



CENTRO SOCIO EDUCATIVO RIABILITATIVO DIURNO **DON ALDEMIRO GIULIANI**

CARTA DEI SERVIZI

DOVE SIAMO

Via Vittorio Veneto 2, Mondolfo (PU)

CONTATTI

Tel: 0721939222 – email: servizi.sociali@comune.mondolfo.pu.it

CARTA DEI SERVIZI REDATTA DAL COMUNE DI MONDOLFO

La presente Carta del Servizio è esposta nella bacheca informativa del Centro Diurno, distribuita e consegnata agli utenti e ai loro familiari e pubblicata sul sito web del Comune.

Su richiesta è distribuita alle associazioni di volontariato, ai Medici di Medicina Generale e alle AST di riferimento.



REVISIONE N. 3 – DELIBERA DI G.C. N. 13 DEL 23.01.2025

SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO	3
RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
IL CENTRO DIURNO DON ALDEMIRO GIULIANI: STORIA E VALORI	4
2. ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO	4
PRINCIPI DEL SERVIZIO	5
3. CARATTERISTICHE GENERALI DEL CENTRO DIURNO.....	6
COME RAGGIUNGERCI.....	6
MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO	6
4. ACCESSO AL SERVIZIO	7
RICHIESTA D'AMMISSIONE E INSERIMENTO	7
MODALITA' DI AMMISSIONE	7
ASSENZE, DIMISSIONI, LISTE D'ATTESA.....	7
5. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO.....	8
COMITATO TECNICO.....	9
FORMAZIONE DEL PERSONALE	10
MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE.....	10
6. ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO	10
ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO	11
INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI E AI FAMILIARI.....	11
COSTI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	11
POLIZZE ASSICURATIVE	12
7. ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO	12
CONTATTI E NUMERI UTILI.....	14
ALLEGATO: SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI	15

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio del Centro Socio Educativo Riabilitativo Diurno "Don Aldemiro Giuliani" è redatta dal Comune di Mondolfo. La Carta del Servizio rappresenta un documento di trasparenza a tutela degli utenti e dei loro familiari ed ha l'obiettivo di:

INFORMARE i cittadini sui servizi erogati e sulle modalità per accedervi.

IMPEGNARE l'ente gestore a garantire gli standard di qualità dei servizi descritti nel presente documento.

INDICARE i diritti e i doveri degli utenti ed esprimere in modo chiaro e trasparente l'organizzazione del servizio e le sue finalità.

FACILITARE una maggiore comprensione del servizio da parte dei cittadini, nonché di enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque operi nel settore dei servizi sociali e sociosanitari.

Con la Carta del Servizio gli utenti ed i loro familiari hanno la possibilità di verificare il rispetto degli impegni assunti e di inviare eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. La "scheda segnalazione disservizi, reclami e suggerimenti, elogi" è a disposizione all'ingresso del Centro Diurno nell'apposita postazione presso la sala di attesa.

La presente Carta del Servizio è aggiornata periodicamente e condivisa con la AST di riferimento al fine di valutarne i contenuti e recepirne eventuali modifiche e/o integrazioni. Nella revisione periodica della Carta del Servizio sono sempre recepite le proposte e le indicazioni degli utenti, dei loro familiari e dei tutori in un'ottica di miglioramento continuo.

La presente Carta del Servizio è disponibile nella bacheca informativa del Centro Socio Educativo Riabilitativo diurno "Don Aldemiro Giuliani", è consegnata agli utenti e loro familiari ed è pubblicata sul sito web del Comune.

RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta del Servizio è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

Legge Regionale del 06/11/2002 n. 20 Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture e dei servizi sociali a ciclo residenziale e semiresidenziale

Legge del 8/11/2000 n. 328 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali

Legge Regionale del 30/09/2016 n. 21 Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina degli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati

DGR n. 1412 del 30/09/2023 L.R. n. 21/2016 Aggiornamento del Manuale di Autorizzazione delle strutture sanitarie extra-ospedaliere e sociosanitarie che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale. Modifica delle DDGR 937/2020 e 938/2020"

DGR n. 1263 del 31/08/2023 Attuazione del Decreto del Ministro della Salute 19/12/2022 in materia di accreditamento delle strutture sanitarie e sociosanitarie – Integrazione della DGR 1572/2019."

