



Alta Valle del Metauro
Unione Montana

**UNIONE MONTANA
ALTA VALLE DEL METAURO**
Via Manzoni, 25
61049 Urbania (PU)



CENTRO SOCIO EDUCATIVO RIABILITATIVO

FRANCESCA

CARTA DEI SERVIZI

In conformità alla Legge regionale n.20 del 06 novembre 2002 e al Regolamento regionale n.1 del 25 febbraio 2004, disciplina in materia di integrazione socio-sanitaria (DD.GG.RR. Marche nn.

1011/2013 1195/2013 e 1331/2015)

PREMESSA

La Carta dei Servizi si propone di illustrare l'organizzazione interna del Centro socio educativo riabilitativo "Francesca, e tutti i servizi che in esso vengono offerti, al fine di garantire informazione, trasparenza e standard adeguati di efficacia ed efficienza delle prestazioni.

Gli obiettivi che s'intende perseguire sono:

- a. informare gli utenti, le famiglie e gli enti committenti dei servizi che il Centro offre,
- b. impegnarsi per garantire e migliorare costantemente i servizi offerti,
- c. raccogliere il grado di soddisfazione per migliorare la qualità.

CARTA D'IDENTITA' DEL SERVIZIO

" C h i s i a m o " :

Il Centro socio educativo riabilitativo "Francesca" è un servizio per persone con disabilità intellettiva relazionale in età post scolare gestito dalla Unione Montana Alta Valle del Metauro.

Il servizio è stato "esternalizzato" ed è gestito dal privato sociale mediante convenzione con la Cooperativa sociale "Montefeltro" di Urbino. Il Centro serve un territorio di più comuni e consta una vasta serie di servizi e prestazioni in favore di cittadini disabili.

Obiettivi generali: favorire lo sviluppo della socializzazione, con attività finalizzate alla relazione, e percorsi di integrazione con il territorio; potenziare le autonomie personali, aiutare la crescita di una identità positiva, promuovere azioni di mantenimento delle capacità residue.

Obiettivi particolari: individuare e valorizzare abilità e competenze individuali, capacità di attenzione, osservazione, partecipazione responsabile, motivazione al fare.

Utenti: Il Centro socio educativo riabilitativo "Francesca" può ospitare nelle due sedi di Ca' Messere e Palazzo Riviera un massimo di 36 giovani e adulti in situazione di disabilità intellettiva relazionale.

Il metodo di lavoro: gli educatori lavorano in équipe e utilizzano specifici strumenti educativi quali l'osservazione, la programmazione, il lavoro di gruppo, la documentazione e la verifica nella pianificazione delle attività.

Il piano delle attività: predisposto annualmente è personalizzato in base all'analisi degli interessi, delle competenze, delle difficoltà e dei bisogni dei ragazzi.

Personale: Il Centro si avvale delle seguenti figure professionali: Direttore, coordinatori, educatori con specifiche qualifiche professionali, oss, ecc.

Tempi: le attività sono programmate su n. 240 gg all'anno, di norma dalle 8.30 alle 16.00, dal lunedì al venerdì.

Modalità di pubblicizzazione del servizio: articoli sui giornali locali (Corriere Adriatico, Il Resto del Carlino, Il Ducato); sito web dell'Unione Montana, articoli su riviste specialistiche, servizi su emittenti televisive, facebook, ecc. Documentazione sulle attività disponibile presso la sede del Centro diurno e su Internet al sito www.centrofrancesca.it

Costi complessivi di gestione: per ogni esercizio finanziario viene predisposto un piano economico di gestione del Centro dall'Ente Gestore.

Collaborazioni: Comitato di Gestione, operatori (Assistente Sociale e amministrativi) degli Enti Locali, Azienda Sanitaria Unica Regionale- zona territoriale n° 2, Cooperativa sociale Montefeltro Urbino, Cooperativa sociale Francesca Urbino, Associazione Anffas Fermignano-Urbino-Urbania, Associazione Sportiva "So Sport"

Rapporti con il territorio: Ambito Territoriale Sociale n. IV di Urbino, Comuni di Borgo Pace, Mercatello sul Metauro, Peglio, Urbino, Urbania, Fermignano, S. Angelo in Vado, Petriano, Montecalvo in Foglia, Azienda Sanitaria Unica Regionale - Zona Territoriale n°2 di Urbino, Scuole del territorio, Centro per l'impiego di Urbino, vari Comuni fuori dell'ambito territoriale.

U b i c a z i o n e d e l s e r v i z i o

L'attività è dislocata sulle seguenti tre sedi:

1. Urbino, Via Pozzo Nuovo – Servizio di accesso
2. Urbino, Palazzo Riviera Via Piola S. Margherita – Servizio base e complementare
3. Urbino, Loc. Cà Messere Via Strada Rossa 72 – Servizio base e complementare

Ogni sede è suddivisa in spazi educativi per l'attività individualizzata, per le attività comuni, per le attività motorie e per le attività di laboratorio. Inoltre dispongono di spazi esterni per organizzare attività all'aperto.

