

CARTA DEI SERVIZI

del

CENTRO SOCIO EDUCATIVO

“ ARCOBALENO ”

A cura del Comune di Castelfidardo – Ufficio Assistenza

PREMESSA

Allo scopo di garantire informazione, trasparenza e standard adeguati di efficacia ed efficienza delle prestazioni offerte dal Centro Socio Educativo “Arcobaleno”, la presente Carta dei Servizi ne illustra l’organizzazione interna ed i servizi che esso offre ai cittadini disabili che lo frequentano. E’ anche lo strumento che impegna l’Amministrazione Comunale a:

- ☐ Informare i fruitori del Centro, i parenti, i cittadini e gli Enti committenti del servizio che questo offre;
- ☐ garantire e migliorare costantemente i servizi offerti;
- ☐ raccogliere il grado di soddisfazione per migliorare la qualità.

Il Centro Socio Educativo (CSE) è un servizio comunale attivato dal 1985 allo scopo di accogliere per alcune ore al giorno persone con disabilità psicofisica medio-grave per perseguire le finalità e gli obiettivi successivamente specificati.

Il servizio è rivolto alla comunità locale ed è gestito direttamente dal Comune di Castelfidardo tramite educatori e personale ausiliario di ruolo opportunamente affiancato da altri educatori di una cooperativa con adeguata esperienza nel settore. Il servizio usufruisce per 16 ore mensili anche della figura di uno psicologo reperito tramite la medesima cooperativa.

Attualmente il CSE è frequentato con regolarità da 10 utenti con età compresa tra i 26 ed i 59 anni.

Il Centro è aperto dalle ore 8,30 alle ore 15,30 tutti i giorni dal lunedì al venerdì; resta chiuso tre settimane nel mese di Agosto durante il quale gli ospiti della struttura partecipano per una settimana al campo scuola estiva per disabili organizzato dai volontari del Gruppo “R. Follerau .Il Centro resta chiuso anche una settimana dalla vigilia di Natale a fine anno.

La vita del CSE è ben integrata nel territorio e si avvale di una buona collaborazione con le risorse locali della scuola e del privato sociale. Durante l’anno si partecipa attivamente a manifestazioni locali e fuori del territorio legate sia ad eventi puramente ludici che espositivi e divulgativi delle attività svolte.

STRUTTURA

L'attuale edificio, di proprietà comunale, è stato completamente ristrutturato nel 1988: è una palazzina di due piani di complessivi mq , priva di barriere architettoniche , con annesso uno spazio esterno ed un piccolo giardino attrezzato (mq complessivi).

E' localizzato nel tessuto urbano (via IV Novembre,) adeguatamente servito dai mezzi pubblici di trasporto; è facilmente raggiungibile e permette agli ospiti un facile accesso, anche a piedi, a tutti i servizi della cittadina.

La struttura è così suddivisa:

- ☐ Ingresso – spazio di accoglienza;
- ☐ Ufficio;
- ☐ 2 bagni per disabili e personale (di cui 1 attrezzato per handicap) ;
- ☐ laboratorio di tessitura;
- ☐ laboratorio di cestinerai e rilegatoria;
- ☐ laboratorio di computer;
- ☐ spazio per interventi mirati; sala pranzo;
- ☐ cucina.

FINALITA' E OBIETTIVI GENERALI

La persona disabile porta in sé bisogni fondamentali: ha bisogno di comunicare, di dare e ricevere attenzione, stima ed amore, di essere membro attivo di una comunità.

Il Centro Socio Educativo "Arcobaleno", nei confronti dei suoi ospiti, ha le seguenti finalità:

- a) promuovere l'integrazione sociale e lavorativa delle persone che lo frequentano;
- b) svolgere un ruolo educativo e formativo promuovendo l'acquisizione di nuove competenze e valorizzare le abilità già possedute attraverso l'offerta di attività il più possibile individualizzate;
- c) restituire e mantenere il più elevato livello di autonomia acquisibile;
- d) fornire sostegno alle famiglie.

TIPO DI PRESTAZIONI OFFERTE

L'obiettivo di promuovere la persona nella sua globalità, si concretizza nella proposta di attività quotidiana finalizzate alla sperimentazione del benessere fisico e psichico. Tale processo avviene nel rispetto dell'individualità, nell'attenta valutazione delle competenze, dei desideri e gusti personali e nel rispetto di tempi e caratteristiche propri.

