Carta dei Servizi

Gentile lettore,
nel ringraziarla della sua attenzione, desideriamo informarla sulle caratteristiche del nostro Servizio accreditato dalla Regione Veneto.

Centro Diurno per persone con disabilità
L'Eco Papa Giovanni XXIII
Dueville (VI)

Cap 36031
Fraz. Povolaro, Via Ungaretti n. 20
tel.: 0444 592593
e-mail: coordinamentodueville@ecorinascere.org
pec: ecopapagiovanniservizi@bsspec.it
sito internet: www.ecorinascere.it

Il Centro Diurno è gestito da

L'Eco Papa Giovanni XXIII Società Cooperativa Sociale
sede legale: Dueville (VI) – Cap 36031 – via G. Ungaretti, 20

cooperativa sociale costituita nel 1983 che eroga servizi socio-assistenziali, educativi e riabilitativi, ed è promossa dall'Associazione Comunità Papa Giovanni XXIII fondata da don Oreste Benzi.
La mission della Cooperativa è quella di:

- tendere al superamento dell'assistenzialismo, affinché le persone svantaggiate non siano oggetto d'assistenza, ma soggetti attivi;
- favorire lo sviluppo delle capacità specifiche di ciascuno e promuovere la persona nella sua globalità, sviluppando tutte le potenzialità del soggetto attraverso qualsiasi forma di espressione e comunicazione;
- realizzare interventi personalizzati secondo i bisogni di ciascuno;
- sviluppare il più possibile il riconoscimento delle persone svantaggiate per una partecipazione alla vita sociale e alla cittadinanza attiva;
- favorire una cultura che permetta di rimuovere le cause che creano e mantengono svantaggio ed emarginazione;
- sperimentare nel mondo del lavoro la così detta "Società del Gratuito" conformemente al modello proposto dall'Associazione "Comunità Papa Giovanni XXIII".

*Questa Carta dei servizi non ha solo l'obiettivo di elencare le prestazioni del Centro diurno nei confronti dei propri utenti, ma anche quello di presentarle i seguenti **principi di fondo** generali che lo regolano.*

Eguaglianza
Le regole riguardanti i rapporti con i nostri utenti sono uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Imparzialità
Il comportamento nei confronti dei nostri utenti è ispirato a criteri di obiettività e di giustizia.

Continuità
Il servizio è erogato regolarmente secondo tempi prestabiliti e resi noti preventivamente. In caso di impedimenti per causa di forza maggiore, vengono adottate misure volte ad arrecare il minor disagio possibile.

Partecipazione
Il servizio è erogato previa condivisione e verifica sottoscritta con l'utente ed eventuale suo rappresentante del percorso di cura individuale.

Efficienza ed efficacia
Il servizio soddisfa i bisogni dei nostri utenti ricercando migliore organizzazione delle risorse disponibili.

Diritto di scelta
L'accesso al nostro servizio avviene dopo che l'utente, assieme all'ente pubblico che lo ha in carico, ne ha valutato l'appropriatezza esercitando il proprio diritto di scelta.

*Oltre a questi, vi sono altri **principi di fondo** promossi dalla nostra cooperativa L'Eco Papa Giovanni XXIII, che il Centro Diurno si impegna ad applicare.*

Condivisione diretta
I nostri operatori ricercano, al di là di qualifiche e mansionari, quella elasticità negli interventi che nasce da una conoscenza umana. L'operatore non si pone al di fuori, ma include se stesso nel processo di cambiamento, "fa insieme", vive la relazione con atteggiamento riflessivo.

Personalizzazione degli interventi
Le modalità d'intervento vengono costruite attraverso processi partecipativi che vedono protagonisti gli utenti. Le varie attività riabilitative sono proposte non in modo generalizzato, ma assecondando uno specifico Progetto Personalizzato predisposto con ciascun utente.

Lavoro d'équipe degli operatori
Gli operatori del Servizio agiscono in équipe, tramite sistematici incontri, per focalizzare e monitorare i bisogni degli utenti e la conseguente personalizzazione e programmazione degli interventi. Ogni operatore è incaricato del ruolo di *operatore di riferimento* nei confronti di uno o più utenti. Tuttavia l'équipe ha cura che ogni suo componente sia a conoscenza delle peculiarità di ogni utente e in grado di intervenire correttamente nei suoi confronti.

Lavoro di rete nel territorio
Il Servizio favorisce la partecipazione dell'utente a iniziative e progetti promossi da e con altri soggetti sociali formali e informali prossimi al servizio stesso e all'utente, per la ricerca di un benessere attraverso lo svolgimento di esperienze attive e concrete.

Rapporto con le famiglie
Il Servizio promuove e cura, in accordo con l'utente e secondo il Progetto Personalizzato di ciascuno, i rapporti con le famiglie, ponendosi come punto di confronto per promuovere percorsi di alleanza educativa.

Benvenuti nel Centro Diurno L'Eco Papa Giovanni XXIII

Il nostro Centro diurno è aperto a persone con disabilità in età post-scolare con diversi profili di autosufficienza residenti nel territorio dell'Ulss 8 Berica, e fornisce interventi riabilitativi, educativi, socializzanti e assistenziali finalizzati all'aumento e/o al mantenimento delle abilità.

