



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO SOCIOEDUCATIVO E RIABILITATIVO PER DISABILI

Regolamento Regionale n. 5/2019

Soggetto gestore: **LOLEK SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**

Denominazione: **LA C.A.S.A. DELLE ABILITA' SPECIALI GIOVANNI PAOLO II**

Sede: **VIA VITTORINO DA FELTRE, 70010 LOCOROTONDO (BA)**
P.Iva: **07516640724**
Website: **WWW.ONLUSGIOVANNIPAOLO.ORG**
Email: **COOPSOCIALELOLEK@GMAIL.COM**
Tel/Fax: **080 43 16 276**



*“Quando giunse la "sua ora",
Gesù disse a coloro che erano
con Lui nell'orto
del Getsemani, Pietro, Giacomo e
Giovanni,
i discepoli particolarmente amati:
"Alzatevi, andiamo!".*

*Non era Lui solo a dover "andare" verso
l'adempimento della volontà del Padre,
ma anch'essi con Lui.*

*Anche se queste parole significano un
tempo di prova,
un grande sforzo e una croce dolorosa,
non dobbiamo farci prendere dalla
paura....*

*L'amore di Dio non ci carica di pesi
che non siamo in grado di portare,
né ci pone esigenze a cui non sia
possibile far fronte.*

*Mentre chiede, Egli offre
l'aiuto necessario...*

Andiamo fidandoci di Cristo.

*Sarà Lui ad accompagnarci
nel cammino,*

fino alla meta che Lui solo conosce.”

Giovanni Paolo II



LA STORIA

Il nome stesso del Centro Diurno Socio Educativo e Riabilitativo – “La CASA delle Abilità Speciali Giovanni Paolo II” – evoca la nostra mission: il nostro Centro è frutto, infatti, del progetto “Alzatevi, Andiamo!” ad opera dell’Associazione di volontariato “Giovanni Paolo II” di Locorotondo. Tale centro nasce dall’esigenza di dare risposte significative ai bisogni di quella parte più “fragile” della popolazione locale, ed in particolar modo bambini e giovani diversamente abili che usufruivano, da diversi anni, del generoso sostegno dei volontari dell’associazione.

Il Progetto si è rivelato da subito estremamente ambizioso ma possibile: l’affidamento di un immobile comunale, ormai in disuso, che potesse essere ristrutturato in conformità con le norme vigenti, progettato e realizzato in virtù dei bisogni di quei cittadini che più difficilmente incontrano spazi che tengano conto delle loro potenzialità, è stato sin da subito il motore che ha alimentato la speranza di questo nascente centro.

A tal fine, dunque, l’Associazione ha ottenuto attraverso l’avviso pubblico comunale del 07/08/2013 , la concessione del primo piano della ex scuola statale dell’infanzia del plesso “Solferino”, iniziando un percorso di riqualificazione della stessa struttura grazie a donazioni di privati cittadini, aziende locali, fondazioni bancarie e importanti donatori a livello nazionale, ma soprattutto grazie al prezioso contributo della forza lavoro di volontari motivati e determinati.

*Per la gestione di tale struttura è stata poi costituita la cooperativa sociale “Lolek”, di tipo A e B, emanazione della stessa associazione, a cui è stata affidata la gestione pluriennale del servizio prima di Centro Sociale Polivalente per persone diversamente abili secondo l’art. 105 del R.R. n. 4/2007 e poi di Centro diurno per disabili a norma del R.R. n.5/2019 .
da parte della stessa associazione, al fine di garantire in maniera professionale e continuativa i servizi, sancito da un apposito protocollo di intesa tra i due enti.*

Forti dell’esistenza di potenzialità, seppur residue, delle persone alle quali ci rivolgiamo, la finalità stessa del Centro è quella di facilitarne la crescita, attraverso la realizzazione di percorsi socio-educativi individualizzati: socializzazione, integrazione, autonomia personale e sociale.



LA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa Sociale “Lolek” al fine di garantire la trasparenza delle proprie azioni, la tutela degli utenti e la qualità dei servizi offerti verso persone non autosufficienti, ha adottato la seguente Carta dei Servizi.

La Carta dei servizi è uno strumento necessario per promuovere percorsi di valutazione partecipata della qualità nei servizi sociali, prevista dalla L. 328/2000 (Legge Quadro sull’Assistenza), e dal Regolamento Regionale della Puglia n. 5/2019.

La presente Carta dei servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra la Cooperativa, gli utenti, i familiari e gli enti committenti dei servizi del Centro Diurno.

