

Carta dei servizi

“Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti”.

Art. 13 – legge 328/2000

Centro Socio Educativo Riabilitativo Diurno per Disabili

“Un mondo a colori”



INDICE

FINALITA' E PRINCIPI

pag. 3 - pag. 5

- Normativa di riferimento
- Finalità
- Obiettivi specifici
- Principi

pag. 3

pag. 3 - 4

pag. 4 - 5

pag. 5

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

pag. 5 - pag. 12

Calendario delle attività

pag. 5 - 6

La struttura

pag. 6

Prestazioni offerte

pag. 6 - 9

Articolazione organizzativa

pag. 9 - 10

Piano di Formazione

pag. 10

Metodologia di intervento – Integrazione Socio
sanitaria – Lavoro di rete

pag. 10 - 11

Attività

pag. 11 - 12

AMMISSIONE-INSERIMENTO E RECESSO

pag. 12 – pag.13

Criteri

pag. 12 - 13

FINANZIAMENTO E RESPONSABILITA'

pag. 13 – pag. 15

Spese di finanziamento del centro

pag. 13

Responsabilità della gestione del servizio

pag. 13 - 14

Responsabilità dell'utente e della famiglia

pag. 14

Contestazioni e reclami

pag. 14 - 15

Organismi di rappresentanza

pag. 15

QUALITA' DEL SERVIZIO

pag. 15 – pag. 16

Standard di qualità

pag. 15 - 16

FINALITA' E PRINCIPI

Normativa di riferimento

Legge 5.2.1992 n. 104 *“Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone”*

Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri 27.1.1994 *“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”*

Legge Regionale Marche 4.6.1996 n. 18 *“Promozione e coordinamento delle politiche di intervento in favore delle persone in condizioni di disabilità”*

Legge 13.11.2000 n. 328 *“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*

Deliberazione Consiglio Regionale Marche n. 306 del 1.3.2000 *“Piano Sociale Regionale”*

Legge regionale 6.11.2002 n. 20 *“Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture e dei servizi a ciclo residenziale e semiresidenziale”*

Regolamento Regionale n. 1/2004 *“Disciplina in materia di autorizzazione delle strutture e dei servizi sociali a ciclo residenziale e semiresidenziale” e modificazioni di cui alla deliberazione del Consiglio regionale n. 31 /2006;*

Il quadro normativo sopra delineato:

- *si ispira ad una partecipazione attiva del cittadino, alla fruizione dei servizi pubblici;*
- *afferma la costruzione di un sistema di protezione sociale attivo, volto al benessere della persona e, di un sistema di interventi e servizi sociali qualificato ed accreditato;*
- *afferma il diritto di cittadinanza e il diritto ad interventi flessibili e “personalizzati”;*
- *favorisce il lavoro di rete sul territorio e l’integrazione socio – sanitaria.*

Finalità

La Carta dei Servizi vuole dare sostanziale attuazione all’impegno del Comune di Fabriano, titolare del centro per disabili, per la *“costituzione partecipata”* dei servizi, funzionali alle necessità del territorio e, nello specifico, ai bisogni primari degli utenti del Centro Socio Educativo Riabilitativo (di seguito denominato CSER) per persone in condizioni di disabilità.

La Carta dei Servizi costituisce il primario strumento di informazione e comunicazione per descrivere l’offerta, gli obiettivi, le attività, le figure professionali, le modalità di lavoro e le procedure per accedere al servizio.

In virtù di questa funzione la stessa rende al contempo più leggibile il funzionamento del Centro e quindi favorisce il coinvolgimento dei cittadini nel processo di miglioramento del servizio.

Con queste finalità la Carta dei Servizi:

- vuol mettere l'utente in condizione di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità di accesso, prestazioni offerte;
- facilitare la consapevolezza e l'esercizio dei propri diritti agli utenti, esplicitando chiaramente ruolo e funzione del personale e dei responsabili dell'Ente Pubblico, nella certezza di un reciproco rispetto;
- favorire la consapevolezza dell'impegno degli operatori;
- favorire il miglioramento della qualità attraverso la definizione e il monitoraggio di standard prestabiliti;
- garantire al cittadino il diritto di partecipazione al controllo della qualità;
- rendere trasparenti gli impegni che il Comune di Fabriano assume nei confronti dei fruitori del servizio consolidando un rapporto di sempre maggiore fiducia con l'Ente;
- promuovere l'integrazione dell'utenza nel contesto sociale esterno e nei rapporti interni.

