CARTA DEL SERVIZIO

CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO ED EDUCATIVO SEMIRESIDENZIALE PER DISABILI ADULTI

LIBERO SPAZIO

-TODI-

Centro Diurno Socio-Riabilitativo ed Educativo

LIBERO SPAZIO

-TODI-

LA CARTA DEL SER

VIZIO

- COS'È-

La Carta del Servizio è uno strumento con il quale si intende fornire alla Cittadinanza, agli Enti territoriali, agli utenti e alle loro Famiglie, tutte le informazioni relative ai servizi offerti dal Centro Diurno socio-riabilitativo ed educativo "Libero Spazio" per persone adulte con disabilità grave.

LA CARTA DEL SERVIZIO HA LE SEGUENTI FINALITÀ:

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

- CHI SIAMO -

POLIS Società Cooperativa Sociale nasce nel 2008 dalla fusione di due cooperative umbre impegnate da oltre trent'anni sul territorio regionale e nazionale nei servizi alla persona.

Polis non ha scopo di lucro e fonda il suo sviluppo sulla base di relazioni consolidate con le comunità locali, con le quali instaura rapporti durevoli di co-progettazione per un proficuo sviluppo sociale.

POLIS è certificata secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015.

- PRINCIPI DI RIFERIMENTO -

POLIS nello svolgimento dei servizi si impegna a rispettare i seguenti principi:

- ★ Eguaglianza: i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini-clienti, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socio-economiche
- ★ Imparzialità: POLIS svolge la propria attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e imparzialità
- ★ Continuità: POLIS garantisce, attraverso la propria struttura organizzativa, la regolarità e la continuità dei servizi offerti
- ★ Riservatezza: POLIS garantisce che i dati personali degli utenti siano gestiti e conservati esclusivamente per le finalità di Legge e per il periodo necessario in attuazione alle disposizioni in materia di sicurezza dei dati personali (Regolamento UE 2016/679)
- ★ Trasparenza: POLIS mette a disposizione strumenti di tracciabilità e verifica del servizio

DIRITTI E DOVERI
DEL CITTADINO UTENTE

- I DIRITTI -

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

- I DOVERI -

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

IL SERVIZIO

Il Centro Socio-Riabilitativo ed Educativo Semiresidenziale per disabili adulti “Libero Spazio” di Todi è una struttura territoriale di recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue e socializzazione per persone disabili adulte dai 18 ai 65 anni non autosufficienti che necessitano di assistenza non continuativa per lo svolgimento di attività quotidiane, interventi riabilitativi abilitativi, psico-educativi e socio-relazionali.

IL SERVIZIO

Il Centro si configura quale spazio appositamente strutturato per promuovere, mediante progetti individuali programmati a medio e lungo termine, il recupero, lo sviluppo o mantenimento sia di funzioni adattative perdute o non ancora sviluppate sia di autonomie funzionali e sociali.

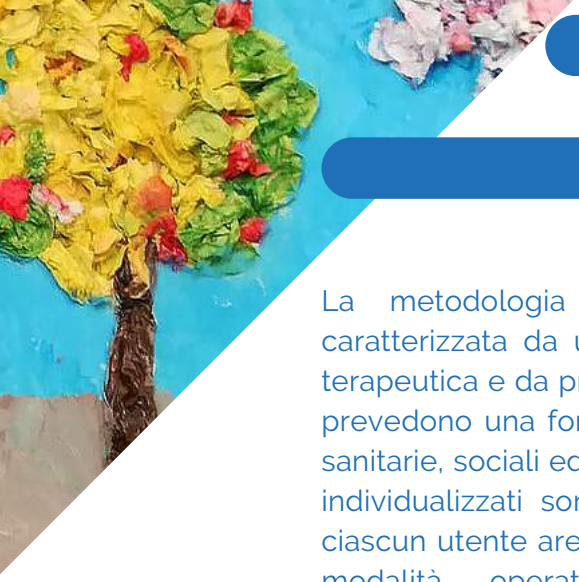
Il Centro si avvale di risorse, servizi e strutture presenti sul territorio offrendo opportunità educative e di riabilitazione sociale che promuovano l'inclusione sociale.

