



## **Carta dei Servizi**

**Centro Diurno Socio-Educativo  
Riabilitativo “La Locomotiva”  
Str. Prov. per Sannicandro, snc - Binetto**

**Art. 3 Regolamento Regionale 21 gennaio 2019, n. 5  
“Regolamento regionale sull’Assistenza residenziale  
e semiresidenziale per soggetti disabili - Residenza  
Sanitaria Assistenziale (RSA) per disabili -**





La presente Carta dei servizi è stata inviata alla consultazione di : **Confcooperative – Associazione** così come previsto all'art. 8.2.1 della L.R. n. 5/2019 e n. 16/2019

La presente Carta dei Servizi è redatta nel rispetto:

- Delle indicazioni della Legge Regionale 10 luglio 2006, n. 19 Art. 58 al fine di garantire la trasparenza delle azioni e dei servizi e la tutela degli utenti, nonché la qualità dei servizi.
- Del Regolamento Regionale n.4/2007 e s m i;
- Del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- Del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 art.14 "Diritti dei cittadini"
- Della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 – Individuazione dei Principi Fondamentali.
- Del Regolamento Regionale 21 gennaio 2019, n. 5 art. 3 "Regolamento regionale sull'Assistenza residenziale e semiresidenziale per soggetti disabili - Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) per disabili - Centro diurno socioeducativo e riabilitativo per disabili."

## PREMESSA

L'erogazione dei Servizi all'interno del Centro Diurno Socio Educativo Riabilitativo è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini. Ciascuno ha uguale diritto di accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi. Nell'erogazione dei Servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, anche se viene riservata particolare attenzione ai soggetti che si trovano nelle condizioni di maggiore disagio sociale ed economico. Fondamentale, nell'ottica del miglioramento continuo, viene considerata la partecipazione attiva dell'utente-fruitori. In particolare, gli utenti, inteso anche con nucleo familiare, hanno facoltà di presentare reclami ed istanze, compilare il questionario finalizzato a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento continuo dei servizi.

## CONTATTI

**"Solidarietà" - Società Cooperativa Sociale**

**Sede Legale:** Str. Prov. per Sannicandro 70020 - Binetto (BA)

**Codice Fiscale e Partita IVA** 04 75 30 20 728

- Telefono - 0803839635
- Fax – 0803836367

**Centro diurno socio educativo riabilitativo " La Locomotiva "**

**Str. Prov. Per Sannicandro, snc**

- Cellulare – 3459794156 – Dott.ssa Grazia Vitulli
- Email ; [centrodiurnodisabili@solidarietacoop.it](mailto:centrodiurnodisabili@solidarietacoop.it)
- Pec - [solidarieta@pec.it](mailto:solidarieta@pec.it)
- Sito Web - [www.solidarietacoop.it](http://www.solidarietacoop.it)

## DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

La diffusione della Carta avviene attraverso:

- ❖ Distribuzione ai parenti di eventuali ospiti al momento della visita/ presentazione del servizio;
- ❖ Disponibilità del documento nella bacheca del servizio;
- ❖ Consegna del documento al momento della sottoscrizione del Contratto d'ingresso.

## LA MISSIONE

La **Cooperativa "Solidarietà"** si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo ed è disciplinata secondo i principi di sussidiarietà e solidarietà.

La **Cooperativa Solidarietà** aderisce a Confcooperative - Federsolidarietà, e alla Federazione delle Imprese no profit, ne assume gli intenti fondamentali, le motivazioni ed il codice etico, lo spirito e la cultura di fondo, interpretandoli nella realtà del territorio in cui opera.



E' in possesso della Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015, rilasciata dall'Ente certificatore accreditato RINA relativamente alle attività di **“Progettazione ed erogazione di Servizi Socio Assistenziali, Educativi, Riabilitativi e di accoglienza per anziani, disabili, minori, nuclei multiproblematici e cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale, in regime domiciliare, residenziale e semiresidenziale”**.

La Cooperativa Solidarietà è in possesso, altresì, della Certificazione dello standard internazionale Social Accountability 8000 (SA8000:2014), un modello gestionale che si propone di garantire il comportamento etico delle Organizzazioni che lo adottano, affrontando una vasta gamma di questioni tra cui il lavoro minorile e quello forzato, la salute e la sicurezza, la libertà di associazione, il diritto alla contrattazione collettiva di lavoro, la discriminazione, le pratiche disciplinari, l'orario di lavoro, la retribuzione e i sistemi di gestione relativi al controllo della catena di fornitura, la gestione della comunicazione esterna e altre politiche aziendali

### **I principi e i valori**

I principi che orientano le condotte di ogni individuo operante all'interno del CDD e ne guidano complessivamente la missione organizzativa, tesa a promuovere il benessere della persona disabile e la sua integrazione sociale, si ispirano ai valori fondamentali ed espressi anche nella Convenzione dei Diritti dell'ONU:

- a) Non discriminazione;
- b) Rispetto per la dignità umana;
- c) Autonomia e indipendenza delle persone;
- d) Partecipazione ed inclusione nella società;
- e) Accessibilità;
- f) Pari opportunità.

