



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO DISABILI ADULTI

“IL MELOGRANO”

PRESENTAZIONE

Gentile Signora, Egregio Signore,

abbiamo il piacere di presentarle la Carta dei Servizi del Centro Diurno Disabili Adulti(CDDA) del Comune di Terracina, gestito dall’Azienda Speciale Terracina – ente strumentale del Comune.

La invitiamo a leggerla attentamente per conoscerci meglio e per una visione globale dei nostri servizi. È il nostro patto di qualità che ci permette di condividere con tutti gli Utenti, gli obiettivi che intendiamo raggiungere e promuovere le necessarie iniziative di miglioramento per rendere il nostro lavoro sempre più adeguato al bisogno di accoglienza e cura dei nostri utenti e delle loro famiglie.

La Carta dei Servizi consente un controllo effettivo sui servizi erogati; è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, anche in funzione degli obiettivi di qualità che orientano le nostre scelte.

Lei, insieme ai Suoi familiari, svolgerà quindi in ogni momento un ruolo determinante per l’intera équipe. La invitiamo pertanto a sostenere il nostro progetto e permetterci di migliorarlo continuamente con un contributo di consigli e segnalazioni. Non ci faccia mai mancare il Suo attento supporto e contributo, anche in caso di eventuali disservizi, che avrà modo di segnalare utilizzando il modulo segnalazioni e la scheda per la rilevazione del livello di soddisfazione, allegati alla presente, seguendo le istruzioni indicate.

Tutto il personale è a sua completa disposizione per fornire ogni informazione a riguardo.

CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rivolta ai disabili adulti , ai loro familiari, ai cittadini:

- è uno strumento di conoscenza per capire come sono organizzati i servizi semi residenziali di assistenza, in base a quali principi operano, dove si trovano, come si può essere ammessi ed entrare in contatto con loro, chi sono i responsabili;
- è uno strumento di valutazione per verificare se i servizi sono resi come descritto, con le caratteristiche promesse, nel rispetto dei principi dichiarati e se corrispondono alle esigenze degli anziani;
- è uno strumento di tutela per assicurare al disabile l'assistenza di cui ha bisogno, il rispetto della propria dignità di persona, chiarezza sugli obblighi cui si deve conformare;
- è uno strumento di crescita perché stimola il confronto continuo fra una organizzazione - l'Azienda Speciale Terracina e i suoi destinatari.

Secondo le ultime indicazioni di legge la Carta dei servizi viene considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi. Ogni modifica che dovesse essere apportata al presente documento verrà comunicata entro 30 giorni all'utente ed ai familiari e pubblicata sul sito dell'Azienda Speciale Terracina www.aziendaspecialeterracina.it

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua i principi cui devono uniformarsi le amministrazioni che erogano i servizi ed i relativi strumenti: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi. Complessivamente, l'insieme di questi strumenti disegna un vero e proprio sistema , che possiamo chiamare il "sistema -Carta", cioè un sistema di garanzia di qualità del servizio .

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'Azienda Speciale garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale secondo quanto disposto dal Regolamento UE 2016/679, del D.Lgs. 196/03 così come modificato dal D.lgs. 101/2018. Al momento dell'ingresso in struttura e/o quando si accede ai vari servizi offerti, all'ospite/utente viene fornita completa informativa sul trattamento dei dati e richiesto il consenso, nel rispetto degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE.

Nell'esclusivo interesse degli Ospiti, il personale dell'Azienda Speciale garantisce la massima riservatezza su tutte le informazioni di carattere privato e personale riguardanti l'ospite. In nessun caso, verranno fornite informazioni relative sullo stato di salute dell'ospite, ai familiari e/o persone se non espressamente autorizzato.

È vietato agli ospiti e ai familiari di fotografare o riprendere in video persone/ambienti all'interno della struttura senza aver chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione e richiesto il consenso ai soggetti interessati.

I VALORI DI RIFERIMENTO

Ai sensi dello Statuto e della Direttiva del Pr. Consiglio Ministri del 27.1.1994 e s.m.i. le modalità di erogazione dei servizi sono improntate ai seguenti principi:

DIRITTO DI SCELTA

La Persona è al centro dei processi, la Persona con disabilità è il portatore di interessi principale e soggetto non oggetto di ogni processo. In funzione delle individuali limitazioni, ogni servizio è reso favorendo tale diritto fondamentale sancito dalla Convenzione Onu ratificata con L. 18/2009, in modo sostanziale e formale.

L'utente ha diritto di recedere liberamente dal servizio.

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

L'Azienda si assume l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti e degli stakeholders, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta.

E' garantita la parità di trattamento. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione quindi anche per sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. Fondamentale, relativamente alle modalità di prestazione del servizio, è la totale azione dell'Azienda Speciale Terracina di ricondurre le stesse all'eccellenza per poter rispondere alle esigenze delle persone con disabilità, considerate stakeholders principali e quindi di seguito anche alle altre categorie svantaggiate connesse previste dalla legge ex D.Lgs 460/97.

L'accesso ai servizi garantisce l'uguaglianza dell'erogazione degli interventi socio-assistenziali alle persone disabili adulte senza nessuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione.