La presente Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra la Cooperativa Sociale “Lolek” e gli utenti del Centro Diurno “La C.A.S.A. delle Abilità Speciali Giovanni Paolo II”, con lo scopo preciso di promuovere la partecipazione attiva di tutti gli utenti al fine di migliorare l’offerta delle prestazioni sul piano qualitativo.

La nostra Carta dei Servizi nasce da questa consapevolezza: ogni cittadino diversamente abile è parte integrante del sistema di qualità dei servizi offerti, in quanto portatore di dignità, di valori, di risorse, di capacità critica e di confronto.

MISSION

L’attività del Centro Diurno “La C.A.S.A. delle Abilità Speciali Giovanni Paolo II” consiste nel

“contrastare l’isolamento e l’emarginazione sociale delle persone diversamente abili, mantenere i loro livelli di autonomia e supportare la famiglia” attraverso attività, percorsi e progetti educativi finalizzati a:

- promuovere le capacità residue e mantenere quelle acquisite, accrescendo il livello di benessere psico-fisico del disabile;
- sviluppare abilità e potenzialità manifeste e/o latenti a favorire l’acquisizione di maggiori autonomie (autonomie personali, domestiche, sociali - relazionali, affettive, cognitive ed espressive);
- garantire il soddisfacimento dei bisogni socio-sanitari, riabilitativi, socio-riabilitativi ed educativi in regime di trattamento diurno;
- stimolare i processi affettivi e relazionali per favorire l’integrazione sociale;
- essere realtà di supporto, sollievo e vicinanza alla famiglia nella gestione del disabile;



- realizzare interventi di collaborazione con le famiglie, riconoscendole come interlocutori privilegiati, attivi e partecipanti ai processi educativi;
- favorire l'integrazione della famiglia nella rete sociale/territoriale di appartenenza;
- favorire la creazione di spazi di integrazione dell'utente attraverso la promozione di esperienze, progetti co-costruiti (raccordi con le scuole, le associazioni di volontariato e di aggregazione sociale, le agenzie educative in genere);
- offrire spazi di formazione per sensibilizzare il territorio riguardo la disabilità.

Nella realizzazione di tali intenti è guidata dai seguenti **principi ispiratori**:

1. Centralità della persona umana: rispetto dell'imprescindibile riconoscimento dell'unicità e della multidimensionalità della persona nei suoi aspetti fisici, psicologici, sociali e spirituali;
2. Uguaglianza: garanzia che ciascun utente non sarà oggetto di alcuna discriminazione e verrà assicurata parità di trattamento e uguale diritto ad usufruire del servizio;
3. Imparzialità: il lavoro di ciascun operatore sarà ispirato da criteri di obiettività, giustizia e imparzialità al fine di evitare alcun tipo di favoritismo nei confronti di alcuni utenti a scapito di altri;
4. Partecipazione: favorire le condizioni affinché ciascun utente e le rispettive famiglie possano essere parte attiva nella partecipazione alle attività proposte dal servizio;
5. Diritto di scelta: favorire lo sviluppo ed il consolidamento dell'identità dell'individuo con disabilità garantendogli il diritto di esprimere preferenze e propensioni personali;
6. Efficacia ed efficienza: la cooperativa si impegna a mantenere uno standard di qualità in grado di garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio valutando le risorse impiegate e i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi prestabiliti;
7. Laicità: la cooperativa struttura i propri servizi nel rispetto dell'autonomia decisionale rispetto a ogni condizionamento ideologico, morale o religioso altrui;
8. Continuità : il servizio presuppone un'erogazione continua e regolare delle attività;
9. Rispetto della privacy: la cooperativa, in conformità con quanto previsto dalla normativa del D.P.R 196/2003, tutela la riservatezza e la protezione dei dati personali dell'utente

LA STRUTTURA

DOVE CI TROVIAMO:

Il Centro diurno si trova a Locorotondo in via Vittorino de Feltre, 5. E' ubicato nella zona centrale del paese nei pressi del Centro Storico e di diversi servizi quali Municipio, piazza principale del paese, parafarmacie, e diversi esercizi commerciali quali tabaccherie, bar.

Tale vicinanza consente agli utenti di spostarsi autonomamente (sempre accompagnati dagli operatori) senza l'utilizzo di un mezzo di trasporto; queste condizioni facilitano l'integrazione sul territorio sostenendo l'apertura del servizio alla popolazione del paese.