Vengono inoltre utilizzate altre strutture per attività particolari, quali la pista d'atletica del campo sportivo di Urbino, la piscina e il bocciodromo di Urbania, il palazzetto dello sport di Fermignano e gli spazi di servizio e svago che offre il territorio.

N o r m a t i v e

Il Centro opera in base alle normative nazionali e regionali vigenti nel settore.

SERVIZI OFFERTI

Che cosa intendiamo per “servizio”: è l'insieme delle prestazioni rivolte all'aiuto e al sostegno di persone in situazione di disabilità, si basa sulla relazione interpersonale, che deve essere capace di ascoltare e valutare difficoltà, evidenziare bisogni espressi o latenti, valorizzare interessi e abilità della persona utente del servizio.

Il servizio è stato suddiviso in:

- ❑ servizio di accesso,
- ❑ servizio di base,
- ❑ servizio complementare.

D i a c c e s s o

Intendiamo quelle prestazioni rivolte agli utenti e finalizzate all'erogazione di informazioni sulle caratteristiche, sull'organizzazione e sui requisiti necessari per usufruire del servizio.

In sintesi:

- eroga informazioni,
- predispone documentazione e produce materiale informativo,
- organizza momenti pubblici interni ed esterni al Centro,
- è dotato di ufficio e strumenti (telefono, fax, computer...),
- gestisce colloqui (pareri, consigli, orientamento),
- gestisce la prima accoglienza,
- mette a disposizione personale specializzato,
- garantisce supporto amministrativo

D i b a s e

E' l'insieme di prestazioni e attività che costituiscono l'essenza del servizio

In sintesi:

- definisce piani educativi specializzati,
- programma le attività annuali, settimanali e giornaliere rivolte agli utenti
- predispone incontri di programmazione e verifica delle attività tra gli operatori.

- monitora costantemente la situazione psicofisica del soggetto
- organizza gli orari,
- attua interventi a livello individuale e di gruppo
- organizza l'attività di consulenza e sostegno dei genitori,
- garantisce competenza e disponibilità degli operatori anche al fine della sicurezza degli ospiti in caso di emergenza.

C o m p l e m e n t a r i

E' l'insieme delle prestazioni che contribuiscono a rendere operativo e migliore il servizio primario, può essere interno o esterno al servizio (es. trasporto utenti, mensa, collaborazioni con A.S.D. So Sport e Cooperativa Sociale Francesca).

In sintesi:

- organizza la mensa,
- elabora progetti con enti pubblici e privati,
- utilizza personale specializzato,
- organizza il trasporto,
- predispone attività di assistenza sociale,
- organizza attività ricreative per la gestione del tempo libero,
- organizza attività di sostegno pomeridiano per allievi in età scolare,
- organizza attività sportive e favorisce la partecipazione a eventi sportivi,
- organizza incontri per l'aggiornamento del personale.

Vedi in dettaglio Allegato "A"- Organizzazione delle attività/servizi del Centro Socio-educativo

UTENZA

A c h i s i r i v o l g e

Servizio rivolto all'aiuto e al sostegno sia della persona in situazione di disabilità, sia alla sua famiglia. Il bacino di utenza comprende il territorio della Unione Montana Alta Valle del Metauro ed altri Comuni dell'ATS IV e della Provincia di Pesaro e Urbino.

Modalità di accesso dimissione e riammissione

Le domande di accesso, su apposito modulo, vanno inviate al Servizio Servizi Sociali della Unione Montana Alta Valle del Metauro. Le richieste saranno poi evase come indicato agli artt. 6 e 7 del regolamento di gestione, per garantire una risposta tempestiva alla famiglia dell'utente.

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; pertanto al raggiungimento del 61° giorno di assenza, l'utente viene automaticamente dimesso dal CSER. Il limite dei 60 gg. non opera nel caso del ricovero ospedaliero. In tal caso il posto sarà conservato fino alla dimissione ospedaliera ed eventuale successivo periodo di convalescenza.

L'eventuale riammissione sarà oggetto di apposita valutazione da parte dell'Unione Montana, sentito il Direttore del Centro, dietro formale richiesta dell'utente/famiglia interessato/a su apposita modulistica.

Le dimissioni avvengono, inoltre, su richiesta della famiglia dell'utente e vanno inviate al Servizio Servizi Sociali della Unione Montana Alta Valle del Metauro o su richiesta dell'ente gestore qualora vengono a mancare i requisiti per usufruire adeguatamente del servizio o per reiterata morosità.

Retta

E' prevista a carico dell'utente o dei familiari, una retta mensile omnicomprensiva stabilita annualmente dalla Unione Montana, sentito il Comitato di gestione del Centro. Per utenti particolarmente gravi, che richiedono il rapporto educatore/utente 1:1, la Giunta determinerà una quota aggiuntiva mensile rapportata alla qualità del servizio e ai costi gestionali effettivi.

Registro presenze

Il servizio è dotato di un registro presenze giornaliero degli utenti, tenuto costantemente aggiornato dagli educatori.

Diritti

- a. L'utente ha il diritto di partecipare alle diverse attività proposte dal Centro in base alle proprie esigenze e capacità personali.
- b. L'utente ha il diritto di essere seguito con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana.
- c. L'utente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- d. L'utente ha il diritto alla sicurezza, nelle ore di frequenza del servizio, ad una copertura assicurativa e ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza e o di pericolo.