La Carta dei Servizi rappresenta la continuità di un rapporto in divenire tra cittadini e Comune e proprio per tale ragione dovrà essere arricchita e modificata con il supporto e la collaborazione attiva di chi fruisce del servizio in direzione del miglioramento continuo della qualità del servizio prestato.

In sintesi le finalità specifiche che si intendono perseguire con la Carta dei Servizi del CSER sono:

- 1. Informare gli utenti e i loro familiari e gli altri soggetti del territorio delle prestazioni che il CSER offre;*
- 2. Impegnarsi attraverso azioni di verifica, monitoraggio e confronto a migliorare le prestazioni offerte in relazione ai bisogni rilevati;*
- 3. Raccogliere e valutare il grado di soddisfazione per migliorare la qualità delle prestazioni erogate.*

Obiettivi specifici

Il Centro Socio Educativo Riabilitativo Diurno (CSER) è una struttura territoriale a ciclo diurno rivolta a soggetti in condizione di disabilità con notevole compromissione delle autonomie funzionali, che hanno adempiuto l'obbligo scolastico e per i quali non è prevedibile nel breve periodo un percorso di inserimento

lavorativo o formativo. Non possono accedere al servizio i soggetti con patologia psichiatrica.

E' un servizio aperto alla comunità locale con funzioni di accoglienza, sostegno alla domiciliarità, promozione della vita di relazione, sviluppo delle competenze personali e sociali; rappresenta una risorsa significativa per mantenere e ove possibile incentivare le abilità della persona accolta

Lo CSER persegue i seguenti obiettivi:

- migliorare la qualità della vita della persona favorendo l'interazione ed integrazione sociale;
- rispondere in modo globale ed armonico ai diversi livelli di crescita;
- sostenere e supportare le famiglie, favorendo la permanenza della persona disabile nel proprio nucleo familiare.

Nello specifico, deve:

- contrastare i processi involutivi;
- mantenere e potenziare le abilità già in essere;
- sviluppare le autonomie personali e sociali;
- favorire percorsi di orientamento, occupazionali, di formazione al lavoro e di supporto all'inserimento lavorativo.

Particolare impegno è dedicato alla realizzazione di un ambiente ospitale e familiare, per il perseguimento della valorizzazione delle relazioni interpersonali e soprattutto in ambito socio-educativo.

Principi

L'attività ed i servizi erogati presso il CSER avvengono nel rispetto dei principi di eguaglianza degli utenti, di imparzialità e del diritto a prestazioni ed interventi socio-educativi personalizzati sulla base del PEP (Progetto Educativo Personalizzato).

Sono garantiti la partecipazione dell'utente e dei suoi familiari alla prestazione del servizio, il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, il diritto ad una risposta in tempi ragionevoli relativamente ad osservazioni e reclami.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Calendario delle attività

Il CSER resta aperto ogni settimana dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00. Sono previsti periodi di chiusura nell'ambito della disciplina di settore, garantendo, in ogni caso, le 48 settimane di apertura stabilite dalla legge e normativa regolamentare regionale di riferimento.

Su progetti specifici è possibile l'attivazione di moduli pomeridiani in orario 16.00-18.00.

La struttura

Il CSER è attualmente strutturato per un'utenza complessiva massima di 24 persone diversamente abili, prioritariamente residenti nel Comune di Fabriano ed in caso di posti disponibili residenti nel comprensorio dell'Ambito Territoriale Sociale n.10.

La struttura è priva di barriere architettoniche, sensoriali e della comunicazione.

E' presente una zona pranzo e sono presenti locali ad uso collettivo, ricreativo e socio-culturali.

Sono presenti servizi igienici adeguati e rispondenti alla normativa regionale di settore.