COME RAGGIUNGERCI:

Con mezzi propri:

da Bari: S.S. 172 uscita Taranto direzione Locorotondo

da Taranto:

Con il treno:

Linea Bari-Martina Franca, stazione Locorotondo. Per maggiori informazioni sugli orari, consultare il sito www.trenitalia.com

Con il pullman

Linea Bari- Martina Franca

Linea Taranto-Fasano

Nei pressi del Centro Diurno vi è una fermata (Via Martina Franca, P.zza Marconi)



DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI

Gli ampi locali sono organizzati in modo tale da garantire un clima familiare ed accogliente. La struttura è dotata di un'ampia corte esterna arredata e di facile accesso attraverso due ascensori che collegano la struttura al centro cittadino. Tale cortile è utilizzato prevalentemente nel periodo estivo per attività programmate.

All'interno la struttura offre:

- Salone in cui vengono svolte attività in macro gruppo e distribuzione dei pasti
- Cucina e dispensa per alimenti
- Bagni attrezzati
- Spogliatoi per gli operatori (maschile e femminile) dotati di servizi igienici
- Palestra
- Area riposo con due posti letto
- Uffici della direzione e spazio d'ascolto
- Laboratorio di informatica e altri due laboratori dedicati alle attività interne

COS'E' IL CENTRO DIURNO?

Il Centro Diurno socio educativo e riabilitativo è una struttura socio-sanitaria a ciclo diurno finalizzata al mantenimento e al recupero dei livelli di autonomia della persona e al sostegno della famiglia.



DESTINATARI

Il centro è destinato ad un massimo di 15 soggetti diversamente abili, tra i 6 e i 64 anni, anche psico-sensoriali, con notevole compromissione delle autonomie funzionali, che necessitano di prestazioni riabilitative di carattere sociosanitario.

GRUPPO DI LAVORO

L'organizzazione della Cooperativa sociale "Lolek" e la rispettiva attuazione delle attività del Centro Diurno è affidata ad un team multidisciplinare (*nel rispetto di quanto disposto dal R.R. n.5/2019*) composto da educatori, assistente sociale, psicologo, fisioterapista, musicoterapeuta, OSS, addetto somministrazione e preparazione pasti, specialista in fisiatria e direttore sanitario, logopedista.

Inoltre la Cooperativa sociale "Lolek" si avvale di esperti esterni per attività laboratoriali specifiche e, su richiesta specifica, fornisce servizi specialistici avvalendosi di professionalità ad hoc. E' previsto La collaborazione programmata di volontari formati e tirocinanti universitari.

LE PRESTAZIONI OFFERTE

Il Centro Diurno garantisce agli ospiti la partecipazione ad attività e laboratori che valorizzino la specificità di ciascun utente. La metodologia di lavoro adottata è ispirata ad un approccio multidimensionale alla persona con disabilità e pertanto sono programmati interventi rivolti in primis agli utenti della struttura, nonché attività facoltative rivolte ai familiari ed alla partecipazione del territorio, nell'intento di programmare uno spazio che non diventi "ghetto" ma occasione di integrazione vera tra persone diversamente abili e "normodotati".

Il Centro pianifica le attività diversificandole in base alle esigenze dell'utenza e assicura l'apertura per almeno otto ore al giorno, per cinque giorni a settimana. Tutte le attività sono aperte al territorio e organizzate.

Il centro diurno socio-educativo assicura l'erogabilità delle prestazioni riabilitative, nel rispetto del modello organizzativo del Servizio sanitario regionale.☐

Nello specifico sono previste attività interne ed esterne al Centro:



a) Attività interne al Centro:

Le attività del Centro si realizzano attraverso laboratori che prediligono la dimensione del gruppo, metodologia che, attraverso la relazione e lo scambio con l'altro, favorisce apprendimenti emotivi, cognitivi e comportamentali.

Non si esclude, altresì, la possibilità di programmare, qualora lo si ritenga necessario, attività individualizzate per il rafforzamento di abilità e competenze specifiche. Sono previste:

- laboratorio per le autonomie personali: igiene personale e cura di sé, abbigliamento, alimentazione, cura degli ambienti e oggetti personali;
- laboratorio per le abilità sociali: abilità pedonali, orientamento spazio-temporale, gestione del denaro, uso mezzi di trasporto e servizi della comunità;
- laboratorio didattico: apprendimenti linguistici, sostegno scolastico, potenziamento cognitivo, utilizzo guidato del PC;
- laboratori psicologici: spazi di ascolto psicologici, attività di riconosce e gestione delle emozioni;
- prestazioni sociosanitarie e riabilitative, eventualmente richieste per utenti con disabilità psico-sensoriali ovvero con patologie psichiatriche stabilizzate attraverso la presenza programmata di attività di: logopedia, psicomotricità, musicoterapia, fisioterapia. Il Centro assicura l'assistenza nell'espletamento delle attività e delle funzioni quotidiane anche attraverso prestazioni a carattere assistenziale (igiene personale), nonché la somministrazione e preparazione dei pasti, in relazioni agli orari di apertura.
- laboratorio artistico: utilizzo delle varie forme artistiche in attività creativo-manipolative, espressive psicosensoriali e comunicative;
- terapia occupazionale e laboratori prassici;
- spazio di ascolto famiglie, gruppi di auto mutuo aiuto, colloqui di supporto;