L'orientamento ai valori sono stati l'origine del nostro lavoro, il successo è da ricercarsi nella motivazione ad agire per il bene comune e nell'esclusione dello scopo di lucro.

I valori di riferimento sono:

- L'imprenditorialità: non c'è impresa senza imprenditore e non c'è impresa sociale senza imprenditore sociale. Imprenditori nella cooperativa sono tutti i soci, i lavoratori e i volontari. Ciascuno partecipa alla realizzazione dell'opera e concorre potenzialmente alla realizzazione dell'impresa
- La base sociale: “Condividere i Bisogni per Condividere il Senso della Vita”. Un'impresa in cui il cuore dell'opera è l'espressione delle persone che offrono quotidianamente il proprio lavoro, e delle persone che incontriamo. Una forte spinta è data dagli utenti, dai familiari e da chiunque si avvicina all'opera e ne condivide il cammino;
- La rete: il coinvolgimento della rete territoriale è realizzata attraverso un lavoro capillare sul territorio che dà un'immagine di maglie che, unite tra loro offrono una rete consolidata.
- Mettendo a disposizione del territorio le proprie risorse professionali, strutturali, finanziarie ed umane con lo scopo di dare risposte concrete ai bisogni dei cittadini;
- Promuovendo ed investendo nella qualità dei servizi prestati, attraverso la formazione e l'aggiornamento del personale;
- Investendo nella costituzione di una struttura organizzativa e gestionale articolata e complessa;
- Rispondendo in modo concreto alle diverse esigenze dei clienti interni (soci, lavoratori, dipendenti, consulenti e collaboratori) che clienti esterni (committenti e utenti);
- Garantendo l'applicazione integrale del CCNL del Settore Cooperative Sociali;
- Reinvestendo nel territorio gli utili della Cooperativa
- Contribuendo a dare risposte ai bisogni sociali della zona.

### **DOTAZIONE DEL PERSONALE CON LE RISPETTIVE ATTRIBUZIONI E COMPITI**

A far data dell'entrata in vigore del R.R. 05/2019 all'interno del CDD saranno impiegate le figure professionali indicate nello schema di seguito riportato

	FIGURE PROFESSIONALI
A	RESPONSABILE SANITARIO
B	MEDICO SPECIALISTA
C	FISIOTERAPISTA/LOGOPEDISTA
D	OSS
E	EDUCATORE PROFESSIONALE/ TERAPISTA OCCUPAZIONALE



F	PSICOLOGO
G	ASSISTENTE SOCIALE
H	ADDETTO ALLA MENSA
I	ADDETTO ALL'ASSISTENZA

**I**  
**COMPITI DI CIASCUNA FIGURA PROFESSIONALE:**  
· **rispettare il segreto di ufficio evitando di divulgare, in ambito esterno al servizio, notizie e fatti inerenti il proprio intervento**

**A. RESPONSABILE SANITARIO**

E' un medico, presente all'interno del centro ed a cui è affidata la direzione sanitaria.

In particolare:

- garantisce la formulazione e l'applicazione del regolamento interno;
- risponde della idoneità del personale;
- vigila sulla puntuale osservanza delle norme igienico sanitarie;
- vigila sulla gestione dei farmaci;
- vigila sul rispetto delle norme che regolamentano le incompatibilità del personale;
- garantisce la regolare presenza del personale;
- è responsabile della predisposizione del PAI per ciascun paziente e della regolare erogazione;
- è responsabile della registrazione delle cartelle cliniche degli ospiti, del loro aggiornamento periodico e dell'archiviazione;
- vigila sull'aggiornamento formativo dell'équipe della struttura.

**B. MEDICO SPECIALISTA**

- è responsabile della predisposizione del PAI per ciascun paziente e della regolare erogazione;
- è responsabile della registrazione delle cartelle cliniche degli ospiti, del loro aggiornamento periodico e dell'archiviazione.

**C. FISIOTERAPISTA/LOGOPEDISTA**

Esperto nelle tecniche di rieducazione e riabilitazione motoria per recuperare, mantenere o sviluppare nell'utente la motricità e le abilità funzionali – attività che permette di sviluppare la comunicazione verbale e non verbale finalizzata al recupero funzionale del linguaggio o di forme comunicative alternative.