Tutti gli operatori e i professionisti dell'Azienda Speciale Terracina informano i loro comportamenti a questi principi. L'Azienda garantisce la continuità delle prestazioni socio-assistenziali, nel rispetto dei Piani Assistenziali individualizzati, non consentendo, quindi, alcuna immotivata sospensione o modificazione degli interventi stabiliti. L'azienda si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi che possano verificarsi per gli utenti in caso di temporanea o straordinaria sospensione o limitazione del servizio.

UMANIZZAZIONE

Il valore di fondo che caratterizza le politiche socio assistenziali e di sostegno alle persone disabili nel centro diurno gestito dall'Azienda è la dignità della persona. L'utente che si avvale per la prima volta dei servizi dell'Azienda viene accolto, accompagnato e orientato con gradualità nella rete dei servizi, in particolare in quelli che presuppongono una vita comunitaria; i servizi e gli interventi assistenziali sono erogati nel rispetto della privacy, con l'attenzione al comfort e al ben-essere della persona.

PARTECIPAZIONE

L'Azienda garantisce informazione preventiva, completa e trasparente. L'Azienda garantisce la partecipazione degli utenti e delle loro famiglie alle scelte relative ai Piani Assistenziali e al miglioramento della qualità dei servizi attraverso adeguate forme di consultazione e di partecipazione, attraverso canali di informazione atti a rispondere alle diverse esigenze degli utenti. Attraverso l'Ufficio di Customer satisfaction ed il coordinatore del servizio sono promossi momenti di incontro/confronto con gli utenti e/o i loro familiari per verificare l'efficacia dei servizi resi e l'adeguatezza della loro organizzazione.

La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio è sempre garantita al fine della corretta erogazione del servizio stesso e della collaborazione con l'Azienda Speciale Terracina. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano direttamente, nelle forme e nei modi previsti dalla presente carta dei servizi, del regolamento di accesso ai servizi e ove questi non disciplinino specificamente la situazione particolare, ai sensi della L. 241/90 e s.m.i. . L'utente ha diritto che le informazioni siano comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a parallele procedure semplificate ove occorra. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'Azienda Speciale Terracina darà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate, nel rispetto del proprio sistema di gestione e delle previsioni contenute nella presente carta dei servizi. L'Azienda si impegna ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia, valutando e confrontando attentamente: risorse impiegate e risultati raggiunti - risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti, all'interno del complesso sistema di gestione di cui l'Azienda Speciale Terracina ha deciso di dotarsi per incontrare in modo migliore le aspettative degli stakeholders.

L'attività e l'organizzazione dei servizi aziendali si informano a criteri di qualità ed efficacia nell'ambito delle funzioni di assistenza. Presupposto fondamentale per ottenere la fiducia degli utilizzatori dei servizi è la garanzia di preparazione e professionalità degli operatori. L'azienda si avvale di risorse umane competenti e formate e ne garantisce il continuo aggiornamento delle loro competenze. L'Azienda inoltre adotta strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza degli interventi ai bisogni espressi dagli utilizzatori dei servizi.

LA CULTURA DEI DIRITTI A LIVELLO INTERNAZIONALE e la LEGGE 67/2006.

Oltre ai riferimenti legislativi nazionali, è opportuno che siano noti alcuni riferimenti internazionali, in particolare:

- riferimenti internazionali generali in materia di Diritti di Uguaglianza e di Non Discriminazione.
- riferimenti internazionali specifici per le persone con disabilità.
- Dichiarazione dei Diritti della Virginia (12 giugno 1776)
- Dichiarazione dei Diritti dell’Uomo e del Cittadino (26 agosto 1789)
- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani (10 dicembre 1948)
- Convenzione sull’eliminazione di ogni forma di discriminazione nei confronti della donna (18 dicembre 1976)
- Convenzione Internazionale sui Diritti del Fanciullo (20 novembre 1989)
- Trattato di Amsterdam (art. 13 – Amsterdam 17 giugno 1997)
- Carta dei Diritti Fondamentali dell’Unione Europea (Nizza – 7 dicembre 2000)
- Convenzione internazionale dei diritti delle persone con disabilità (2007)

L’insieme di questi atti e dichiarazioni, e la loro rilettura in chiave di diritti della persona con disabilità, rappresenta la base giuridica e culturale di fondo sulla quale impostare il “respiro” delle attività dell’ Azienda Speciale Terracina.

Sono diverse e tutte significative le iniziative della Comunità Internazionale in favore dei diritti delle persone con disabilità. Come per il paragrafo precedente, ci si limita qui a fornire un indice dei provvedimenti e delle iniziative più significative, riservando una nota di commento solo ad alcuni di essi.