Capacità ricettiva
Il nostro Centro Diurno dispone di 30 posti accreditati dalla Regione Veneto convenzionati con l'Ulss 8 Berica tramite apposito accordo contrattuale.
Siamo aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:00 per 227 giorni annui in conformità al calendario reso noto entro la fine dell'anno precedente. L'utente accede al servizio secondo modalità e orari concordati nel Progetto Personalizzato.

Spazi
Il nostro Centro è costituito da una struttura di proprietà di circa 800 mq distribuiti su due piani adeguata al rispetto delle norme di superamento delle barriere architettoniche. I nostri utenti hanno a disposizione i seguenti ambienti interni:

- ✓ n. 4 laboratori per attività e incontri di gruppo;
- ✓ n. 1 ufficio per incontri individuali;
- ✓ n. 1 stanza per riposo individuale;
- ✓ n. 1 sala mensa;
- ✓ n. 1 area bar con distributore bevande;
- ✓ n. 1 area per armadietti personali;
- ✓ n. 2 blocchi servizi igienici, comprensivi di n. 2 bagni accessibili;
- ✓ n. 1 bagno accessibile assistito.

Tutti gli ambienti sono forniti di aria condizionata per il raffreddamento estivo.
È inoltre a disposizione un'area verde attrezzata.

Modalità di accesso
L'inserimento dell'utente nel nostro Centro Diurno avviene su richiesta dell'assistente sociale dell'Unità Operativa Disabilità e Non Autosufficienza dell'Ulss 8 Berica al quale l'interessato si è rivolto con facoltà di esprimere il proprio orientamento verso la nostra struttura.

Appena concordata e formalizzata l'accoglienza, la stessa Unità Operativa invia all'interessato e al nostro Centro l'autorizzazione all'inserimento precisando la data d'inizio e il profilo settimanale con giornate e orari di frequenza.

Progetto Personalizzato e attività

Dopo 30 giorni di osservazione dalla data di inserimento dell'utente, il nostro Centro entro i successivi 60 giorni, in accordo con l'utente, la sua famiglia e chi lo rappresenta, definisce e documenta il Progetto Personalizzato (di seguito anche PP) sulla base:

- ✓ delle caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni e del suo contesto familiare e sociale;
- ✓ degli obiettivi che si intendono raggiungere;
- ✓ della capacità organizzativa del Centro Diurno, anche in relazione all'integrazione e ricorso ai servizi della rete territoriale.

Il Centro in particolare si impegna a definire:

- ✓ l'individuazione dell'operatore responsabile del PP;
- ✓ l'informazione e il coinvolgimento dell'utente e/o dei suoi familiari nella definizione del PP e della programmazione delle attività;
- ✓ la formalizzazione del PP, con la descrizione delle attività specifiche, dei tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi;
- ✓ la verifica del PP e la valutazione dei risultati, per la ridefinizione almeno annuale del Progetto Personalizzato.

Il Centro offre a ciascun utente, secondo il bisogno individuale:

- ✓ attività nell'area delle autonomie personali volte a favorire e garantire:
  - la cura della persona;
  - le attività cognitive:
  - la relazione;
  - l'espressione dell'affettività;
- ✓ attività nell'area delle autonomie sociali volte a favorire:
  - la conoscenza del territorio;
  - l'utilizzo dei servizi;
  - la partecipazione attiva ad eventi;
- ✓ attività socio ricreative espressive (almeno tre nel corso dell'anno);
- ✓ attività occupazionali e di laboratorio finalizzate al prodotto finito (almeno una nel corso dell'anno).

La partecipazione alle attività sopra elencate non comporta alcun costo per l'utente.

In aggiunta, il Centro può proporre ulteriori attività da svolgere con adesione facoltativa e a pagamento.

Giornata-tipo

La giornata e le attività in essa previste vengono armonizzate alle esigenze e ai ritmi di vita di ciascun utente, prevedendo possibilità di riposo, di momenti individuali e di gruppo.

Nel rispetto del Progetto Personalizzato di ciascuno, la giornata-tipo è la seguente:

- ✓ dalle ore 9:00 alle 9:45 – arrivo presso il Centro Diurno e accoglienza;
- ✓ dalle ore 9:45 alle 12:00 – attività strutturata di gruppo o individuale;
- ✓ dalle ore 12:00 alle 13:30 – pranzo e seguente momento di relax partecipato;
- ✓ dalle ore 13:30 alle 15:00 – attività strutturata di gruppo o individuale;
- ✓ dalle ore 15:00 alle 15:20 – momento di relax partecipato;
- ✓ dalle ore 15:20 alle 15:50 – attività strutturata di gruppo o individuale;
- ✓ dalle ore 15:50 alle 16:00 – valutazione partecipata della giornata e saluto.

Servizio trasporto
Il trasporto dell'utente dalla sua abitazione al nostro Centro e viceversa, salvo richiesta diversa da parte dell'utente, è svolto dal Centro Diurno stesso con automezzi e personale propri, e non comporta alcuna spesa per l'interessato. In situazioni di disabilità motoria che impedisca o renda disagevole l'accesso, il trasporto viene effettuato con mezzi idoneamente attrezzati. Il personale a bordo viene garantito in relazione alla gravità degli handicap degli utenti trasportati.