I locali, molto ampi e confortevoli, sono così suddivisi:

- Un laboratorio di pittura e ceramica;
- Un laboratorio per le attività musicali e psicomotorie;
- Un laboratorio per le attività artistiche (carta, ecc);
- Due uffici;
- Un locale per le attività individuali;
- Un locale adibito a laboratorio teatrale;
- Un locale adibito al rilassamento;
- Due bagni attrezzati anche per utenti in carrozzina;
- Due bagni con vasca;
- Due bagni per il personale;
- Due bagni per l'utenza;
- Una sala TV;
- Una sala mensa;
- Una cucina con ripostiglio.

All'esterno sono presenti un giardino, un piazzale, un porticato ed una serra.

Prestazioni offerte

Le attività educative sono realizzate privilegiando al massimo il rapporto e la collaborazione con le risorse del territorio.

Le prestazioni offerte, quale attività assistenziale socio-educativa del centro, sono articolate, in generale, come segue:

- Servizi di accesso;
- Servizi primari;
- Servizi complementari;
- Servizi integrativi.

Servizi di accesso

I servizi di accesso sono costituiti dall'insieme delle prestazioni finalizzate ad erogare informazioni adeguate alle diverse esigenze dell'utente disabile e dei suoi familiari ed a fornire tempestività e personalizzazione di consulenza.

Comprendono:

1. Servizio Informativo;
2. Consulenza e prima accoglienza.

Servizi primari

I servizi primari costituiscono l'insieme delle prestazioni finalizzate alla realizzazione delle attività educative e formative per il raggiungimento degli obiettivi nel rispetto del Progetto educativo personalizzato, attraverso lo sviluppo di un sistema di fiducia e rispetto tra il CSER, gli utenti e le loro famiglie.

In particolare comprendono:

Attività quotidiane: colazione, assemblea, pranzo, cura degli spazi.

Laboratori a cadenza settimanale

Laboratorio di cura ed igiene personale

Servizi complementari

I servizi complementari costituiscono l'insieme delle prestazioni che contribuiscono a sviluppare, integrare e migliorare la funzionalità e l'erogazione dei servizi primari.

Comprendono di norma:

1. *Servizio mensa;*
2. *Servizio di trasporto;*
3. *Servizio di manutenzione e pulizia.*

Servizi integrativi :

I servizi di integrazione sociale rappresentano un momento di confronto tra gli utenti, i familiari, le istituzioni, le associazioni ed altri attori sociali. Vengono affrontate tematiche relative al progetto completo delle attività del servizio, comprese le attività integrative e di supporto (progetto teatro, progetto vacanze, servizio trasporto), alla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti, alla iniziativa di conoscenza e partecipazione alla vita della comunità locale, alla comunicazione con altre realtà sociali esterne.

Le prestazioni offerte dal Centro Diurno sono le seguenti:

Prestazioni di carattere assistenziale

- Cura dell'igiene personale;
- Controllo e tutela dell'integrità fisica;

- Pranzo assistito;

Prestazione educative e psicosociali

- Sostegno psicologico all'utente;
- Sviluppo autonomia nell'igiene personale;
- Sviluppo autonomia nell'alimentazione;
- Sviluppo autonomia nell'uso dei mezzi di trasporto;
- Sviluppo capacità orientative spazio – tempo;
- Sviluppo capacità utilizzo servizi;
- Sviluppo capacità utilizzo strumenti;
- Sviluppo capacità utilizzo denaro;
- Attività occupazionali;
- Sviluppo capacità espressive;
- Sviluppo capacità relazionali;
- Sviluppo autonomie domestiche;
- Gestione problematiche relazionali;
- Sviluppo autonomia personale;
- Mantenimento autonomie nell'igiene personale;
- Mantenimento autonomie nell'alimentazione;
- Attività di animazione;
- Gestione contatti con le famiglie;
- Progettazione di interventi educativi;
- Verifica e valutazione di interventi educativi;
- Attività di coordinamento èquipe;
- Supporto educativo alla famiglia;
- Gestione dinamiche di gruppo;
- Attività occupazionali;
- Attività motoria all'aperto o in palestra;
- Gestione contatti con il servizio sociale di base di competenza;
- Gestione contatti con il servizio di consulenza psicologica del territorio;
- Formazione interna;