**D. O.S.S.**

ha il compito di:

- provvedere alla individuazione, alla rilevazione e alla gestione dei bisogni di cura ed igiene dell'utente, nonché al suo accudimento nel pieno rispetto della dignità umana
- provvedere all'accoglienza dell'utente e dei suoi familiari
- provvedere alla distribuzione dei pasti e colazioni
- provvedere, per le proprie competenze al protocollo previsto per le dimissioni protette
- partecipare a tutti i momenti di incontro e briefing consentiti dai turni operativi
- ascoltare con attenzione e disponibilità ad entrare in relazione con l'utente e i familiari
- aderire alla formazione programmata



## **E. EDUCATORE PROFESSIONALE/ TERAPISTA OCCUPAZIONALE**

Organizza interventi di assistenza e riabilitativi pianificando le attività attraverso il confronto con l'equipe.

Sviluppa attività ludico/ricreative volte a stimolare e mantenere le abilità motorie, cognitive e affettive degli ospiti del centro diurno. La finalità degli interventi proposti è la realizzazione di uno spazio e un luogo condiviso dal gruppo, in cui costruire significati condivisi, relazioni interpersonali significative e una positiva immagine di sé nell'ambiente circostante. Nello specifico dovrà assicurare:

- la programmazione, la gestione e la verifica degli interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti in carico;
- la progettazione educativa, la gestione e la verifica della propria attività professionale in modo coordinato con il gruppo di lavoro, con le altre figure professionali, con altre strutture e altri servizi territoriali;
- la partecipazione ad incontri formativi e di aggiornamento e/o supervisione individuati dal Responsabile.

Nell'espletamento del proprio lavoro, gli educatori dovranno:

- rispettare gli accordi assunti al momento della definizione del piano di lavoro;
- rispettare il segreto di ufficio evitando di divulgare, in ambito esterno al servizio, notizie e fatti inerenti il proprio intervento;

## **F. PSICOLOGO**

E' presente all'interno dell'èquipe multidisciplinare, è chiamato a svolgere, in ottica multidisciplinare:

- valutazione, diagnosi e sostegno psicologico della persona e del contesto familiare,
- partecipazione alla progettazione, stesura e realizzazione del progetto assistenziale/educativo individuale,
- partecipazione alle attività generali del settore di intervento, quali la valutazione dei bisogni e la programmazione dei processi di miglioramento dei servizi,
- lo sviluppo dei percorsi assistenziali, la collaborazione con tutti i servizi sanitari e gli enti interessati

Si occupa di accompagnare nel suo percorso di vita l'utente e la sua famiglia attraverso:

- l'inserimento in centri o comunità socio-educativi-riabilitativi
- l'attivazione di un supporto educativo o assistenziale domiciliare.
- l'attivazione di percorsi lavorativi

## **G. ASSISTENTE SOCIALE**

Si occupa dei rapporti tra i familiari o l'Ente inviante e il Centro, proponendosi come punto di raccordo fra quanto accade all'interno della struttura e quel che avviene all'esterno della stessa

## **H. ADDETTO ALLA MENSA**

Cura l'ordine di acquisto delle materie prime, la preparazione dei pasti secondo tabelle dietetiche, nel rispetto della normativa HACCP. Provvede alla somministrazione e assistenza giornaliera ai pasti presso i locali della mensa, al lavaggio e al riordino delle stoviglie e delle attrezzature nonché alla pulizia quotidiana degli spazi adibiti a zona mensa.

## **I. ADDETTO ALL'ASSISTENZA**

Provvede alla pulizia degli ambienti

## **LE NORME IGIENICO SANITARIE**

Il Centro Diurno eroga il servizio all'interno di spazi idonei e adeguati nel rispetto del Reg. Reg. n. 5/2019

Il Centro Diurno è iscritto nel Registro Regionale Puglia delle strutture con Atto Dirigenziale n. 636 del 04/07/2011

E' dotato di impianto di climatizzazione e di uscite di emergenza così come indicato nel piano di evacuazione .

Il servizio di cucina e la preparazione dei pasti viene svolto in un ambiente dedicato che rispetta i requisiti previsti dalla normativa vigente in materia di igiene alimentare (Reg. CE 852/04 e s.m.i.);

E' responsabile ai fini della sicurezza l'RSPP, verifica la corretta pianificazione ed esecuzione delle attività di manutenzione eseguita sugli impianti tecnologici della struttura.

Inoltre è cura di ciascun operatore inventariare semestralmente gli ausili e presidi messi a disposizione per gli utenti per le attività di riabilitazione, ed è loro compito vigilare sempre sul corretto funzionamento degli stessi.

