



Centro Diurno Fontemagna

Via Fontemagna n. 53, 60027 Osimo (An)

Tel. 071717745

Carta dei Servizi

A cura del Comune di Osimo - Ufficio Servizi Sociali

PREMESSA

La Carta dei Servizi si propone di garantire informazione, trasparenza e standard adeguati di efficacia ed efficienza delle prestazioni nel Centro Diurno “Fontemagna” di Osimo.

Gli obiettivi che si intendono perseguire con la Carta dei Servizi sono:

- informare gli utenti, i parenti e gli enti committenti dei servizi offerti dal centro;
- impegnarsi per garantire e migliorare costantemente i servizi offerti;
- raccogliere il grado di soddisfazione per migliorare la qualità.

La presente Carta viene distribuita agli ospiti, ai familiari, alle associazioni e a chiunque possa essere interessato.

E' prevista una revisione annuale della presente Carta dei Servizi.

1. DEFINIZIONE E FINALITA'

Il Centro socio-educativo-riabilitativo “Fontemagna” è una struttura territoriale a ciclo diurno rivolta a soggetti in condizione di disabilità con notevole compromissione delle autonomie funzionali, che hanno adempiuto l'obbligo scolastico e per i quali non è prevedibile nel breve periodo un percorso di inserimento lavorativo o formativo.

E' un servizio aperto alla comunità locale con funzioni di accoglienza, sostegno alla domiciliarità, promozione della vita di relazione, sviluppo delle competenze personali e sociali.

Nel Centro Diurno Fontemagna sono garantite prestazioni e attività educative, riabilitative, occupazionali, ludiche, culturali e formative, accanto a prestazioni di assistenza tutelare, servizio mensa e servizio trasporto.

Dal 1986 il Comune di Osimo è titolare del Centro Diurno Fontemagna che è gestito con affidamento alla Società ASSO s.r.l.

Finalità e obiettivi

Il Centro è finalizzato alla realizzazione di un percorso educativo-riabilitativo per soggetti con disabilità medio-grave e si propone i seguenti obiettivi:

- sostenere ed integrare il compito educativo della famiglia;
- restituire e mantenere il più elevato livello di autonomia personale e sociale acquisibile;
- migliorare la qualità di vita del soggetto e le competenze sociali al fine di ridurre e prevenire l'isolamento sociale;
- promuovere l'acquisizione di nuove competenze e valorizzare le abilità già possedute attraverso l'offerta di attività educative, formative, ergoterapiche il più possibile individualizzate;
- fornire un approccio ad attività pratiche e manuali;
- favorire l'integrazione sociale e lo sviluppo di relazioni.

Tipologia dell'utenza

Il servizio è rivolto a persone con disabilità medio-grave, per i quali non è praticabile un percorso di inserimento lavorativo, che abbiano assolto l'obbligo scolastico e siano residenti nel Comune di Osimo.

Su richiesta ed in relazione alla disponibilità dei posti, il servizio è esteso anche agli utenti dei comuni limitrofi.

La struttura può ospitare un numero massimo di 12 utenti.

2. PRINCIPI E FONDAMENTI

Uguaglianza e diritto di accesso

Nessuna discriminazione, in sede di ammissione o in sede di fruizione del servizio, può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche dell'ospite e/o della sua famiglia.

L'Amministrazione attraverso procedure trasparenti definisce i criteri di accesso, nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio.

Imparzialità

I disabili e le loro famiglie hanno il diritto di ricevere le prestazioni del Centro "Fontemagna" secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

Nell'ambito degli orari e dei periodi di apertura stabiliti annualmente, il servizio deve essere assicurato continuamente e regolarmente.

Eventuali chiusure temporanee possono essere disposte solo a fronte di eventi straordinari e imprevedibili e per motivi di igiene, ordine e sicurezza pubblica.

In tali casi vengono adottate misure volte ad arrecare il minor disagio possibile all'utente e alla sua famiglia.

Accoglienza e Organizzazione

Il Centro Diurno "Fontemagna" è aperto, di norma, dal primo settembre fino a metà agosto con chiusura di due settimane nel mese di agosto, una settimana nel periodo natalizio ed una settimana nel periodo di Pasqua.

Il Centro è aperto dalle 8.00 alle 16.00, dal lunedì al venerdì e si garantiscono 48 settimane annue di apertura.

Durante il mese di luglio viene organizzato il centro estivo con attività specifiche legate alle caratteristiche stagionali.