Servizio ristorazione
Il pasto di mezzogiorno è fornito dal nostro Centro tramite acquisizione da una ditta esterna specializzata. Il trattamento alimentare garantisce un'alimentazione variata, adeguata all'età e alle esigenze particolari degli utenti, con possibilità di fruizione sia in regime normale sia dietetico. Il supporto nella scelta del menù e l'assistenza diretta durante i pasti per gli utenti che ne necessitano sono garantiti dal personale del centro. I famigliari possono partecipare, in accordo con l'utente, alla scelta preventiva del menù.
Nel caso in cui l'utente non sia in grado di provvedere in modo autonomo, il nostro personale si occupa direttamente della sua nutrizione.
Il pasto di mezzogiorno non comporta alcuna spesa per l'interessato.

Modalità di dimissione
La dimissione dal Centro può avvenire per scelta volontaria, che l'utente deve concordare con l'Unità Operativa Disabilità e Non Autosufficienza dell'Ulss 8 Berica, la quale ne darà comunicazione al Centro Diurno.
La dimissione può avvenire anche su decisione del Servizio Disabilità dell'Ulss 6 Euganea nei seguenti casi:

- ✓ evoluzione del progetto personalizzato;
- ✓ trasferimento dell'utente in territorio di altra Ulss;
- ✓ superamento della soglia di 60 giorni di assenza continuativa;
- ✓ superamento della soglia di 80 giorni annui di assenza non continuativa.

Contatti
Referenti per l'organizzazione e la gestione del Centro Diurno sono il Rappresentante Aziendale e il Coordinatore di Servizio.

- ✓ Rappresentante Aziendale
  - è incaricato al Servizio Relazione con l'Utenza;
  - è responsabile dell'organizzazione dei servizi socio-sanitari;
  - promuove e controlla i processi, la qualità e il miglioramento dei servizi erogati;
  - presiede e controlla il rapporto efficacia-efficienza dei servizi socio-sanitari;
  - trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
  - presiede la selezione del personale e gli indirizzi di aggiornamento professionale;
  - è responsabile delle relazioni nel territorio.

  Il Rappresentante Aziendale è Giuseppe Cauzzi,
  tel.: 346 2223906, e-mail: giuseppe.cauzzi@ecorinascere.org
- ✓ Coordinatore del Centro Diurno
  - collabora con il Rappresentante Aziendale per la definizione dell'organizzazione e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo del Centro;
  - è figura Responsabile del Centro nei confronti degli enti invianti, assicurando il raccordo tra i servizi educativi, sociali e sanitari;
  - è figura referente dell'equipe socio-educativa;
  - garantisce l'indirizzo tecnico degli operatori;

- è responsabile della corretta stesura e applicazione del Progetti Personalizzati;
- definisce e gestisce l'organizzazione interna, i ruoli e le funzioni del servizio;
- promuove la collaborazione con le famiglie e la comunità locale;
- assicura la promozione della qualità del servizio, in un'ottica di miglioramento continuo.

Il Coordinatore del Centro Diurno è Valentina Frison Pozzato,
tel.: 345 5558935, e-mail: coordinamentodueville@ecorinascere.org

Tutela dell'utente

Utenti, famigliari e soggetti che li rappresentano, oltre a contattare direttamente il Rappresentante Aziendale e il Coordinatore del Centro Diurno ai recapiti sopracitati, possono segnalare suggerimenti, apprezzamenti e reclami compilando il modulo disponibile presso l'ingresso del Centro e consegnandolo al Coordinatore di Servizio che ne rilascia ricevuta. Il Servizio si impegna a rispondere in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento.
Al fine della valutazione del servizio erogato, il Centro rileva la soddisfazione degli utenti tramite apposite attività di gruppo e dei famigliari tramite somministrazione di Questionari di Soddisfazione con raccolda dati in forma anonima e susseguente dibattito in assemblea.

Diffusione

La presente Carta dei Servizi viene:

- ✓ consegnata agli utenti nella fase di conoscenza precedente l'inserimento nel Centro Diurno;
- ✓ depositata per il ritiro presso l'ingresso del Centro Diurno;
- ✓ pubblicata nel sito sito internet della cooperativa: www.ecorinascere.it.

Fonti normative

Le norme di riferimento fondamentali per la Carta dei Servizi sono:

- ✓ la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che vengono in tale contesto definiti come volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, primo tra tutti quello alla salute, anche quando tali servizi siano "svolti in regime di concessione o mediante convenzione";
- ✓ il DPCM 19 maggio 1995, concernente lo "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari", provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i "soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione" e che tali soggetti sono tenuti a dare "adeguata pubblicità agli utenti" della propria Carta;
- ✓ le linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95 relative all'"Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale", documento di indirizzo in cui sono ribaditi i principi informatori della Carta ed illustrati suggerimenti di struttura e contenuto.

Data ultima redazione

11 maggio 2023