Prestazioni alberghiere

- Ristorazione;
- Pulizia e riordino ambienti;

Prestazioni varie

- Gestione soggiorni vacanza;
- Gite guidate;
- Gestione contatti con altri servizi;

Prestazioni accessorie

- Trasporto utenti;

Articolazione organizzativa

L'articolazione organizzativa dell'attività del centro è ispirata al lavoro di gruppo e pertanto presso il CSER opera stabilmente:

- *L' Equipe educativa*, sede naturale della condivisione progettuale, del monitoraggio e della verifica dei risultati. Essa assicura la globalità dell'intervento educativo personalizzato e la coerenza con il Progetto generale di struttura. E' costituita dal Coordinatore del Centro e dagli Educatori e si riunisce, di norma, settimanalmente.

- Il *Coordinatore* ha la responsabilità della organizzazione interna del servizio, dell'intervento educativo contenuto nel piano delle attività e nelle programmazioni annuali elaborate d'intesa con gli educatori all'inizio dell'anno di lavoro. Ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e verifica delle attività e dei percorsi educativi, della produzione di documentazione e/o comunicazioni, di attivazione di corsi di aggiornamento o di formazione, di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali. Promuove la partecipazione del servizio agli eventi socio-culturali del territorio.

Ha funzioni di referente per il Comune di Fabriano.

- Gli *educatori* assicurano le funzioni educative attraverso:

- Osservazione da esplicarsi sia nella fase di inserimento dell'utente sia in itinere;
- Progettazione di interventi educativi finalizzati dopo aver valutato le abilità/potenzialità dei singoli soggetti;
- Organizzazione e gestione di attività di laboratorio, di attività di gruppo ed individuali;
- Relazioni significative con gli utenti anche attraverso la comunicazione non verbale, tonica ed emozionale.
- Documentazione delle attività svolte.

Gli educatori inoltre sono impegnati nel perseguire ed applicare condizioni migliorative e qualitative della ospitalità del Centro, attraverso la partecipazione attiva al lavoro di gruppo e la predisposizione di periodici momenti di incontro e confronto con gli utenti e con i familiari.

L'équipe del Centro può essere integrata da altre professionalità di supporto e di integrazione operativa quali, ad esempio: volontari del servizio civile, soggetti del volontariato, tirocinanti, ai quali verrà richiesta continuità di supporto e di collaborazione nonché correttezza nei rapporti con gli assistiti e con gli operatori del Centro.

- Le *figure socio-sanitarie* assicurano funzioni di supporto al lavoro educativo, di assistenza dell'utente in particolare nello svolgimento delle attività di cura e igiene personale.

L'organigramma del personale prevede le professionalità necessarie per lo svolgimento delle funzioni di coordinamento del servizio, assistenza educativa ed assistenza socio-sanitaria. Tutte le figure professionali sono in possesso dei titoli e requisiti previsti dalla vigente normativa.

Piano di formazione

Per garantire un migliore svolgimento del lavoro educativo/formativo dell'équipe, sono previste due modalità formative:

- percorsi di autoformazione interni all'équipe
- percorsi di formazione con figure esterne di supporto alla progettazione del CSER.

Obiettivi generali:

- Approfondimenti teorici sul lavoro di educatore
- Lavoro sulle motivazioni degli operatori
- Approfondimento sul lavoro in rete
- Acquisizione di un linguaggio comune
- Acquisizione di una metodologia comune e condivisa
- Messa a punto di strategie educative condivise
- Approfondimento degli strumenti educativi da adottare nella conduzione delle attività, in particolare per il tramite di:
 1. un progetto comune,
 2. un piano delle attività
 3. una programmazione di laboratorio,
 4. un piano educativo personalizzato
 5. la scelta di materiali e attrezzature
 6. l'organizzazione di spazi e tempi
 7. la documentazione
 8. l'osservazione
 9. la valutazione/verifica.

Metodologia di intervento integrazione socio sanitaria – lavoro di rete

La metodologia di intervento è improntata sul lavoro di rete. Il Piano Educativo Personalizzato viene elaborato congiuntamente dall'Equipe del Centro con gli operatori dei Servizi Sociali comunali ed il Servizio UMEA.

