CITTÀ DI RECANATI

Carta dei servizi
Centro Socio Educativo Riabilitativo Diurno per Disabili
"L'Infinito"

"Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti".
Art. 13 – legge 328/2000

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti: descrive finalità, modi, criteri e strutture con cui il servizio viene attuato. La Carta si ispira agli articoli nn. 3, 30,33,34 della Costituzione Italiana, i quali sanciscono e tutelano una serie di diritti sui quali si fondano i principi fondamentali della Carta.
La Carta dei Servizi è altresì uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari.
La Carta dei Servizi ha lo scopo principale di rendere trasparenti i rapporti tra l'Ente erogatore e gli utenti, definendo diritti, doveri e responsabilità di entrambi. E' uno strumento in grado di concentrare e orientare le innovazioni mediante un processo di valutazione dei risultati da parte degli utenti e degli operatori.
La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento informativo e di comunicazione, che si propone di rendere più semplice l'utilizzo dei servizi a tutti i potenziali utenti e allo stesso tempo di consentirne un costante controllo e miglioramento della qualità.

INDICE:

1 INTRODUZIONE:
1.1 Presentazione della Carta dei Servizi
1.2 Riferimenti normativi
1.3. I principi del servizio e obiettivi e finalità
1.4 Radici storiche e cultura di appartenenza
2. CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA
2.1 Caratteristiche generali
2.2 Tipologia di utenza modalità di accesso alle prestazioni e lista di attesa
2.3 Rapporti con le famiglie
2.4 Organizzazione della giornata all'interno del Centro
2.5 Estratto Regola di Vita Comunitaria e Patto Di Ospitalità
3. STRUTTURA ORGANIZZATIVA/PERSONALE
3.1 Normativa Di Riferimento
3.2 Organigramma
3.3 Funzionigramma
3.4 INCONTRI IN EQUIPE E MOMENTI DI SUPERVISIONE
3.5 ORGANIZZAZIONE TURNI DI LAVORO
3.6 CRITERI DI SELEZIONE DEL PERSONALE
3.7 FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO
4. QUALITÀ E MIGLIORAMENTO CONTINUO
5. CARATTERISTICHE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO
5.1 Prestazioni e servizi forniti
5.2 Modalità e regole di accoglimento
5.3 Modalità di collegamento con la rete dei servizi e delle risorse del territorio
5.4 Contestazioni e reclami
5.5 Aspetti metodologici generali che si riferiscono all'approccio pedagogico, educativo, di intervento e cura delle persone accolte;
6 DEONTOLOGIA
7 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE
8 PRIVACY
9. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE
10 REVISIONE E ADEGUAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI
11 RETTA E QUOTE DI COMPARTECIPAZIONE
12 POLIZZE ASSICURATIVE

1 INTRODUZIONE:

1.1 Presentazione della Carta dei Servizi

All'interno della Carta dei Servizi vengono descritti con chiarezza vari aspetti del C.S.E.R., quali ad esempio l'organizzazione generale, i servizi offerti, le modalità e le condizioni per accedere alla struttura, le caratteristiche strutturali, le caratteristiche del gestore, i principali obiettivi e le finalità del servizio che si intendono raggiungere.

La Carta dei Servizi esprime i valori, le radici storiche e la cultura di appartenenza del servizio alla persona; comprende aspetti metodologici generali che si riferiscono all'approccio educativo, di intervento e alla cura delle persone accolte.

Con la Carta dei Servizi l'ospite ed i suoi familiari verificano il rispetto degli impegni assunti e hanno la possibilità di segnalare eventuali disservizi mediante lo strumento del reclamo.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento per porre il cittadino/utente al centro delle attività e delle politiche dei servizi sociali e sanitari e favorisce il lavoro di rete con le istituzioni e con altri soggetti del territorio impegnati a favore delle persone accolte all'interno del C.S.E.R..

Nello specifico, la Carta dei Servizi ha l'obiettivo di:

INFORMARE: il cittadino/utente sui servizi offerti e sulle modalità per accedervi.

IMPEGNARE: l'ente gestore a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità, come descritti nel presente documento.

INDICARE: i diritti e i doveri del cittadino/utente ed esprime in modo chiaro e trasparente l'organizzazione del servizio stesso.

FACILITARE: una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/utente, nonché di uffici, enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque operi nel settore dei servizi rivolti a persone non autosufficienti.

1.2 Riferimenti normativi

- L.R. 20/2002 in materia di autorizzazione all'esercizio di strutture sociali, in applicazione del Regolamento regionale n. 1 del 25 febbraio 2004 e ss.mm.ii
- Linee indirizzo Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- DGR Regione Marche 1011/2013

- DGR Regione Marche 1331/2014 – modifica DGR 1011/2013
- Legge Regionale del 30/09/2016 n.21: “Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi socio-sanitari”
- DGR 937 del 20/07/2020: “LR n. 21/2016 art. 3 comma 1 lett. b) - Manuale Autorizzazione Strutture sanitarie extraospedaliere intensive e estensive, strutture socio-sanitarie di lungoassistenza o mantenimento e protezione, che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale (parte C: Requisiti generali e Requisiti specifici delle strutture per Disabilità, Salute Mentale, Dipendenze Patologiche, Minorenni)
- DGR 940 del 20/07/2020: “L.R. n. 21/2016, art. 3, comma 1, lettera b) - requisiti per il rilascio delle autorizzazioni e disciplina dei procedimenti relativi alle "Strutture Sociali"
- DGR 1412/2023 "L.R. n. 21/2016 – Aggiornamento del Manuale di Autorizzazione delle strutture sanitarie extraospedaliere e sociosanitarie che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale. Modifica delle DDGR 937/2020, 938/2020 "
- Regolamento Regionale 01/02/2018 n.1: “Definizione delle tipologie delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati ai sensi dell’articolo 7, comma 3, della legge regionale 30 settembre 2016, n. 21 "Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina degli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati".