IL CENTRO DIURNO DON ALDEMIRO GIULIANI: STORIA E VALORI

Il Centro Socio Educativo Riabilitativo Diurno "Don Aldemiro Giuliani" è nato con l'obiettivo di favorire l'integrazione sociale dei diversamente abili e di prevenire fenomeni di devianza e di emarginazione, attraverso momenti di attività sociali, culturali e ricreative. L'azione del Centro sociale è finalizzata inoltre a incrementare e mantenere i livelli di autonomia funzionale degli utenti, a ridurre il loro isolamento e ad alleviare il compito quotidiano delle famiglie.

La struttura si configura in particolare come unità di accoglienza protetta, aperta alla comunità di Mondolfo e dei territori limitrofi, con forte valenza sociale che agisce in favore di persone con disabilità psico-fisiche medio-gravi, con l'obiettivo di:

- migliorare la qualità della vita delle persone favorendone l'interazione e l'integrazione in un ambiente educativo socializzante;
- favorire lo sviluppo delle potenzialità globali, attraverso attività educative, riabilitative, occupazionali, ludiche, culturali e formative, finalizzando l'azione al raggiungimento di obiettivi significativi mediante percorsi e progetti personalizzati;
- sviluppare l'autonomia personale e mantenere i livelli funzionali acquisiti contrastando i processi involutivi;
- sostenere le famiglie, supportandone il lavoro di cura, riducendo l'isolamento, evitando o ritardando il ricorso alle strutture residenziali.

2. ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO

Il lavoro degli operatori è organizzato mediante un programma degli interventi che prevede:

il piano di lavoro annuale, elaborato dall'equipe del centro nel mese di settembre, che definisce gli obiettivi e le finalità da raggiungere, gli strumenti da impiegare, i tempi e le modalità di verifica delle attività svolte;

la programmazione educativa-occupazionale per gruppi di lavoro, effettuata nei mesi di settembre e gennaio, che realizza specifici piani di lavoro per gruppi di utenti tenendo conto dei progetti educativi individuali;

il Progetto Educativo Personalizzato (PEP) viene realizzato dal centro in collaborazione con i servizi sociali e sanitari del territorio e definisce gli obiettivi da perseguire, tenendo conto delle specifiche capacità e dei bisogni dell'utente; il progetto educativo comprende: il profilo dinamico funzionale, gli obiettivi educativi, gli strumenti e metodi d'intervento, i tempi di realizzazione e modalità di verifica, le procedure per la valutazione e le modifiche in itinere.

la cooperativa che gestisce il servizio organizza incontri periodici con le famiglie, effettuati individualmente una volta all'anno e collegialmente due volte all'anno, al fine di conoscere l'utente nel contesto familiare, collaborare e sostenere la famiglia stessa nell'azione educativa e comunicare le attività svolte dal centro. Per le competenze specialistiche: le verifiche specifiche sanitarie rivolte ad ogni singolo utente vengono concordate dal Comune e dal Servizio UMEA in collaborazione con il coordinatore del CSER in base alle necessità che dovessero emergere durante la frequenza al Centro Diurno.

PRINCIPI DEL SERVIZIO

I principi che orientano e guidano le attività del Centro Don Aldemiro Giuliani sono:

Rispetto della persona - Azioni atte a prevenire e contrastare qualsiasi forma di abuso e violenza nei confronti delle persone frequentanti la struttura.

Coinvolgimento - I familiari degli utenti sono coinvolti nel progetto di vita e di erogazione del servizio.

Uguaglianza - La frequenza garantisce parità di trattamento e di condizioni del servizio erogato eliminando ogni forma di discriminazione che possa limitare o negare l'accesso al servizio a chiunque ne abbia il diritto.

Integrazione - In un'ottica di integrazione, la struttura mira alla collaborazione con le Associazioni di volontariato locali e limitrofe e alla costruzione di una rete integrata con le realtà del territorio.

Imparzialità - Ad ogni persona saranno assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo e il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispirerà ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

Umanizzazione e Personalizzazione - L'inserimento della persona all'interno del Centro deve essere adeguato alle sue esigenze personali nonché ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Relazione - Tutte le attività svolte all'interno del Centro intendono offrire alle persone adeguate opportunità di socializzazione al fine di combattere l'isolamento e lo stigma sociale.