FINALITÀ

Il Centro svolge una funzione socio-riabilitativa ed educativa coinvolgendo la famiglia all'interno della programmazione del servizio e dei singoli progetti riabilitativi personalizzati e garantendone il sostegno per alleviare l'impegnativo carico assistenziale

Le finalità del Centro sono:

- ★ Migliorare la qualità di vita delle persone con disabilità e delle loro famiglie
- ★ Favorire la socializzazione e l'inclusione sociale con particolare attenzione allo sviluppo di capacità relazionali e di comunicazione
- ★ Sviluppare capacità creative e comunicative e nello stesso tempo offrire momenti collettivi di gioco e divertimento
- ★ Migliorare le autonomie personali
- ★ Mantenere e/o migliorare i livelli espressivi, cognitivi e culturali dei partecipanti



METODOLOGIA DI LAVORO

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

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI DEL CENTRO

Il Centro garantisce lo svolgimento delle seguenti attività:

- ★ Accoglienza giornaliera con articolazione oraria strutturata dal lunedì al venerdì con orario dalle ore 8.00/8.30 alle ore 16.00/16.30
- ★ Attività di carattere alberghiero (pasti e pulizie)
- ★ Trasporto dall'abitazione a Centro e viceversa con appositi automezzi attrezzati per gli utenti residenti nel territorio del Distretto della Media Valle del Tevere
- ★ Accompagnamento ed assistenza, con appositi automezzi attrezzati, ad attività socio-riabilitative esterne
- ★ Attuazione di piani assistenziali personalizzati, inclusa l'igiene e la cura della persona
- ★ Organizzazione di attività di riabilitazione occupazionale, educative, creative

RICETTIVITÀ

Il Centro è strutturato per un ricettività contemporanea massima di 15 presenze giornaliere secondo l'autorizzazione all'esercizio dell'attività dal competente Servizio della Direzione Regionale Sanità e Servizi Sociali con Determinazione Dirigenziale n. 2765 del 25/03/2009. La permanenza al Centro è definita dal progetto individualizzato

RICETTIVITÀ

La richiesta di accesso al Centro viene formulata dall'Assistente Sociale della USL ed inviata all'UMVDa distrettuale che valuta l'appropriatezza, la congruità, la fattibilità e i tempi del progetto socio-riabilitativo. Di seguito l'UMVDa sottopone il progetto all'autorizzazione del Direttore del Distretto.

L'UMVDa distrettuale dà mandato al servizio sociale di definire con la famiglia e con il Centro, anche relativamente alla disponibilità di posti, la pianificazione dell'intervento. I tempi di attesa sono di circa 5 giorni durante i quali viene redatto un programma di inserimento graduale dell'utente per l'opportuno periodo di ambientamento

DIMISSIONE DAL CENTRO

La conclusione del progetto socio-riabilitativo viene concordata e programmata con i servizi socio-sanitari territorialmente competenti, in accordo con il soggetto e/o la famiglia dello stesso. Nella fase di dimissione sono definiti tempi e modalità dell'attuazione della stessa garantendo le condizioni e le premesse per la realizzazione del nuovo progetto che deve essere in continuità con il lavoro svolto e prevedere necessari supporti ed accompagnamenti. È cura dei servizi socio-sanitari, titolari della presa in carico del soggetto e del progetto socio-riabilitativo, redigere apposita relazione all'UMVDa distrettuale sugli obiettivi raggiunti e sull'evoluzione del progetto.

TARIFFE

La tariffa pro-capite giornaliera per le prestazioni del Centro è fissata, come da indicazioni della D.G.R. n. 602/2005 confermate dalla D.G.R. n. 182/2009 e salvo eventuali futuri aggiornamenti, in € 77,00 (settantasette/00) non comprensiva degli oneri fiscali. L'onere della retta grava per il 70% (€ 53,90) sul Fondo Sanitario Regionale ed il 30%(€ 23,10) sul Fondo Sociale dei Comuni della Zona Sociale n°4 (salvo compartecipazione dell'utente secondo la fascia ISEE di appartenenza)

CALENDARIO ATTIVITÀ

Il Centro è aperto tutto l'anno per circa 240 giorni con chiusura nei giorni di agosto ed una a dicembre. Annualmente è stilato un calendario di apertura del Centro ed una programmazione delle attività condivise con i Servizi invianti e le famiglie.