Il quadro normativo sopra delineato:

-si ispira ad una partecipazione attiva del cittadino, alla fruizione dei servizi pubblici;

-afferma la costruzione di un sistema di protezione sociale attivo, volto al benessere della persona e, di un sistema di interventi e servizi sociali qualificato ed accreditato;

-afferma il diritto di cittadinanza e il diritto ad interventi flessibili e “personalizzati“;

-favorisce il lavoro di rete sul territorio e l’integrazione socio – sanitaria.

1.3. I principi del servizio e obiettivi e finalità

Il Centro Diurno persegue le seguenti finalità:

- Assicurare il benessere, l’autonomia e la dignità di ogni singolo utente;
- Valorizzare le abilità e le competenze individuali, le capacità di attenzione, osservazione, partecipazione e motivazione al fare;

- Migliorare i servizi e ricercare la massima efficienza anche attraverso modelli innovativi di organizzazione e partecipazione;

- Creare spazi di sempre crescente integrazione con il territorio, al fine di favorire la socializzazione e stimolare la partecipazione dell'intera comunità ad azioni di utilità sociale.

Nello specifico, i principi che orientano e guidano le attività del Centro Diurno sono:

• Eguaglianza dei diritti degli utenti:

Il Comune di Recanati si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, etnia, religioni, lingua, opinioni politiche; è vietata ogni ingiustificata discriminazione.

• Imparzialità dei soggetti erogatori: Il Comune di Recanati si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

• Rispetto delle differenze:

Il Comune di Recanati garantisce il rispetto delle differenze individuali di genere, cultura, provenienza, pari opportunità.

• Regolarità e Continuità del servizio erogato:

Il Comune di Recanati si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

• Partecipazione degli utenti:

Il Comune di Recanati si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento delle famiglie attraverso il Comitato di Partecipazione alla prestazione dei servizi mediante l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi CSER, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

• Efficienza ed Efficacia del servizio:

Il Comune di Recanati persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le

soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo. In linea generale, la Carta dei Servizi rappresenta quindi uno strumento di comunicazione istituzionale

•Umanizzazione E Personalizzazione

L'inserimento dell'ospite all'interno del Centro deve essere adeguato alle sue esigenze fisiche e morali, nonché ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

•Relazione

La finalità di tutte le attività svolte all'interno del Centro è quella di offrire all'ospite opportunità di socializzazione, attraverso l'instaurarsi di una forte relazione operatore-utente, che lo aiuti a combattere l'isolamento e lo stigma sociale.

•Professionalità

Il servizio è erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato, attraverso il quale l'Amministrazione comunale si impegna a fornire alle famiglie informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e i relativi standard qualitativi che si possono ottenere presso gli CSER.

1.4 Radici storiche e cultura di appartenenza

Dal 1989 opera a Recanati il Centro comunale diurno socio-educativo-riabilitativo per disabili sito in piazzale Europa -Villa Teresa istituito con atto n° 849 del 14.12.1989 per rispondere alle necessità degli individui con fragilità e delle loro famiglie.

Con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 56 del 24/11/2008 è stato approvato il nuovo "Regolamento del Centro Socio educativo" che ha sostituto quello approvato con delibera consiliare n° 77/95.

La Struttura è autorizzata all'esercizio ai sensi della L.R.20/2002 con atto n. 5 del 07/3/2015 del Comune di Recanati per numero 8 posti e che con successivo atto n. 11 del 19/01/2019 ha ottenuto l'ampliamento di due unità, dunque la struttura è autorizzata per n. 10 posti.

2. CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

2.1 Caratteristiche generali

Il CSER "L'INFINITO" è finalizzato a rallentare il deterioramento delle funzioni cognitive e delle capacità dei soggetti ospiti e a rafforzare il processo di autonomia degli utenti, con l'obiettivo di facilitarne l'integrazione nel contesto di vita sociale e familiare, prevenendone l'istituzionalizzazione.

Il CSER è di titolarità del Comune di Recanati e gestito in appalto da enti del terzo settore. La PARS si occupa della gestione del Centro, curando sia gli aspetti organizzativi che gestionali relativi al personale, all'utenza e ai loro familiari, alle attività quotidiane e straordinarie, ai rapporti con il territorio e alle varie problematiche logistiche ed operative.

La struttura è autorizzata per n. 10 posti e il centro è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:30 alle ore 16:30 e prevede un servizio di trasporto gratuito per gli utenti effettuato con un mezzo attrezzato per il trasporto di disabili dato in dotazione alla Cooperativa dal Comune di Recanati; è previsto inoltre il servizio di refezione pertanto, gli utenti consumano il pasto principale (pranzo) al centro.

Il CSER è aperto tutto l'anno; prevede una chiusura in genere di due settimane nel mese di agosto nonché dei giorni di chiusura in concomitanza delle festività natalizie. Garantisce i 240 giorni di apertura previsti dalla normativa regionale nonché dalla convenzione AST.

Il Centro è presente sul territorio dell'AST di Macerata ed è sito a Recanati, in Via Kennedy 3 all'interno del Centro Residenziale "Villa Teresa" in un'area centrale della città fornita di vari servizi commerciali e sociali.

Lo spazio destinato al Centro è di 100 mq circa tutto su un unico livello e senza scale. Esso è composto da n.2 ampi saloni, n.1 sala da pranzo, n.2 bagni con antibagno attrezzato per disabili, n.1 cucina, n.1 ripostiglio, n.1 bagno e n.1 spogliatoio per il personale, n.1 corridoio esterno. Tutti i locali sono molto luminosi e ottimamente areati. Non sono presenti in nessun modo barriere architettoniche.

