

CARTA DEL SERVIZIO

CENTRO DIURNO PIAZZALE AVIS

**Piazza Avis 2
Collegno (TO)**



**CENTRO DIURNO
Piazza Avis 2, Collegno**

1. Presentazione della struttura / Ente gestore e contesto territoriale

La **Cooperativa Sociale CHRONOS** è stata costituita il 29 settembre 1982, con l'obiettivo sociale di tutelare, mantenere e recuperare la salute psicofisica di uomini, donne, bambini.

Lo stile e la volontà della Cooperativa hanno portato a costituire, nel tempo, un rapporto privilegiato ed in costante evoluzione con il territorio in cui si opera, creando legami solidi con le famiglie dei fruitori dei servizi, con i soggetti attivi della società locale - scuole, servizi sociosanitari, istituzioni, associazioni - in generale con tutti gli interessati ai servizi.

Tutti i servizi della cooperativa hanno lo scopo di favorire l'integrazione, delle persone che ne usufruiscono, nel tessuto sociale in cui sono chiamati a vivere, tessendo una trama in cui nessuno si perda ed in cui a ciascuno venga dato valore.

1.1 procedura di realizzazione della carta del servizio

La presente Carta del Servizio è stata realizzata da un gruppo di lavoro interno alla Cooperativa, con la partecipazione del Responsabile di Servizio.

Essa tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del Servizio e prevede il coinvolgimento periodico dei Clienti e/o Familiari nella definizione degli standard di qualità, nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto a quanto descritto.

Ad ogni revisione il documento viene nuovamente diffuso.

1.2 procedura di informazione

Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all'ingresso nel Centro Diurno, agli Enti committenti e a chiunque ne faccia richiesta.

1.3 garanzia del rispetto delle prestazioni

Per quanto riguarda le prestazioni, gli aspetti di erogazione del servizio, il Responsabile di Servizio effettua programmazione e, conseguentemente, monitoraggio costante, riguardo:

- gli aspetti quantitativi del servizio, in relazione a quanto previsto dalla normativa;
- gli aspetti qualitativi, intesi come la rispondenza tra quanto programmato e quanto realizzato
- coerenza tra richieste e risposte, da parte degli utenti, familiari, interessati;

D'altro canto, la nostra Cooperativa ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione, in sede di predisposizione della Carta

dei Servizi, l'aspetto fondamentale della qualità così come percepita dal fruitore del servizio e dagli interessati.

In tal senso, gli strumenti che si prestano alla rilevazione strutturata della qualità complessivamente percepita dal Fruitore (e/o dai suoi Familiari) sono il questionario di soddisfazione e l'intervista.

Si tratta di strumenti di sondaggio, da somministrare agli interessati, costituiti da una serie di domande a cui l'intervistato risponde esprimendo un giudizio.

Questionario ed intervista sono strumenti che garantiscono una valutazione "del" servizio, ad una determinata data.

A nostro modo di vedere è tuttavia altrettanto essenziale disporre di un sistema di valutazione dinamico, che vada ad agire "nel" processo di erogazione del Servizio, in modo costante e sistematico.

Per ottenere questo risultato, è stato predisposto un apposito modulo di segnalazione reclami/suggerimenti, in dotazione agli operatori, in cui possono essere riportate le osservazioni proposte da qualsivoglia interessato, in qualsiasi momento ciò accada. Ciò garantisce innanzitutto che non vadano disperse le informazioni - nel momento preciso in cui si formano - costituendo pertanto in modo costante un intervento qualitativamente opportuno in termini di attenzione verso l'interessato.

La conseguente trattazione delle medesime consente che la valutazione della qualità percepita acquisisca il fattore dinamico occorrente.

In questo modo, inoltre, la segnalazione può essere agente di miglioramento e cambiamento, laddove si venga a rendere opportuno.

Infine, l'insieme delle rilevazioni e delle risposte conseguenti fornisce un ulteriore supporto per la valutazione annuale della qualità complessivamente rilevabile per il servizio.

Infine, la verifica sulle prestazioni avviene sotto il controllo del Responsabile Progettuale ed è basata sugli strumenti indicati, quindi rilevazioni periodiche, somministrazione questionari e/o interviste ed eventuali reclami pervenuti relativamente ad anomalie.

1.4 Mezzi e modalità per raggiungere il presidio

Il Centro Diurno "Piazzale Avis" si trova in piazza Avis 2, a Collegno (TO), all'interno di una struttura indipendente data in gestione alla cooperativa Chronos dal Comune di Collegno.