L'erogabilità delle prestazioni riabilitative è assicurata nel rispetto del modello organizzativo del Servizio Sanitario regionale.



b) Attività esterne al Centro

- Culturali: uscite programmate volte alla partecipazione di eventi culturali spesso nuovi per i ragazzi, mostre, concerti, teatri, cinema e visite guidate.
- Sportive: programmazione di attività motorie personalizzate e partecipazione a manifestazioni sportive.
- Vacanze invernali ed estive: soggiorni in località turistiche.
- Educazione alla fruizione di strutture e servizi presenti sul territorio.
- Orto didattico nell'area esterna della struttura.
- Informazione e sensibilizzazione: eventi ed iniziative rivolti ad associazioni, scuole e servizi territoriali, per diffondere le tematiche relative alla disabilità e per la promozione della cultura dell'accoglienza e dell'integrazione.

C) Servizi offerti

- Trasporto;
- Servizio Mensa;

DESCRIZIONE E FUNZIONAMENTO DEL CENTRO DIURNO

Il centro diurno garantisce un'apertura all'utenza per un massimo di 48 ore settimanali e per un massimo di 280 giorni all'anno.

Il servizio del Centro Diurno è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 16:00, compreso il trasporto da e per il Centro.

Il funzionamento del servizio e la cura delle persone assistite sono assicurate alla presenza di operatori professionali con titolo, altamente preparati e motivati anche grazie al piano di formazione continua. Si ritiene indispensabile che i familiari esprimano sempre i propri desideri ed eventuali disagi nei rapporti con il servizio per situazioni problematiche rilevate nei confronti dei propri familiari; a tal fine è possibile utilizzare il Modulo Segnalazioni allegato alla presente Carta dei Servizi.

PROGRAMMA DELL'ATTIVITA'

ORE 08:00	ACCOGLIENZA, PREGHIERA (RISERVATA AGLI UTENTI CHE ESPLICITANO LA VOLONTA' DI PARTECIPARVI)
ORE 9:00	ASSEMBLEA MATTUTINA
ORE 09:30	INIZIO I^ LABORATORIO
ORE 11:00	MERENDA
ORE 11:30	INIZIO II^ LABORATORIO
ORE 12:30	PRANZO
ORE 13:30	IGIENE PERSONALE, SISTEMAZIONE AMBIENTI
ORE 14:00	RIPOSO
ORE 14:30	ATTIVITA' LUDICO RICREATIVE SUPERVISIONATE
ORE 16:00	RIENTRO AI PROPRI DOMICILI

DATI RELATIVI AL TRATTAMENTO

I dati relativi al trattamento di ciascuna persona, presa in carico dal Centro, vengono debitamente annotati all'interno di una unica ed individuale Cartella Sociale, nella quale sono contenuti:



- Scheda Informativa Generale, contenente, in forma sintetica, i dati anagrafici salienti dell'utente;
- Modulo di iscrizione;
- Documentazione del soggetto inviante (presa in carico UVM);
- Scheda di Valutazione della richiesta, con annessa valutazione dell'Equipe;
- Cartella socio-psico-educativa e riabilitativa contenente: informazioni di carattere socio-familiare e psicologico; valutazione educativa iniziale;
- Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) contenente la programmazione a breve e medio termine e le verifiche periodiche degli interventi educativi;
- Diario Personale, costantemente aggiornato;
- Diario Colloqui;
- Documentazione medico-sanitaria: Certificato di Invalidità, Certificato L.104/92, Cartella ☐ clinica, certificato medico sullo stato di salute; eventuali relazioni/valutazioni Medici ☐ Specialisti;
- Eventuale Diagnosi Funzionale;
- Informativa e richiesta di consenso al trattamento dei dati personali (D.lgs n. 196 del 30/06/2003); Consenso informato;
- Eventuale Richiesta di esonero da attività esterne al Centro;
- Impegnativa di spesa.