2.2 Tipologia di utenza modalità di accesso alle prestazioni e lista di attesa

L'offerta assistenziale è rivolta ad utenti con grave disabilità fisica psichica e sensoriale e con notevole compromissione delle autonomie funzionali, con esclusione dei soggetti con patologia psichiatrica. In caso di posti disponibili il servizio può accogliere anche soggetti

con maggiori livelli di autonomia e per i quali non è immediatamente praticabile un percorso di inserimento lavorativo.

L'accesso alla struttura è determinato in base alla valutazione multidisciplinare del bisogno ed al progetto socio-educativo-riabilitativo definito congiuntamente ed in modo integrato dai servizi sociali e sanitari territoriali.

L'inserimento viene richiesto al responsabile dello CSER mediante invio di apposita documentazione predisposta dall'Unità Multidisciplinare per l'Età Adulta (UMEA) identificata come organo competente per l'AST Macerata, che potrà avvalersi, di volta in volta, di specialisti del settore e che avrà come partner operativo il servizio sociale del Comune competente e/o dell'Ambito Territoriale sociale.

L'UMEA, in forma integrata con gli organismi deputati alla valutazione per l'Ambito Territoriale Sociale, dovrà effettuare la valutazione preventiva dell'utente entro 30 giorni dalla richiesta e dovrà produrre un progetto personalizzato socio-educativo-riabilitativo e attivare il percorso di inserimento nella Struttura individuata più appropriata per le specifiche necessità del disabile.

La permanenza nel Centro è connessa all'andamento del progetto socio-educativo-riabilitativo, alla verifica della rispondenza del servizio, alle condizioni del soggetto ed alla permanenza dei requisiti necessari ed è rinnovabile fino ad un'età massima di 65 anni.

Le prestazioni verranno erogate in favore di residenti dell'Ambito Territoriale dell'AST Macerata, nonché di altri utenti, previa formale richiesta di inserimento degli organismi di valutazione competenti.

Gli inserimenti nella Struttura devono prevedere precedenza assoluta per i residenti in AST Macerata, con eventuale ammissione di utenti non residenti, fermo restando la disponibilità di posti, in caso di situazione di emergenza/urgenza.

Qualora l'ospite si assenti per ricovero in ospedale, il posto sarà conservato fino alla dimissione ospedaliera.

In caso di assenza giustificata e debitamente documentata, il posto viene conservato di norma per un massimo di n. 60 giorni nell'arco dell'anno.

La gestione di eventuali liste d'attesa è affidata all'AST Macerata in quanto i posti sono convenzionati con il SSR.

2.3 Rapporti con le famiglie

La gestione prevede il coinvolgimento diretto dei familiari degli utenti mediante la partecipazione a numerose attività.

Costantemente si cerca di dare ai familiari il modo di esprimere suggerimenti e preoccupazioni rispetto al CSER e non solo, ponendosi pertanto come punto di riferimento al quale poter ricorrere ogni qualvolta se ne sente la necessità: bisogna, infatti, tener presente che i genitori degli utenti sono in grande maggioranza persone anziane, a volte sole.

Questi intenti vengono perseguiti e realizzati attraverso:

- organizzazione di periodici incontri a cui partecipano operatori, utenti, familiari, il Coordinatore del Servizio;
- frequenti contatti telefonici con i familiari per far fronte a problematiche particolari o rispondere a specifiche esigenze o richieste degli stessi;
- inviti a partecipare alle feste e agli eventi organizzati dal CSER.

2.4 Organizzazione della giornata all'interno del Centro

Le attività quotidiane vengono programmate in base a quanto definito nei singoli PEI degli ospiti e in funzione del loro benessere, del rispetto dei tempi individuali e della qualità del servizio. L'organizzazione della giornata del Centro Diurno è articolata in modo da garantire la massima flessibilità gestionale.

Le attività sono organizzate sui 5 giorni della settimana e distinte in attività del mattino e del pomeriggio. Il calendario settimanale delle attività proposte è affisso in bacheca.

La giornata si articola, in linea di massima, come segue:

ORARI	ATTIVITÀ
8.30 - 9.45	Trasporto e ingresso al Centro
9.45 – 12.00	Attività individuali e di gruppo, interne ed esterne
12.00 – 12.30	Autonomia: Preparazione per il pranzo e igiene personale
12.30 – 13.00	Pranzo
13.00 – 14.00	Momento riposo e relax
14.00 – 15.30	Attività pomeridiane
15.30 - 15.45	Autonomia: riordino e preparazione per il rientro

ORARI	ATTIVITÀ
15.45 – 17.30	Rientro a casa e trasporto

2.5 Estratto Regola di Vita Comunitaria e Patto Di Ospitalità

Per l'accesso alla Struttura l'ospite e/o suo familiare e/o tutore sono invitati a firmare, al momento dell'ammissione, il patto di ospitalità, che viene illustrato e consegnato nel corso dei colloqui preliminari insieme al Regolamento. Attraverso tale documentazione vengono esposti all'utente: diritti e doveri, regole di vita comunitaria e di permanenza, documentazione da fornire per l'ingresso.

L'utente ha diritto:

-di partecipare alle diverse attività proposte dal Centro in base alle proprie esigenze e capacità personali;

-alla sicurezza, nelle ore di frequenza al Centro, ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza o pericolo da parte della gestione del centro;

-al mantenimento e garanzia della sicurezza dei propri dati personali, utilizzabili e trattabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio.

L'utente e la sua famiglia hanno il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, nonché il diritto ad una tempestiva informazione sull'esito degli stessi, di norma, salvo casi particolari e di specifica complessità, da comunicarsi entro trenta giorni dalla ricezione dei reclami stessi.

La gestione del centro ha l'obbligo di assicurare che l'attività socio educativa ed assistenziale prestata sia conforme alla qualità ed alle condizioni indicata nella presente carta dei servizi, rispondendone, in difetto, al Comune di Recanati.