Il coordinatore e gli educatori in équipe utilizzano specifici strumenti educativi quali l'osservazione, la programmazione, il sostegno individuale, la documentazione.

La metodologia operativa utilizzata è la seguente:

- Fase dell'osservazione e rilevazione dei bisogni (psicologici, educativi, assistenziali, affettivi, ecc.);
- Intervento educativo, attraverso la stesura di programmi educativi personalizzati (P.E.P.). Nel lavoro educativo verranno organizzati interventi diversi quali:
 - interventi per favorire il consolidamento e/o l'acquisizione del maggior numero di abilità di autonomia;
 - interventi per il potenziamento delle abilità sociali;
 - interventi per il mantenimento e/o potenziamento delle abilità cognitive;
 - interventi di sostegno psicologico atti a favorire il controllo emotivo-affettivo e le interazioni sociali.
- Valutazione e verifica sistematica degli interventi che si sviluppa in diverse azioni:
 - Coordinamento periodico. L'équipe del Centro si incontra settimanalmente allo scopo di discutere della programmazione, dei casi particolari, delle attività, delle verifiche in itinere e finali con eventuali direttive ed aggiustamenti sugli obiettivi individuali e di gruppo;
 - Verifica del progetto educativo personalizzato (PEP) con l'equipe del servizio UMEA, l'assistente sociale territoriale, la famiglia e, se opportuno, l'utente stesso;
 - osservazione diretta del grado di soddisfazione dell'utente;
 - colloqui periodici del coordinatore della struttura con i familiari al fine di verificarne il livello di soddisfazione;
 - La somministrazione di una customer satisfaction;
- Documentazione dell'attività svolta individualmente e con il gruppo. L'attività del centro è adeguatamente documentata con particolare riferimento a:
 - Programmazione generale;
 - Schede dei progetti individuali e verifiche degli interventi;
 - Diario delle attività;
 - Redazione ed aggiornamento del diario personale del disabile;
 - Verbali degli incontri e delle riunioni di servizio;
 - Registro di presenza degli utenti;
 - Registro/schede di presenza degli operatori;
 - Interventi e percorsi di formazione.

Attività

Il piano delle attività è personalizzato in base all'analisi degli interessi, delle competenze, delle difficoltà e dei bisogni degli ospiti.

L'Equipe prepara la documentazione contenente la descrizione dettagliata delle attività che si intendono svolgere nel corso dell'anno e formula per ogni soggetto un

progetto educativo personalizzato (PEP) coerente con il progetto di struttura e con il piano delle attività annuali.

A tal fine, l'Equipe procede alla stesura del Progetto Educativo Personalizzato, composto delle seguenti parti:

- Diagnosi Funzionale;
- Profilo dinamico Funzionale
- Individuazione degli obiettivi a medio e lungo termine);
- Verifica periodica del progetto.

Le attività previste sono le seguenti:

- attività cognitive;
- attività di laboratorio (plastiche, pittoriche, manipolative...);
- attività ludiche;
- attività sportive;
- attività di socializzazione e animazione.

Durante l'anno sono previsti momenti per la valutazione e verifica del progetto educativo personalizzato (PEP) sia finale che in itinere.

Sono inoltre previsti momenti di informazione e coinvolgimento dei familiari rispetto al progetto generale.

AMMISSIONE – INSERIMENTO E RECESSO

Criteria

Possono accedere allo CSER i soggetti residenti nel territorio del Comune di Fabriano e dei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale n.10; qualora l'utente interessato all'inserimento risieda in un altro Comune dell'ATS n.10, lo stesso assume la copertura di spesa per quanto di competenza.

Per poter accedere al servizio deve essere formulata apposita istanza da presentare al Comune di residenza.

L'ammissione al Centro viene disposta dal Dirigente dei Servizi Sociali del Comune di Fabriano tenuto conto dei seguenti elementi:

- valutazione da parte dell'UMEA o da altro soggetto professionalmente adeguato di idoneità dell'assistito per l'accesso al CSER;
- certificato informativo delle condizioni generali di salute dell'assistito predisposto dal medico di base;
- parere positivo del coordinatore del CSER.