DIRITTO DEGLI UTENTI, PARTECIPAZIONE E QUALITA' DEL SERVIZIO

Il rapporto tra il Centro Diurno e i cittadini fruitori dello stesso è caratterizzato dalla reciprocità, frutto di vicendevoli diritti e doveri, nonché dalla possibilità di incidere sul miglioramento qualitativo dello stesso servizio, attraverso rilevazioni periodiche (due volte l'anno) della soddisfazione verso l'erogazione delle prestazioni fruite, attraverso appositi strumenti (questionari, incontri periodici di verifica). Diritti fondamentali della persona presa in carico sono:

- Conoscere tutta l'équipe di operatori che avrà cura della sua persona;
- Essere adeguatamente coinvolta e informata sul tipo di interventi previsti dal proprio PAI, dalla progettazione alla verifica degli obiettivi;
- Essere tutelata nella propria privacy;
- Ottenere comunicazione delle informazioni che la riguardano.
- Per consentire agli operatori la migliore realizzazione delle prestazioni previste, il Centro invita i propri utenti, e i loro familiari, al rispetto di alcuni doveri:
- Accettazione delle condizioni di realizzazione delle prestazioni;
- Rispetto assoluto di tutte le persone – operatori, volontari e utenti – presenti all'interno del Centro, nonché degli ambienti e delle attrezzature dello stesso;
- Accettazione del Regolamento interno e di ogni eventuale disposizione sottoscritta dal Direttore Sanitario;
- Comunicare tempestivamente al Centro eventuali assenze;
- Versare i corrispettivi dovuti secondo le procedure previste nella Carta dei Servizi e nel Regolamento interno.

AMMISSIONE AL SERVIZIO

Al servizio possono accedere tutte le persone che, in fascia d'età compresa tra i 6 e i 64 anni di età, a causa delle limitazioni, medie e medio-gravi, delle proprie funzioni e attività mentali, psico-fisiche e sensoriali, necessitano di complessi interventi integrati: sociali, assistenziali, educativi, rieducativi, riabilitativi.

Per accedere al Centro, la persona interessata - o un suo familiare - può visitare la struttura, previo appuntamento, ed incontrare l'assistente sociale per un primo colloquio conoscitivo ed informativo; ottenute le debite informazioni, gli interessati valutano se effettuare la richiesta direttamente al

Centro (richiesta privata) oppure al proprio Distretto di appartenenza/PUA. [?]

- In caso di accesso totalmente privato occorrerà presentare la necessaria domanda di ingresso, a seguito della quale l'équipe del Centro avvierà la procedura di valutazione della richiesta.
- In caso di accoglimento della richiesta, il richiedente incontrerà parte dell'équipe del Centro, attraverso dei colloqui di approfondimento, necessari alla raccolta di tutte le informazioni e dei documenti utili per una valutazione più approfondita dell'inserimento



- In caso di invio pubblico, occorrerà presentare richiesta di valutazione al proprio Distretto/PUA, specificando l'inserimento presso il Centro Diurno, ai fini della valutazione UVM (in caso di valutazione positiva, la persona viene autorizzata all'inserimento e condiviso il Progetto Individualizzato).

L'inserimento dell'utenza nel Centro Diurno è subordinato all'effettiva disponibilità dei posti liberi, alla rispondenza del soggetto ai criteri di ammissibilità e alla compatibilità tra l'utente, i soggetti già inseriti e le risorse socio assistenziale e sanitarie che il servizio mette a disposizione. La richiesta di inserimento deve essere presentata dall'interessato o dai suoi familiari o dal tutore o amministratore di sostegno (in caso di incapacità certificata) al Centro.

DOCUMENTI RICHIESTI PER L'AMMISSIONE AL SERVIZIO

- Copia del verbale di accertamento dell'invalidità civile
- Anamnesi (curriculum patologie)
- Certificati inerenti eventuali ricoveri o visite specialiste a disposizione
- Eventuale terapia farmacologica in atto
- Stato di famiglia
- Eventuali relazioni prodotte dai Servizi precedentemente frequentati

LISTE D'ATTESA

I criteri e le priorità a cui si fa riferimento per la formazione della lista d'attesa sono:

1. Data di ricezione richiesta
2. Territorialità
3. Valutazione di compatibilità del soggetto con il contesto (ambiente e gruppo di utenza) esistente al momento della rivalutazione
4. Eventuale situazione di emergenza legata alla persona

Dopo una prima fase di valutazione documentale del caso, si procede con la conoscenza diretta, e successivamente si stabilisce un iter d'ingresso individualizzato in accordo con la famiglia ed il servizio sociale inviante.