L'utente e la sua famiglia hanno il dovere di:

-Rispettare il personale;

-Informare tempestivamente i responsabili del Centro dell'intenzione di rinunciare, secondo propria decisione, ad attività e prestazioni programmate;

-Attenersi alle regole interne della struttura;

-Collaborare al fine di permettere che il progetto educativo e le attività svolte possano essere sviluppate al meglio.

Nell'ambito della gestione e della programmazione delle attività è previsto il coinvolgimento diretto delle famiglie, anche tramite un loro rappresentante, che sono tenute a rendere

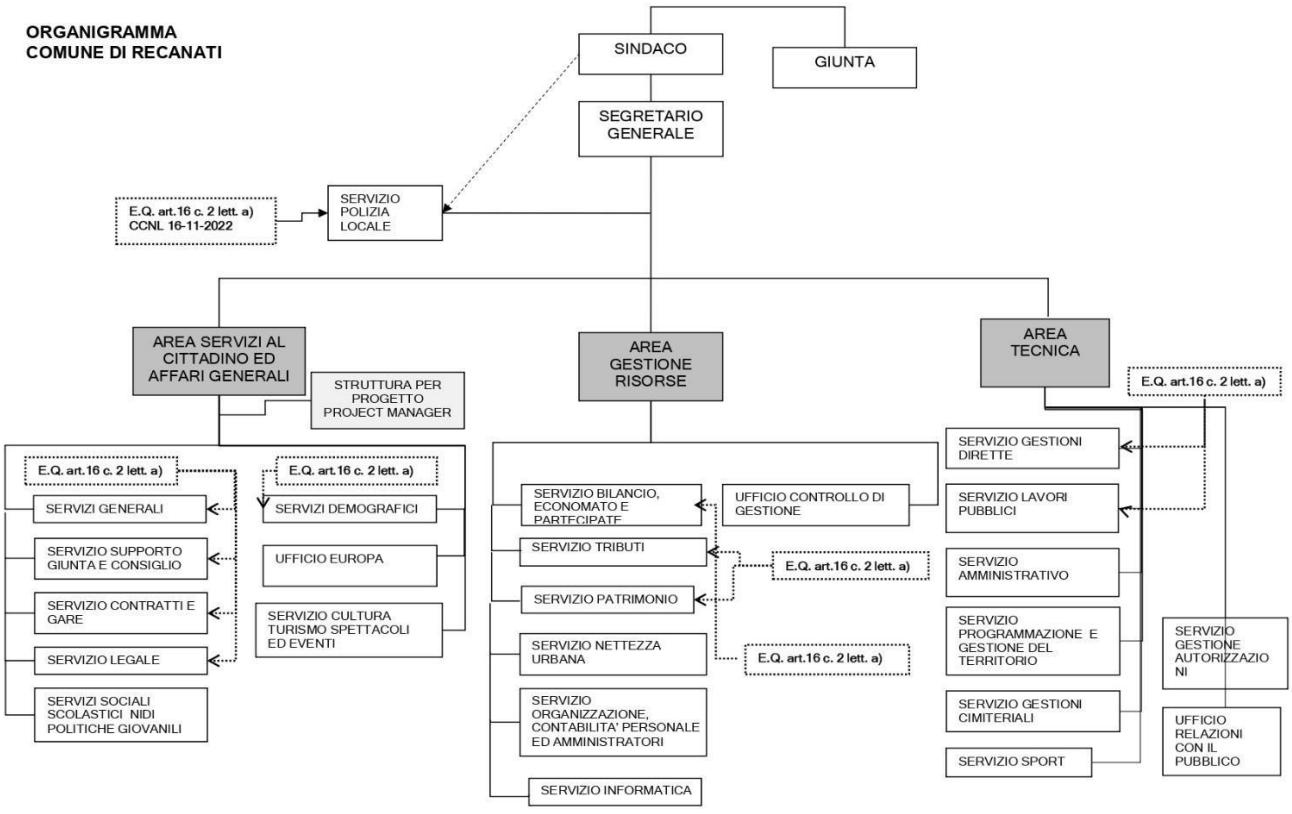
disponibile la visione delle cartelle cliniche personali degli utenti, a comunicare difficoltà e problematiche, i nomi e la posologia dei medicinali assunti e tutto ciò che può risultare utile e indispensabile nella scrittura del PI.