Continuità - I servizi e le prestazioni sono erogati in modo continuativo e regolare. In caso eccezionale di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure e adottate le misure idonee a ridurre i disagi.

Partecipazione - La persona e i suoi familiari possono partecipare attivamente al progetto di assistenza, cura e al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono l'informazione accessibile, corretta e costante e la formulazione di suggerimenti attraverso questionari di gradimento e moduli per i reclami.

Rispetto - Sono considerati prioritari i bisogni di ogni singolo individuo intesi nella dimensione sociale del gruppo.

Professionalità - Il servizio è erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato.

Efficienza ed Efficacia - I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza (utilizzo delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia, ovvero in grado di soddisfare i bisogni degli utenti e di promuoverne il benessere.

3. CARATTERISTICHE GENERALI DEL CENTRO DIURNO

Il Centro Socio Educativo Riabilitativo Diurno "Don Aldemiro Giuliani" accoglie soggetti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali.

La struttura dispone di 15 posti complessivi ed ha sede nel tessuto urbano di Mondolfo in Viale Vittorio Veneto n. 2 al piano superiore dello stabile adibito a scuola materna, in un contesto che comprende i giardini pubblici e gli impianti sportivi.

L'accesso autonomo è dotato di una rampa che consente il superamento della barriera architettonica costituita dalla scala d'ingresso; il centro è formato da un locale di accoglienza dal quale si accede agli altri spazi:

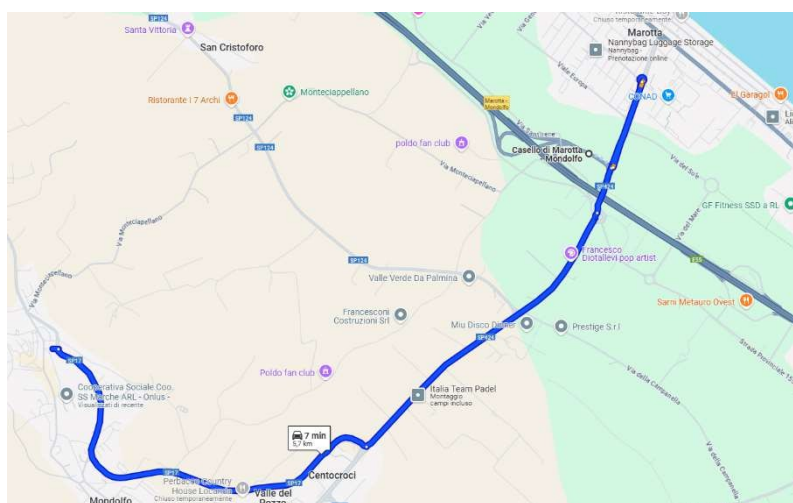
- un salone pluriuso;
- quattro locali adibiti a laboratori allestiti con armadi per il deposito materiale, attrezzature e strumenti;
- un locale mensa;
- l'ufficio amministrativo;
- tre servizi igienici di cui due per diversamente abili;
- un ampio terrazzo, di cui una parte è coperta e dotata di uno spazioso gazebo.

COME RAGGIUNGERCI



Il Centro Socio Educativo Riabilitativo Diurno "Don Aldemiro Giuliani" è situato nel centro storico del Comune di Mondolfo.

È facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e permette agli utenti il facile accesso a tutti i servizi della città. All'uscita del casello autostradale di Marotta-Mondolfo, proseguire in direzione Mondolfo. Il Centro dista circa 6 km dallo svincolo. Ottimi i collegamenti per i servizi sanitari: il Presidio Ospedaliero Pubblico "Santa Croce" di Fano dista solo 18 minuti di automobile e a 16 minuti si trova l'Ospedale di Senigallia.



MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO

Il Centro Socio Educativo Riabilitativo Diurno "Don Aldemiro Giuliani" è perfettamente inserito nel tessuto urbano che lo circonda, aspetto che permette di mantenere agevolmente rapporti significativi con il contesto socio-sanitario di riferimento. Gli utenti sono stimolati a mantenere uno scambio continuo con la realtà esterna attraverso uscite e attività svolte in collaborazione con le associazioni,

le scuole, le istituzioni. L'accesso delle organizzazioni di volontariato è definito e regolamentato con apposite convenzioni. Il personale volontario o tirocinante deve essere sempre in compresenza del personale dipendente. Il Centro è disponibile ad accogliere tirocinanti delle scuole superiori, università, scuole di specializzazione, stagisti e volontari del Servizio Civile. Tutte le figure dovranno avere un registro presenze giornaliero e aver svolto la formazione obbligatoria sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (come previsto dalla vigente normativa).

4. ACCESSO AL SERVIZIO

RICHIESTA D'AMMISSIONE E INSERIMENTO

La domanda di ammissione è gestita direttamente dal Comune di Mondolfo. I posti del Centro sono riservati in via prioritaria ai cittadini residenti nel Comune di Mondolfo e degli enti convenzionati ed in via subordinata alla disponibilità dei posti, ai cittadini provenienti dagli altri Comuni.

L'inserimento è successivo alla valutazione multidisciplinare del bisogno ed al progetto educativo-riabilitativo definito congiuntamente dall'Assistente Sociale del Comune di residenza, dall'Unità Multidisciplinare per l'Età Adulta (UMEA) e dal Coordinatore del Centro Diurno.

L'inserimento al Centro viene disposto con Determinazione del Responsabile Servizi Sociali del Comune, sulla base della graduatoria che tiene conto nell'ordine dei seguenti criteri:

- Precedenza ai cittadini del Comune di Mondolfo e degli enti convenzionati;
- Precedenza determinata dalla valutazione multidisciplinare del bisogno;
- Precedenza ai soggetti più giovani di età.

E' previsto il pre-inserimento (periodo di prova), stabilito in base al singolo bisogno del soggetto interessato e concordato con tutte le parti coinvolte.

Possono essere accolte nel Centro persone non autosufficienti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali con una notevole compromissione delle autonomie funzionali, le quali hanno adempiuto all'obbligo scolastico e per le quali non è prevedibile nel breve periodo un percorso lavorativo o formativo.

MODALITA' DI AMMISSIONE

La domanda di ammissione, indirizzata al Servizio Sociale del Comune di Mondolfo, deve essere corredata dai seguenti documenti:

- Attestazione della condizione di handicap rilasciata dalla Commissione medica prevista ai sensi dell'art.4 della Legge 5 febbraio 1992, n. 104;
- Autocertificazione di residenza e di composizione del nucleo familiare redatta ai sensi del D.Lgs 28 dicembre 2000, n.445;
- Attestazione ISEE socio-sanitario dell'utente per il quale si chiede l'inserimento;
- Parere dell'UMEA in ordine all'inserimento nella struttura.

ASSENZE, DIMISSIONI, LISTE D'ATTESA

Per eventuali ricoveri il posto sarà conservato fino a quando non subentrino condizioni di salute che richiedono interventi sanitari continuativi, non erogabili dalla Struttura.

