

CARTA DEL SERVIZIO

CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI “CASA DI ROSA”

COSA È LA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio è uno strumento con il quale si intende fornire alla Cittadinanza, agli Enti territoriali, agli utenti e alle loro Famiglie, tutte le informazioni relative ai servizi offerti dal Centro Diurno di socializzazione per disabili “CASA DI ROSA”.

La Carta del Servizio ha le seguenti finalità:

- Fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- Informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- Assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e verificando che vengano raggiunti.

CHI SIAMO

Casa di Rosa è un centro diurno, che opera da più di vent'anni nel territorio, ospita disabili adulti e fornisce prestazioni sulla base di progetti individualizzati, pensati e messi a punto in sinergia con i servizi territoriali dell'Unione Montana dei Comuni della Valtiberina Toscana.

La gestione è garantita dal Consorzio Sociale Chora, che ha affidato la gestione alla Cooperativa Sociale Polis, altra cooperativa con grande esperienza e competenze specifiche.

PRINCIPI DI RIFERIMENTO

Nello svolgimento dei servizi si seguono i seguenti principi:

- Eguaglianza: i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini-clienti, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socio-economiche;
- Imparzialità: l'attività viene svolta secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e imparzialità;
- Continuità: il soggetto gestore dovrà garantire, attraverso la propria struttura organizzativa, la regolarità e la continuità dei servizi offerti;
- Riservatezza: i dati personali degli utenti siano gestiti e conservati esclusivamente per le finalità di Legge e per il periodo necessario in attuazione alle disposizioni in materia di sicurezza dei dati personali (Regolamento UE 2016/679).

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO UTENTE

I DIRITTI

- diritto di essere assistito con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- diritto di veder rispettata la propria persona;
- diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso;
- diritto di fare reclami e di venire informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI

- dovere di rispettare il personale che lo assiste;
- dovere di comunicare tempestivamente l'impossibilità ad usufruire dell'intervento programmato onde evitare disagi per il regolare svolgimento del Servizio e per il lavoro degli operatori;
- dovere di rispettare il Regolamento del Centro.

IL SERVIZIO

Il Centro Diurno di Socializzazione per disabili Casa di Rosa, secondo quanto previsto dalla Legge 104/92, art. 8, dalla Legge Regione Toscana n. 41 del 24 Febbraio 2005, dalla L.R. 72/97 e successiva Delibera R.T. n. 228 del 25/7/98, si configura quale spazio appositamente strutturato e pertanto idoneo a favorire il processo di crescita e d'integrazione sociale di persone temporaneamente o permanentemente disabili, fornendo valide occasioni per sviluppare e/o migliorare le capacità relazionali e i legami che l'individuo instaura con la comunità.

Tale struttura, ha pertanto lo scopo di svolgere una funzione socio-educativa sul singolo individuo, mirata a recuperare le capacità fisiche ed intellettuali residue per migliorarne il livello interrelazionale e d'inserimento sociale.

FINALITÀ

Tale struttura, ha pertanto lo scopo di svolgere una funzione socio-educativa sul singolo individuo, mirata a recuperare le capacità fisiche ed intellettuali residue per migliorarne il livello interrelazionale e d'inserimento sociale.

A tal fine prevede:

- interventi integrati assistenziali educativi/rieducativi/abilitativi e riabilitativi;
- sostegno e coinvolgimento della famiglia nell'opera socio-educativa per evitare l'istituzionalizzazione del disabile;
- integrazione del disabile nell'ambiente sociale esterno.