3. STRUTTURA ORGANIZZATIVA/PERSONALE

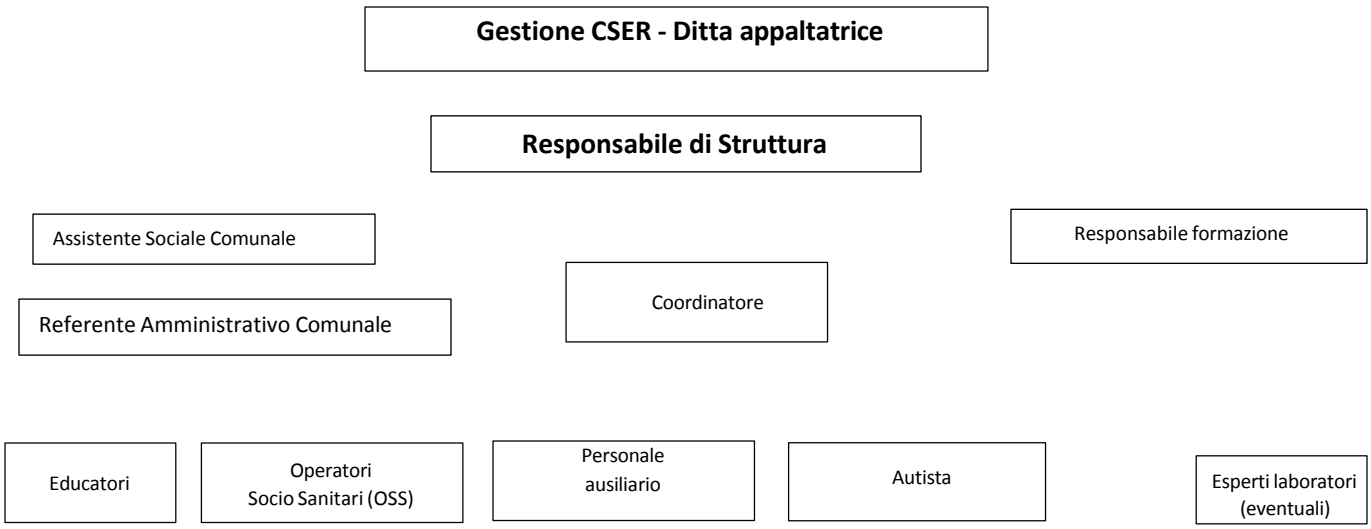
3.1 Normativa Di Riferimento

La Regione stabilisce gli standard assistenziali minimi da assicurare a ciascun utente. In particolare i requisiti minimi organizzativi fissati dalla DGR 937/2020 e dalla successiva DGR Regione Marche 1412/2023 stabiliscono: *In struttura viene garantita la presenza di attività educativa/riabilitativa per 105 minuti al giorno pro capite e di operatore socio-sanitario per 5 minuti al giorno pro capite.*

3.2 Organigramma



Nello schema sottostante è riportato l'organigramma del Centro Diurno:



3.3 Funzionigramma

RUOLO	COMPITI SVOLTI
Responsabile di Struttura	Incaricato formalmente di compiti quali la responsabilità generale della struttura. Si occupa inoltre della gestione dei flussi informative per rispondere agli adempimenti regionali e nazionali.
Responsabile della formazione	Approva annualmente il piano di formazione / aggiornamento del personale
Coordinatore di servizio	E' l'interlocutore unico con il Servizio Politiche Sociali comunale. Il Coordinatore è responsabile della organizzazione della struttura, delle attività educative ed assistenziali, con compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle attività e dei percorsi educativi, di raccordo con le famiglie ed integrazione con i servizi territoriali. Il Coordinatore è incaricato della custodia dei dati forniti dalle famiglie e dai servizi e dell'utilizzo degli stessi per i soli scopi istituzionali della struttura. Ha il compito di intervenire, decidere, rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero sorgere relativamente all'espletamento dei servizi. Il Coordinatore risponderà inoltre di eventuali disservizi che dovessero essere riscontrati e contestati dall'Ufficio competente. Il Coordinatore è designato dal soggetto affidatario del Centro e: ✓ predispone relazioni dettagliate annuali, facendo riferimento all'andamento degli interventi, alle problematiche connesse e agli eventuali provvedimenti da adottare; ✓ risponde della programmazione delle attività, della loro

RUOLO	COMPITI SVOLTI
	organizzazione interna e del loro coordinamento, risponde altresì del coordinamento e dell'organizzazione del personale e dei mezzi; ✓ è responsabile del buon andamento del servizio nella sua globalità e della realizzazione dei progetti individuali. Pertanto si occuperà della gestione e della verifica dei progetti in ogni fase della loro evoluzione riferendo in merito al referente dell'Amministrazione Comunale per le conseguenti valutazioni; ✓ formula proposte ai Servizi Sociali del Comune; ✓ effettua un incontro settimanale con il personale educativo finalizzato alla programmazione e supervisione delle attività svolte all'interno del Centro; ✓ prevede momenti di incontro con le famiglie, sia a livello individuale sia di gruppo, finalizzati alla presentazione del progetto educativo, alla valutazione di eventuali situazioni problematiche, creando un clima di collaborazione e fiducia avvalendosi della cooperazione degli operatori presenti nella struttura; ✓ assolve ai compiti organizzativi e gestionali del servizio; ✓ si fa carico della formazione professionale permanente specifica degli educatori/operatori impiegati nei servizi;
Educatore	Le funzioni attribuite al personale educativo-riabilitativo sono in particolar modo: ✓ attuazione, di concerto con il Coordinatore, del piano educativo personalizzato (PEP); ✓ attività educative rivolte all'autonomia personale, tese a facilitare il miglior adattamento possibile ai vari momenti funzionali della giornata, all'autonomia o al sostegno nell'alimentazione, nell'igiene personale, nell'abbigliamento; ✓ attività educative con valenza psicomotoria miranti a far raggiungere ai soggetti traguardi significativi rispetto alla capacità di prendere coscienza di sé e del mondo e di controllare il proprio corpo e il proprio movimento a scopo esplorativo, comunicativo, relazionale; ✓ attività educative di socializzazione miranti a promuovere i rapporti interpersonali in contesti significativi; ✓ gestione e verifica di interventi educativi mirati al recupero ed allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti anche attraverso attività fisica e di laboratorio; ✓ riabilitazione fisica e cognitiva; ✓ progettazione, organizzazione gestione delle proprie attività professionali all'interno della struttura in modo coordinato con le altre figure professionali; ✓ gestione della quotidianità emergente del rapporto educativo attraverso la presa in carico diretta della persona nell'ambito del piano educativo individualizzato; ✓ attività di laboratorio, comunicazione e socializzazione;