## **RISCHIO CLINICO**



Attraverso il Rischio Clinico SOLIDARIETA' persegue il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati e garantisce elevati parametri assistenziali creando le condizioni ottimali nelle quali viene favorita l'eccellenza clinica partendo dall'analisi del possibile errore umano. Errore umano che viene affrontato mediante un approccio di sistema che parte dal presupposto che sono molteplici i fattori che concorrono al suo verificarsi.

Questi possono essere raggruppati nelle seguenti classi:

- ❖ Fattori strutturali-tecnologici (caratteristiche della struttura sanitaria e dell'impiantistica, sicurezza e logistica degli ambienti, apparecchiature e strumentazioni, etc..)
- ❖ Fattori organizzativi-gestionali e condizioni di lavoro (struttura organizzativa, politica e gestione delle risorse umane, sistema di comunicazione organizzativa, coinvolgimento degli stakeholder, aspetti ergonomici, politiche per la promozione della sicurezza del paziente)
- ❖ Fattori umani, individuali e di team
- ❖ Fattori esterni (normativa vigente, influenze dell'opinione pubblica e dei media)

Sono stati pertanto definiti i principi di prevenzione e controllo del rischio clinico, le modalità di attuazione degli Audit di Processo e di Esito, il sistema di monitoraggio degli eventi avversi e la gestione dell'eventuale contenzioso del sinistro. Tale sistema, oltre ad avere una precisa finalità informativa onde perseguire lo scopo del continuo miglioramento (efficacia ed efficienza) nei processi assistenziali, ha lo scopo di prevenire potenziali azioni legali di rivalsa minacciate o messe in atto dall'utenza che reputa di essere vittima di un evento avverso o di una colpa professionale.

Responsabile dell'applicazione della presente procedura è il Responsabile Sanitario, il quale, ha pieni poteri operativi di gestione delle attività di raccolta e valutazione dell'evento occorso, finalizzate all'adozione delle azioni correttive.

## REGOLE IN CASO DI MALATTIE DEGLI UTENTI

Le norme comportamentali che si riportano derivano dalle vigenti disposizioni normative. Tenuto conto che i Centri diurni sono riconducibili a tutti gli effetti al concetto di comunità e tenuto conto delle caratteristiche degli ospiti, è stato valutato opportuno applicare norme che aiutino le famiglie e i Centri a collaborare su aspetti molto importanti che riguardano la salute del singolo e le responsabilità nei confronti della collettività. Ed ancora, considerano accordi e protocolli definiti con il Dipartimento cure primarie e MMG.

### Allontanamento in seguito a malattie:

- Quando l'ospite è ammalato deve essere allontanato dal centro, sia per consentirgli di guarire più rapidamente che per evitare la diffusione di malattie contagiose agli altri ospiti.
- Gli Educatori del Centro procederanno all'allontanamento nei seguenti casi:

▮ Febbre uguale o superiore a 38°

▮ Scariche liquide (più di 3 in 3 ore)

▮ Congiuntivite con occhio arrossato e secrezione

▮ Esantema non giustificabile con patologie preesistenti

▮ Tutte le situazioni in cui l'utente, indipendentemente dalla presenza dei sintomi precedenti, manifesti un evidente stato di malessere.

Nei casi sopraindicati i genitori o chi per loro, saranno avvisati telefonicamente ed invitati a ritirare al più presto il proprio figlio. I sintomi rilevati saranno registrati in forma scritta da parte degli operatori. Alla comunicazione, se del caso, sarà allegata la scheda individuale di rilevazione del dolore, così come previsto dal protocollo adottato dal Centro.

### Riammissione a seguito di malattie

Per la riammissione al Centro dopo un'assenza per malattia, è necessario presentare il certificato del medico. In talune situazioni caratterizzate da maggiore complessità, la gestione della riammissione è comunque rimandata al confronto con Medico di Medicina Generale e Famiglia.

Per la riammissione dopo un'assenza per motivi familiari non occorrono certificazioni sanitarie purché l'assenza sia stata comunicata tempestivamente al Centro.

## Gestione delle terapie farmacologiche all'interno del Centro



Al fine di consentire una corretta gestione delle terapie farmacologiche durante l'orario di permanenza dell'utente al Centro è necessario conoscere alcune regole che di seguito si riportano:

- ▣ La somministrazione di farmaci agli utenti, nonché la loro conservazione al Centro presuppongono alcune specifiche azioni, tra le quali:
  - ▣ Prescrizione scritta/schema posologico del farmaco da parte del medico curante (non si accettano prescrizioni verbali né dal medico né dagli stessi familiari). Tale prescrizione deve riportare la durata della terapia e conserva la sua validità fino ad eventuali variazioni della tipologia, del dosaggio o della modalità di somministrazione dei farmaci.
  - ▣ Non verranno accettate dal Centro medicinali sfusi o non riconoscibili senza il loro contenitore integro.
  - ▣ Quando i medicinali prescritti si stanno esaurendo gli operatori del Centro avvisano i famigliari con adeguato anticipo.
  - ▣ Prima della scadenza, ovvero, a conclusione di ciclo terapeutico, i medicinali conservati presso il Centro, saranno riconsegnati per lo smaltimento ai familiari.

