

CARTA DEI SERVIZI



**CENTRO DIURNO
"LA COCCINELLA"**
Via Frisotti 22 – Carpenedo (VE)

(Rev.0 Genn-2021)

La Carta dei Servizi

È lo strumento attraverso il quale il cittadino viene informato delle caratteristiche del servizio offerto.

Rappresenta inoltre un mezzo di tutela dei diritti dell'utenza e la possibilità, da parte di quest'ultima, di poter valutare la qualità del servizio fornito. Nel rispetto della normativa prevista ed in particolare la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, i principi fondamentali di tale Carta sono i seguenti: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Caratteristiche del Servizio

Il servizio, come da Decreto di Voltura di Autorizzazione all'Esercizio rilasciato dalla Regione si configura come *Centro Diurno, servizio territoriale a carattere diurno, rivolto a persone* con disabilità con diversi profili di autosufficienza, che fornisce interventi a carattere educativo, riabilitativo e assistenziale.

Il Servizio è gestito dalla Socioculturale S.C.S. in rapporto di convenzione con l'Azienda Ulss di afferenza territoriale e i Comuni afferenti la Conferenza dei Sindaci. Può accogliere fino ad un massimo di **21 persone**.

Il Centro è aperto agli utenti dal lunedì al venerdì, per 233 giorni l'anno, con il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 15,30, ad eccezione delle giornate festive infrasettimanali.

Il Centro effettua dei brevi periodi di chiusura, in particolare durante il periodo estivo e durante il periodo natalizio. Gli accompagnamenti degli utenti che provengono dal territorio limitrofo vengono garantiti dal Comune di Venezia.

Mission ed Obiettivi del Servizio

Il *Centro Diurno "La Coccinella"*, si configura come una struttura territoriale a carattere semiresidenziale con la funzione di :

- mantenere e sviluppare l'autonomia personale;
- sviluppare le capacità socio-relazionali degli utenti;
- promuovere l'integrazione degli utenti nel territorio;
- stimolare la crescita globale della persona;
- far conseguire capacità lavorative agli utenti
- promuovere l'inserimento lavorativo degli utenti;
- fornire sostegno alle famiglie degli utenti.

Il Centro, infine, promuove il principio della tutela della soggettività dell'ospite; fonda i programmi e le prassi educative adottate sul rispetto dell'unicità di ogni ospite accolto, secondo il criterio

della personalizzazione degli interventi, non trascurandone la motivazione personale.

Finalità generali dei servizi erogati

Il Centro si rivolge alle persone disabili che, terminato il percorso scolastico essendo impossibilitati a concretizzare un inserimento lavorativo, si trovano nell'esigenza di conoscere maggiormente se stesse, le proprie attitudini ed inclinazioni in un ambiente ricco di relazioni che possono favorire una crescita armoniosa ed una maggiore integrazione nel territorio di appartenenza.

Vengono per questo proposti ed attivati dei percorsi individuali i cui obiettivi sono lo sviluppo e la crescita delle autonomie personali, anche attraverso attività quotidiane comuni (igiene personale, preparazione e sparcchiamento della tavola, ecc.)

Momento tipico all'interno del Centro diviene inoltre quello relativo allo svolgimento di laboratori, i quali hanno lo scopo di: sviluppare aspetti cognitivi; mantenere e/o migliorare le capacità motorie, comunicative, espressive e relazionali; rafforzare la propria identità. Le attività di laboratorio sono programmate su base settimanale e sono aperte a tutti gli utenti. Nell'arco della settimana ciascun ospite partecipa all'attività di più laboratori. Nei laboratori si svolgono attività ed interazioni che tendono a

favorire uno sviluppo positivo della personalità degli utenti, attraverso esperienze soddisfacenti che mirano a migliorare la percezione di sé e la rispettiva autostima.

Gli obiettivi specifici di ciascun laboratorio sono strettamente individuali e, quindi, relativi alle abilità e disabilità di ciascun ospite.