Gli obiettivi sono stabiliti in base a criteri di gradualità e continuità di programmi individualizzati.

Il Centro garantisce i seguenti servizi:

- ☐ servizio trasporto,
- ☐ servizio mensa;
- ☐ servizio educativo
- ☐ servizio riabilitativo;
- ☐ servizi amministrativi e gestionali.

Servizio trasporto

Il Centro Socio Educativo garantisce il trasporto per gli utenti iscritti (massimo 7 contemporaneamente) da e per la struttura e lo spostamento delle località individuate per la realizzazione delle attività programmate all'esterno della stessa.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Disponibilità di trasporto ed accompagnamento	Mezzo di trasporto regolarmente attrezzato per trasporto disabili in dotazione al CSE.
	Presenza fissa di un accompagnatore a bordo.

Servizio mensa

I pasti sono preparati presso il centro di cottura Blue Break, gestito da una ditta esterna (CAMST), e consegnata dalla stessa presso la struttura. Il personale provvede alla porzionatura e distribuzione, al controllo sulla cura e l'igiene dei cibi e dei locali adibiti a sala da pranzo.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Qualità dei prodotti alimentari offerti , particolarmente per quanto riguarda l'igiene.	- Attestazioni fornitrice pasti (HACCP, contenitori e mezzi di trasporto, O.G.M.) - Manuale di autocontrollo HACCP adottato dal Centro di cottura.
Varietà e qualità dei pasti con aderenza ai bisogni alimentari dei singoli ospiti .	Menù settimanale, per 4 settimane, possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati per motivi di salute.

Servizio di pulizia locali e servizi.

La detersione e la sanificazione dei locali e dei servizi igienici è affidata al personale della struttura. Il servizio è assicurato da una Operatrice Socio Sanitaria di ruolo.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Garantire l'igiene dei vari ambienti della struttura attraverso procedure standardizzate di detersione e sanificazione.	- Regolamento HCC interno per la pulizia e sanificazione degli ambienti. - Schede di sicurezza di tutti i prodotti utilizzati per la detersione e la sanificazione.

Servizio di assistenza e cura della persona

Le prestazioni di assistenza alla persona sono finalizzate all'acquisizione di autonomia da parte del soggetto.

Servizio di cura ed igiene della persona.

Il servizio prevede, quando necessario, un aiuto pratico nello svolgimento delle attività relative alla persona: igiene personale, vestizione e nutrizione, favorendo tuttavia l'acquisizione di una maggiore economia.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Costanza, disponibilità e competenza degli operatori.	Procedure scritte per l'igiene della persona.

Servizio di sicurezza.

Gli impianti, le dotazioni di sicurezza del personale che segue corsi formativi volti a garantire la sicurezza degli ospiti in casi di emergenza e/o pericolo.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Garantire la sicurezza degli ospiti in casi di emergenza e/o pericolo.	Monitoraggio periodico degli impianti e delle dotazioni di sicurezza. Formazione periodica e permanente del personale. Manuale antincendio ed emergenze.

Servizio educativo

Si basa sulla rilevazione delle capacità, autonomie, abilità di base, risorse ed attitudini del soggetto al fine di elaborare un Progetto Educativo Individuale (PEI). Il servizio è svolto da n. 2 educatori a tempo pieno di cui 1 di ruolo e da n. 3 educatori a part-time di cui 1 di ruolo e due tramite cooperativa. Le attività sono concordate, seguite e valutate dalle psicologo del CSE appositamente convenzionato per n. 16 ore mensili.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Corretta valutazione delle abilità, autonomie, capacità del soggetto.	Valutazione psicodiagnostica. Scheda di valutazione delle abilità di base di ciascun utente.
Progettazione percorso individualizzato.	PEI per ciascuna utente aggiornato e verificato periodicamente.
Equipe di coordinamento.	Si effettuano incontri tra operatori allo scopo di programmare e verificare gli elementi educativi e le attività.