- Principi di Autorappresentanza - dichiarazione di Roma per persone con disabilità 2015
- 1981: Anno Internazionale dei disabili (ONU – 1981)
- 1983-1992: decennio dei disabili (ONU – 1982)
- Norme Standard per la parità di opportunità per i disabili (ONU – 1992)
- “Una coerente politica per l’integrazione dei disabili” (UE – aprile 1992)
- “2003 – Anno Europeo delle Persone con Disabilità” (UE – 1992)
- Direttiva UE 78/2000: pari opportunità e condizioni sui luoghi di lavoro (UE-Ottobre 2000)

□ Piano Pluriennale sulla Disabilità (Commissione UE – Ottobre 2003)

Le regole standard dell'ONU dettano principi di ordine generale a cui le legislazioni degli Stati membri dovrebbero attenersi. Scorrendo le pagine di questo fondamentale documento, si può notare la incredibile attualità del pensiero culturale dell'ONU in ordine alla disabilità, anticipando contenuti e temi che sono all'ordine del giorno della riforma del sistema di welfare. Ad esempio, il principio del coinvolgimento e della partecipazione della persona con disabilità è uno dei cardini assoluti che sta alla base di tutta l'iniziativa dell'ONU, così come il concetto – fondamentale – che l'attività riabilitativa non implica cure mediche iniziali, ma è definita come “il processo attraverso il quale si vuole mettere le persone con disabilità in grado di raggiungere e mantenere il loro livello funzionale ottimale fisico, sensoriale, intellettuale, psichico e sociale, fornendo loro gli strumenti per cambiare le proprie vite attraverso un maggiore grado di indipendenza”.

INQUADRAMENTO COSTITUZIONALE

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese" - Costituzione Italiana, art. 3.

Dal 16 febbraio 2009 la convenzione è stata ratificata anche in Italia.

CENTRO DIURNO IL MELOGRANO

Il 30 Ottobre 2010 l'Azienda Speciale ha inaugurato l'apertura del Centro Diurno per diversamente abili adulti. Ubicato presso l'edificio del Gregorio Antonelli in Via Pantanelle 2, oggi ha la denominazione di “Centro Diurno Il Melograno”.

FINALITÀ E QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Il Centro Diurno per Disabili lievi e medio gravi, secondo quanto previsto dalla Legge 104/92, art. 8, e dalla L.R. 38/96 “Riordino, programmazione e gestione degli interventi e dei servizi socio-assistenziali nel Lazio”, e dalla successiva L.R. n. 41/2003 e dalla Delibera della Giunta Regionale n. 1305/2004 sui requisiti delle strutture che prestano servizi socio-assistenziali, si configura quale spazio appositamente strutturato ed idoneo a facilitare il processo di crescita e d'integrazione sociale di persone disabili, fornendo valide occasioni per sviluppare e/o migliorare le capacità relazionali e sociali. E' quindi una struttura che agisce per lo sviluppo di capacità cognitive, il mantenimento di livelli di autonomia raggiunti e di ogni possibile integrazione sociale per gli utenti che lo frequentano, ossia soggetti con disabilità psico-fisica. Pertanto mira a svolgere una importante funzione socio-educativa sul singolo soggetto ponendo lui e la sua famiglia in condizione attiva e partecipe. Scopo ultimo del progetto è quello di migliorare la qualità della vita degli ospiti del Centro Diurno garantendo interventi professionali nel rispetto della globalità e della individualità della persona, contribuendo al potenziamento della rete sistemica che comprende famiglia, amici e iniziative sociali.

Tale iniziativa trova ispirazione e fondamento nella Legge 328/00, che disciplina, tra l'altro, la costruzione, per ciascun utente, di un Progetto Individuale ideato sulla base delle risorse, delle potenzialità e dei bisogni specifici di ogni singola persona.

Con delibera n.29 del 27.10.2023 del Consiglio Comunale di Terracina è stato approvato il nuovo "Regolamento sul funzionamento e sull'organizzazione dei centri diurni per disabili".

Il Centro Diurno Disabili Adulti si configura quale spazio appositamente strutturato ed idoneo a favorire il processo di crescita, di sostegno e di integrazione delle persone con disabilità. E' una struttura semiresidenziale a ciclo diurno rivolto a soggetti in condizione di disabilità con compromissione dell'autonomia.

Esso fa parte dei LIVEAS, di cui all'art. 22 della L. R. n. 11/2016 e si pone lo scopo di offrire agli ospiti una risposta qualificata ai bisogni di autonomia e di inclusione sociale.

Si caratterizza come centro socio- assistenziale, così come definito dalla L. R. n. 41/2003 e dalla DGR n. 1305/2004, come modificata dalla D.G.R. n.126/2015, dalla D.G.R. n.274/2015 e ss.mm.ii..

Il Centro si pone il duplice obiettivo di supportare i nuclei familiari che si occupano quotidianamente della persona con disabilità e, al tempo stesso, si propone come soluzione alternativa all'istituzionalizzazione. La struttura semiresidenziale ha lo scopo di favorire il mantenimento delle capacità psicofisiche residue dell'assistito, al fine di consentirne la permanenza nel proprio domicilio e, contemporaneamente, offrire un importante sostegno al nucleo familiare. E' una struttura territoriale intermedia a carattere socio-educativo, in cui si realizzano attività individuali e di gruppo, caratterizzate da flessibilità e diverso grado di intensità assistenziale in relazione ai bisogni dell'utenza ed in riferimento al PPI (Piano personalizzato individuale), ciò al fine di mantenere e potenziare l'autonomia individuale e sociale degli ospiti, la loro sfera affettivo relazionale, stimolando il recupero comportamentale e l'inserimento sociale. L'attività del centro diurno Disabili Adulti favorisce e attua, quando è possibile, la frequentazione di strutture esterne, sportive e sociali.