METODOLOGIA DI LAVORO

La metodologia di lavoro del Centro è caratterizzata da una spiccata intenzionalità socio-terapeutica e da progettualità personalizzate che prevedono una forte integrazione tra prestazioni sanitarie, sociali ed educative. I Progetti educativi individualizzati sono elaborati individuando per ciascun utente aree di sviluppo, obiettivi, attività, modalità operative, tempi, operatori di riferimento, risultati attesi e indicatori. Ogni progetto viene redatto dall'equipe del Centro ed ha, di norma, durata annuale; è concordato e verificato con la famiglia e con i Servizi invianti in modo da poter realizzare una sinergia di interventi che supportino il raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto individuale anche al di fuori dei tempi e delle attività proprie del Centro.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI DEL CENTRO

Il Centro garantisce lo svolgimento delle seguenti attività:

- ospitalità diurna;
- accudimento alla persona;
- servizio di mensa;
- attività di osservazione e orientamento mirate a:
 - a. educazione del soggetto all'autonomia personale;
 - b. mantenimento nell'utente delle capacità psichiche, sensoriali, motorie e manuali residue;
 - c. miglioramento e sviluppo delle competenze linguistiche logico operative, critiche, estetiche, motorie e delle abilità manuali;
- inserimento degli utenti nel contesto territoriale;
- creazione di programmi individualizzati con obiettivi a breve e lungo termine, in collaborazione con i servizi territoriali competenti;
- creazione di rapporti di gruppo con osservazione e verifica delle dinamiche relazionali;
- possibilità, per i casi che ne necessitano, di un servizio di trasporto dal domicilio dell'utente alla struttura e viceversa.

Per la realizzazione di tali finalità il Centro si avvale di attività occupazionali organizzate mediante lavoro a piccoli gruppi che mettono l'utente in situazione di apprendimento specifica atta a favorire una crescita sul piano cognitivo, estetico, creativo e manuale.

RICETTIVITÀ

Il Centro ha una capacità recettiva di n. 20 posti e si configura come struttura territoriale a ciclo diurno a sostegno della domiciliarità. La struttura è situata in Sansepolcro (AR), in Via Angelo Scarpetti n. 35. È composta da due zone soggiorno, sala da pranzo, due zone riposo, due servizi igienici, vano ristoro, locali tecnici, locali accessori e zona esterna.

La struttura è autorizzata con DCRT 228/98 come Centro Diurno di cui all'art 20 comma 3 della L.R.T 41/2005. È stata accreditata presso il Comune di Sansepolcro per l'erogazione dei servizi di assistenza ai sensi della L.R. Toscana n. 82/2009 e successive modifiche e integrazioni.

ACCESSO AL CENTRO

La struttura accoglie soggetti residenti nei Comuni dell'Unione Montana Valtiberina Toscana. Si accede al Servizio inoltrando domanda, redatta su apposito modulo sottoscritta dall'interessato o da chi ne esercita la tutela, all'Unione Montana dei Comuni della Valtiberina Toscana. Alla domanda dovrà essere allegato il certificato di accertamento della condizione di handicap in situazione di gravità (L. n. 104/92) e copia del PARG.

Per eventuali brevi periodi di assenza il posto viene conservato.

DIMISSIONE DAL CENTRO

Le dimissioni dal Centro avverranno per i seguenti motivi:

- raggiungimento limiti d'età;
- realizzazione del progetto individuato e reperimento di altra occasione di integrazione;
- rinuncia dell'utente e/o della famiglia all'inserimento al Centro;
- prolungate ed ingiustificate assenze dell'utente;
- accertamento da parte degli operatori territoriali dell'inadeguatezza del Centro alle necessità dell'utente.

COSTO DEI SERVIZI ACCESSORI

È prevista una compartecipazione degli Utenti per la frequenza al Centro quantificata in base alle Disposizioni Attuative del Regolamento del Sistema dei Servizi Sociali dell'Unione Montana dei Comuni della Valtiberina Toscana, come approvate annualmente con Delibera di Giunta dell'Unione e vigente al momento della presentazione della domanda di inserimento.

CALENDARIO ATTIVITÀ

Il Centro garantisce l'apertura per tutto l'anno, ad eccezione dei giorni festivi e brevi periodi di chiusura per le festività natalizie pasquali ed estive, da concordare con il responsabile referente dell'Unione dei Comuni.

Il servizio si articola dal lunedì al venerdì, nell'orario compreso tra le ore 8,30 e le 16,30, con inizio delle attività per gli utenti dalle ore 9,30. Nella fascia oraria 8,30-16,30 sono compresi gli eventuali tempi per il trasporti degli utenti dal domicilio al centro diurno e viceversa.