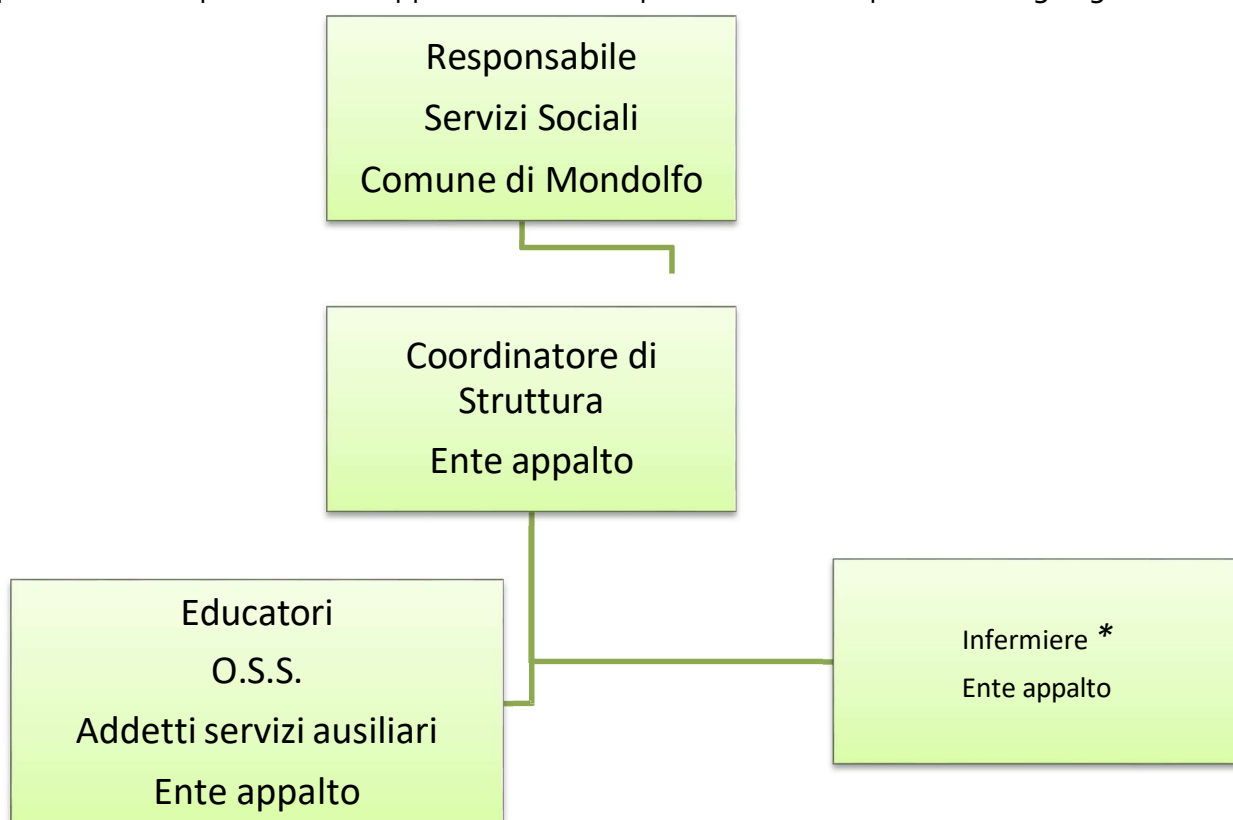
In caso di altre assenze volontarie e per lunghi periodi, sarà effettuata una valutazione con i servizi invianti sulla persistenza delle condizioni che avevano portato all'inserimento della persona.

Le dimissioni dell'utente dal Centro possono avvenire per esplicita volontà della famiglia o per accertata incompatibilità della struttura con le condizioni psico-fisiche del medesimo, valutate dai Servizi titolari del caso.

Le liste di attesa sono gestite dal Servizio Sociale del Comune di Mondolfo.

5. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO

Il gruppo di lavoro del Centro Socio Educativo Diurno "Don Aldemiro Giuliani" è composto da professionisti e personale di supporto altamente qualificato come riportato in organigramma.



RESPONSABILE SERVIZI SOCIALI COMUNE DI MONDOLFO

Intrattiene rapporti continui con Enti e Servizi. Collabora con il Coordinatore del Centro Diurno e con i servizi invianti in merito al processo di inserimento e di dimissione degli utenti e sul percorso complessivo. Effettua colloqui con familiari e/o Ads in caso di situazioni complesse e su richiesta.

COORDINATORE DEL SERVIZIO

Svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle attività di raccordo e integrazione con i servizi territoriali. Effettua incontri di équipe e supervisione con tutto il personale impegnato finalizzati alla facilitazione della comunicazione e alla partecipazione attiva del gruppo degli operatori, attraverso l'analisi di situazioni relative al lavoro con gli ospiti e di aspetti correlati ai rapporti interpersonali del gruppo. Coordina tutte le pratiche amministrative, garantisce la gestione di tutto il personale, la turnazione degli

operatori, nel rispetto delle normative vigenti e del numero di utenti. È disponibile ad accogliere le istanze degli operatori attraverso colloqui individuali o incontri di equipe. Garantisce la divulgazione del materiale informativo. Si occupa della raccolta reclami, suggerimenti e questionari di *Customer Satisfaction* con l'obiettivo di assicurare il monitoraggio delle esigenze degli utenti e dei loro familiari.