Le attività sono organizzate in laboratori differenziati per contenuti ed obiettivi che prevedono interventi nelle seguenti aree:

- ✚ -SOCIALE volta al recupero e alla promozione sociale della persona, finalizzata anche al mantenimento della stessa nell'ambito della propria famiglia e del proprio ambiente sociale e familiare, allo scopo di favorire l'integrazione sociale e prevenire il ricorso all'istituzionalizzazione;
- ✚ -EDUCATIVA volta a promuovere il mantenimento ed il potenziamento di conoscenze e attitudini comunicativo-sociali, il recupero delle abilità residue, lo sviluppo di nuove competenze ed il miglioramento delle autonomie nella gestione di sé e dell'ambiente esterno;
- ✚ -ASSISTENZIALE finalizzata a garantire prestazioni di base rivolte all'accudimento della persona ed agevolare lo svolgimento della vita quotidiana nelle varie situazioni;

- ✚ -LUDICO-RICREATIVA tesa a garantire un ambiente sereno, scevro da tensioni, che offra occasioni diversificate di svago.

Tra le prestazioni erogate all'interno del Centro è compresa anche la somministrazione dei pasti, l'assistenza agli utenti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane e, se richiesto, il trasporto da casa al centro e viceversa.

DESTINATARI

Secondo quanto disposto dall'art.1, comma 2, lettera b), della L.R. 41/2003 i destinatari del Centro Diurno sono tutti gli adulti con disabilità, definita secondo la L. 104/1992 e ss.mm.ii., affetti da minorazioni fisiche, psichiche e/o sensoriali, ivi comprese le persone affette da malattie cronico — degenerative disabilitanti.

Può essere autorizzata l'accoglienza di disabili gravi e/o con patologie complesse, anche non autosufficienti, non necessitanti di assistenza sanitaria e presenza infermieristica.

La disabilità, congenita o acquisita, non deve essere legata alle patologie della senescenza. I destinatari devono possedere i seguenti requisiti:

- residenza presso il Comune di Terracina;
- età compresa tra i 18 e 60 anni
- assenza di patologie psichiatriche prevalenti e di disturbi del comportamento, incompatibili alla vita comunitaria.

Ammissioni

L'ammissione al Centro è di competenza del Settore Sociale del Comune di Terracina.

La richiesta deve essere formulata dal Richiedente o da un suo Tutore legale, redatta su apposita modulistica e consegnata al protocollo del Comune di Terracina all'indirizzo posta@pec.terracina.lt.it , oppure protocollo@comune.terracina.lt.it

Le domande pervenute, successivamente all'istruttoria effettuata dagli Uffici comunali, saranno valutate dalla apposita Unità di Valutazione Multidisciplinare, di cui al successivo art. 10 del Regolamento vigente che potrà richiedere, se necessario, ulteriore certificazione e/o approfondimenti.

L'inserimento al Centro è subordinato ad un periodo di prova di 30 giorni necessario per:

- la conoscenza dell'ospite e del nucleo familiare;
- la verifica dell'adattamento dell'ospite alla vita comunitaria e all'organizzazione del Centro;
- la verifica dell'adeguatezza del Centro alle caratteristiche personali e ai bisogni dell'ospite.

Trascorso il periodo di prova (30 giorni), volto a verificare la compatibilità del nuovo utente con gli ospiti già inseriti, il Coordinatore del Centro Diurno comunicherà tramite relazione, l'esito di tale percorso all'Ente e, in caso di esito positivo, verrà redatto il PPI dall'equipe multidisciplinare del Centro che provvederà a condividerlo con il Servizio Sociale comunale, con l'Ospite e/o il suo Tutore legale.

IL CENTRO PREVEDE

Interventi integrati assistenziali educativi/rieducativi/abilitativi e riabilitativi;

Sostegno concreto e coinvolgimento della famiglia nell'opera socio-educativa per evitare l'istituzionalizzazione del disabile;

Integrazione del disabile nell'ambiente sociale esterno.

ASSICURA

Ospitalità diurna;

Accudimento alla persona;

Attività di osservazione e orientamento mirate a:

- a) educazione del soggetto all'autonomia personale;
- b) mantenimento nell'utente delle capacità psichiche, sensoriali, motorie e manuali residue;
- c) miglioramento e sviluppo delle abilità cognitive e relazionali e riduzione dei comportamenti problematici dei soggetti ospiti;
- d) inserimento degli utenti nel contesto territoriale;

creazione di programmi individualizzati con obiettivi a breve e lungo termine;

creazione di rapporti di gruppo con osservazione e verifica delle dinamiche relazionali.

ALTRI SERVIZI OFFERTI

Un servizio Trasporto Territoriale per lo spostamento degli utenti disabili dalla propria abitazione al Centro Diurno e viceversa.

Servizio Mensa;

Assistenza sociale e psicologica rivolta agli ospiti e alle loro famiglie.