L'ammissione definitiva avviene comunque, previa verifica della copertura finanziaria da parte del Comune di residenza dell'utente. Al momento

dell'inserimento definitivo l'utente dovrà presentare al Coordinatore del CSER, la documentazione necessaria al fine di elaborare un progetto educativo personalizzato aderente alla peculiarità dell'utente medesimo.

Ove l'inserimento comporti una modifica all'organizzazione del CSER che possa avere riflessi sugli altri ospiti, le modalità dovranno essere concordate in sede di Comitato di partecipazione sociale.

La famiglia e il soggetto si impegnano a garantire una frequenza continuativa del CSER; dopo 5 giorni di assenza per malattia la riammissione è subordinata a presentazione di certificazione medica. Sempre in caso di malattia, nell'ambito del percorso terapeutico gestito dall'UMEA di riferimento, il Comune assicura tempestivamente gli eventuali interventi assistenziali integrativi di tipologia appropriata alle esigenze.

La dimissione dal servizio può essere richiesta per iscritto dall'utente, dalla famiglia, dall'UMEA e dal Comune di appartenenza tramite il Coordinatore del Centro. Nei casi di prolungate assenze che impediscano all'utente la fruizione del servizio, la famiglia può chiedere all'UMEA la modifica del PEP. L'UMEA valuterà la richiesta e concorderà con il Comune la variazione al servizio. In ogni caso non vi può essere sospensione del servizio senza il preventivo coinvolgimento della famiglia.

Le dimissioni possono essere, altresì, decise dalla medesima UMEA con parere conforme del Coordinatore del CSER quando il progetto educativo abbia esaurito la sua validità di intervento e si imponga la necessità di attivare un nuovo e diverso progetto assistenziale.

FINANZIAMENTO E RESPONSABILITA'

Spese di finanziamento del Centro

Le quote di compartecipazione finanziaria alla spesa di funzionamento del centro disabili, a carico dell'utente vengono annualmente stabilite con deliberazione di Giunta Comunale in sede di determinazione delle tariffe dei servizi a domanda individuale.

In caso di utenti residenti negli altri Comuni dell'ATS n.10 il Comune di residenza assume un preventivo impegno di spesa così come concordato con il Comune titolare del servizio per un importo annuo che sarà definito in base alle spese effettivamente sostenute, al contributo regionale assegnato e al numero di utenti frequentanti.

Responsabilità della gestione del servizio

L'utente ha diritto:

- di partecipare alle diverse attività proposte dal Centro in base alle proprie esigenze e capacità personali;
- alla sicurezza, nelle ore di frequenza al Centro, ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza o pericolo da parte della gestione del centro.
- al mantenimento e garanzia della sicurezza dei propri dati personali, utilizzabili e trattabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio.

L'utente e la sua famiglia hanno il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, nonché il diritto ad una tempestiva informazione sull'esito degli stessi, di norma, salvo casi particolari e di specifica complessità, da comunicarsi entro trenta giorni dalla ricezione dei reclami stessi.

La gestione del centro ha l'obbligo di assicurare che l'attività socio educativa ed assistenziale prestata sia conforme alla qualità ed alle condizioni indicata nella presente carta dei servizi, rispondendone, in difetto, al Comune di Fabriano.

Responsabilità dell'utente e della famiglia

L'utente e la sua famiglia hanno il dovere di:

- Rispettare il personale;
- Informare tempestivamente i responsabili del Centro dell'intenzione di rinunciare, secondo propria decisione, ad attività e prestazioni programmate, in conformità di quanto al riguardo stabilito al precedente paragrafo contenente le condizioni di recesso;
- Attenersi alle regole interne della struttura;
- Collaborare al fine di permettere che il progetto educativo e le attività svolte possano essere sviluppate al meglio;
- Rispettare il pagamento della quota di contribuzione mensile.

Contestazioni e reclami

In caso di contestazioni relative ad eventuali inadeguatezze o disagi provocati nei confronti degli utenti o dei loro familiari, vanno informati, contemporaneamente, sia gli operatori della struttura che il Comune di Fabriano.

Di regola la contestazione deve essere risolta rapidamente e l'utente ha il diritto di essere informato delle decisioni prese e delle azioni svolte per la risoluzione del problema rilevato .