Per tutti gli Utenti che assumono farmaci anche al di fuori dell'orario di permanenza al Centro, è necessario trasmettere al centro copia della terapia farmacologica in atto e le eventuali modifiche. Tale informazione è opportuna, se non anche necessaria, nella eventualità di accessi al Pronto Soccorso, garantendo così i possibili adeguati interventi in continuità assistenziale; e/o nella circostanza di necessarie azioni di monitoraggio sui possibili effetti collaterali che gli interventi in essere potrebbero provocare.

#### **Gestione dei mezzi/strumenti di contenzione**

Nel caso che utenti debbano utilizzare strumenti e mezzi di contenzione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: cintura pelvica, tavolino per carrozzina, cintura per carrozzina, sponde al letto nel caso di riposo pomeridiano, psicofarmaci, ecc.), durante l'orario di permanenza al Centro, è necessario prevedere:

- prescrizione sanitaria MMG,; In talune situazioni, riferite a casi complessi, la prescrizione è frutto di una valutazione multidimensionale;
- predisposizione di apposita scheda prescrittiva indicante, modalità d'applicazione, strumenti/mezzi da utilizzare, monitoraggio previsto, durata dell'intervento;
- richiesta d'utilizzo con collegata informativa e autorizzazione di specie, sottoscritta dai/dal utente e/o famigliari/e e/o Amministratore di Sostegno.

Per la gestione della somministrazione farmaci e della contenzione durante gli orari di frequenza al Centro, dando luogo ad una effettiva valutazione multidimensionale del caso, risulta opportuno, nella situazioni di maggior complessità, un confronto diretto tra operatori del Centro, MMG e se del caso altri specialisti, famiglia e se del caso l'utente, per definire e condividere le azioni specifiche previste e da programmare, in tale occasione sarà possibile compilare la modulistica d'uso prevista. Sarà cura del coordinatore del centro fissare l'eventuale appuntamento con il MMG, o altri specialisti, sentendo le disponibilità degli interessati.

#### **Alimentazione**

- Qualora un ospite del Centro necessiti di dieta speciale per allergie o intolleranze alimentari, malattia celiaca, diabete o altro, occorre presentare la prescrizione a cura del medico curante o del centro dietologico che indichi il tipo di alimentazione, le quantità e la durata. Ogni qual volta si modifichino le condizioni che hanno determinato la "dieta speciale", o il programma alimentare prescritto, sarà necessario produrre nuova prescrizione sanitaria. E' responsabilità dei famigliari aggiornare il Centro su ogni variazione del regime alimentare, trasmettendo allo stesso la relativa documentazione.
- Può essere richiesta senza bisogno del certificato medico, la dieta "in bianco" per una durata non superiore ai 3 giorni.
- I menù particolari, richiesti per motivi religiosi, etici o filosofici devono essere richiesti per iscritto e concordati con il Coordinatore del Centro senza la presentazione del certificato medico

Quanto descritto nella presente parte "norme sanitarie", potrà subire modifiche e/o integrazioni, sulla base di diverse e nuove normative applicabili, ovvero procedure adottate dai servizi sanitari territoriali. Il Centro, per la gestione delle proprie attività e dei vari momenti di vita degli utenti, si collega alle indicazioni e alle procedure indicate dai servizi sanitari territoriali e/o dalle disposizioni specifiche in materia adottate dalla normativa o da circolari regionali. Sarà cura del coordinatore del servizio informare tempestivamente gli utenti e le loro famiglie sulle eventuali modifiche che dovessero intervenire.

## **LE FINALITA' ED I METODI DI CURA/RIABILITATIVI/ASSISTENZIALI**





Il Centro Diurno socio educativo e riabilitativo per disabili è una struttura socio-sanitaria a ciclo diurno finalizzata al recupero e al mantenimento delle abilità funzionali residue e dei livelli di autonomia della persona e al sostegno della famiglia. Il centro è destinato a soggetti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate, con notevole compromissione delle autonomie funzionali, che necessitano di prestazioni riabilitative di carattere socio-sanitario.

### **TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI**

Il Centro diurno per disabili eroga trattamenti di lungoassistenza, recupero e mantenimento funzionale, ivi compresi interventi di sollievo, a persone disabili con bassa necessità di tutela sanitaria.