RUOLO	COMPITI SVOLTI
	✓ mantenimento/potenziamento delle capacità manuali degli utenti; ✓ attività ludiche, culturali, sportive e di tempo libero; ✓ assistenza nell'attività di trasporto.
Operatore Socio Sanitario (OSS)	Il personale socio-sanitario ha compiti assistenziali: esso deve assicurare funzioni tutelari e di supporto al personale educativo-riabilitativo. Il personale socio-sanitario è tenuto a garantire le seguenti attività socio-assistenziali e tutelari: ✓ Sorveglianza ed attività di assistenza alla persona per la cura e l'igiene personale, l'alimentazione, il sostegno nelle attività domestiche e nella deambulazione; ✓ Assistenza nelle attività di socializzazione, accompagnamento dell'utente per la promozione della vita di relazione, ✓ Collaborazione con gli altri operatori nello svolgimento delle attività programmate; ✓ Somministrazione dei pasti; ✓ Attività di riordino, igiene e pulizia degli ambienti;
Personale ausiliario	✓ addetto alle operazioni di pulizia, disinfezione e riassetto degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature.
Autista	✓ incaricato del trasporto da e per il Centro.
Esperti di laboratorio	Attivabili al bisogno.
Referente Amministrativo Comunale	Si occupa della trasmissione dei Flussi ministeriali NSIS (STS11-STS24); invia ad AST il registro elettronico delle presenze ed assenze trasmette, altresì, il corrispettivo economico di pertinenza per il rimborso delle spettanze.
Assistente Sociale Comunale	Si occupa della valutazione dei requisiti per l'ingresso in struttura congiuntamente con l'equipe del Servizio UMEA (AST Macerata). Stila con UMEA il progetto individualizzato, organizza incontri conoscitivi con gli utenti e famigliari per la presentazione delle attività del centro e dell'accoglienza. Monitora l'andamento della frequenza e delle attività svolte dai beneficiari del servizio. Di concerto con tutti gli operatori si rilevano e valutano eventuali criticità individuali o famigliari che necessitano una presa in carico strutturata. Mantiene contatti con tutto il personale del centro.

3.4 Incontri In Equipe E Momenti Di Supervisione

Il lavoro d'equipe è lo strumento fondamentale per la realizzazione di un servizio di alta qualità.

L'equipe si riunisce periodicamente per il monitoraggio e la valutazione dello stato di avanzamento del PEI. Negli Incontri di équipe viene esaminata attentamente la situazione

di ogni singolo utente. Il coordinatore, gli educatori e l'OSS vi partecipano ed apportano il loro contributo relazionando circa l'andamento delle attività.
Nell'ambito delle equipe si discute dell'andamento dei PEI, si scambiano osservazioni, aggiornamenti, informazioni sugli ospiti, si effettuano valutazioni sugli interventi, si definisce l'organizzazione e la programmazione del servizio, incontri con servizi e familiari, si analizzano problemi o criticità, si revisionano i piani di lavoro, ecc.
Al bisogno possono essere organizzati momenti di supervisione con professionista, avente esperienza pluriennale nel settore che la presiede

3.5 Organizzazione Turni Di Lavoro

Per la Struttura viene elaborata una pianta organica indicante il numero delle figure impegnate nel servizio, il ruolo ricoperto e il titolo di studio nonché il monte ore di servizio.
La turnazione degli operatori è impostata nel rispetto delle normative vigenti, del CCNL applicabile e del numero degli ospiti del Centro garantendo la compresenza del personale nelle fasce orarie più significative.
La turnazione assicura la continuità nello svolgimento del servizio e delle attività in programma nel rispetto degli standard regionali. Il Responsabile di Struttura è reperibile presso gli uffici comunali negli orari di servizio. Il Coordinatore è presente nel Centro nei suoi orari di servizio e compatibilmente all'organizzazione generale delle attività.
Inoltre, è prevista l'eventuale presenza di volontari ed operatori borsisti-tirocinanti, in funzione di integrazione e mai in sostituzione del personale assunto.

3.6 Criteri Di Selezione Del Personale

Vengono adottate modalità operative comprovate e standardizzate per la selezione e l'assunzione di nuovo personale.
La selezione di nuove risorse umane viene eseguita sulla base dei curricula pervenuti e i successivi colloqui conoscitivi.
Nella selezione vengono presi in considerazione:

- titolo di studio;
- competenze necessarie per l'incarico;
- territorialità;

- esperienze pregresse;
- attitudini;
- altri requisiti specifici relativi alla posizione ricercata.

Per i soggetti selezionati viene previsto un primo periodo di accoglienza, affiancamento e formazione.

3.7 Formazione Ed Aggiornamento

Il personale è adeguatamente formato e competente. Annualmente viene predisposto un Piano Formativo, funzionale e coerente con le aspettative e le esigenze dei propri lavoratori. L'attività formativa proposta è sia interna che esterna (erogata da consulenti qualificati con esperienza pluriennale nel settore oggetto di formazione) e può svolgersi sia in presenza che a distanza. Questa si articola in:

- formazione obbligatoria - su tematiche specifiche previste da normative vigenti (sicurezza, privacy, primo soccorso, antincendio, haccp ecc.);
- formazione on the job - connessa al periodo di affiancamento/addestramento di nuovo personale;
- equipe/supervisione - svolta in sede di équipe/supervisione;
- formazione al bisogno - qualora si riscontri uno specifico fabbisogno formativo anche mediante partecipazione a corsi, seminari, convegni esterni su tematiche specifiche;
- attività formative per le figure con ruoli di responsabilità;
- formazione tecnica - per le varie figure professionali operanti nella struttura.

Oltre al personale dipendente, la struttura può accogliere soggetti che non hanno ancora maturato un'esperienza professionale, mediante ad esempio la realizzazione di:

- Tirocini formativi;
- Inserimento formativo al lavoro;
- Servizio Civile Universale.

4. QUALITÀ E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Gli interventi posti in essere sono conformi agli specifici standard qualitativi, strutturali, tecnologici e organizzativi relativi all'assistenza, definiti dal Manuale di Autorizzazione e dal Manuale di Accreditamento adottati dalla Regione Marche.

Dal febbraio 2017 il CSER è stato certificato qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001, e soggetta a verifica da parte di un Ente di Certificazione esterno.

L'organizzazione del servizio è incentrata sull'obiettivo del miglioramento continuo dei servizi erogati attraverso un sistema di monitoraggio della qualità, che consente di verificare il conseguimento degli standard minimi di efficacia ed efficienza.

