



Carta dei Servizi

CDD

Centro Diurno Disabili

Sim-patia

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è finalizzata ad offrire agli ospiti ed ai loro familiari di riferimento, agli Enti pubblici e privati un quadro preciso di conoscenze e di informazioni sui servizi offerti, sull'organizzazione e la modalità di funzionamento della cooperativa Sim-Patia nell'ambito del Centro Diurno per Disabili.

La conoscenza delle attività e del funzionamento del Centro Diurno, oltre a informare e tutelare l'Ospite, permette il miglioramento dei reciproci rapporti e persegue la trasparenza dell'azione individuando obiettivi di miglioramento della qualità del servizio di cui è destinatario.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio e dei Ministri 19 maggio 1995. Schema generale di riferimento della " Carta dei Servizi pubblici Sanitari".

Ulteriori riferimenti normativi sono:

Ministero della Sanità – Linee Guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario nazionale

Decreto del ministero della Sanità 15 ottobre 1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del Servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.

Delibera della Giunta Regionale n. 7/18334 del 23.07.04

Delibera della Giunta Regionale n.7435 del 14.12.2001 e successiva DGR N.X/ 2569 _2014.

Simpatia si è dotata di un codice etico comportamentale che sancisce diritti e doveri morali, responsabilità etico sociali a cui ogni partecipante all'organizzazione della Cooperativa deve attenersi.

Valmorea, 23 marzo 2016

1.La struttura

Il Centro Diurno per Disabili Sim-Patia ha sede in **Via Parini 180 a Valmorea (Co)**. Dispone di ambienti confortevoli, senza barriere architettoniche: bagni attrezzati, soggiorno, sala ristorante, palestra, area tecnologica e sala polifunzionale.

Il CDD ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento, l'accreditamento e il contratto presso Regione Lombardia per 18 posti.

E' in possesso della Certificazione di Qualità in conformità alla norma Uni En Iso 9001:2000 rilasciata da Ciscert in conformità al Regolamento Tecnico SINCERT RT-04 per:

“Progettazione ed erogazione di servizi assistenziali, sanitari e psicosocio- educativi rivolti a persone adulte con gravi disabilità fisiche”.



Le figure professionali impegnate a garantire i servizi di cura e assistenza alla persona nonché la vita di relazioni sono il Direttore della struttura, il Medico referente, gli ASA, gli OSS, gli infermieri, lo psicologo, i fisioterapisti, gli educatori, gli ing. Informatici; al lavoro quotidiano contribuiscono anche i volontari.

Il Centro disabili Diurno è gestita dalla cooperativa sociale Simpatia, ente senza fine di lucro riconosciuto dalla Regione Lombardia, iscritta all'Albo regionale delle Cooperative Sociali, sezione A, foglio 95, n. 189. Presidente della Cooperativa Sim-patia è Gerolamo Saibene.

Direttore Generale è: Irma Missaglia

Il numero telefonico è: 031-806030 Il numero di fax è: 031-806078

L'indirizzo e-mail: info@sim-patia.it www.sim-patia.it

La struttura è raggiungibile con autobus di linea, da Como: C74.

Da Varese : autobus di linea Varese-Como. Le stazioni ferroviarie più vicine sono Malnate e Grandate

1.1 Finalità e scopi del Centro Diurno per Disabili

Il Centro Diurno Sim-patia si rivolge a persone adulte che a causa di disabilità fisiche presentano difficoltà nell'autonomia e nell'autosufficienza; risponde al bisogno delle famiglie che chiedono sostegno alla domiciliarità nei casi in cui:

- a) necessitino di supporti terapeutici
- b) siano impossibilitati ad avere una presenza continua di assistenza in famiglia
- c) per motivi contingenti abbiano necessità di allontanarsi giornalmente dalla propria abitazione
- d) per valutazione delle abilità residue, allo scopo di riprogrammare una vita autonoma presso la propria abitazione con il supporto della tecnologia