Il centro organizza:

- attività educative indirizzate all'autonomia;
- attività di socializzazione ed animazione;
- attività espressive, psico-motorie e ludiche;
- attività culturali e di formazione;
- prestazioni socio-sanitarie e riabilitative.

Deve, altresì, assicurare l'assistenza nell'espletamento delle attività e delle funzioni quotidiane anche attraverso prestazioni a carattere assistenziale (igiene personale), nonché la somministrazione dei pasti, in relazioni agli orari di apertura.

Per gli utenti minori la frequenza del Centro è prevista esclusivamente per le attività extrascolastiche, ad integrazione e nel rispetto dell'obbligo di frequenza dei percorsi di studio previsti.

Il Centro si propone di:

- A. Migliorare la qualità della vita della persona favorendo l'interazione e l'integrazione sociale;
- B. Rispondere in modo globale ed armonico ai livelli di crescita;
- C. Favorire lo sviluppo delle competenze globali;
- D. Incrementare e mantenere i livelli di autonomia funzionale contrastando i processi involutivi;
- E. Sostenere le famiglie;

Il Centro accoglie persone i cui deficit di natura psichica, intellettiva e neuro-motoria configurano disabilità di diverso grado, che necessitano di prestazioni riabilitative di carattere socio-sanitario.

Per ogni utente viene redatto il PAI (Piano Assistenziale Individuale) e compilata la cartella clinica che deve contenere tutti i dati relativi allo stesso, utili per il miglior svolgimento del servizio.

Il modello operativo è basato su:

1) Valutazione - 2) Trattamento - 3) Verifica

1) Il processo di valutazione definisce il profilo del soggetto nel suo quadro evolutivo e rappresenta il supporto per la costruzione di un intervento riabilitativo individuale fornendo informazioni sulle capacità di imparare, sul grado di anomalia del comportamento e sul livello di sviluppo mentale del soggetto;

2) Il progetto terapeutico prevedrà l'attivazione di una serie di interventi finalizzati a: migliorare l'interazione sociale, arricchire la comunicazione, favorire l'ampliamento degli interessi e una maggiore flessibilità degli schemi d'azione attraverso lo sviluppo cognitivo e motorio. Nella pianificazione dell'intervento sono individuati gli obiettivi da perseguire e le procedure utilizzate per il loro conseguimento. L'intervento è attuato attraverso sessioni di apprendimento – sessione di attività indipendenti (dall'aiuto dell'operatore) e generalizzazione degli apprendimenti nel contesto naturale.

3) Sono previste per l'intervento verifiche semestrali che adeguano nel tempo gli obiettivi a medio e lungo termine.

L'organizzazione del servizio prevede una serie di attività flessibili rispetto alle esigenze di ogni utente e per quanto possibile aperta al contesto sociale. Per tale motivo alcune attività saranno strutturate e si svolgeranno all'interno del centro, altre invece avverranno fuori dal centro in strutture già presenti sul territorio con la presenza degli operatori.

Le attività hanno come obiettivi: - lo sviluppo della comunicazione;- delle abilità cognitive; - dell'autonomia;- delle abilità sociali; - delle abilità motorie; - delle abilità di tempo libero; - delle abilità professionali.

Le attività quindi, riguardano:

- attività occupazionali, ed educative di modalità di comunicazione
- attività didattiche ed informatiche - attività di cura della persona e dell'ambiente
- attività che favoriscono interazione con il contesto.

### **L'ORGANIZZAZIONE DELLA VITA ALL'INTERNO DEL CENTRO DIURNO**

Il Centro diurno assicura l'apertura e l'erogazione dei servizi previsti per almeno otto ore al giorno, per sei giorni a settimana, dal lunedì al sabato, esclusi i giorni festivi da calendario, per un massimo di 280 giorni all'anno. La frequenza di utilizzo del Centro per ciascun utente potrà essere di 3 o 6 accessi alla settimana, in base a quanto definito nel PAI.



Si riportano qui di seguito delle giornate tipo a tempo pieno per adulti e per minori in età scolare:

#### **ADULTI – Giornata Tipo a tempo pieno**

- ore 8.00 /9.30 - Arrivo degli utenti e accoglienza
- ore 9.30 - Merenda
- ore 10.00 /12.00 - Attività Educative e Riabilitative individuali e di gruppo  
Attività laboratoriali
- ore 11.30 - Termine attività e riordino  
Preparazione al pranzo e igiene personale
- ore 12.00 - Pranzo primo turno e riordino
- ore 13.00 - Pranzo secondo turno e riordino
- ore 14.00 - Attività laboratoriali  
Attività di relax e tempo libero
- ore 16.00 - Fine Attività – Rientro a casa degli utenti.