STIPULA CONTRATTO D'INGRESSO

Il contratto di ingresso regola i rapporti tra le parti: l'impegno economico stabilito, le cause di risoluzione, le dimissioni, esplicita le prestazioni e gli adempimenti a carico dell'ente gestore e gli adempimenti a carico del soggetto fruitore delle prestazioni e dell'eventuale soggetto che partecipa alla retta. Sono parte integrante del contratto anche questa Carta dei Servizi e il documento per il Consenso Informato.

LE DIMISSIONI

Le dimissioni degli ospiti dei servizi contemplano i seguenti casi:

- Persone da dimettere a conclusione del periodo di prova. Avvengono qualora l'equipe multidisciplinare valuti la non conformità del servizio in relazione ai bisogni individuali dell'utente. Le dimissioni sono condivise con i familiari (ADS-TUTORE) della persona interessata. Si decidono collegialmente sia le azioni di comunicazione alla persona sull'esito della prova che le modalità di attuazione delle dimissioni. I tempi di dimissione non sono prestabiliti, ma trovano la loro definizione nel rispetto della persona e della sua situazione personale, comunque non entro 30 giorni dall'esito della valutazione.
- Persone già inserite per le quali il Servizio non risulta più adeguato
- Dimissioni volontarie da parte della persona

A garanzia della continuità di cura e assistenza, il Direttore sanitario del servizio presidia tutto il percorso di dimissione. Il Protocollo passaggio assistenziale prevede:



- valutazione multidimensionale per la formulazione di un'indicazione terapeutica che garantisca continuità assistenziale;
- coinvolgimento della famiglia per la progettazione di un invio;
- garanzia della fruibilità dei dati clinici dell'utente e del lavoro svolto presso la struttura ai servizi coinvolti nel processo di invio;
- garanzia formato digitale cartella;
- programmazione dimissione graduale;
- programmazione attività di follow-up per il paziente dimesso.

LA RESPONSABILITA' DEL CENTRO

La responsabilità del Centro è affidata al Direttore Sanitario che opera congiuntamente con il resto dell'équipe socio-psico-educativa composta da:

- n. 1 Medico Specialista in Medicina Fisica;
- n. 1 Operatore Socio Sanitario nella misura di 1 ogni 15 utenti;
- n° 3 Educatori nella misura di 1 ogni 5 utenti per 36 ore settimanali cadauno;
- n. 1 Assistente sociale per 18 ore settimanali ogni 15 ospiti;
- n. 1 Addetto alla cucina, poiché i pasti sono preparati all'interno della struttura;
- n. 1 Psicologo;
- n. 1 Fisioterapista;
- n. 1 Musicoterapeuta;
- n. 1 Logopedista.

Come previsto dal R.R. n.5/2019 per le altre prestazioni sociosanitarie e riabilitative eventualmente richieste per utenti con disabilità psico- fisiche ovvero con patologie psichiatriche stabilizzate, quali logopedia, psicomotricità, musicoterapia, il Centro assicura l'erogabilità delle suddette prestazioni di riabilitazione e di rieducazione funzionale attraverso la presenza programmata (a consulenza) di operatori del settore (logopedisti, musicoterapisti, esperti in psicomotricità)

CONSERVAZIONE E SOMMINISTRAZIONE DEI FARMACI

All' approvvigionamento dei farmaci destinati agli utenti provvedono ordinariamente familiari o le persone legittimate alla cura, che tengono i rapporti con i medici curanti.

I familiari e le persone abilitate alla cura possono delegare personale educativo o assistenziale del centro diurno ad accompagnare gli utenti a visite specialistiche programmate in orari coincidenti con quelli di presenza al centro ed all'acquisto dei farmaci che vengono prescritti in quelle circostanze. I farmaci che gli utenti devono assumere durante le ore della loro permanenza nel centro sono presi in conoscenza dagli operatori e riposti nel mobile munito di serratura collocato nel locale destinato anche ad attività sanitaria, in frigorifero se è previsto nell'istruzioni per la loro conservazione. Le dosi giornaliere sono conservate, separatamente, in contenitori chiusi su cui sono chiaramente riportate il nome dell'utente e il tipo di farmaco.