A pochi metri dalla struttura, in Viale Martiri XXX Aprile, fermano le linee GTT n. 33 e 44.

Per chi raggiunge il Servizio in automobile è possibile parcheggiare nel parcheggio davanti alla struttura.

1.5 Indicazione del nominativo del referente

Centro diurno socio terapeutico riabilitativo Tipo A "Piazzale Avis"
Piazza Avis, 2 10095 Collegno

Cooperativa Sociale Chronos
Via Rombò n. 35 – 10098 RIVOLI (TO)

Tel. 011.9553401 – Fax. 011.9553410
info@coopchronos.it
C.F. e P. IVA 04253720017

Responsabile di Area
Irene Testa - Tel. 335.1418926

Responsabile del Servizio:
dott.ssa Margherita Garberoglio

1.6 Recapito telefonico

Centro Diurno Piazzale Avis
Tel. 011.40.100.80

1.7 Orari e modalità d'accesso

Il Centro Diurno è strutturata in base ai progetti individuali degli ospiti.

Giorni di apertura del servizio diurno: tutti i giorni feriali dalle ore 8,30 alle ore 16,30 per circa 225 giorni annui. I trasporti iniziano alle ore 8.00 e terminano alle ore 17.00.

Il Centro Diurno è accessibile ai parenti ed ai visitatori dal lunedì al venerdì, con orario diurno dalle ore 9.30 alle ore 16.00.

In caso di eventi particolari o ricorrenze di calendario gli orari possono subire variazioni.

Per coloro che siano impossibilitati in questi orari si possono concordare con il Responsabile del servizio orari differenti.

Sono favoriti e programmati incontri periodici con i familiari e il Responsabile del Servizio, nonché con gli operatori referenti dell'ospite.

Gli Operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di orientamento. Per informazioni più dettagliate è necessario rivolgersi al Responsabile del Servizio.

1.8 Tipologia del servizio, vocazione prevalente, quali persone accoglie

Il Centro Diurno “Piazzale Avis” è autorizzata al funzionamento per 20 persone con differenti disabilità di ambo i sessi.

È un Centro Socio Terapeutico di tipo A.

Si connota come servizio diurno per cittadini provenienti dal territorio dei Comuni di Collegno e Grugliasco, affetti da disabilità medio-grave, attraverso il Consorzio COS, e l'ASL TO 3

Il Centro Diurno offre le prestazioni di assistenza alla persona attraverso lo svolgimento di attività educative, riabilitative e socializzanti. Ogni intervento è articolato secondo il progetto individuale di ogni singolo ospite.

Il Centro Diurno offre sostegno finalizzato all'integrazione dell'ospite nel contesto sociale di appartenenza e all'utilizzo delle risorse territoriali.

In sintesi, gli spazi interni sono composti da:

Entrando sulla destra:

- una sala riunione,
- una sala da pranzo,
- una cucina per la preparazione e somministrazione dei pasti,
- un blocco servizi igienici attrezzati,
- una palestra

Entrando sulla sinistra:

LATO DESTRO

- un laboratorio attività,
- un ufficio,
- un magazzino,
- un blocco servizi igienici attrezzati,
- uno spogliatoio del personale,
- un laboratorio attività,
- uno spogliatoio per gli ospiti,
- un bagno attrezzato.

LATO SINISTRO

- un bagno
- un locale di servizio
- tre sale laboratorio
- un bagno attrezzato

E' presente inoltre un giardino interno, privo di barriere architettoniche.

A garanzia della sicurezza dell'ambiente di vita sono pianificate visite mensili in struttura del responsabile per la sicurezza (D. lgs.81) e in ogni bagno sono presenti campanelli di emergenza

2. Organizzazione:

2.1 *della giornata e delle attività*

La giornata del Centro Diurno è organizzata in base alla calendarizzazione delle attività sia individuali che di gruppo, individualizzate sulla base delle esigenze e preferenze degli ospiti, avendo inoltre come punto di riferimento gli elementi progettuali del Servizio, il progetto dell'UMVD di riferimento, gli standard di personale consentiti dalla Convenzione.

Durante la giornata sono articolati i vari momenti a carattere educativo, assistenziale e ricreativo.

Presupposto fondamentale del servizio è quello di predisporre “condizioni socio ambientali che favoriscano lo stato di benessere psicofisico delle persone disabili”.