Il Centro Diurno "Fontemagna" è organizzato in spazi ed attività differenziate per rispondere alle esigenze di crescita e autonomia degli ospiti, in base ai piani di intervento individuali.

Le attività giornaliere si articolano e si differenziano prevalentemente nelle fasi di: accoglienza, attività di laboratorio, uscite, pranzo, attività ludico ricreative in attuazione del progetto educativo della struttura.

La vita del Centro è integrata nel territorio e si avvale di una stretta collaborazione con le risorse locali: enti, volontariato e privato sociale.

Attenzione privilegiata è dedicata all'inserimento di nuovi ospiti, prevedendo anche opportuni adeguamenti dell'organizzazione del servizio.

Nello svolgimento della propria attività l'educatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del disabile e dei suoi familiari.

Il Centro Diurno "Fontemagna" garantisce a tutti gli ospiti un vitto adeguato all'età ed il rispetto delle abitudini alimentari e dietetiche dettate da fattori di salute, convinzioni religiose e etniche. Viene altresì garantita la varietà e qualità dei pasti con aderenza ai bisogni alimentari dei singoli ospiti grazie a programmi dietetici individuali e personalizzati secondo l'indicazione di esperti dietologi. Il menu settimanale deve essere esposto presso il Centro e consegnato in copia ai familiari.

Partecipazione

Il rapporto famiglia-educatori riveste un ruolo fondamentale al fine della continuità educativo-riabilitativa. Il personale educativo promuove e sostiene in ogni modo la partecipazione delle famiglie alle scelte educative con colloqui individuali e riunioni di gruppo per concordare la programmazione e le strategie di intervento.

3. SERVIZI AMMINISTRATIVI E PROCEDURE

Modalità di accesso

Per accedere al servizio è necessario:

- essere residenti nel Comune di Osimo (su richiesta, ed in relazione alla disponibilità di posti, il servizio è esteso anche agli utenti degli altri Comuni limitrofi);
- avere compiuto i 18 anni e assolto l'obbligo scolastico;
- essere in condizione di disabilità riconosciuta ai sensi della L.n.104/92, immuni da malattie infettive ed idonei alla vita di comunità. Non sono ammessi soggetti con manifestazioni comportamentali anche psichiatriche pericolose per sé e per gli altri;
- non necessitare di interventi sanitari continui;
- impegnarsi al pagamento della retta ed al rispetto del regolamento interno (la lettera all'impegno dovrà essere sottoscritta dall'utente e dai suoi familiari/tutori).

Debbono essere allegati alla domanda, da presentare ai Servizi Sociali del Comune di Osimo, i seguenti documenti in carta libera:

- 1- Autocertificazione di nascita, residenza e famiglia,
- 2- Relazione dei servizi territoriali (UMEA) del distretto di provenienza.

Il servizio territoriale procede alla valutazione multidisciplinare della persona.

Se i posti disponibili non fossero sufficienti verrà predisposta una graduatoria tenendo in considerazione le seguenti priorità:

- residenza nel Comune di Osimo;
- diagnosi medica;
- inadeguata assistenza nell'ambito familiare;
- condizioni economiche disagiate della famiglia di appartenenza.

Ingresso dell'ospite nel servizio

L'ingresso è preceduto da:

- un colloquio informativo fra l'ospite e/o il familiare referente con l'Assistente Sociale del Comune o le figure preposte dell'UMEA che provvederanno a compilare la cartella socio-sanitaria e/o il diario personale dell'utente;
- un incontro informativo con l'Assistente Sociale del Comune, l'équipe dell'UMEA e il Coordinatore del Centro per la presentazione del caso, delle finalità e delle modalità organizzative; inoltre si andrà a definire, a seconda delle situazioni presentate, il periodo di prova;
- un incontro informativo con il Coordinatore del Centro e l'ospite e/o il familiare di riferimento;
- l'ingresso dell'ospite sarà seguito, dopo adeguato periodo di osservazione, dalla redazione, da parte del personale educativo del Centro, del PEP (Progetto Educativo Personalizzato) da verificare semestralmente e annualmente, con l'Assistente Sociale, l'UMEA ed i familiari dell'utente.

Al momento dell'ingresso deve essere, inoltre, fornita la seguente documentazione:

- impegno al pagamento della retta sottoscritto da un familiare o altra persona di fiducia;
- fotocopia della certificazione rilasciata ai sensi della L.n.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.

Ogni ospite deve disporre di un corredo personale da utilizzare in caso di necessità.