Servizio Riabilitativo

Comprende una serie di attività specifiche finalizzate al recupero e/o mantenimento della coordinazione motoria ed il recupero funzionale della manualità e della comunicazione (attività occupazionali varie): per buona parte dell'anno si svolge anche attività di pet-terapy. Si effettua anche attività teatrale con spettacolo finale in rete con gli altri 3 centri dell'Ambito Territoriale Sociale 13.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Corretta valutazione delle capacità dell'utente.	Scheda di valutazione individualizzata.
Possibilità di intervento individualizzato o di gruppo.	Progetti individualizzati o di gruppo a seconda delle caratteristiche degli utenti.

Servizio psicologico

Il servizio fornisce un coordinamento tecnico di tutte le attività assistenziali-educative-riabilitative promosse dal CSE, un raccordo costante con le famiglie, gli Enti, le agenzie territoriali (UMEA – scuola, etc.) e la supervisione del gruppo di lavoro. Lo psicologo appositamente convenzionato tramite cooperativa sociale, presta la sua opera per n. 16 ore mensili.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Competenza e professionalità	Possesso dei titoli e delle qualifiche richieste. Aggiornamenti formativi periodici.
Raccordo con l'Ente committente.	Incontri periodici di confronto con l'Ente Committente e l'UMEA dell'ASUR.

Servizio amministrativo e gestionale

Comprende una serie di attività di supporto finalizzate a garantire una buona gestione amministrativa del CSE: raccordo con i tecnici e gli amministrativi del Comune e della Cooperativa.

Dimensioni di qualità	Indicatori di qualità
Frequenza, continuità e chiarezza nel passaggio delle informazioni.	Contatti e scambi di informazioni, riunioni periodiche, etc.
Chiarezza e trasparenza nella gestione finanziaria.	Rispetto del piano degli obiettivi per la gestione economica del servizio.

PERSONALE

L'equipe di lavoro operante presso il CSE è composta da:

- Coordinatore (è un amministrativo che lavorando fuori struttura delega la parte tecnica del programma allo psicologo del CSE);
- Psicologo;
- Educatori (tra i quali viene individuato un referente) ;
- OSS (operatore socio-sanitario).

Il rapporto numero tra personale educativo ed utenti è di 1/2 - 1/3 secondo la gravità dell'handicap stesso e dei vari momenti della giornata.

L'aggiornamento del personale di ruolo avviene periodicamente tramite la partecipazione a corsi autorizzati da altri Enti. La cooperativa che fornisce il personale di completamento provvede anche alla loro formazione.

Gli addetti ai servizi generali sono:

- personale amministrativo;
- assistente sociale;
- Autista;
- Operaio di manutenzione.

MODALITA' DI ACCESSO

Possono accedere al servizio i residenti che:

- Siano in possesso della Legge 104/92 ;
- abbiano compiuto l'obbligo scolastico e la quale compromissione delle autonomie funzionali non richieda continue cure di tipo assistenziale e sanitario ma per i quali non è immediatamente praticabile un percorso di inserimento lavorativo.
- Non abbiano compiuto i 64 anni;
- I non residenti dovranno effettuare lo stesso iter ma nel caso di ammissione non usufruiranno del servizio trasporto e dovranno pagare una retta appositamente concordata di caso in caso.

L'accesso alla struttura è determinato in base alla valutazione multidisciplinare del bisogno e del percorso educativo – riabilitativo definito dai servizi sociali del Comune sentito il parere dei servizi sanitari – Unità Multidisciplinare Età Adulta (UMEA).

La domanda di ammissione va inoltrata in carta semplice all'Ufficio Servizi Socio Educativi del Comune di Castelfidardo il quale si esprimerà in tal senso tenuto conto della valutazione multidisciplinare della persona e della ricettività in termini qualitativi e quantitativi del Centro espresso dall'UMEA e dall'equipe del CSE.

All'ammissione sarà predisposto per ogni utente un fascicolo personale ed elaborato un Progetto Educativo – Riabilitativo Personalizzato (PEP), tenuto un diario personale regolarmente aggiornato dagli educatori.

Al momento dell'ingresso dovrà essere presentata da parte dell'utente la seguente documentazione: fotocopia della Legge 104/92 – certificato medico che attesti l'idoneità alla vita di comunità e l'assenza di malattie infettive – copia della documentazione medica relativa alle patologie.

Le dimissioni verranno attuate d'ufficio nei seguenti casi:

- individuazione di un adeguato inserimento lavorativo;
- mancato rispetto del regolamento comunale;
- compimento dell'età massima prevista.