L'insieme delle prestazioni e le caratteristiche organizzative di Sim-patia corrispondono allo scopo sociale dell'**accogliere con la migliore qualità dei servizi riabilitativi e dell'assistenza e la ricerca della massima qualità possibile di vita** promuovendo la capacità dell'utente di partecipare, decidere, apprendere, fare esperienze e valorizzare le sue residue possibilità di fare attività, sia in autonomia che in collaborazione con altri, per mezzo di interventi educativi ed occupazionali. Il centro è aperto nella logica della **collaborazione con le famiglie** e della **massima integrazione possibile con il territorio**, cui rivolge i servizi di cui dispone.

Il CDD è aperto 47 settimane all'anno: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00

2.Servizi alberghieri e generali

Vitto

Il servizio mensa viene effettuato nella sala da pranzo con il seguente orario:

pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00 circa

merenda ore 16

Il menù è articolato in cinque giorni per quattro settimane, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi e prevede variazioni stagionali.

Il servizio è appaltato ad una Società specializzata nella ristorazione

Alloggio

Il Centro Diurno Sim-patia è dotato di servizi generali: palestra, piscina, centralino, sala polifunzionale, area tecnologica, sala da pranzo, sala per attività educative, bagni assistiti

La struttura è circondata da un ampio giardino.



Servizio pulizia e sanificazione ambiente

Il servizio è appaltato ad una Cooperativa di servizi.

Trasporto ospiti

Per gli ospiti del Centro Diurno è previsto il servizio di trasporto da casa o per uscite per interessi personali, di gruppo, spettacoli, gite, visite ecc, compatibilmente con i mezzi e le risorse disponibili.

Qualora per motivi tecnici od organizzativi non sia possibile effettuare il servizio, sarà cura del responsabile provvedere ad avvertire gli ospiti o i loro familiari.

2.1.Servizi socio sanitari

Metodologia di lavoro

Il Centro Residenziale Sim-Patia si propone di **contribuire alla migliore valorizzazione delle residue capacità, di stimolare l'autonomia, la comunicazione e l'apprendimento di nuove funzioni. Crea momenti socializzanti per ritemperare le energie psicofisiche senza focalizzare l'attenzione solo sulla salute fisica, che spesso non presenta reali motivi di preoccupazione.** Per gli ospiti sono programmati interventi sia di tipo riabilitativo (fisioterapia, piscina, arte terapia, logopedia, laboratorio cognitivo) che di tipo occupazionale (pittura, decoupage o lavori creati su interessi personali) presso il centro.

Di particolare importanza il progetto con il Polo Tecnologico di Simpatia finalizzato a rendere possibile l'uso del computer agli ospiti che lo desiderano, superando con strumenti tecnologici avanzati, la disabilità fisica.

La metodologia di lavoro viene espressa con:

Lavoro in equipe multidisciplinare

Il personale opera con la metodologia del lavoro di equipe per il raggiungimento degli obiettivi proposti. L'equipe professionale, nel rispetto del ruolo delle varie figure, attraverso riunioni periodiche formula progetti di assistenza e ne verifica l'andamento.

Progetti educativi e di assistenza individualizzati

Il progetto educativo e di assistenza individualizzato, P.I, PEI, PAI è il piano che l'equipe professionale elabora per ogni ospite. Il progetto deve tenere conto dei diversi bisogni di ogni utente, deve individuare gli strumenti e le tecniche adatte per il raggiungimento degli obiettivi con l'attenzione a osservare i cambiamenti e la dinamica evolutiva dell'ospite.

Le Procedure

Per favorire interventi omogenei, esistono all'interno del centro protocolli scritti che garantiscono la corretta esecuzione degli interventi attivati.