Vigilanza sanitaria

Ai fini dell'ammissione al Centro è necessaria la presentazione di un certificato di idoneità alla vita di comunità. Il personale educativo è tenuto ad accertare e a richiedere la certificazione qualora l'ospite sia assente dal Centro per più di cinque giorni consecutivi (comprese le festività) attestante il giorno di inizio e di fine della malattia.

Il personale educativo è autorizzato ad allontanare, temporaneamente, l'ospite dal Centro, affidandolo ai familiari, nei casi in cui le sue condizioni di salute siano compromettenti per l'utente stesso, gli altri ospiti ed il personale.

E' necessario pertanto che i familiari forniscano al personale un corretto recapito telefonico che permetta di rintracciare i familiari o altre persone delegate e disponibili.

Il personale del Centro "Fontemagna" non è autorizzato a somministrare medicinali di alcun tipo.

Programmazione educativa

La programmazione educativa, definendo i tempi, le modalità, gli strumenti, la documentazione e la verifica delle attività realizza le finalità del progetto educativo.

La programmazione educativa è compito professionale del gruppo di lavoro nella specificità delle competenze professionali.

All'inizio di ogni anno di attività il personale presenta alle famiglie le linee generali della programmazione educativa.

4. CONDIZIONI AMBIENTALI

Gli ambienti del Centro devono essere puliti, accoglienti, sicuri e privi di barriere architettoniche.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e delle attrezzature devono garantire una permanenza confortevole e sicura per gli ospiti e il personale attraverso una quotidiana e costante detersione e sanificazione degli spazi.

E' garantita agli ospiti la sicurezza sia interna che esterna al Centro nel rispetto delle norme previste dalla normativa vigente in materia di strutture e di caratteristiche qualitative dei CSER.

5. RECLAMI E VALUTAZIONE

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 di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed ad ogni altra circostanza che lo riguardi siano coperti da privacy.
- L'utente e la sua famiglia hanno il diritto di rinunciare, secondo propria volontà, ad attività e prestazioni programmate.
- L'utente e la sua famiglia hanno il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e dei quali deve essere data tempestiva informazione sull'esito degli stessi.
- L'utente ha il diritto alla sicurezza, nelle ore di frequenza al servizio, ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza e o di pericolo.

Doveri degli ospiti

- L'utente e la famiglia hanno il dovere di rispettare il personale.
- L'utente e la famiglia hanno il dovere di attenersi alle regole interne della struttura.
- L'utente e la famiglia hanno il dovere di rispettare i pagamenti della retta mensile.

Reclami

Il Centro tiene in grande considerazione la percezione che l'utente e la sua famiglia hanno della qualità dei servizi erogati ed è costantemente attento a rilevare ogni forma di insoddisfazione manifestata o di contestazione esposta.

Tutti gli operatori del Centro, qualunque sia il ruolo ricoperto all'interno della organizzazione, prestano attenzione alle valutazioni dell'utente e della sua famiglia nei confronti del servizio e si impegnano a cogliere le manifestazioni di disagio soprattutto nei casi in cui l'utente non sia in grado di presentare formalmente reclamo.

E' diritto degli utenti presentare reclami, proposte, osservazioni o richieste di chiarimenti sul servizio.

Le modalità previste per esporre formale reclamo sono: colloquio con gli educatori, con il coordinatore responsabile, con l'Assistente Sociale Comunale e/o tramite comunicazione scritta.

Di regola la contestazione deve essere risolta rapidamente e il reclamante ha il diritto di essere informato delle decisioni prese e delle azioni svolte per la risoluzione del reclamo.

La società che gestisce il servizio, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e comunque non oltre i quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Se il reclamo non ha possibilità di risoluzione né immediata né futura, perché per sua natura indipendente dalle capacità di risoluzione dell'Ente, il reclamante deve esserne ugualmente informato.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi; ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La sua presentazione non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

Valutazione del Servizio

Il Centro Diurno "Fontemagna" si impegna a rispettare gli indicatori di qualità elencati in questa Carta e a lavorare per un continuo e costante miglioramento degli stessi.

Al fine di migliorare la qualità del servizio e renderlo conforme alle aspettative degli utenti, sono effettuati sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio. A tale scopo viene effettuata dalla società che gestisce il servizio rilevazioni annuali sulla qualità percepita degli utenti e dai familiari mediante questionari, opportunamente tarati, rivolti ai familiari e al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi ed amministrativi del servizio, devono prevedere una graduatoria delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.