#### **MINORI in età scolastica**

- ore 12.00/13.00 - Arrivo degli utenti e accoglienza  
Preparazione al pranzo e igiene personale
- ore 12.30 - Pranzo primo turno e riordino
- ore 13.30 - Pranzo secondo turno e riordino
- ore 14.30 - Attività laboratoriali  
Attività di relax e tempo libero
- ore 18.00/19.00 - Fine Attività – Rientro a casa degli utenti.

#### **I RAPPORTI CON LA FAMIGLIA, GLI AMICI E GLI ADERENTI ALLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO**

Incontri con la famiglia periodici finalizzati a valutare insieme l'andamento del servizio

Momenti di incontro collettivo con le famiglie e gli amici.

Presenza di una rete sul territorio con le varie associazioni di volontariato, le APS e le istituzioni scolastiche ed anche le altre cooperative e altre realtà presenti sul territorio .

#### **LE MODALITA' DI ACCESSO DA PARTE DEGLI OSPITI ALLE PRESTAZIONI EROGATE DAL SSR**

##### **MODALITA' DI ACCESSO AL CENTRO DIURNO**

Al Centro diurno si accede con preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del DSS di residenza del paziente, previa redazione del PAI:

- su prescrizione-proposta del MMG;
- per trasferimento da struttura di post-acuzie o dagli ospedali di comunità o da altra struttura territoriale di diverso livello assistenziale con preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del DSS ove ha residenza il paziente su prescrizione-proposta del MMG.

La presa in carico del paziente deve essere concordata e comunicata dalla struttura, entro 5 giorni lavorativi, all'Area Socio Sanitaria della ASL nella quale insiste la struttura erogante, e per conoscenza, ai fini del monitoraggio del percorso assistenziale, all'Area Socio Sanitaria della ASL di residenza del paziente. Quest'ultima comunicherà al Distretto Socio Sanitario di residenza del paziente l'avvenuta presa in carico. Resta impregiudicata l'attività di verifica dell'appropriatezza da parte dell'UVARP territorialmente competente sui trattamenti erogati (ingressi e/o proroghe). La non frequenza immotivata del centro per periodi superiori ai 10gg. consecutivi equivale alla dimissione volontaria.

Per ogni utente è:

- redatto il Piano Assistenziale Individuale;
- compilata la cartella clinica che contiene i dati relativi al paziente (anagrafici, operatori di riferimento, diagnosi, valutazione sociale), il PAI, il dettaglio delle attività effettuate da ciascun operatore, i risultati degli strumenti di valutazione utilizzati, le verifiche con l'indicazione dei risultati raggiunti e la motivazione della chiusura del programma; in cartella sono registrate le eventuali assenze dell'utente dalla struttura, con la relativa motivazione.

L'organizzazione garantisce all'ospite:



- prestazioni di tipo alberghiero comprendenti il vitto e uno spazio riposo rapportati alle particolari condizioni degli ospiti;
- il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni religiose;
- la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione;
- prestazioni infermieristiche
- prestazioni riabilitative;
- prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare;
- attività di animazione, attività occupazionale, ricreativa di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine; le autonomie e la partecipazione familiare e sociale sono favorite utilizzando anche le risorse del contesto territoriale in cui è ubicata la struttura, comprese le associazioni di volontariato;

#### **MODALITA' DI ACCESSO DELL'UTENTE AI SERVIZI DEL SSR IN CASO DI DIMISSIONI**

L'erogazione dei servizi può essere temporaneamente sospesa al verificarsi di determinati eventi o richieste:

- ricovero temporaneo dell'Utente;
- richiesta da parte dell'Utente e/o dai suoi familiari;
- sospensione delle attività
- Verifica del progetto educativo individuale;
- valutazione del raggiungimento degli obiettivi del progetto individuale oppure perdita dei requisiti minimi per l'ammissione.
- Formulazione di nuove ipotesi di trattamento: viene predisposta una relazione nella quale, oltre a descrivere l'intero percorso compiuto dal soggetto, vengono inserite alcune ipotesi per un nuovo piano di trattamento.
- Presentazione delle ipotesi alla famiglia

In caso di dimissione la famiglia viene resa edotta sui vari servizi resi dal SSR, così come riportato nella mappatura effettuata a seconda dell'ambito territoriale di appartenenza dell'utente.

#### **LE MODALITA' DI RACCOLTA DEI RECLAMI PER E/O DEI SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

SOLIDARIETA' consapevole che il livello di soddisfazione dei familiari costituisce una risorsa importante, elabora annualmente un Questionario finalizzato al miglioramento alla qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze dell'ospite in struttura e del familiare.