Presso il Centro Diurno sono attivi i seguenti laboratori:

- *Musicoterapia*
- *Piscina*
- *Gruppo Lettura*
- *Cucina*
- *Linguistica*
- *La nostra moneta*
- *Mani creative*
- *Artisticamente*
- *Teatroterapia*

Al fine di una maggiore integrazione con il territorio il Centro Diurno offre la partecipazione ad eventi organizzati anche da Socioculturale sul territorio di appartenenza e la frequentazione di spazi territoriali (es. biblioteche, piscine, centri sportivi, chiese, ecc.)

Le attività proposte dal Centro vengono organizzate sulla base della definizione di un Piano Educativo Individuale (P.E.I) redatto dall'Educatore, in accordo con l'equipe ed in

relazione al Progetto Individualizzato dei Servizi inviati.

Destinatari e Modalità di Accesso

Possono accedere al servizio persone con disabilità che terminano il percorso scolastico e provengono prevalentemente dal territorio di Venezia - Mestre.

Le domande di inserimento vanno presentate ai rispettivi Comuni o Distretti di appartenenza.

Gli ospiti sono accolti, nei limiti della capacità ricettiva del Centro, su proposta motivata dell'Unità Valutativa Multi Dimensionale (UVMD), nonché su conforme assenso del membro indicato da Socioculturale; così anche le eventuali proposte di dimissioni inoltrate dalla struttura o da altri Servizi competenti sono decise dalla UVMD.

L'idoneità della persona da inserire è valutata anche in base alla compatibilità con il gruppo di ospiti già presenti. Si decide, infatti, per ciascun nuovo inserimento un periodo di osservazione e di ambientazione della durata di 6 mesi, eventualmente rinnovabili. Il servizio offerto dalle due strutture è completamente a carico dell'ULSS e dei Comuni di riferimento. Eventuali costi aggiuntivi (es. gite, uscite, ecc.) saranno a carico delle famiglie.

Organigramma e Collaborazioni esterne

Il coordinamento e la responsabilità organizzativa e del personale spetta al Coordinatore del **Centro Diurno**.

Il personale educativo ed assistenziale adibito al Centro, rispetta, sia nella dotazione organica, che nel titolo di studio, i requisiti previsti dalla DGR 84/2007.

Particolare attenzione viene poi posta alla formazione e alla supervisione del personale. Sono, questi, strumenti specifici per migliorare sia la qualità del lavoro educativo riabilitativo con gli utenti che la qualità delle relazioni tra i vari soggetti in gioco.

Il *Centro Diurno* collabora attivamente con i seguenti Enti Pubblici e Privati:

- Comune di Venezia- Politiche Sociali e dell'Accoglienza
- AULSS 3 Serenissima
- UILDM, Marghera, Via Tommaseo

Equipe di lavoro

Nel rispetto degli standard e dell'idoneità professionale previsti dalle normative in materia di Autorizzazione ed Accredimento (LR 22/2002 s.m.i.), l'equipe multi-professionale comprende: educatori ed operatori socio-sanitari.

Sono inoltre previsti interventi programmati di altre figure professionali, in particolare: Psicologo e psicoterapeuta esterno per la supervisione all'equipe a cadenza mensile.

Il lavoro in rete con i servizi

Il Centro Diurno promuove il lavoro di rete con i Servizi invianti (Azienda Ulss di appartenenza e Comuni), attraverso colloqui di valutazione periodici o sulla base di esigenze contingenti, concordando tempi e modalità di verifica del Progetto Individualizzato.

Rapporti con le famiglie

Il Centro Diurno, nell'ottica della condivisione ed implementazione delle indicazioni fornite dalla Socioculturale S.C.S., considera la famiglia di appartenenza dei propri utenti e degli eventuali altri care-givers o Tutori, una risorsa fondamentale per il conseguimento degli obiettivi.

Durante l'anno sono, infatti, organizzati momenti di incontro anche di gruppo al fine di far conoscere maggiormente il Centro e le programmazioni annuali delle attività educative, migliorare gli interventi educativi in atto e poter fornire ai familiari/care-giver / tutori un sostegno/consulenza, nonché una collaborazione ed una condivisione del progetto educativo. Oltre alle riunioni di gruppo, durante l'anno, è prevista la possibilità di incontri periodici individuali con familiari/care-giver tutori, qualora sia richiesto e/o necessario.