L'esistenza di procedure codificate è garanzia della controllabilità del sistema

L'informazione

La Direzione del Centro Diurno informa all'inizio di ogni anno, gli utenti/familiari in ordine ai programmi stabiliti per l'anno in corso. Per quanto concerne il personale, tutte le

osservazioni/decisioni emerse nelle riunioni, sono riportate su supporti scritti che vengono periodicamente aggiornati al mutare delle condizioni dell'ospite: Tutti i protocolli, le procedure, le cartelle cliniche, i piani individualizzati, i piani di lavoro, sono a disposizione del personale su supporti scritti e cartella informatizzata.

Le procedure amministrative quali, turni, contabilità, gestione ordini, atti amministrativi in genere sono effettuate per iscritto e conservate in archivio.

Quanto sopra a garanzia della trasparenza delle azioni del Centro e della controllabilità e valutabilità dei comportamenti e dei risultati raggiunti

Rapporti con le famiglie

Gli operatori mantengono uno stretto contatto con le famiglie da cui ricevono giornalmente informazioni utili per una adeguata permanenza al centro.

La coordinatrice del CDD incontra periodicamente la famiglia o le figure di riferimento segnalate, per comunicare e condividere il P.I.(Progetto Individuale), il PEI (Piano educativo individualizzato) e il PAI (Piano assistenziale individualizzato)

3.II Personale

Criteri di selezione:

- Tutte le figure che operano in Sim-patia sono in possesso dei titoli professionali prescritti dalla normativa.
- Pur nel rispetto dei luoghi di provenienza, si richiede una buona conoscenza della lingua italiana per la necessaria comunicazione/interpretazione nel rapporto con l'ospite.
- La modalità di valutazione per l'assunzione segue la procedura della qualità presente in GESQUA.

In riferimento agli standard regionali per la gestione delle risorse umane, sono presenti presso Sim-patia CDD le seguenti figure professionali :

- Direttore e Coordinatore generale
- Coordinatore d'equipe
- Coordinatore assistenziale
- Infermiere Professionale
- Terapisti della riabilitazione
- Educatori Professionali
- Ing. Informatici
- Operatori Socio sanitari (OSS)
- Personale amministrativo
- Personale per i servizi generici
- Personale addetto alla piscina

Nella gestione della turnistica sono previste le presenze in sostituzione di ferie, malattie e permessi. In presenza di malattia prolungata, si provvede alla sostituzione con nuovo personale temporaneo.

La continuità assistenziale è garantita per tutta la durata di apertura del CDD.

Ogni figura professionale che opera all'interno della struttura è riconoscibile all'ingresso, su apposito monitor, visibile agli ospiti e ai loro familiari.

Gli educatori – Il tutor

Per ogni ospite vengono definiti i piani educativi assistenziali e progetti individualizzati mirati a rispondere ai bisogni di ogni ospite.

L'attività sociale, educativa e di animazione è erogata giornalmente dal lunedì al venerdì da educatori professionali, rapportati al numero di ospiti secondo le vigenti normative della Regione Lombardia in materia di accreditamento.

Le attività sono organizzate con programmi personali e di gruppo mirati a favorire la socializzazione, il benessere psicologico e fisico dell'ospite. Gli educatori promuovono attività ludiche (giochi, feste, ecc), manipolative (pittura, piccoli lavori di artigianato), informative (lettura dei quotidiani, settimanali), culturali (lettura del libro, documentari).

L'ospite ha sempre facoltà di scegliere in base agli interessi personali, l'attività preferita tra quelle proposte oppure essere promotore di nuove iniziative.

Sostegno psicologico

Gli psicologi garantiscono idoneo supporto psicologico agli ospiti. Curano la formazione del personale.

Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita da parte di personale abilitato a norma di legge, secondo le vigenti normative della Regione Lombardia.

Assistenza e cura della persona

L'assistenza tutelare è erogata 8 ore al giorno con la presenza di operatori addetti all'ospite (ASA-OSS) muniti di abilitazioni regionali. Agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, condivisi con il personale educativo.