INFERMIERE

Si occupa della preparazione e somministrazione della terapia e della gestione dei farmaci e di eventuali farmaci stupefacenti. Si interfaccia all'occorrenza con i Medici di Medicina Generale degli utenti.

**È attivata la sua presenza nella fascia oraria necessaria e in funzione della effettiva presenza di utenti con terapia da somministrare.*

EDUCATORI

Curano l'elaborazione dei progetti educativi personali, svolgono le attività educative sulla base dei programmi elaborati, effettuando le relative verifiche con frequenza settimanale.

OPERATORE SOCIO SANITARIO

Garantisce l'assistenza e la cura degli utenti. Insieme all'équipe collabora al mantenimento delle capacità psicofisiche ed al recupero funzionale delle stesse. Erogare prestazioni di cura e assistenza stimolando la persona al mantenimento delle proprie capacità residue; assicura la corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari.

ADDETTO AI SERVIZI AUSILIARI

Si occupa della pulizia e della sanificazione dei locali del Centro.

AUTISTA ADDETTO AL SERVIZIO TRASPORTO

Svolge il servizio trasporto degli utenti in collaborazione con il personale educativo.

Tutto il personale indossa un cartellino identificativo ed ha a disposizione l'abbigliamento e i dispositivi di protezione individuale idonei all'attività da svolgere. La consegna dei DPI è gestita secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

COMITATO TECNICO

Il Comitato Tecnico verifica l'organizzazione del servizio e l'attività educativa, esprime proposte sulle ammissioni, dimissioni dal Centro e gestione delle liste d'attesa; inoltre, promuove e collabora nelle attività di volontariato e propone adeguamenti alla gestione delle attività.

Il Comitato Tecnico è composto da:

- n. 1 educatore del Centro;
- il Coordinatore del Centro;
- n. 1 Assistente Sociale del comune di Mondolfo;
- n. 1 Referente dell'UMEA –AST;
- n. 1 esperto dell'UMEA designato ogniqualvolta se ne ravvisi la necessità.

Nell'eventualità di impedimenti temporanei straordinari che impediscano all'utente la regolare frequenza presso il Cser, il Comitato Tecnico può valutare l'adozione di servizi di supporto presso il domicilio dell'interessato.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Per il funzionamento del servizio il Centro si avvale di personale qualificato avente la professionalità ed i requisiti stabiliti dalle norme vigenti.

Inoltre, al fine di garantire il mantenimento di una elevata qualità del servizio, gli operatori sono tenuti a partecipare ai corsi di formazione organizzati dalla Cooperativa cui è affidata la gestione o ai corsi programmati dalle Istituzioni regionali e provinciali, ai quali gli operatori vengono iscritti dalla Cooperativa stessa.

MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE

Il lavoro d'équipe è lo strumento fondamentale per la realizzazione di un Servizio di alta qualità. È un organismo tecnico, non gerarchico, il cui obiettivo principale è la predisposizione di programmi personalizzati di intervento in un'ottica multidisciplinare. Le riunioni di équipe, oltre che come modalità operativa, sono da intendersi come metodo di lavoro. In tal senso l'intervento verso il residente non può essere realizzato se non a partire da un progetto multidisciplinare, ovvero un progetto che coinvolge tutte le professionalità che operano all'interno del Centro.

Il gruppo di lavoro rappresenta una vera e propria risorsa e prevede la collaborazione di più figure professionali che operano in modo integrato in ciascuna fase, con progetti d'intervento efficaci volti a migliorare la qualità della vita dell'utente: dalla progettazione dell'intervento fino alla sua valutazione. Nel lavoro d'équipe ciascun componente può fare affidamento sul fatto che ogni figura professionale coinvolta eseguirà in modo corretto i propri compiti. Ogni riunione è messa a verbale attraverso l'utilizzo di un apposito modulo. Tutti gli operatori sono tenuti a prendere visione dei verbali delle riunioni a cui non hanno partecipato.

Il Coordinatore di Struttura pianifica e partecipa alle riunioni che si svolgono tra le diverse figure professionali. In particolare, sono previste:

- riunioni settimanali e mensili alle quali partecipa tutto il personale per programmare, valutare e verificare i servizi erogati, analizzare problemi o criticità, revisionare piani di lavoro, condividere informazioni sugli utenti.
- riunioni PEP, sono effettuate per la programmazione, il monitoraggio e la verifica dei PEP. Si svolgono periodicamente alla presenza degli enti invianti e dei familiari/tutor/Ads.
- incontri con il Responsabile dei Servizi Sociali del Comune per situazioni di particolare emergenza o su richiesta dell'équipe.