Doveri

- a. L'utente ha il dovere di rispettare il personale.

- b. L'utente e la sua famiglia hanno il dovere di informare tempestivamente i responsabili del servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, ad attività e prestazioni programmate.
- c. L'utente e la sua famiglia hanno il dovere di attenersi alle regole interne della struttura.
- d. L'utente e la sua famiglia hanno il dovere di rispettare i pagamenti della retta mensile.

R e c l a m i

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. 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. 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. Le modalità previste per esporre formale reclamo sono: colloquio con gli educatori, assemblea con i genitori, colloquio con il responsabile del servizio sociale, e reclamo scritto.

PERSONALE DEL SERVIZIO

L'équipe degli educatori

Il servizio si avvale per la sua organizzazione e funzionamento delle seguenti figure professionali:

- Direttore del centro
- Coordinatori
- Educatori
- Assistenti tutelari
- Personale di servizio
- Consulenti scientifici.

Gli educatori hanno specifiche competenze:

- pedagogiche,

- tecnico-artigianali,
- di animazione,
- organizzative-gestionali,
- informatiche,
- motorie.

Essi devono inoltre:

- proporre, organizzare e gestire attività: pratiche, psicomotorie, sociali, cognitive ricreative e artigianali,
- progettare interventi educativi finalizzati e sistematicamente realizzati, dopo aver valutato le potenzialità dei singoli soggetti ed aver predisposto opportuni momenti di verifica,
- assistere direttamente i bisogni primari degli utenti,
- migliorare la qualità dell'esperienza di vita del centro,
- realizzare le proprie potenzialità espressive,
- relazionarsi e confrontarsi costantemente con i colleghi di lavoro,
- stabilire con chiarezza i propri ambiti di attività,
- predisporre periodici momenti di incontro e confronto con i genitori,
- relazionare regolarmente sull'andamento generale e specifico del centro ai propri referenti,
- instaurare relazioni significative con gli utenti anche attraverso una comunicazione non verbale, tonica (contatto corporeo) ed emozionale.

Le competenze professionali dell'équipe sono quelle previste dalla normativa vigente, i percorsi formativi sono costanti e permanenti.

COMITATO DI GESTIONE

Ha funzioni di compartecipazione, indirizzo e consultive sulle tematiche riguardanti l'attività del centro. Le sue funzioni sono dettagliatamente indicate all'art. 5 del regolamento del Centro.

QUALITÀ

Controllare la *qualità* fornita dal Centro significa spostare l'attenzione dalla semplice verifica del servizio erogato, per concentrarla sull'organizzazione e sui

processi che stanno a monte del servizio stesso. In altre parole, si tratta di ricercare il miglioramento della qualità del lavoro attraverso una precisa metodologia codificata (*standardizzata*), in modo da ridurre al minimo i difetti e i disservizi e assicurare così la piena soddisfazione degli utenti.

Gli indicatori che nel Centro vengono considerati in questo controllo qualitativo sono i seguenti:

- *indicatori istituzionali e strutturali*, riferiti alle risorse umane (numero di educatori, assistenti, personale di supporto, ecc.), alla valutazione dell'adeguatezza della strutture (ampiezza degli spazi, assenza di barriere architettoniche, presenza di locali adibiti a laboratori e di spazi per varie attività didattiche) e alla disponibilità di attrezzature e sussidi;
- *indicatori organizzativi e procedurali*, intesi come una metodologia standardizzata di progettazione e verifica che consentano di fare bene le cose dall'inizio. A questo livello sono da considerare la qualità dei rapporti istituzionali fra il Centro ed altre agenzie, l'utilizzo degli educatori in relazione alla specifiche competenze, la flessibilità organizzativa di orari e attività, le modalità di relazione fra direttore, educatori ed altre figure anche esterne, la gestione delle operazioni di programmazione, di verifica, le attività di formazione, ecc.;
- *indicatori di risultato*, che non riguardano soltanto l'apprezzamento dei livelli di apprendimento raggiunti dagli utenti, ma anche l'analisi dell'integrazione nel contesto sociale;
- *indicatori di soddisfazione* di coloro che direttamente o indirettamente fruiscono dei servizi del Centro (in primo luogo utenti e famiglie). Spesso si sottovaluta l'importanza che gli utenti esprimano una valutazione in merito alle attività seguite e ai comportamenti degli educatori e dell'altro personale;
- *indicatori di costo*, che si connettono con l'impiego adeguato delle risorse disponibili e che, pur non potendo assumere un ruolo prioritario in considerazione della specificità di un servizio alle persone, risultano comunque di grande rilevanza, anche in considerazione della contrazione drammatica di risorse stesse.

Facendo riferimento agli indicatori evidenziati, l'equipe del Centro ha elaborato una serie di strumenti (questionari e griglie di rilevazione), attraverso i quali viene controllata annualmente la qualità del Servizio, con il coinvolgimento degli operatori, degli utenti, delle famiglie e delle varie figure del territorio che interagiscono a vario titolo con il Centro.