3.1 Il volontariato e i tirocinanti

All'interno della struttura esiste una significativa presenza di volontari del territorio opportunamente formati che rappresentano una risorsa umana ed economica molto preziosa. Operano all'interno della struttura nel servizio mensa o accompagnando gli ospiti nella loro attività quotidiana.

Sim-patia è una struttura aperta al territorio, al mondo del volontariato, ai contributi e agli scambi con altre realtà locali, nazionali e internazionali che operano nel settore.

Sono presenti tirocinanti curriculari convenzionati, impegnati nella gestione del tempo libero e delle attività occupazionali degli ospiti.

E' compito della Direzione accogliere la disponibilità di personale volontario e tirocinante, predisporre la formazione e momenti di verifica della loro attività/ presenza, inerente alla relazione con gli ospiti e con le altre figure professionali.

4. Le attività

Attività di fisiochinesiterapia – musicoterapia - piscina

L'attività di fisiochinesiterapia, di musicoterapia e quella in acqua mirano al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue.



Attività informatica

L'attività di informatica si attua con soluzioni appropriate a seconda della disabilità, con lo scopo di sviluppare le proprie capacità per raggiungere o mantenere la propria autonomia residua

Laboratorio cognitivo

Il termine "laboratorio" indica quei momenti

educativi che permettono al Disabile che parteciperà alle attività di prendere coscienza delle proprie potenzialità e di estrinsecarle, in modo che diventino un potente strumento conoscitivo. Le attività de laboratorio, infatti, consentono a tutti di attuare, potenziare e valorizzare le proprie capacità cognitive nella totalità espressiva attingendo ad una visione olistica che conduce a porre su piani diversi e complementari, non disgiunti e prevaricanti, il momento, la modalità e la molteplicità della conoscenza e del rapporto con se stessi e con gli altri.



Laboratorio creativo

Propone varie attività di manipolazione, di modellazione e altre attività manuali in modo da



favorire lo sviluppo e il mantenimento, sia delle abilità di base (grosso-motorie, fino-motorie, di coordinazione oculo-manuale), sia di quelle cognitive (discriminazione, generalizzazione,) classificazione, seriazione, logiche, mnestiche, schema corporeo ecc.) e attività manuali hanno lo scopo di offrire agli ospiti il maggior numero di esperienze possibili, ponendo in secondo piano la finalità produttiva a vantaggio dell'autonomia e della gratificazione.

Le attività espressive favoriscono l'acquisizione di determinate abilità e tecniche che permettono l'espressione di sé. Infatti, l'utilizzo di materiali che offrono la possibilità di espressione creativa servono a scaricare gli impulsi e a dirigere i propri sentimenti .

Laboratorio di logopedia

Riconoscendo la capacità di comunicazione come uno dei bisogni fondamentali della persona, Simpatia ha deciso di dedicare parte della sua attività al mantenimento e/o al potenziamento di tali funzioni.

Il linguaggio e la comunicazione in generale vengono spesso compromesse manifestando così:

- disturbi della voce
- disturbi della pronuncia
- disturbi centrali della motricità del distretto fono-articolatorio
- disturbi della fluenza
- disturbi da lesione sensoriale

I nostri ospiti vengono visitati da una consulente logopedista esterna che lascia indicazioni e suggerimenti agli operatori circa gli esercizi da svolgersi individualmente.

Gite esterne – feste

Sono organizzate dall'equipe interna o in accordo con personale volontario e fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, in occasione di particolari ricorrenze oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio (cinema, teatro, concerti)

Vacanze

Simpatia aderisce all'organizzazione dei soggiorni estivi proposti dalla Cooperativa "Simpatia Servizi alla Persona" proponendoli anche ai frequentanti il CDD.