Attività strutturate all'interno e all'esterno del Servizio rispondono pertanto ad obiettivi specifici, ai bisogni e agli interessi degli ospiti; sono organizzate in relazione con le risorse del territorio.

Sono inoltre differenziate a seconda della tipologia degli ospiti e delle loro esigenze.

Il Servizio collabora con i servizi pubblici e con il mondo del volontariato e del lavoro allo scopo di costruire una effettiva rete sociale.

2.2 *Attività diurne durante la settimana*

Le attività si svolgono con una programmazione generale da settembre a luglio, che può subire delle variazioni determinate dalla tipologia di attività.

Nel mese di Agosto, il Centro Diurno è sospeso, sostituito dal Centro estivo, organizzato in base alle richieste di partecipazione dei richiedenti, autorizzate dall'UMVD. Durante il Centro Estivo la programmazione delle attività prevede uscite e gite sul territorio e attività favorite dalla calda stagione.

Per quanto riguarda i soggiorni (servizio di tregua e sollievo), sono previsti direttamente nella retta. La Cooperativa dispone di una propria casa vacanze in Liguria a Porto Maurizio (IM). La casa è una villa storica (Villa Fabre) In tutti i casi, la Cooperativa dispone di una propria casa vacanze in Liguria, in località marina, in modo tale da garantirli con certezza di programmazione, in una condizione ottimale.

2.3 *Articolazione delle attività nel corso dell'anno*

Programmazione attività CD P.le Avis

| | Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì |
|--------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---|
| MATTINO h 10.00 - 12.00 | Cineforum | Biblioteca | Attività motoria | Giardinaggio creo 1 | Attività motoria |
| | Attività motoria | Manipolazione | piscina | Attività motoria | Laboratorio scuole materne |
| | Uscita sul territorio | Cura del sé | uscita sul territorio | Fitwalking | Massaggio e rilassamento |
| | Utilizzo degli ausili | Utilizzo degli ausili | Utilizzo degli ausili | Utilizzo degli ausili | Utilizzo degli ausili |
| | Pranzo | Pranzo | Pranzo | Pranzo | Pranzo |

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|---|
| <p>Pomeriggio h. 14. - 15.30</p> | <p>Cura e igiene orale</p> <p>Lettura animata</p> | <p>Cura e igiene orale</p> <p>Aromatouch</p> <p>shiatzu</p> | <p>Cura e igiene orale</p> <p>Ballo anch'io</p> | <p>Cura e igiene orale</p> <p>Musicoterapia:</p> | <p>Cura e igiene orale</p> <p>Musica danzante</p> |
|--|---|---|---|--|---|

2.4 N^ e qualifiche del personale in servizio, chi gestisce le attività

Il personale in servizio è previsto secondo quanto stabilito dall'Accreditamento.

Le attività sono organizzate come da progetto.

Per tutte le informazioni specifiche occorrenti, il Responsabile del servizio è disponibile, previo appuntamento.

2.5 Convenzione e rapporti con associazioni per favorire l'integrazione

La ricerca di risorse individuate con la finalità di attivare le capacità residue dei soggetti disabili ha come scopo lo sviluppo privilegiato del comportamento adattivo, inteso come insieme delle competenze richieste nei diversi contesti di vita e di relazione al fine di adeguare la persona al tessuto sociale.

In concreto, ciò significa cercare rapporti e collaborazione con: associazioni, enti di collocamento, cooperative sociali, educativa territoriale, agenzie formative, aziende, laboratori comunali, volontariato, biblioteche, palestre e partecipazione ad eventi organizzati dal quartiere ed altri enti territoriali.

Particolare menzione merita la collaborazione con l'Associazione "La Scintilla", associazione costituita da genitori con figli disabili. Insieme si organizzano feste, iniziative socializzanti e formative.

Da parte del servizio vi è il massimo impegno a seguire e a rapportarsi anche con le iniziative organizzate dalle Città di Collegno e Grugliasco e da altri enti pubblici.

Vengono incentivati momenti di incontro e progetti di attività con altre cooperative che gestiscono servizi simili.

2.6 Presenza di volontari

La comunità è aperta alla collaborazione con il volontariato, con cui stabilire relazioni in base ai progetti di attività ed individuali.

In particolare in questo momento sono presenti due volontari che affiancano le operatrici nelle attività di piscina, di creatività e nelle uscite sul territorio.