Gli operatori ricevono dai familiari e conservano anche le prescrizioni mediche ed ogni documento utile a comprendere i tempi le modalità di somministrazione dei farmaci. Essi segnalano inoltre i disabili interessati agli orari e i dosaggi previsti nel loro piano podologico ed assistono a tutta la fase di assunzione dei medicinali per verificare la correttezza delle operazioni compiute. Qualora l'assunzione dei farmaci richieda interventi che esulano dalla competenza professionale degli operatori, il coordinatore del servizio convoca l'infermiere convenzionato con la struttura. Gli operatori collaborano con infermieri, vigilano affinché le scorte di farmaci e i presidi dei singoli utenti siano costantemente adeguati alle prescrizioni mediche del progetto terapeutico e segnalano tempestivamente ai familiari l'esigenza di ricostruirle quando sono prossime ad esaurimento. Ai fini della piena attuazione del progetto terapeutico dell'utente il coordinatore, su richiesta, mette a



disposizione dei competenti servizi dell'Asl tutte le informazioni desumibili dalla cartella sociosanitaria. I medicinali ed i presidi di pronto intervento destinati al centro di uno sono conservati in apposita cassetta chiusa, collocata nel locale destinato ad ufficio o ad attività sanitarie: gli operatori sono tenuti a controllare che nella cassetta sia costantemente presente tutto il materiale elencato.



SISTEMA GESTIONE DELLA SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO

LA Cooperativa Sociale Lolek, ritiene fondamentale la tutela della sicurezza degli Ospiti e del personale operante presso il centro, oltre all'applicazione delle vigenti norme di legge obbligatorie per l'autorizzazione al funzionamento si premura che:

- Annualmente sia approvato il piano di valutazione dei rischi esistenti nella gestione della struttura;
- L'emergenza incendio sia garantita ricorrendo all'uso degli estintori posti internamente alla struttura e ad una prova annuale di evacuazione in base all'apposito piano di evacuazione del Centro;
- Tutta l'impiantistica sia accuratamente mantenuta e periodicamente verificata dal personale qualificato;
- L'equipe del Centro viene adeguatamente formata sull'aspetto teorico ed applicativo della D.lgs. 81/08, partecipando ai corsi antincendio, primo soccorso, L 12/03, nonché sulle norme di igiene alimentare;
- È tutelata la sicurezza dei dati personali e sensibili degli utenti, mediante gli adempimenti previsti dal Testo Unico sulla tutela e la riservatezza dei dati personali (D.lgs 196/03); a tale proposito, al momento dell'inserimento presso il Centro, l'utente e la sua famiglia vengono informati dei motivi della raccolta dei dati personali e sensibili nonché delle modalità di trattamento degli stessi e viene invitato a sottoscrivere il consenso al trattamento;

TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO

Il Centro Diurno "La CASA delle Abilità Speciali Giovanni Paolo II" assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri utenti o ai loro genitori o tutori, avvenga nel rispetto del D.lgs 196/03 e successive modifiche.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- Gestione amministrativa;
- Cura dell'utente
- Riscossione del contributo Buono Servizio Regione Puglia.

I dati relativi alla salute dell'Utente sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- Al personale addetto all'educazione e all'assistenza del Centro che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per poter dar corso all'erogazione dei servizi educativi ed assistenziali.
- Ai familiari, su richiesta;
- Al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è la cooperativa Lolek.

Responsabile del trattamento dei dati amministrativi, dei dati sanitari e della banca dati del Centro Diurno è il dott. Ernesto Barbone.

Inoltre si rammenta che tutti gli Educatori e gli Operatori Socio-Assistenziali sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la privacy dell'ospite.

CONSENSO INFORMATO

L'utente ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure educativo-assistenziali messe in atto presso il Centro.

LA RETTA

La definizione dell'importo della retta, è subordinata ai riferimenti regionali per le Tariffe pro die pro utente a norma del R.R. n.5/2019.

Il pagamento della retta può essere a carico del pubblico e/o del privato:



- in caso di presa in carico UVM (invio pubblico) si prevedono quote di compartecipazione al 70%, ovvero € 54,15, a carico della ASL, e il restante 30% ovvero € 23,21, a carico dell'utente/famiglia, fatte salve le integrazioni economiche del proprio Comune di residenza, se dovute previa richiesta di valutazione della situazione economica. Il costo del trasporto è da intendersi separatamente;
- in caso di richiesta privata la retta è a totale carico dell'utente. In caso di pagamento totalmente privato, al momento della presentazione della domanda di inserimento, viene compilata la Dichiarazione di impegno di spesa, da parte della persona fisica che assume l'impegno del pagamento della retta, che dovrà avvenire entro il giorno 10 del mese successivo.
- In caso di presa in carico UVM, la richiesta al proprio Comune di residenza, seguirà l'iter definito dalla stessa Amministrazione. Le modalità di pagamento e le eventuali penalità sono definite nel Regolamento interno.