Il miglioramento delle performance e i livelli qualitativi del servizio sono garantiti con monitoraggi e controlli interni periodici sui processi di lavoro nonché attraverso il monitoraggio degli indicatori di qualità. Sulla base infatti delle aspettative delle parti interessate sono stati definiti degli indicatori quantitativi di monitoraggio della qualità dei servizi erogati. Per ognuno di essi sono definiti degli standard che consentono di verificare periodicamente il livello di qualità raggiunto.

Si riportano di seguito alcuni indicatori impiegati:

- N° di obiettivi raggiunti su n° di obiettivi programmati;
- N° attività eseguite/n. attività programmate;
- Presenze utenti

La qualità percepita dei servizi e delle prestazioni erogate è valutata anche attraverso la somministrazione di questionari messi a disposizione dei familiari degli ospiti e di tutto il personale operate all'interno della struttura.

5. CARATTERISTICHE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 Prestazioni e servizi forniti

Il Centro garantisce i seguenti servizi:

- Servizio educativo, sociale e aggregativo: si fonda sulla rilevazione delle capacità, autonomie, abilità di base, risorse ed attitudini del soggetto al fine di elaborare un Progetto Educativo Individuale;
- Servizio di assistenza e cura alla persona: include l'igiene personale dell'utente che viene sostenuto nell'acquisizione progressiva di autonomia nell'espletamento delle funzioni di igiene personale di base;
- Servizio di attività motoria: comprende una serie di attività specifiche finalizzate al recupero e/o mantenimento della coordinazione motoria, della manualità e della capacità di comunicazione;
- Servizio mensa: nel Centro è distribuito il pranzo preparato da una ditta esterna e al bisogno riscaldato e sporzionato nella cucina del centro. In caso di non autosufficienza, l'assunzione degli alimenti viene assicurata dal personale assistenziale. Si forniscono in caso di necessità pasti personalizzati in relazione alle specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche certificate degli ospiti o di diversi regimi alimentari.
- Servizio trasporto: il servizio garantisce il trasporto quotidiano da e per la struttura e lo spostamento per il raggiungimento di località individuate per lo svolgimento delle attività programmate all'esterno mediante l'uso di automezzi attrezzati per il trasporto dei disabili in dotazione esclusiva del Centro.
- Servizio pulizia: attività di pulizia ed igienizzazione degli ambienti.
- Servizi amministrativi: Comprende una serie di attività di supporto al fine di garantire una buona gestione amministrativa del Centro.

Il Comune mantiene le funzioni di indirizzo e controllo della gestione del servizio al fine di assicurare il rispetto delle finalità sociali.

5.2 Modalità e regole di accoglimento

Il percorso dell'ospite all'interno della Struttura prende avvio con un periodo iniziale di osservazione con funzione di orientamento rispetto alle sue caratteristiche, competenze, risorse e bisogni nonché per garantire la reciproca conoscenza ed integrazione, per una

convivenza quotidiana con il gruppo Ospiti e con l'equipe del Centro.

Nel corso del periodo di osservazione vengono acquisite tutte le informazioni utili ai fini della predisposizione di un **Progetto Educativo Individualizzato** tenuto conto del progetto dei Servizi che hanno in carico l'ospite. Il Progetto è finalizzato ad acquisire autonomie e competenze, migliorare la cura della persona, mantenere le relazioni con la famiglia e il contesto parentale.

Il progetto mira a costruire risposte specifiche ai bisogni, ai desideri e alle differenti tensioni evolutive della persona con disabilità, attraverso interventi che valorizzano la complessità della natura umana in relazione ai diversi ambienti di vita.

Il Progetto risulta strutturato, ma flessibile e viene formulato in modo personalizzato sulla base delle caratteristiche individuali e delle specifiche esigenze dell'utente. Questo comprende il profilo dinamico funzionale, le aree di intervento e le figure professionali coinvolte, la durata, i metodi e gli strumenti per realizzare gli obiettivi individuati e gli indicatori che ne permettano una valutazione in termini di esito. In caso di accoglienza di persone con bisogni particolarmente complessi o specifiche necessità, vengono definiti e indicati interventi aggiuntivi/integrativi.

Il progetto di ogni utente viene verificato e aggiornato dall'equipe multidisciplinare ed è progressivamente aggiornato sulla base dell'andamento del percorso dell'ospite.

Il PEI viene formulato altresì coinvolgendo l'ospite coerentemente al suo stato psicofisico ed evolutivo e la sua famiglia ed è condiviso con l'utente stesso e con chi ne esercita la tutela.

Sulla base di quanto progettato l'equipe struttura e realizza le attività e gli interventi nei confronti degli ospiti prevedendo anche il coinvolgimento delle reti e delle risorse presenti sul territorio.

Si specifica che al fine di mantenere la continuità del rapporto con gli utenti in carico al servizio è prevista la possibilità, previa formale richiesta, di realizzare interventi educativi anche presso il domicilio dell'utente concordati con l'ente gestore, nei casi in cui a seguito di gravi impedimenti temporanei non sia possibile agli utenti l'accesso al centro.

5.3 Modalità di collegamento con la rete dei servizi e delle risorse del territorio

Il Centro Diurno è organizzato in maniera tale da mantenere rapporti significativi con il contesto socio-sanitario di riferimento. Inoltre, gli ospiti vengono continuamente stimolati a mantenere uno scambio continuo con la realtà esterna. I famigliari, gli amici, le associazioni, le scuole, le istituzioni possono relazionarsi ed incontrare gli ospiti in qualsiasi momento della giornata ed organizzare, con loro e per loro, varie iniziative in accordo con la Direzione. L'accesso delle organizzazioni di volontariato viene definito e regolamentato con apposite convenzioni.