Inoltre, periodicamente sono organizzati incontri per la supervisione e formazione del personale tenuti da professionisti con esperienza pluriennale nel lavoro con i gruppi di lavoro.

6. ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO

Il Servizio è funzionante tutti i giorni dalle ore 9:00 alle ore 16:00 con esclusione del sabato e dei

giorni festivi; può essere usufruito da massimo n. 15 utenti con limitazioni nelle capacità fisiche e/o psichiche che hanno completato il ciclo delle scuole dell'obbligo e comunque che abbiano compiuto la maggiore età.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

La pianificazione delle attività quotidiane è elaborata dall'équipe del Centro insieme al Coordinatore, in base alle esigenze riabilitative definite nei PEP degli utenti e in funzione del loro benessere, del rispetto dei tempi individuali e della qualità del Servizio. L'organizzazione della giornata è articolata in modo da garantire la massima flessibilità.

ORARI	ATTIVITÀ
08:00-09:00	Servizio trasporto per accompagnamento dal domicilio al centro
09:00-09:30	Accoglienza
09:30-11:30	Attività individuali e/o di gruppo interne ed esterne al Centro
12:00-13:00	Pranzo. Il personale dispensa il pasto e mette in atto modalità di aiuto volte a favorire l'autonomia e il supporto nel bere, mangiare e servirsi.
13:00	Uscita (con familiare, persona incaricata o servizio trasporto per rientro al domicilio) per gli utenti part-time
13:00 – 13:30	Igiene personale
13:30-14:30	Gioco e attività libera – Momento pausa relax
14:30-15:30	Attività individuali e/o di gruppo interne ed esterne alla Struttura.
15:30-16:00	Preparazione per rientro a casa
16:00-17:00	Servizio trasporto per rientro al domicilio

INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI E AI FAMILIARI

All'interno del Centro Diurno le informazioni relative al Servizio sono condivise tramite apposita bacheca. Tutte le informazioni sono fornite direttamente al familiare/Ads/tutore nel pieno rispetto del **Regolamento generale per la protezione dei dati personali o GDPR 2016/679**. La Struttura gestisce i dati sensibili di cui viene a conoscenza nello svolgimento delle proprie attività nel pieno rispetto delle normative vigenti sulla privacy. Tutte le comunicazioni dirette ai familiari/Ads/tutore sono trasmesse dal coordinatore o dall'operatore referente tramite colloquio diretto, via email o tramite trasmissione di documentazione cartacea.

COSTI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

I costi per la gestione del Centro Socio-Educativo Riabilitativo Diurno "Don Aldemiro Giuliani" sono sostenuti dal comune di Mondolfo, con i contributi dei rispettivi Comuni di residenza degli utenti e dall'AST di Pesaro e Urbino. Per la fruizione del servizio è posto a carico delle famiglie degli utenti una quota di compartecipazione alle spese dell'importo stabilito in applicazione della DGR Regione Marche n. 1331/2014 e del T.U.R.S.S.A. (Testo Unico Regolamentare per la disciplina delle prestazioni e dei servizi socio-assistenziali) elaborato dall'ATS n. 6.

POLIZZE ASSICURATIVE

Il Centro Diurno garantisce una funzione di tutela legale nei confronti dell'utente tramite la sottoscrizione di apposita e idonea polizza assicurativa, a copertura assicurativa dei rischi da infortuni o danni subiti, o provocati dagli utenti, dal personale o dai volontari.

7. ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno pone al centro della sua *mission* la soddisfazione degli utenti e dei loro familiari. Gli standard che seguono si possono considerare come i livelli minimi di qualità garantiti dal Servizio. Gli utenti e i loro familiari possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata i servizi erogati, confrontando quanto dichiarato nella presente Carta del Servizio e quanto realmente erogato dal Servizio. La qualità dei servizi erogati presso la struttura e il gradimento degli utenti e dei loro familiari sono monitorati tramite indagini di soddisfazione *Customer Satisfaction* (attraverso la somministrazione di questionari), indicatori di qualità, la gestione dei reclami e lo svolgimento di audit interni da parte dell'Ufficio Sistema Gestione Integrato.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità del personale	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti dalla normativa vigente. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al Servizio. Il personale incaricato svolge un monte ore annuale di formazione e aggiornamento.
Cura della persona/ Igiene personale	Gli operatori incaricati forniscono agli utenti un aiuto alla cura della persona (es: pulizia personale ed igiene, ecc.).

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità dei pasti	Attestazioni di regolarità della ditta fornitrice dei pasti (HACCP, OGM, ecc.). Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati in relazione a eventuali specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche degli utenti di diversi regimi alimentari.
Pulizia e igiene degli ambienti	Protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e la sanificazione.

QUALITÀ DELLA SICUREZZA E CERTIFICAZIONI

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Certificazioni/Conformità impianti e attrezzature	Possesso certificazioni impianti, regolare e documentata manutenzione nel pieno rispetto delle normative vigenti (D.lgs. 81/2008).
Documentazione e segnaletica	Piani di emergenza; piano di evacuazione visibile; prove di evacuazione regolarmente effettuate, corretta installazione della cartellonistica di sicurezza.

QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA, DELL'ACCESSIBILITÀ E DELL'INFORMAZIONE

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accoglienza	Conoscenza del nuovo utente attraverso colloqui individuali e con la famiglia.
Inserimento	Definizione e osservazione periodica del progetto individuale.
Rapporti con la famiglia	Incontri periodici con la famiglia anche nel corso di attività di animazione.
Informazione	Aggiornamento costante della bacheca informativa. Redazione/diffusione di opuscoli informativi per l'accesso al Servizio. Redazione, aggiornamento e diffusione della Carta del Servizio.
Suggerimenti e reclami	Possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami per disservizi al Responsabile del Centro Diurno. Rilevazione della soddisfazione degli utenti e familiari attraverso la somministrazione annuale di un questionario di indagine.
Tutela dei diritti e della privacy	Documento Protezione Dati Personali e sicurezza delle informazioni. Istruzione Operativa gestione informative e consensi informati. Informativa generale sulla protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679. Moduli di consenso firmati per il trattamento dei dati personali.

Customer Satisfaction

Annualmente, è somministrato un questionario di soddisfazione (in forma anonima) quale strumento per la rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei loro familiari, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679). I risultati emersi permettono di valutare la messa in campo di eventuali azioni di miglioramento e soluzioni operative per migliorare il Servizio negli aspetti indicati come meno soddisfacenti. La relazione della *Customer Satisfaction* è affissa in bacheca per la condivisione con gli utenti, i loro familiari e tutte le parti interessate.

CONTATTI E NUMERI UTILI

Per informazioni relative alla Centro contattare i seguenti indirizzi:

**CENTRO SOCIO-EDUCATIVO RIABILITATIVO
DIURNO "DON ALDEMIRO GIULIANI"**

Viale Vittorio Veneto, n.2 - 61037 Mondolfo

Tel. 0721-1780046

Orario di servizio:

dal lunedì al venerdì ore 9.00 – 16.00;

**COMUNE DI MONDOLFO – UFFICIO SERVIZI
SOCIALI**

Piazzale Bartolini, n. 4 - 61037 Mondolfo Tel.

0721-939255-222



ALLEGATO: SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

Scheda segnalazione disservizi, reclami e suggerimenti, elogi.

La segnalazione ha luogo in forma:

☐ verbale

☐ telefonica

☐ con lettera

☐ con modulo

Da parte del Sig./ra

Familiare di

Residente a

Recapito telefonico

CONTENUTO DELLA SEGNALAZIONE

Ricevuto il giorno

Dall'operatore

Firma operatore

Firma utente (facoltativa)

NOTA: la procedura deve essere evasa entro e non oltre 15 giorni dalla data di Ricevimento della segnalazione

La risposta all'utente ha avuto esito immediato ☐ Si

☐ No

In caso di risposta negativa si trasmette segnalazione a

☐ Responsabile Sanitario

☐ Responsabile amministrativo

In data

RISOLUZIONE DEL CASO SEGNALATO