MODALITÀ E STRUMENTI DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ

La Cooperativa si impegna a monitorare la qualità del servizio e rilevare la soddisfazione ed il grado di qualità percepita dai fruitori.

A tal fine verranno utilizzati questionari di Customer Satisfaction per rilevare la percezione, da parte degli utenti e dei loro familiari, del grado di ascolto, di cortesia, di comprensione dei bisogni mostrato dagli operatori del Centro.

Saranno programmate riunioni periodiche con i familiari degli utenti per accogliere qualsiasi suggerimento utile a migliorare il servizio, occasioni altresì utili per comunicare eventuali modifiche rispetto all'organizzazione dello stesso.

Inoltre qualsiasi persona potrà inoltrare reclami scritti riguardanti insoddisfazioni o disservizi utilizzando l'apposito modulo di reclamo.

ALLEGATI ALLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

1. Modulo di reclamo o suggerimento
2. Questionario di soddisfazione per Familiari
3. Questionario di soddisfazione per utenti
4. Organigramma della cooperativa Lolek



ALLEGATO 1

MODULO RECLAMO

Il reclamo presentato da

Motivo del reclamo

Luogo e data

Firma



ALLEGATO 2

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER FAMILIARI

1. Valuta che il suo familiare frequenti volentieri il Servizio?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ Abbastanza

2. Siete soddisfatti dell'attenzione e della cura e disponibilità da parte degli operatori del Servizio?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ Abbastanza

Suggerimenti:

3. Siete soddisfatti della competenza e professionalità degli operatori del servizio?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ Abbastanza

Suggerimenti:

4. Reputa di poter contare su spazi d'ascolto adeguati da parte dell'Organizzazione?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ Abbastanza

In caso di risposta negativa quali sono i suoi suggerimenti

5. Siete soddisfatti della condivisione degli obiettivi del progetto educativo di vostro figlio?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ Abbastanza

6. Il Servizio è di supporto nei momenti difficili o critici del suo familiare e della vostra famiglia?

- ☐ Si



- ☐ No
- ☐ Abbastanza

In caso di risposta negativa, cosa le è mancato?

7. Le comunicazioni inviate periodicamente alle famiglie, sono chiare?

- ☐ Sì
- ☐ No
- ☐ Abbastanza

8. Quali potrebbero essere gli ambiti di studio e sperimentazione dove la cooperativa potrebbe investire nei prossimi anni per essere valido supporto dei comuni in base alle maggiori difficoltà delle famiglie? (residenzialità, pronto intervento, inserimento lavorativo)

GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO

Pensando alla Cooperativa, al personale che vi lavora, al loro impegno e alla loro preparazione, ai Servizi resi alla mia famiglia, posso dire di essere complessivamente soddisfatto:

- ☐ Sì
- ☐ No
- ☐ Abbastanza

In caso di insoddisfazione quali sono i suoi pensieri a riguardo?








GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

ALLEGATO 3




QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER UTENTI






Ne “La CASA delle Abilità Speciali Giovanni Paolo II” quanto sei soddisfatto (quanto ti piace):

L'AMBIENTE











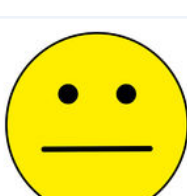
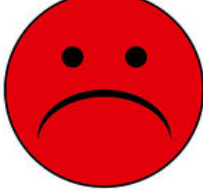
		MOLTO	ABBASTANZA	PER NIENTE
	La struttura che frequenti			
	Il giardino			
	Pulizia dei locali			
	Il cibo			

LE RELAZIONI CON OPERATORI COMPAGNI, VOLONTARI, ALTRI







		MOLTO	ABBASTANZA	PER NIENTE
	Le cure che ricevi			

	Come gli operatori ti ascoltano			
	Come gli operatori ti danno notizie			
	I rapporti con i compagni/e del Centro			

LA QUALITA' DEL SERVIZIO

		MOLTO	ABBASTANZA	PER NIENTE
	Le attività in palestra			
	Le attività in cucina			
	Le attività nei laboratori (artigianato, sartoria)			
	Le attività didattiche			



	Le attività in informatica			
	Le attività esterne			

Quali sono secondo te le cose da migliorare/che vorresti migliorare:

1^ _____

2^ _____

3^ _____

Altri suggerimenti e osservazioni

L'utente è stato facilitato nella compilazione del questionario SI

NO

DATA _____

NOME UTENTE _____