Organizza uscite per interessi condivisi con l'equipe della RSD

I costi saranno comunicati al momento dell'organizzazione in base ai costi del mercato

4.1 Organizzazione della giornata tipo

| | |
|--------------|---|
| Ore 9/10 | Accoglienza |
| Ore 10/12 | Attività di fisioterapia – terapia occupazionale – informatica - piscina |
| Ore 12 | Pranzo |
| Ore 13/14.30 | Relax (televisione – musica – passeggiata) |
| Ore 14.30/16 | Laboratorio polifunzionale con inserimento nell'attività scelta Musicoterapia o incontro con la psicologa (su richiesta) |
| Ore 16/16.30 | merenda |
| Ore 16.45/17 | preparazione e uscita dal Centro |

5.Servizi amministrativi

Uffici amministrativi

Il personale dell'ufficio amministrativo è a disposizione degli ospiti e dei familiari dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 17.00 per informazioni generali.

Per problematiche specifiche è consigliabile fissare apposito appuntamento con l'operatore interessato.

Il servizio amministrativo supporta operativamente lo staff dirigenziale nei seguenti ambiti:
servizio informazioni, relazioni con il pubblico
servizio centralino, protocollo
servizio ospiti per la predisposizione di tutti gli atti concernenti gli ospiti (rette, rapporti con i Comuni, ecc)
servizio per la gestione degli aspetti contabili, rapporti con i fornitori e la gestione del bilancio.
Servizio per la gestione amministrativa del personale.
Servizio di segreteria generale per la predisposizione di tutti gli atti amministrativi necessari al funzionamento dell'Ente.

6. Modalità di Ammissione

La richiesta di ammissione al Centro Diurno Disabili, dovrà essere presentata all'Ente compilando un apposito modulo e il questionario disponibili presso la Direzione o reperibili sul sito "www.simpatia.it" nella sezione modulistica, corredata da documentazione socio sanitaria aggiornata e trasmessa al centro attraverso i servizi sociali dei comuni, la famiglia, o l'ospite stesso. e verrà inserita nella lista di attesa presente in Direzione e nella Gestione della Qualità (Gesqua).

Gestione lista di attesa

Le liste di attesa sono istituite ed aggiornate distintamente per ciascun Servizio di Simpatia e gestite dalla Direzione Generale

La domanda di ingresso viene inserita in un'apposita lista di attesa gestita dalla Direzione che definirà la priorità di ingresso in base:

- alla data di presentazione della domanda;
- alla valutazione del bisogno e dell'urgenza socio-assistenziale (livello di non autosufficienza / risorse familiari ed economiche/ mancanza di rete familiare, necessità di ausili tecnologici per il rientro nel territorio e nella propria abitazione, bisogno di socializzazione.

La graduatoria viene aggiornata una volta all'anno contattando le persone interessate e ogni volta che la Direzione Generale e Sanitaria, autorizzano un nuovo inserimento in graduatoria o un'uscita dalla graduatoria (inserimento in altra struttura, decesso, ecc.).

Le procedure d'ingresso sono le seguenti:

- Ogni qualvolta si renda disponibile un posto , la Direzione ne dà comunicazione alla famiglia e o/al Servizio sociale competente, tramite fax o mail, indicando la data a partire dalla quale il posto è disponibile e la motivazione della disponibilità (es. dimissione, decesso, trasferimento).

La Direzione fornirà il modulo " contratto e informazioni utili per l'ingresso" e il " questionario di ingresso".

Rinuncia al posto disponibile

Quando la Direzione comunica la disponibilità del posto in Simpatia, , se l'interessato o il suo referente rinunciano, la domanda di accesso viene cancellata dalla graduatoria formulata per la lista d'attesa. Per accedere al servizio sarà necessario presentare una nuova domanda.

Ammissione

L'ammissibilità viene valutata dal Direttore della Struttura e dal Coordinatore , secondo i seguenti criteri:

- Disponibilità del posto dato dalla lista di attesa presente in struttura presso la Direzione e in Gesqua.
- età di ingresso compresa di massima fra i 18 e i 65 anni.
- Limitazioni funzionali fisiche del disabile dipendente da qualsiasi causa
- Limitazioni funzionali che consentono un sufficiente livello di integrazione sociale
- gravità della situazione familiare con necessità di sollievo giornaliero
- ordine temporale di presentazione della domanda

L'accertata presenza di patologie psichiatriche o insufficienze mentali gravi o medio gravi, aventi carattere di cronicità, esclude ogni possibilità di inserimento.