Servizi alberghieri

Il servizio di pulizia degli ambienti del Centro Diurno è gestito tramite adeguate procedure di pulizia e sanificazione, mentre il servizio di mensa viene gestito tramite pasti veicolati da ditta esterna e tramite l'adozione di un Piano HACCP, opportunamente stilato da una biologa esperta, per la manipolazione dei pasti e la preparazione dei menù.

Compatibilmente con il Progetto Individualizzato, l'ospite è coinvolto nelle attività di allestimento/preparazione sala mensa, apparecchiamento/sparecchiamento della tavola con l'obiettivo di un mantenimento delle abilità domestiche.

La struttura dispone di alcuni automezzi con i quali effettuare accompagnamenti degli ospiti nel territorio. All'occorrenza è prevista la possibilità di richiedere al Comune di Venezia il servizio di trasporto con veicoli propri attrezzati per disabili.

Informazioni utili

Socioculturale S.C.S. per l'accoglimento degli utenti presso il Centro Diurno, percepisce una retta da Azienda Ulss di riferimento e dai Comuni di provenienza dell'ospite. Eventuali compartecipazioni alla spesa da parte dell'utenza vengono regolate da accordi tra i familiari (o rappresentanti legali della persona) e i rispettivi Comuni di provenienza dell'ospite.

Presso la segreteria del Servizio è disponibile il “Progetto di Struttura”, che descrive in maniera più approfondita la “cultura”, le caratteristiche e gli obiettivi specifici dell’anno in corso.

Sistema della Qualità

La gestione della Centro Diurno prevede l’applicazione di un sistema di gestione della qualità, che ha la finalità di garantire la qualità del servizio erogato e la soddisfazione del cliente, intendendo con esso il benessere dell’utente in primis, la soddisfazione delle famiglie, dell’Ente committente coinvolto.

In particolare il Sistema di Gestione della Qualità mette l’accento sui seguenti processi critici:

- progettazione ed erogazione servizio (fasi di ricevimento delle richieste di inserimento, ammissione presso il Centro, periodo di osservazione del nuovo utente, definizione del PEI- Piano Educativo Individualizzato)
- gestione del servizio (fase di realizzazione del progetto educativo e perseguimento degli obiettivi previsti dai singoli PEI attraverso le attività pianificate – registrazione dei risultati)
- controllo del servizio (verifica periodica dei Pei e del progetto educativo attraverso periodiche riunioni di equipe tra coordinatore ed educatori , tra educatori e operatori e di

supervisione del personale, tutte adeguatamente registrate; misurazione della soddisfazione del cliente attraverso appositi questionari somministrati, nelle modalità e nei tempi programmati, agli utenti, alle famiglie)

- valutazione del fabbisogno formativo del personale, pianificazione ed erogazione della formazione.

Fondamentale è la continua e costante ricerca della miglior qualità di vita e benessere degli ospiti. In un’ottica di miglioramento continuo l’ospite e i suoi familiari sono chiamati, periodicamente, a fornire informazioni sulla qualità percepita attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione mediante utilizzo di un questionario. Inoltre, il personale è sempre a disposizione per raccogliere suggerimenti migliorativi e segnalazione di disservizi attraverso apposito modulo “Reclami e suggerimenti”. Tali osservazioni, debitamente firmate, vanno scritte preferibilmente sul modello apposito a disposizione presso la segreteria del Centro Diurno e recapitate alla Sede Amministrativa di Socioculturale S.C.S. tramite posta, o mail all’indirizzo: info@socioculturale.it

Come raggiungerci

Il Centro Diurno è situato a Venezia, loc. Mestre-Carpenedo, in Via Frisotti n. 22.

E’ raggiungibile con le seguenti linee ACTV da Mestre: 3, 8, 14, e TV/ Ve - VE/TV.

Contatti

Sede Operativa:

Via Frisotti, n. 22

30174 - Carpenedo

Mestre (VE)

Tel 041.958413-3969062

Sede Amministrativa e Legale:

Via Boldani, 18

30034 – Venezia Mira (VE)

Tel. 041.5322920

e-mail: info@socioculturale.it

socioculturale@pec.it

IL PRESIDENTE

(Dr. Paolo Dalla Bella)