ATTIVITÀ PROPOSTE

Di sperimentazione dell'autonomia:

- ✚ cura della persona
- ✚ educazione igienico-sanitaria
- ✚ educazione alimentare
- ✚ educazione affettiva e gestione dei conflitti
- ✚ educazione ambientale
- ✚ organizzazione e gestione positiva del tempo libero
- ✚ sistemi di comunicazione alternativa

Di espressione creativa:

- ✚ arteterapia
- ✚ laboratorio musicale e teatrale
- ✚ espressione corporea e/o ginnastica dolce
- ✚ attività motorie e/o psicomotorie
- ✚ attività grafico-pittoriche
- ✚ uso didattico del computer
- ✚ attività di giardinaggio e floricultura

Attività sul territorio:

- ✚ organizzazione di brevi gite
- ✚ inserimento degli utenti in percorsi di attività a carattere culturale sportivo e ricreativo
- ✚ organizzazione di mostre o altre manifestazioni al fine di informare e portare a conoscenza delle attività svolte all'interno del centro e delle relative produzioni.

GIORNI E ORARI DI APERTURA

Il Centro Diurno è aperto per almeno 11 mesi l'anno, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 16,30.

PERSONALE

La struttura garantisce il rapporto di continuità agli utenti.

Lo svolgimento delle diverse attività viene assicurato dalle seguenti figure professionali:

- ❖ Coordinatore Assistente Sociale/Psicologo o Educatore Professionale;
- ❖ Educatori professionali;
- ❖ Animatori;
- ❖ OSS;
- ❖ Autisti;
- ❖ Ausiliari;
- ❖ Cuoco.

Al Centro Diurno Il Melograno gli interventi sono caratterizzati dal lavoro d'équipe.

Il coordinatore del Centro diurno è la figura di riferimento per gli utenti, gli operatori, le famiglie, per la rete dei servizi e per le Istituzioni.

Ciascun operatore contribuisce, secondo il proprio ruolo e competenza, alla elaborazione del Piano Personale Individualizzato, che viene costantemente verificato e aggiornato attraverso gli incontri di supervisione degli operatori, le riunioni d'équipe ed i colloqui con la famiglia e la rete dell'utente in carico. L'intera équipe svolge corsi di approfondimento, di aggiornamento e una supervisione mensile condotta dalla psicologa referente per il centro Diurno Disabili per monitorare o aumentare sempre la qualità del servizio e degli interventi attuati.

Il CDD accoglie inoltre tirocinanti, con qualifiche diverse (neo-laureati in psicologia, educatori, asa/oss ecc.) la cui alternanza garantisce sostegno ai gruppi e ulteriori opportunità relazionali per gli utenti.

Tutti gli operatori che lavorano all'interno della struttura sono dotati di cartellino di riconoscimento.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Il personale in servizio partecipa alle iniziative di formazione interna ed esterna allo scopo di migliorare le conoscenze teoriche e pratiche utili al proprio lavoro. Temi della formazione d'équipe sono: riconoscimento e gestione dei vissuti emotivi scaturiti dal lavoro di cura, gestione del conflitto, dinamiche di gruppo (utenti e operatori), umanizzazione delle cure, Qualità della Vita

MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

Compilazione piani individuali

Entro il primo mese di frequenza di un nuovo utente un educatore e il coordinatore elaborano il PI (Progetto individualizzato) e il PAI (Piano assistenziale individuale), condivisi e discussi con l'intera équipe negli incontri settimanali di programmazione. Questi progetti sono redatti in un unico documento e vengono costruiti insieme alla famiglia e al soggetto interessato. Il documento

viene poi condiviso e sottoscritto ulteriormente dal familiare, dall'interessato, da tutti i membri dell'equipe educativo-assistenziale e da un rappresentante dell'Ente Gestore. I progetti individuali, educativo ed assistenziale, vengono aggiornati almeno ogni 6 mesi. Anche quest'azione, analogamente alla prima stesura, viene poi condivisa e discussa con l'intera equipe del servizio.

Dopo ogni aggiornamento ogni aggiornamento il coordinatore convoca i familiari di riferimento per la condivisione e sottoscrizione dei progetti.

PROGRAMMAZIONE ANNUALE

Prima dell'inizio di ciascun anno formativo, l'intera équipe partecipa alla definizione della programmazione annuale finalizzata al raggiungimento delle seguenti finalità:

- ✚ garantire uno stato di benessere e di salute
- ✚ garantire i propri diritti
- ✚ incrementare la qualità di vita del singolo e del nucleo familiare
- ✚ potenziare abilità e mantenere quelle esistenti affinché non vengano perse
- ✚ favorire relazioni informali e formali
- ✚ favorire occasioni di inclusione sociale sia all'interno della struttura che all'esterno
- ✚ lavorare con il territorio, con strutture ed enti esistenti per far sperimentare l'integrazione sociale, far cultura e accrescere il senso di responsabilità civile.
- ✚ La proposta formativa viene illustrata ai familiari nel corso di uno specifico incontro di tipo assembleare.

PROGRAMMAZIONE SETTIMANALE

All'inizio di ogni settimana vengono discussi ed analizzati i problemi sorti nella settimana precedente, vengono programmate e riviste le attività della settimana durante l'equipe del lunedì pomeriggio (15.30-18.30) e poste sulla bacheca dell'ufficio le eventuali variazioni al normale programma settimanale. In caso di variazioni improvvise vengono comunque segnate immediatamente sulla bacheca e/o nel giornale di bordo del centro diurno disabili.