5.4 Contestazioni e reclami

Il Centro Diurno garantisce una funzione di protezione e tutela non legale nei confronti dei propri ospiti, ricercando la loro collaborazione e quella dei loro familiari o di chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto.

In caso di contestazioni relative ad eventuali inadeguatezze o disagi provocati nei confronti degli utenti o dei loro familiari, vanno informati, contemporaneamente, sia gli operatori della struttura che il Comune di Recanati.

Di regola la contestazione deve essere risolta rapidamente e l'utente ha il diritto di essere informato delle decisioni prese e delle azioni svolte per la risoluzione del problema rilevato.

Le modalità previste per esporre formale reclamo sono:

- Colloqui con il coordinatore o gli educatori.
- Reclamo rivolto in forma scritta al Dirigente del settore servizi socio sanitari del Comune di Recanati / Responsabile di struttura ed al coordinatore dello CSER;

In ogni caso il Comune di Recanati per la procedura di gestione dei reclami si impegna ad assicurare:

- l'acquisizione e la valutazione di tutti i reclami e la parità di trattamento;
- il rispetto della riservatezza dei dati segnalati;
-la garanzia di una risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo e, nell'eventualità in cui tale termine non garantisca una completa istruttoria per la particolarità o complessità del caso, la comunicazione all'utente con l'indicazione dei termini entro cui comunque verrà fornito apposito riscontro;

-la valutazione dei reclami pervenuti, finalizzata alla elaborazione anche della proposizione ed applicazione di eventuali condizioni di adeguamento migliorativo del servizio, ove ne ricorressero le condizioni.

5.5 Aspetti Metodologici

Il Servizio utilizza la metodologia operativa dell'**Approccio Integrato,** un modello che tende ad armonizzare i diversi aspetti dell'assistenza privilegiando interventi orientati a costruire un forte collegamento con il territorio e le sue risorse in un'ottica inclusiva. Tale modello prevede la strutturazione di interventi multidisciplinari e flessibili, formulati in modo personalizzato sulla base delle caratteristiche individuali e delle esigenze relative ad ogni singolo caso.

6 DEONTOLOGIA

Tutto il personale si impegna a svolgere la propria attività nel rispetto della dignità e della salute degli ospiti. Tutto il personale, sia dipendente che non, è tenuto inoltre ad attenersi alle norme e principi deontologici propri della professione svolta, nonché agli eventuali ulteriori Codici Etici adottati dalla Cooperativa che gestisce il servizio.

7 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

L'ospite ha il diritto di ricevere una corretta informazione da parte della struttura relativamente alle attività proposte, affinché abbia una consapevole adesione alle stesse e si adempiano gli obblighi deontologici connessi.

All'utente viene garantito per tutto il periodo di permanenza in struttura il diritto di informazione rispetto all'andamento del proprio percorso.

8 PRIVACY

Garantire la privacy è un impegno e un obbligo del Comune di Recanati e dell'ente gestore del servizio nei confronti della riservatezza dei dati personali e particolari dei cittadini che si rivolgono alla struttura. Gli utenti vengono informati sul trattamento dei dati personali a norma dell'art. ex artt. 13 e 14 del Regolamento Ue 679/2016. I dati personali potranno essere comunicati esclusivamente a soggetti autorizzati interni, a soggetti nominati

responsabili del trattamento. I dati personali non saranno diffusi e saranno conservati, in archivi protetti secondo la normativa vigente. Il responsabile della protezione dei dati è il DPO (Data Protection Officer) nominato dal Comune di Recanati. L'informativa completa ai sensi dell'art. 13 e 14 del GDPR è presente presso la struttura.

9. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE

Ciascun utente, o a chi legalmente lo rappresenta, annualmente sottoscrive il Progetto Educativo Individualizzato.

Il rilascio della copia di documenti socio-educativi-sanitari dell'utente o di relazioni specifiche che lo riguardano, è subordinato alla richiesta scritta indirizzata al Comune di Recanati da parte dell'interessato, o di chi legalmente lo rappresenta, o di chi è legittimato ad ottenere il rilascio dei documenti socio-educativi-sanitari così come disposto della normativa vigente.

La copia può essere richiesta dall' utente o a chi legalmente lo rappresenta al Comune di Recanati mediante PEC: comune.recanati@emarche.it, ovvero Email: municipio@comune.recanati.mc.it.

Non vengono accettate richieste effettuate telefonicamente o verbalmente.

10 REVISIONE E ADEGUAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi è sottoposta a revisione ogni qual volta sia necessario adeguarla agli indirizzi della programmazione regionale e in ogni caso almeno ogni 3 anni. I soggetti portatori di interesse possono proporre osservazioni, modifiche ed integrazioni.

11 RETTA E QUOTE DI COMPARTECIPAZIONE

Ai sensi dell'Art. 14 del Regolamento Comunale relativo al Centro la frequenza al servizio può essere gratuita o a pagamento. L'eventuale tariffa è stabilita annualmente dalla Giunta Comunale.

12 POLIZZE ASSICURATIVE

Il Comune di Recanati garantisce copertura assicurativa R.C.T. ed infortuni agli utenti della Struttura. L'ente gestore garantisce la coperture assicurative previste dalla normativa vigente nei confronti del personale dipendente impiegato nel centro.

Contatti:

Centro Socio Educativo Riabilitativo (C.S.E.R.) "L'infinito"

Piazzale Europa – 62019 Recanati (MC)

Tel: 071- 7587219

Mail: cserecanati@libero.it

facebook: centro socio educativo infinito

COMUNE RECANATI

P.zza Giacomo Leopardi, 26 - 62019 - Recanati

PEC: comune.recanati@emarche.it

Email: municipio@comune.recanati.mc.it

Centralino Unico: 07175871

ADOZIONE

La presente Carta dei Servizi è stata adottata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 162 del 19/05/26