6.1 Ingresso

La conoscenza della struttura da parte di potenziali ospiti e loro familiari sarà fatta con visite guidate di cui si farà carico il coordinatore e la direttrice.

Di norma l'inserimento al Centro Diurno, se le condizioni dell'ospite lo consentono, avverrà in modo graduale con frequenza oraria ridotta o a giorni alterni per 15 giorni, al fine di favorire un positivo adattamento al nuovo contesto.

I responsabili dell'ammissione valutano le condizioni psicofisiche dell'ospite, raccolgono le informazioni sanitarie, sociali, familiari riguardanti l'interessato, prestando particolare attenzione agli aspetti concernenti le abitudini, i desideri e gli interessi dello stesso con l'obiettivo di:

- valutare i bisogni
- valutare le condizioni psicofisiche del disabile
- identificare se il servizio richiesto dall'utente è rispondente ai suoi bisogni e alle sue condizioni

All'atto dell'ammissione, l'ospite o il familiare, o il tutore richiedenti, sottoscrivono il contratto di ingresso e dovranno indicare i nominativi delle persone (familiari o non familiari) di riferimento.

Le persone indicate dall'ospite, assumono i seguenti impegni:

- Assicurare adeguata e costante fornitura di effetti personali per l'ospite.
- Assicurare la presenza diretta o di persona di propria fiducia agli incontri con i responsabili del Centro.
- Rispettare gli orari e le regole su cui è organizzato il Centro.
- Assicurare il pagamento della retta .

Dimissioni

Il Direttore della struttura e il Coordinatore del servizio , con giudizio motivato, propone l'allontanamento dell'ospite, qualora questi:

- tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- si manifesti grave incompatibilità e sfiducia da parte dei familiari sull'operato e i metodi di indirizzo sanitario ed educativo del centro.

La Direzione dispone l'allontanamento dell'ospite nei casi sopra indicati, informando tempestivamente per scritto l'ospite, i parenti, i servizi di competenza.

Qualora si ravveda da parte della struttura, o su richiesta dell'ospite il trasferimento presso altri Servizi di Sim-patia o analoghe unità di offerta, si seguirà la procedura prevista per le dimissioni.

In tutti i casi in cui si verifica la cessazione del contratto, la dimissione dell'ospite dovrà avvenire in forma assistita e protetta

Conservazione del posto

Il posto dell'ospite viene conservato in caso di allontanamento a causa di ricovero ospedaliero, per soggiorno vacanze .

7. Costi

La tariffa giornaliera unica in vigore al Centro Disabili Diurno è di € **38**. Iva compresa.

Nel costo del servizio sono compresi: assistenza medica al bisogno, assistenza infermieristica , fisioterapia e di base personalizzata, supporto psicologico, piscina, attività di informatica, di animazione e ricreativa, servizio alberghiero, servizi amministrativi e di supporto.

Per chi ne avesse bisogno il Centro diurno fornisce la cena al costo di € 5.00

Dal costo del servizio sono esclusi:

trasporto, servizio telefonico e necessità particolari non indicate tra i servizi compresi.

La retta a carico dell'utente deve essere pagata entro 10 giorni dal ricevimento della fattura.

8. Orari

Il CDD è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 per 47 settimane nell'anno, con possibilità di prolungamento dell'orario di accesso e di uscita: dalle ore 8.00 alle ore 19.30 cena compresa

Il Centro garantisce l'apertura dell'ufficio amministrativo dalle 9.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì. Il Direttore della struttura è presente dalle 9.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì.

I familiari degli ospiti possono parlare con i professionisti (direttore, psicologa, fisioterapisti, educatore professionale) negli orari indicati, previo appuntamento.