ORGANIZZAZIONE ATTIVITÀ SETTIMANALI

Le attività si svolgono in piccoli gruppi che vengono formati ogni mattina ed ogni pomeriggio in base all'attività che gli utenti andranno a svolgere: esse rispondono ad un piano settimanale. Alcune attività vengono svolte dal gruppo degli utenti al completo.

Numerosi laboratori (laboratorio di lettura, espressione corporea,) sfruttano risorse offerte dal territorio in modo da aggiungere agli obiettivi educativi anche quello di inclusione sociale.

Al fine di rendere più chiare le modalità di organizzazione sulla giornata e sulla settimana alleghiamo un programma che comprende le attività svolte da tutti gli utenti.

Esempio di strutturazione delle attività in una giornata tipo

Attività	Orario
Accoglienza, monitoraggio zona triage	Ore 9,00 - 9,30
Attività assistenziali di cura ed igiene di sé	Ore 9,30 - 10,00
Attività di laboratorio	Ore 10,00 - 12,15
Preparazione della tavola	Ore 12,15 - 12,35
Pranzo	Ore 12,35 - 13,35
Pausa relax	Ore 13,35 - 14,00
Attività assistenziali di cura ed igiene di sé	Ore 14,00 - 14,15
Attività di laboratorio	Ore 14,15 - 16,10
Monitoraggio zona triage , preparazione e rientro a casa	Ore 16,10 - 16,30

TEMPISTICHE E MODALITÀ PER ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

Tutta la documentazione del servizio, inclusa la documentazione relativa agli utenti, vengono archiviati presso la sede del servizio e secondo tutte le normative vigenti,

Tutta la documentazione contenuta nel fascicolo individuale è consultabile previa richiesta al coordinatore. In caso di dimissioni è possibile avere copia di tutta la documentazione personale riguardante il periodo in cui si è frequentato il servizio.

I tempi per il rilascio della copia della documentazione sono di 20 giorni a far data dalla richiesta formale fatta alla coordinatrice.

DIRITTO ALLA PRIVACY

Il personale ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, condizione contrattuale, economica ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo divulgare notizie riguardanti l'utenza. L'utente ha infatti diritto sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30/6/2003 e ss. mm.ii. ad ottenere la riservatezza sui dati personali e sulla salute che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata

ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/08

Il CDD ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori, predisponendo idoneo piano d'emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza e la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data

l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Ci si impegna a mantenere nel tempo l'attività di verifica della qualità del servizio offerto attraverso l'utilizzo dei seguenti strumenti:

La stesura del Progetto Individualizzato, attraverso la formulazione degli obiettivi valutati nel confronto di tutta l'equipe, verrà discussa con i familiari o tutori/amministratori di sostegno degli utenti e confrontata a fine anno con le relazioni conclusive in cui saranno verificati gli obiettivi raggiunti.

- ✚ Colloqui con gli utenti
- ✚ Colloqui con i familiari o tutori/amministratori di sostegno degli utenti
- ✚ Incontri di verifica con i Servizi di rete
- ✚ Questionari di soddisfazione: la valutazione della soddisfazione di utenti, famiglie e operatori verrà garantita dalla somministrazione annuale di appositi questionari.
- ✚ Scheda di reclamo/suggerimento allegata alla presente carta.

GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI

I reclami e/o suggerimenti da parte degli utenti e delle famiglie dovranno pervenire direttamente alla Direzione dell'Azienda Speciale Terracina in forma scritta, compilando il modulo allegato Reclami Suggerimenti Apprezzamenti.

In alternativa potranno essere inviati all'indirizzo di posta elettronica: info@aziendaspecialeterracina.it, oppure alla pec: posta@pec.aziendaspecialeterracina.it

Il reclamo verbale viene accettato ai fini di un'eventuale emergenza dell'intervento.

A fronte dei reclami è prevista da parte dell'Azienda una risposta scritta entro 10 giorni dal ricevimento degli stessi.

CUSTOMER SATISFACTION

Ogni anno verranno consegnati ad utenti, famiglie e operatori i questionari di soddisfazione. I questionari verranno poi consegnati in forma anonima, verrà svolta una analisi dei dati raccolti a seguito della quale si darà una restituzione a tutte le categorie coinvolte.

La nostra Carta dei Servizi nasce per rendere concrete le politiche dell'Azienda Speciale, mirate alle esigenze delle persone con disabilità, con ogni altra fragilità e quelle delle relative famiglie, rappresentano il cuore dei processi ideativi e produttivi delle nostre attività e servizi, investendone

la progettazione, concorrendo all'individuazione dei connotati qualitativi e offrendo i riferimenti per valutare i risultati e innescare i cambiamenti.

SISTEMA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE

I questionari di soddisfazione, il cui testo è allegato alla presente Carta dei Servizi, vengono somministrati agli utenti, ai familiari e agli operatori a cadenza annuale (al termine delle attività formative ovvero nei mesi novembre-dicembre) per la raccolta e l'analisi dei dati. I grafici dei risultati ottenuti vengono condivisi con gli operatori ed illustrati alle famiglie nel corso di un apposito incontro promosso nell'ambito della verifica annuale.