L'utente o i familiari, a seguito di disservizi o di mancata fruizione dei servizi per negligenza e/o responsabilità del personale in servizio, o anche per carenze strutturali potrà sporgere osservazioni o reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo "Scheda di segnalazione – reclamo/suggerimenti – miglioramenti" (vedi allegato), da imbucare nell'apposita cassetta situata presso l'ingresso principale del Centro Diurno.

La direzione, particolarmente attenta alle esigenze ed al benessere psico-fisico del personale che opera all'interno del Centro diurno, ha elaborato un questionario multidimensionale per valutare diversi campi della professionalità.

#### **PARTECIPAZIONE/COMPARTICIPAZIONE ALLA SPESA DA PARTE DEGLI UTENTI**

Per l'accesso al Centro è possibile usufruire del Buono di conciliazione.

L'utilizzo del Buono consente una compartecipazione alla retta da parte della Regione Puglia in base al reddito della Famiglia/Utente. Possono presentare Domanda i nuclei familiari residenti in Puglia.

#### **MODALITÀ DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI**

La trasparenza e l'informazione degli utenti e delle loro famiglie è garantita attraverso:

- consegna di una copia della Carta dei Servizi;
- pubblicazione del materiale relativo al Servizio sul Sito Web;
- le modalità di raccolta dei reclami e/o dei suggerimenti per il miglioramento della qualità della struttura

#### **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi del Regolamento generale per la Protezione dei Dati personali, ufficialmente regolamento UE N.2016/679 e meglio noto con la sigla G.D.P.R., pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale Europea il 4 maggio 2016 ed entrato in vigore il 25 maggio 2018, la Cooperativa Solidarietà ha provveduto ad adempiere ad uno degli obblighi di tale regolamento, ovvero alla nomina del Data Protection Officer (DPO) : Dott. Filippo Del Vecchio.



**MODULO GESTIONE RECLAMI**

	<b>1^PARTE</b>	<b>Data:</b> .....
<b>Segnalazione diretta del cliente</b>	$\pi$	
<b>Segnalazione telefonica</b>	$\pi$	
<b>Nome Cliente:</b> .....		
<b>Coordinatore del servizio o Responsabile Gestionale:</b> .....		
<b>Descrizione del problema riscontrato/reclamo:</b> ..... ..... .....		
<b>Firma del cliente (eventuale):</b> ..... <b>Firma del ricevente:</b> .....		

**2^PARTE (a cura del Referente Qualità e Responsabile Gestionale)**

**N. DI RAPPORTO:** \_\_\_\_\_

**COORDINATORE INCARICATO DI ESAMINARE IL RECLAMO:**  
.....

**ESITO DELL'INDAGINE:** .....

.....  
.....  
.....

**Firma coordinatore** \_\_\_\_\_ **Visto RQ:** \_\_\_\_\_ **data:** \_\_\_\_\_

**3^PARTE**

**Il reclamo risulta essere fondato?**

**SI**  $\pi$  (apertura RNAC N°: .../e comunicazione al committente azioni intraprese)

**NO**  $\pi$  (si allega comunicazione al cliente di non fondatezza del reclamo)

**Firma del Coordinatore del Servizio:** \_\_\_\_\_

**Firma del referente qualità:** \_\_\_\_\_ **data:** \_\_\_\_\_

**Spett.le**  
Solidarietà Soc. Coop. Soc.  
Str. Prov. Per Sannicandro, snc  
Binetto (BA)

**Oggetto: Approvazione Carta dei Servizi- Centro diurno socio educativo riabilitativo (ex Art. 60 R.R. 4/2007) - R.R. N.5/2019 ART. 3- STR. PROV. PER SANNICANDRO, SNC - BINETTO**

Spett.le Società,

Confcooperative Unione Interprovinciale Bari- BAT con sede in Bari in viale L. Einaudi n. 15, in persona del Presidente Giuseppe Cozzi, dopo aver esaminato la Carta dei Servizi, è lieta di comunicarVi che la carta dei servizi relativa al Centro Diurno Socio Educativo Riabilitativo (ex Art 60 R.R. 4/2007) R.R. 05/2019 Art. 3, con sede a Binetto alla Str- Prov. per Sannicandro snc, è stata redatta nell'anno 2022 con i relativi allegati, così come indicato dal R.R. n. 5- ART 8.2.1, è stata approvata dalla scrivente Confederazione nella versione comunicata via e-mail in data 27/10/2022 con nota Prot n. 928/AMM/2022.

Si precisa che, copia della Carta dei servizi approvata verrà conservata presso la sede di Confcooperative di Bari.

Cordiali saluti.

Il Presidente di Confcooperative Bari- BAT