I rapporti sono tenuti dal Responsabile di Struttura.

2.7 Gestione dell'emergenza

La gestione delle situazioni di emergenza viene sempre effettuata dal Responsabile di Servizio.

In caso di emergenze a carattere sanitario gli Operatori faranno riferimento al Pronto Soccorso dell'Ospedale competente, fornendo pronta comunicazione al Responsabile, e alle Famiglie, dell'accaduto, nonché all'Ente committente.

2.8 Modalità di gestione della mensa, delle diete.

La mensa viene gestita esternamente al Centro Diurno attraverso un servizio di catering, convenzionato con la struttura.

I pasti ricevuti giornalmente sono gestiti dagli operatori presenti, secondo la normativa prevista dall'HACCP. La preparazione dei pasti segue una programmazione (estiva ed invernale), che ruota su quattro settimane. Sono garantite le diete personalizzate, come da indicazione medica.

2.9 Modalità d'incontro con gli ospiti, i familiari

Vengono fatte riunioni semestrali coi familiari/tutori ai quali partecipano il Coordinatore e il Referente del servizio con l'obiettivo di illustrare l'andamento generale del servizio.

Qualora necessario i familiari/tutori vengono invitati a partecipare ad incontri ad equipe allargata, con l'obiettivo di analizzare tematiche specifiche riguardanti la singola persona.

I Responsabili del servizio sono disponibili per chiarimenti previo appuntamento.

Inoltre è prevista la somministrazione e analisi di strumenti di rilevazione della soddisfazione del cliente e la consegna e condivisione dei contenuti inseriti nella Carta del Servizio.

Per garantire ulteriori modalità di supporto, ad esempio nei momenti di crisi, l'educatore si propone ai singoli ospiti mediando tra interlocutori esterni e cliente, a seconda delle necessità, adottando quelle strategie concordate nel gruppo di lavoro (accoglienza, alleanza...) che consentano di abbreviare i tempi degli interventi di aiuto e a ridurre il disagio del soggetto e del contesto.

In situazioni particolari quali ad esempio mediazione familiare o con il contesto, l'equipe svolge una funzione di facilitatore dei contatti: organizza incontri, "traduce" linguaggi, ricerca informazioni e consulenze. Vengono a tale scopo attivate collaborazioni interne ed esterne e promossi incontri tra i riferimenti educativi, assistenziali e sanitari.

2.10 Esplicitazione delle modalità d'individuazione dei referenti per ogni persona inserita e della periodicità d'incontro con i familiari /tutori

Il referente viene identificato dopo un periodo di osservazione e conoscenza dell'ospite.

Gli incontri con i familiari e tutori seguono una periodicità differenziata, in modo tale da garantire risposte secondo le esigenze.

In tutti i casi, il centro diurno garantisce piena disponibilità all'organizzazione di incontri ogni volta che se ne presenti la necessità.

2.11 Modalità d'incontro dell'equipe, con i titolari socio educativo sanitari dell'Ente Pubblico

Gli incontri con i titolari socio educativi dell'Ente Pubblico seguono una casistica articolata, a seconda delle esigenze emergenti e del Progetto Individuale.

Il centro diurno mette sempre a disposizione il Referente Progettuale e il Responsabile di Servizio per garantire la piena funzionalità di questi rapporti.

2.12 Modalità per la presentazione del reclamo

I reclami sono sempre presi in carico dal Responsabile di Servizio.

Su valutazione del Responsabile di Servizio, in caso di reclami che si presentano di semplice soluzione viene data risposta immediata e verbale; negli altri casi è disponibile il modulo “segnalazione reclamo”.

Negli altri casi, il responsabile del servizio prende in carico la segnalazione e valuta le azioni necessarie conseguenti. Si garantisce il trattamento della segnalazione entro 7 giorni lavorativi.

Presso l'ufficio di riferimento del responsabile del servizio e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei reclami ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico con le relative risposte il dossier è reso disponibile all'attività di verifica dell'ente gestore e dell'ente committente.

3. Modalità di presa in carico

3.1 Modalità di ammissione-dimissione

La segnalazione dell'utente viene fatta da parte del Settore disabili del CISAP tramite il N.I.D. tenendo conto della valutazione da parte della commissione UMVD.