LE FIGURE PROFESSIONALI DEL CENTRO

L'équipe è costituita dalle seguenti figure professionali:

- n° 1 Responsabile del Centro ★
- n° 1 Direttore sanitario ★
- n° 1 Educatore coordinatore ★
- n° 4 Educatori professionali ★
- n° 2 Ausiliari addetti alle pulizie ★

Agli operatori possono affiancarsi altri professionisti/collaboratori in relazione alle attività da realizzare: per esempio istruttore di nuoto, psicomotricista, musicoterapista, regista teatrale, artigiani esperti o maestri d'arte. All'interno del Centro possono operare volontari debitamente formati o del servizio civile nazionale. Sono previsti, altresì, tirocini formativi per laureandi o di scuole secondarie di secondo grado in materie psico/socio/pedagogiche.

LA MISURA DELLA QUALITÀ

La Cooperativa POLIS ha messo in atto un sistema di organizzazione aziendale dei servizi alla persona certificato secondo la UNI EN ISO-9001 "Sistemi di gestione della qualità" aziendale per garantire la qualità del servizio erogato. Inoltre, il Centro ha ricevuto l'Accreditamento Istituzionale della Regione Umbria per l'erogazione di servizi e prestazioni sanitarie ed è in regime di convenzione con la USL Umbria 1 Distretto MVT.

STANDARD DI QUALITÀ

La cooperativa Polis ha stabilito di misurare le sue prestazioni sulla qualità del servizio attraverso una serie di indicatori, nello specifico:

ITEM QUALITATIVI	INDICATORE	TARGET DI RIFERIMENTO
Presa in carico	Giorni di attivazione	Entro 5 giorni dalla comunicazione
Verifica del caso	Riunione di equipe	80% operatori presenti
	Revisione PAI	100% revisione PAI secondo i tempi stabiliti
Turn over operatori	% turn over	< 2%
Formazione	Organizzazione	100% corsi effettuati
	Partecipazione	90% operatori che completano il percorso formativo
Reclami	Numero reclami	< 2 reclami all'anno gestiti entro 10 giorni
Soddisfazione utenza e committenza	% soddisfazione	Gradimento buono per il 90% degli utenti intervistati

LA GESTIONE DEL RECLAMO

Uno degli strumenti mediante i quali Polis si rende responsabile del miglioramento continuo della qualità del servizio e della salvaguardia di altri standard di intervento è la gestione dei reclami.
Di seguito vengono indicati i riferimenti a cui rivolgersi per segnalare un disservizio e/o reclamo:

- Segnalazione telefonica al coordinatore del servizio ai **numeri 348 6900268 e tel./fax 075/8980600**
- inviare una segnalazione scritta tramite posta elettronica **segreteria@polisociale.it**

Il Coordinatore contatterà gli interessati entro 48 ore dalla data di ricezione del reclamo, fornendo spiegazioni e chiarimenti e concordando una possibile soluzione utile ed opportuna per l'utente. Entro 10 giorni lavorativi sarà inviata formale risposta e comunicazione agli interessati e all'Ente.

CONTATTI

Centro Diurno Socio-Riabilitativo ed Educativo "Libero Spazio" di Todi

Loc. Badoglio, Pian di Porto - Todi
Telefono 075 8980600
Cellulare Coordinatore 348 6900268

Orario di apertura
Lunedì/Venerdì 08.00-16.00

POLIS - Società Cooperativa Sociale

Via G.B. Pontani, 47 – 06128 Perugia
Tel. 075 5055945 - Fax 075 5156018
segreteria@polisociale.it
www.polisociale.it

Orario di apertura
Lunedì/Venerdì 09.00-13.30 e 14.30-17.30

POLIS
SOCIETÀ
COOPERATIVA
SOCIALE

liberospazio