I risultati dei questionari vengono inoltre dettagliatamente relazionati dal Coordinatore del Servizio al Direttore dell'Azienda Speciale, e dopo aver illustrato i dati, propone il piano di miglioramento elaborato in funzione delle criticità eventualmente evidenziate dai questionari stessi. Si utilizzano come indicatori di soddisfazione anche l'assiduità della frequenza degli utenti, la motivazione e l'osservazione dell'atteggiamento dei fruitori del Servizio nei confronti delle attività proposte dagli operatori del C.D.D.

Un eventuale calo di frequenza immotivata di un utente viene analizzata insieme alla famiglia, al fine di comprenderne le ragioni ed affrontare il problema adeguatamente.

Sono previsti due incontri annuali di verifica con le famiglie degli utenti ed ogni qualvolta se ne valuti la necessità da entrambe le parti (ad esempio nella fase di inserimento di un nuovo utente o a seguito di modifiche nell'équipe).

I questionari sono sottoposti in modalità online accedendo dal link inoltrato tramite mail o sul broadcast whatsapp del CDD.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Qualora si rilevino dei disservizi che violino gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi o si ritenga opportuno proporre alcuni suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi erogati è possibile procedere con le seguenti modalità:

- ✚ presso il CDD sono a disposizione moduli per segnalare reclami e suggerimenti da inserire nella apposita cassetta; una volta al mese la coordinatrice del servizio verifica che ci siano questionari compilati ed informa il Direttore generale dell'Azienda speciale;
- ✚ richiesta di colloquio o segnalazione scritta al Direttore generale dell'Azienda speciale "Terracina": via G. Leopardi n. 73 - tel. 0773 707404 405–
info@aziendaspecialiterracina.it
- ✚ invio di segnalazione scritta al Direttore dell'Azienda speciale Terracina:
info@aziendaspecialiterracina.it

MODALITÀ ACCESSO AGLI ATTI

L'Azienda riconosce il diritto degli utenti e dei loro familiari, titolari di un legittimo interesse, ad accedere per presa visione o per rilascio di copia ai documenti conservati presso l'Azienda stessa.

Tale diritto, compatibilmente con le normative in essere, può essere esercitato utilizzando gli appositi moduli predisposti dall'Azienda ed allegati alla presente carta di servizi come Strumenti e scaricabili sul sito web www.aziendaspecialeterracina.it oppure richiedibile direttamente presso l'amministrazione dell'Azienda Speciale Terracina.

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

GLI ELEMENTI STRUTTURALI GENERALI

- ✚ individuazione di Principi Fondamentali ai quali va uniformata l'erogazione dei servizi, nel rispetto della dignità di Persona: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, ma soprattutto azioni volte a garantire quanto più possibile autodeterminazione e autorappresentazione in ogni contesto di vita oltre che di attività;
- ✚ informazione degli utenti: l'informazione deve riguardare i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi, assicurando comunque la piena chiarezza e comprensibilità dei testi così come modalità ed effettuazione dei reclami ;
- ✚ assunzione di impegni sulla qualità delle attività e dei servizi da parte della Organizzazione , attraverso l'adozione di standard di qualità;
- ✚ valutazione della qualità delle attività e dei servizi per la verifica degli impegni assunti e per il costante adeguamento degli stessi. Tra gli strumenti di valutazione, anche apposite indagini sulla soddisfazione delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e/o di chi le rappresenta e dei soggetti svantaggiati connessi, applicazione di forme di tutela dei diritti attraverso procedure di reclamo.

MENU TIPO SETTIMANALE

Il pranzo viene consumato all'interno della struttura nel computo dell'orario di frequenza.

Rappresenta uno dei momenti più educativi durante il quale viene svolto un importante lavoro sulle autonomie personali e sulla socializzazione.

Il personale è presente per l'assistenza necessaria o gli imboccamenti.

Il servizio mensa è internalizzato e preparato dalla cucina.

È garantita qualità dell'alimentazione, corretto rapporto nutrizionale e la possibilità di curare diete o regimi alimentari particolari (celiachia, favismo, diabete, intolleranze, preparazione particolare del cibo). Esempio di menù settimanale standard