Si procede quindi alla raccolta dei dati personali attraverso una scheda informativa contenente: contesto di vita, situazione familiare, situazione utente, aspettativa della famiglia, analisi dei bisogni, individuazione degli obiettivi, individuazione di strumenti, esplicitazione dei tempi e parametri di verifica.

La raccolta delle informazioni e gli incontri con la famiglia d'origine o con altri portatori d'interesse avviene attraverso la richiesta di copia di documenti esistenti e tramite verbali degli incontri effettuati.

Si considera parte integrante della metodologia utilizzata il costante raccordo e confronto con i competenti uffici territoriali e riferimenti sanitari; le verifiche in itinere con i servizi preposti e documentazione del pregresso decorso patologico.

Eventuali dimissioni sono concordate con i Servizi Sociali e Territoriali competenti.

3.2 Verifiche periodiche ed il raccordo con le UMVD territoriali

È previsto un sistema di verifica costante rispetto a quanto programmato, in modo tale da tenere sotto controllo il servizio erogato, all'interno del processo.

L'osservazione preventiva trimestrale all'atto dell'inserimento è un passo fondamentale all'interno del processo che conduce alla stesura del PI, così come la verifica e il riesame semestrale - o all'occorrenza - degli obiettivi progettuali individuati.

L'educatore incaricato effettua la verifica (intermedia o finale e trascrive l'esito sul PI). In equipe avviene il riesame e la validazione.

In tutti i casi, è disposta una verifica annuale del Progetto Individuale.

Sono previste riunioni con gli utenti e le famiglie, riunioni periodiche con i riferimenti sociali e sanitari.

La Cooperativa mette a disposizione il Responsabile Progettuale e Il Responsabile di Servizio per tutte le attività occorrenti per il raccordo con le UMVD territoriali.

3.3 Come viene accertata e versata la quota dovuta dalla persona

L'ammontare della retta giornaliera è definita in base alla Convenzione stipulata con il Consorzio CISAP e l'ASL TO3 Distretto 1.

La famiglia non deve versare nessuna quota.

La partecipazione al soggiorno (servizio di tregua e sollievo) comprende una quota a carico dell'utente / famiglia per le spese di vitto e alloggio, che varia in base a quanto stabilito dall'Ufficio

Contribuzioni dell'Ente inviante, a seguito della presentazione da parte di Famiglie/Tutori interessati di tutta la documentazione economica relativa al reddito dell'Ospite.

L'utente è tenuto al pagamento della retta per il servizio di tregua e sollievo, come da regolamento interno.

Il versamento di tale somma può essere fatta direttamente presso il centro diurno, previo appuntamento con il responsabile del servizio, oppure tramite bonifico bancario.

3.4 Quali sono le prestazioni comprese nella retta

Nella retta sono compresi gli interventi di tipo educativo, assistenziale, infermieristico e riabilitativo previsti dall'Ente committente, nei parametri tabellari e minutaggi pro-capite, in relazione al tipo di servizio.

La retta pertanto comprende:

- costi per il personale, addetto alla persona, al coordinamento e ai servizi generali
- costi per la formazione e supervisione del personale
- materiale per laboratori didattici (tutto il necessario per lo svolgimento delle attività)
- trasporto da e per il domicilio con mezzi attrezzati e accompagnatore. È compreso il trasporto verso il luogo ove si svolgono le varie attività
- un pasto giornaliero
- soggiorno estivo di tregua e sollievo
- spese di gestione del servizio (ammortamenti, utenze, manutenzioni, pulizie, assicurazioni),
- costi amministrativi (costi generali di amministrazione e organizzazione, oneri finanziari)

Per il soggiorno la Cooperativa dispone, tramite il Consorzio R.I.SO., di una casa vacanze in Liguria (Imperia), in prossimità del mare.

Servizi a pagamento

Nella retta non è compreso quanto specificato nel dettaglio sottostante, che è da considerarsi a carico dell'ospite e/o della sua famiglia o tutore:

- farmaci ed ausili medici ed ortopedici,
- spese di risocializzazione,
- spese personali degli ospiti

4. Indicazione del luogo nel quale possono essere consultati turni, schema delle attività, menù ed eventuale elenco associazioni di autotutela

Tutta la documentazione relativa al Servizio è conservata presso l'ufficio del Centro Diurno.

Qui si possono trovare i turni degli operatori, la tabella con l'organizzazione delle attività giornaliere/settimanali.

Il menù è appeso nella cucina del Centro diurno.

Per ogni informazione occorre fare riferimento al Responsabile del Servizio.