Orari visite

E' possibile visitare il Centro Diurno dalle ore 9.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì previo appuntamento con il coordinatore del servizio.

9. Impegni e programmi

Il Centro Diurno per Disabili ritiene di lavorare per mantenere gli obiettivi descritti in questa Carta dei Servizi. Saranno verificabili sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche e di somministrazione di questionari sulla soddisfazione generale.

Formazione del personale

Tutto il personale del Centro Diurno Sim-patia è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Il personale in servizio parteciperà alle iniziative di formazione allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro.

Ogni anno viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

Strumento di monitoraggio del servizio

Per monitorare l'andamento del servizio e il raggiungimento degli obiettivi proposti, viene utilizzato un questionario di gradimento, relativo alle domande di natura sociosanitaria da utilizzare da parte di ospiti e familiari, enti di riferimento e amministratori.

Il questionario è uno strumento più completo per coinvolgere tutti gli utenti in modo semplice ed efficace. Le risposte vengono elaborate statisticamente e le indicazioni emerse prese in considerazione e valutate dall'equipe per orientare al meglio il servizio.

Segnalazione di disservizi

Un modulo per segnalazione di disservizi e suggerimenti è a disposizione degli ospiti e familiari.

La Direzione si impegna, attivando i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne, entro 3 giorni per gli ospiti, qualora quest'ultimi non effettuino direttamente le segnalazioni in Direzione.

Il modulo è a disposizione all'ingresso della amministrazione.

Attuazione Decreto Legislativo 81/2008

Il Centro Diurno per Disabili Sim-patia, ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

10.Principi fondamentali

Il Centro Diurno per Disabili indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza dei diritti degli utenti, intesa nel senso che l'accesso ai servizi è uguale per tutti.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. Tale principio implica, pertanto, non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni, ma anche il divieto di ogni ingiustificata discriminazione nell'erogazione del servizio.

Imparzialità intesa nel senso di un costante impegno, da parte dei soggetti erogatori dei servizi, ad ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di " obiettività, giustizia ed imparzialità".

Continuità nel garantire un'erogazione continua e regolare delle prestazioni. Le eventuali interruzioni dovranno essere espressamente regolate dalla normativa di settore e comporteranno, comunque, l'impegno da parte dell'Azienda ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti i minori disagi possibili.

Partecipazione intesa non solo come diritto ad accedere alla relativa documentazione ai sensi della L.241/90, ma anche come informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione

nella realizzazione dei piani individuali, informando sugli obiettivi di benessere, creando un clima di collaborazione e fiducia tra l'utente del servizio e l'Azienda.

Valorizzazione delle capacità Le diverse figure professionali che operano al Centro Residenziale hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'utente. Il Disabile è visto come "persona" in grado di esprimere bisogni, desideri ed opinioni.

Innovazione L'impegno del Centro Diurno è quello di essere attento a investire risorse finalizzate allo studio di soluzioni innovative per creare nuove possibilità e migliorare la qualità della vita.

Efficacia ed efficienza del servizio intesi nel senso di un costante impegno da parte dell'Azienda ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento degli obiettivi di salute.

Diritti fondamentali degli ospiti

L'Azienda accoglie e fa proprio il protocollo proposto a livello nazionale dal Tribunale per i Diritti del Malato e responsabilmente si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti istituzionali, per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano.

Sono riconosciuti agli utenti i seguenti diritti fondamentali irrinunciabili:

Diritto all'informazione e alla documentazione sociosanitaria. Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

Diritto alla sicurezza. Chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

Diritto alla protezione. L'Azienda ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni utente che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare, per nessun motivo e in alcun momento, l'assistenza di cui ha bisogno.

Diritto alla certezza. Ogni utente ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni.

Diritto alla fiducia. Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia .

Diritto alla qualità. Ogni utente ha diritto di trovare negli operatori della struttura l'orientamento verso un unico obiettivo: migliorare comunque il suo stato di salute psicofisico.

Diritto alla differenza. Ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere, di conseguenza, trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

Diritto alla normalità. Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

Diritto alla decisione. L'utente ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

Diritto di partecipazione E' garantito all'interno della struttura il diritto alla partecipazione agli eventi della società civile. (es: diritto di voto)

Diritto al volontariato, all'assistenza dei soggetti non profit e alla partecipazione. Ogni utente ha diritto alla partecipazione al servizio e che, nello stesso, sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit.

Diritto alla privacy. L'utente ha diritto sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi della Legge 81/2008 ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

11. Norme relative al personale dipendente

Ai fini della destinazione delle norme segnalate in questa Carta, la nozione di "personale" è riferita ai seguenti soggetti :

- personale dipendente
- personale impiegato con contratti professionali;
personale dipendente di imprese, che prestano servizi in virtù di contratti di appalto, di manutenzione;
- personale volontario, tirocinanti.

Personale socio sanitario

Il personale impiegato e le associazioni sindacali di categoria del personale stesso sono portate a conoscenza che il servizio prestato è da considerarsi essenziale ai sensi dell'articolo n.10 del DPR. 23/08/1998 n. 395. Pertanto in caso di scioperi sarà assicurata la continuità delle prestazioni indispensabili di pronto intervento ed assistenza per assicurare la tutela fisica degli ospiti, nonché la preparazione, la distribuzione e la somministrazione del vitto agli stessi.

Il trattamento economico e normativo del personale dipendente è quello risultante dal CCNL delle cooperative per il personale dipendente delle realtà del settore socio-sanitario – assistenziale - educativo vigente.

Il personale socio sanitario è tenuto:

- 1) a partecipare alle riunioni periodiche di settore e a rispettare i tempi dell'assistenza
- 2) a promuovere tutte le iniziative di competenza per soddisfare le esigenze psicologiche dell'utente e mantenere un clima di buone relazioni umane con gli utenti e le loro famiglie.
- 3) Ad eseguire ogni compito inerente le proprie funzioni

Diritto alla privacy

Il personale ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, condizione contrattuale, economica ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo, divulgare dati e notizie relative ad altro personale, di ospiti, di familiari di riferimento, di visitatori e circostanze relative al servizio proprio. Eventuali fatti o dati che possono nuocere alla gestione dei servizi, dovranno, da parte del personale che ne è venuto a conoscenza, essere immediatamente comunicati alla direzione

INDICE

INTRODUZIONE

1. La struttura

1.1 Finalità e scopi del Centro Diurno per Disabili

2 Servizi alberghieri e generali

vitto
alloggio
servizi pulizie
trasporto ospiti

2.1 Servizi sociosanitari

la metodologia
lavoro in équipe
progetti educativi e di assistenza individualizzati
le procedure
l'informazione
rapporti con le famiglie

3. Il Personale

Criteri di selezione

le figure professionali

gli educatori – il tutor
sostegno psicologico
assistenza infermieristica
assistenza e cura della persona.

3.1 Il volontariato e i tirocinanti

4. Le attività

attività fisiochinesiterapia – musicoterapia - piscina
attività di informatica
laboratorio cognitivo
laboratorio creativo
laboratorio di logopedia
gite esterne – feste
vacanze

4.1 Organizzazione della giornata tipo

5. Servizi amministrativi

6. Modalità di ammissione

gestione liste di attesa
rinuncia al posto
ammissione

6.1 ingresso

dimissione
conservazione del posto

7. Costi

8. Orari

orari visite

9. Impegni e programmi

formazione del personale
strumento di monitoraggio del servizio
segnalazione di disservizi e reclami
attuazione Decreto Legislativo 81/2008

10. Principi fondamentali

Diritti fondamentali degli Utenti

11. Norme relative al personale

personale socio sanitario
diritto alla privacy