Eventuali chiusure straordinarie potranno essere disposte dall'Ente per sopravvenuti urgenti ed accertati motivi.

LE FIGURE PROFESSIONALI DEL CENTRO

La struttura deve garantire rapporto di continuità tra gli operatori che svolgono funzioni educative e gli utenti affidati, anche per meglio attuare i progetti individuali programmati.

All'interno del Centro sono presenti le seguenti professionalità:

- **EDUCATORI PROFESSIONALI** responsabili della predisposizione ed attuazione dei progetti educativi. Essi in particolare: favoriscono il coinvolgimento delle famiglie nel progetto educativo; partecipano alla definizione dei progetti educativi ed all'aggiornamento degli stessi con il coordinatore; svolgono attività di raccolta e osservazione dei casi.
- **ADDETTI ALL'ASSISTENZA DI BASE** assistono gli utenti in tutte le attività svolte all'interno del Centro.
- **REFERENTE/COORDINATORE** che predispone il piano di attività all'interno e all'esterno e ne garantisce la regolare attuazione; coordina il personale, predispone i turni di lavoro e aggiorna il registro delle presenze dello stesso da conservare all'interno della struttura.
- **ADDETTI ALLE PULIZIE** effettuano il servizio di pulizia;
- **AUTISTA e ACCOMPAGNATORE** effettuano il servizio di trasporto e accompagnamento degli utenti.

I profili professionali da assumere a riferimento sono quelli definiti dalle normative nazionali e regionali e dai contratti di comparto.

LA MISURA DELLA QUALITÀ

Il soggetto gestore del servizio, Cooperativa Sociale Polis, ha messo in atto un sistema di organizzazione aziendale dei servizi alla persona certificato secondo la UNI EN ISO-9001 "Sistemi di gestione della qualità" aziendale per garantire la qualità del servizio erogato.

LA GESTIONE DEL RECLAMO

I ricorsi/reclami potranno essere presentati dall'utente interessato e/o dalle associazioni di volontariato e tutela degli utenti presenti sul territorio della Valtiberina, nel rispetto delle norme dettate dal Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 e successive modifiche integrazioni con contestuale delega espressa dell'interessato. Il ricorso/reclamo potrà essere presentato al Responsabile del Servizio Sociale dell'Unione dei Comuni, in forma scritta, anche tramite raccomandata a/r (in questo caso la data di spedizione vale quale data di presentazione), entro 30 giorni dal giorno in cui il ricorrente ha avuto conoscenza dell'atto lesivo. Il Responsabile, previa attività istruttoria, con acquisizione dei documenti e degli accertamenti utili e con possibilità di intervento dei terzi interessati, potrà assumere una delle seguenti decisioni:

- dichiarare inammissibile il ricorso quando vi siano irregolarità nella sua presentazione. Se queste sono sanabili al ricorrente verrà assegnato un termine per la loro regolarizzazione;
- dichiarare improcedibile il ricorso, se le irregolarità suddette non vengano sanate nel termine dato;
- respingere il ricorso, se lo ritiene infondato;
- accogliere il ricorso per incompetenza, annullando l'atto e rimettendo la questione all'organo competente;

- accogliere il ricorso per motivi di legittimità e/o di merito, annullando o riformando l'atto o, in determinati casi, rimettendo la questione all'organo che lo ha emanato.

In ogni caso la decisione dovrà essere assunta, motivata e notificata a tutti i soggetti coinvolti entro 90 giorni dalla proposizione. In caso di silenzio dell'autorità decidente, ovvero se il termine suddetto decorre inutilmente, il ricorso si intende respinto a tutti gli effetti e contro il provvedimento impugnato potrà essere esperito il ricorso all'autorità giurisdizionale competente.

CENTRO DIURNO SOCIO-RIABILITATIVO ED EDUCATIVO "CASA DI ROSA" SANSEPOLCRO (AR)

Via Angelo Scarpetti n. 35 – Sansepolcro (AR)

Telefono 0575.741893

Orario di apertura:

Lunedì/Venerdì in orario compreso tra le ore 8,30 e le 16,30,