Le modalità previste per esporre formale reclamo sono:

- Colloqui con il coordinatore o gli educatori.
- Assemblea con i genitori qualora la contestazione coinvolga più di un utente.
- Reclamo rivolto in forma scritta al Dirigente del settore servizi al cittadino del Comune di Fabriano ed al coordinatore dello CSER;

In ogni caso il Comune di Fabriano per la procedura di gestione dei reclami si impegna ad assicurare:

- l'acquisizione e la valutazione di tutti i reclami e la parità di trattamento;
- il rispetto della riservatezza dei dati segnalati;
- la garanzia di una risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo e, nell'eventualità in cui tale termine non garantisca una completa istruttoria per la particolarità o complessità del caso, la comunicazione all'utente con l'indicazione dei termini entro cui comunque verrà fornito apposito riscontro;
- la valutazione dei reclami pervenuti, finalizzata alla elaborazione anche della proposizione ed applicazione di eventuali condizioni di adeguamento migliorativo del servizio, ove ne ricorressero le condizioni.

Organismi di rappresentanza

Al fine di promuovere la partecipazione alle attività e alla gestione del Centro Diurno da parte delle famiglie, è istituito un Comitato di partecipazione, con compiti consultivi, informativi, di valutazione e/o verifica costituito dal Referente del Centro, dal Responsabile dei Servizi Sociali del Comune capofila, dal Coordinatore dell'Ambito Territoriale, dal Responsabile del Coordinamento d'Ambito per l'handicap, dal Coordinatore dell'UMEA, da un Rappresentante degli operatori della Cooperativa, da tre Rappresentanti dei familiari degli utenti fruitori del servizio, dai Rappresentati delle Associazioni dei familiari presenti nel territorio dell'Ambito.

Il Comitato di partecipazione si riunisce trimestralmente, su convocazione del Responsabile del Centro ovvero su richiesta di uno dei suoi membri.

QUALITA' DEL SERVIZIO

Standard di qualità

Il Comune di Fabriano si impegna:

- al raggiungimento degli standard di qualità del servizio, per quanto sopra indicato a livello di attività del centro, secondo un processo dinamico e continuo e tenuto conto delle osservazioni al riguardo eventualmente fornite e formulate dall'utenza e dal Comitato di partecipazione;
- a perseguire, monitorare e documentare i livelli di qualità raggiunti e percepiti, secondo tempi e modalità prestabiliti e comunque con referto, possibilmente semestrale ovvero comunque almeno annuale, in contraddittorio tra titolare del centro e soggetto gestore, da trasmettere all'esame del Comitato di gestione;
- ad informare periodicamente gli utenti sull'esito dei monitoraggi effettuati.

I **fattori di qualità** sui quali basare gli standard e gli indicatori di qualità sono, di norma, così individuati:

STANDARD STRUTTURALI :

- la scheda di rilevazione assume a riferimento l'allegato "A" al Regolamento Regionale n. 1/2004 e successive modifiche ed integrazioni.

STANDARD GESTIONALI:

- personalizzazione degli interventi;
- efficacia dell'intervento / progetto educativo, individuale;
- diritto di accesso, tempo di attesa; semplificazione procedure;
- validità funzionale dei servizi ausiliari: mensa, trasporto, pulizie.

STANDARD NORMATIVI:

- formazione e aggiornamento del personale;
- obblighi relativi alla sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro;
- rispetto riservatezza dati personali.

Il Comune di Fabriano si impegna a:

- rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza almeno una volta all'anno, entro gli ultimi due mesi di attività del Centro;
- esaminare e divulgare fra l'utenza i risultati ed analizzare lo scostamento dagli standard prefissati (confronto tra valore previsto e/o obiettivo programmato e valore e/o obiettivo rilevato e raggiunto);
- attivare conseguentemente, ove e qualora necessario, azioni finalizzate al miglioramento operativo e gestionale nel contesto delle risorse umane e finanziarie disponibili;
- adeguare ed aggiornare il regolamento per il funzionamento del centro socio-educativo in compatibilità ed in rispondenza dei principi sanciti con la presente carta dei servizi.