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
I° SETTIMANA	<ul style="list-style-type: none"> • PASTA CON VERDURE DI STAGIONE • SALSICCE POLLO/TACCH. • VERDURA DI STAGIONE • FRUTTA DI STAGIONE 	<ul style="list-style-type: none"> • PASTA CON LENTICCHIE • UOVA • VERDURA DI STAGIONE • FRUTTA DI STAGIONE 	<ul style="list-style-type: none"> • RISO AL RAGU' DI CARNE • SCALOPPINA DI MAIALE • VERDURA DI STAGIONE • FRUTTA DI STAGIONE 	<ul style="list-style-type: none"> • CANNELLONI • VERDURA DI STAGIONE • FRUTTA DI STAGIONE 	<ul style="list-style-type: none"> • PASTA E PATATE • FILETTO DI MERLUZZO • VERDURA DI STAGIONE • FRUTTA DI STAGIONE
II° SETTIMANA	<ul style="list-style-type: none"> • PASTA OLIO E PARMIGIANO • POLLO AL FORNO • VERDURA DI STAGIONE • FRUTTA DI STAGIONE 	<ul style="list-style-type: none"> • PASTA CON FAGIOLI CANNELLINI • FORMAGGIO • VERDURA DI STAGIONE • FRUTTA DI STAGIONE 	<ul style="list-style-type: none"> • RISO AL RAGU' DI VERDURE • HAMBURGER • VERDURA DI STAGIONE • FRUTTA DI STAGIONE 	<ul style="list-style-type: none"> • GNOCCHI AL POMODORO • UOVA • VERDURA DI STAGIONE • FRUTTA DI STAGIONE 	<ul style="list-style-type: none"> • PASTA CALDA/FREDDA CON VERDURE • CROCCHETTE DI PESCE • VERDURA DI STAGIONE • FRUTTA DI STAGIONE
III° SETTIMANA	<ul style="list-style-type: none"> • PASTA CON PESTO • SCALOPPINE DI POLLO ALLA PIASTRA • VERDURA DI STAGIONE • FRUTTA DI STAGIONE 	<ul style="list-style-type: none"> • PASTA CON PISELLI • FORMAGGIO • VERDURA DI STAGIONE • FRUTTA DI STAGIONE 	<ul style="list-style-type: none"> • PASTA AL POMODORO • POLPETTE • VERDURA DI STAGIONE • FRUTTA DI STAGIONE 	<ul style="list-style-type: none"> • PASTA AL FORNO CON RAGU DI VERDURE • PROSCIUTTO COTTO/CRUDO • VERDURA DI STAGIONE • FRUTTA DI STAGIONE 	<ul style="list-style-type: none"> • RISO ALLA PESCATORA • MEDAGLIONI DI MERLUZZO • VERDURA DI STAGIONE • FRUTTA DI STAGIONE
IV° SETTIMANA	<ul style="list-style-type: none"> • PASTA CON VERDURE DI STAGIONE • SPEZZATINO DI POLLO • VERDURA DI STAGIONE • FRUTTA DI STAGIONE 	<ul style="list-style-type: none"> • PASTA CON CECI • FORMAGGIO • VERDURA DI STAGIONE • FRUTTA DI STAGIONE 	<ul style="list-style-type: none"> • RISO CON VERDURE DI STAGIONE • ARISTA DI MAIALE • VERDURA DI STAGIONE • FRUTTA DI STAGIONE 	<ul style="list-style-type: none"> • LASAGNA • VERDURA DI STAGIONE • FRUTTA DI STAGIONE 	<ul style="list-style-type: none"> • PASTA AL POMODORINO • FILETTO DI PLATESSA • VERDURA DI STAGIONE • FRUTTA DI STAGIONE

STRUTTURA E SERVIZI

Il C.D.D. “ Il Melograno “ dispone di uno spazio abitabile di circa 400 mq. così suddiviso:

- un salone polifunzionale
- 3 sale per attività laboratoriali
- una cucina attrezzata e relativo bagno per operatori cucina

n. sale mensa

n. servizi igienici attrezzati anche per disabili

n. 1 bagno per il personale

n.1 ufficio e spogliatoio per il personale (

Il C.D.D. dispone inoltre, all'esterno di un'area cortilizia che ospita piccole serre, un piccolo orto, uno spazio verde.

Il C.D.D. fornisce ai propri utenti i seguenti servizi:

SERVIZIO MENSA

Il servizio è strutturato con una cucina interna dove la cuoca prepara il loco i piatti del giorno secondo il menu specifico della settimana su 5 giorni, per ognuno dei quali sono previsti dei piatti diversi. Il menù è stagionale con una proposta estiva e una invernale come da menu .

Il costo del servizio è compreso nella retta mensile

SERVIZIO TRASPORTO

Gli utenti residenti possono usufruire del servizio di trasporto grazie ai mezzi dell'Azienda.

Il servizio di trasporto è gestito dagli operatori del CDD

orario 8.00-10.30 - ritorno dalle 16.30.

Il costo è compreso nella retta mensile

SERVIZIO DI PULIZIA LOCALI

La pulizia dei locali del C.D.D. è effettuata quotidianamente dagli operatori dell'azienda addetti alle pulizie.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Qualora si rilevino dei disservizi che violino gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi o si ritenga opportuno proporre alcuni suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi erogati è possibile procedere con le seguenti modalità:

- ✚ presso il CDD sono a disposizione moduli per segnalare reclami e suggerimenti da inserire nella apposita cassetta; una volta al mese la coordinatrice del servizio verifica che ci siano questionari compilati ed informa il Direttore generale dell’Azienda speciale;
- ✚ richiesta di colloquio o segnalazione scritta al Direttore generale dell’Azienda speciale “Terracina”: via G. Leopardi n. 73 - tel. 0773 707404 405–
info@aziendaspecialeterracina.it
- ✚ invio di segnalazione scritta al Direttore dell’Azienda speciale Terracina:
info@aziendaspecialeterracina.it