La cessata fruizione del servizio da parte dell'utente dovrà essere comunicata per iscritto all'ufficio servizi all'utenza del Comune.

RETTA MENSILE

L'utilizzo dei servizi offerti dal CSE comporta il pagamento di una retta mensile diversificata nel modo seguente:

- tempo pieno € 160,00
- tempo parziale senza pranzo € 80,00
- riduzione per malattia certificata per più di gg. 15 nel mese (sabato e festività esclusi) € 80,00
- frequenza mese di agosto a tempo pieno € 7,50 giornaliero
- frequenza mese di agosto part-time € 4,50 giornaliero

Il pagamento dell'importo dovrà essere effettuato entro il 10 del mese presso la tesoreria comunale.

La retta per i non residenti è fissata in € 50000 mensili qualora la nuova ammissione non comporti la necessità di ulteriore personale; in caso contrario la ammissione verrà valutata dalla Giunta Comunale e quantificata sulla base di costi.

PERIODI DI CHIUSURA

Nei periodi di chiusura del servizio, l'ufficio assistenza dell'Ente resta come sempre a disposizione per cogliere eventuali particolari necessità contingenti e non differibili del disabile e della sua famiglia, offrendo a seconda dei casi interventi mirati o di gruppo (uscite settimanali con i gruppi di volontariato operati sul territorio, ass. domiciliare, etc).

DIRITTI DEGLI OSPITI

- ☐ L'utente ha il diritto di partecipare alle diverse attività proposte dal centro in base alle proprie esigenze e capacità personali.
- ☐ L'utente ha il diritto di essere seguito con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana.
- ☐ L'utente ha il diritto al rispetto della privacy relativamente ai dati sensibili che lo riguardano.
- ☐ L'Utente e la sua famiglia hanno il diritto di rinunciare ad attività e prestazioni programmate.
- ☐ L'utente e la sua famiglia hanno il diritto di presentare reclami che saranno sollecitamente esaminati ed il cui esito sarà comunicato agli interessati.
- ☐ L'utente ha il diritto alla sicurezza ed a essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza o di pericolo.

DOVERI DEGLI OSPITI

L'utente e la famiglia hanno il dovere di:

- ☐ Rispettare il personale.
- ☐ Attenersi alle regole interne della struttura.
- ☐ Effettuare con regolarità il pagamento della retta mensile.

RECLAMI E SEGNALAZIONI

L'Amministrazione comunale tiene molto alla percezione che la cittadinanza ha del CSE "Arcobaleno" perciò è sempre molto attento a rilevare ogni orma di insoddisfazione o contestazione esposta.

Tutti gli operatori del CSE, qualunque sia il ruolo da esso ricoperto all'interno dell'organizzazione, prestano attenzione alla valutazione del servizio da parte dell'utente e della sua famiglia.

La contestazione dovrà essere risolta rapidamente ed il reclamante dovrà essere informato delle decisioni prese in proposito, così come anche per quelle soluzioni che per motivi indipendenti dalla volontà dell'Ente non presentano facile soluzione.

Le modalità per esporre reclamo sono: colloquio con gli educatori, con lo psicologo del CSE, con il Coordinatore e reclamo scritto.

COME VERIFICARE LA QUALITA' DEL SERVIZIO

Il CSE “Arcobaleno” si impegna a rispettare gli indicatori di qualità dei servizi elencati in questa documento e lavorare per migliorare costantemente gli stessi.

Il CSE si impegna a rilevare periodicamente la qualità percepita dagli utenti e dai famigliari e di utilizzare al meglio le indicazioni ottenute allo scopo di migliorare costantemente il servizio reso..

Alla gestione del CSE partecipa il Comitato Consultivo che contribuisce alla qualità del servizio promuovendo la partecipazione delle famiglie e della collettività, formulando proposte all’Amministrazione comunale per la diffusione e l’immagine del CSE.

INFORMAZIONI

Per ottenere ulteriori informazioni è possibile rivolgersi direttamente a:

- ❑ Centro Socio Educativo “Arcobaleno”
Via IV Novembre, 170 – Castelfidardo – AN
Tel. 071/7808313

- ❑ Uffici comunali: servizio assistenza – Via Mordini,15 - Castelfidardo
Tel: 071/7829348 - fax: 071/7829331 – Email:assistenza@comune.castelfidardo.an.it