



CARTA DEI SERVIZI



Centro Diurno Socio Educativo Riabilitativo

SAN LUIGI ORIONE

Via per San Vito 184, Ceglie Messapica (Brindisi)

ex Art. 60 Regolamento Regionale della Regione Puglia n. 04/07

Autorizzazione al Funzionamento atto del . .2018 n.

L'infinito Raggio, Società Cooperativa Sociale ONLUS, Via Potenza 20-72029 Villa Castelli (BR)

Cod. Fisc./Part. IVA 02441130743

e-mail info@infinitoraggio.it www.infinitoraggio.it



INDICE

	pag.
• PRINCIPI E FINALITA'	3
• OBIETTIVI SPECIFICI	4
• PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	5
• DESTINATARI DEL SERVIZI, ORARI E TEMPI DI APERTURA	6
• PROGRAMMAZIONE TIPO DELLE ATTIVITA' GIORNALIERE	7
• METODOLOGIA D'INTERVENTO	8
• LE PRESTAZIONI OFFERTE	9
• ACCESSIBILITA'	11
• DATI RELATIVI AL TRATTAMENTO	12
• RECLAMI	13
• COME CONTATTARCI	



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è uno strumento che trova le sue origini nel Decreto Legge 12 maggio 1995 n 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995 n 273, nonché successivamente sancito dalla legge 328/2000, dalla L.R. 19/2006 e successivo Regolamento attuativo n. 04/07.

La Carta dei Servizi deve essere formulata da tutti gli Enti erogatori, pubblici o privati, al fine di fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti, sulle procedure per accedere ai servizi e sulle modalità di erogazione delle prestazioni.

Nel rispetto delle norme e per tutelare il diritto alla trasparenza delle informazioni, questa Struttura rende pubblica la propria Carta dei Servizi, dalla quale sarà possibile rilevarne l'organizzazione e le modalità di funzionamento.

La presente Carta dei Servizi rappresenta, dunque, uno *strumento di dialogo* tra la Cooperativa Sociale L'Infinito Raggio, gli utenti, i parenti e gli enti committenti dei servizi del Centro Diurno Socio Educativo Riabilitativo San Luigi Orione, con lo scopo preciso di:

- garantire la trasparenza della erogazione del servizio in questione, offrendo le necessarie informazioni e il miglioramento costante dei servizi offerti;
- garantire la tutela degli utenti;
- promuovere la partecipazione attiva di tutti gli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo.

La nostra Carta dei Servizi nasce da questa consapevolezza: ogni cittadino *diversamente abile* è parte integrante del sistema di qualità dei servizi offerti, in quanto portatore di **dignità**, di **valori**, di **risorse**, di capacità critica e di **confronto**.

La presente Carta viene distribuita agli ospiti, ai familiari, alle associazioni e a chiunque possa essere interessato.



FINALITA'

Il Centro Diurno Socio Educativo Riabilitativo San Luigi Orione ha l'obiettivo di contrastare l'isolamento e l'emarginazione sociale delle persone diversamente abili, di mantenere i loro livelli di autonomia e di supportare le loro famiglie.

La finalità generale è quella di favorire negli utenti, con diverse tipologie di disabilità, la crescita armonica di una personalità adulta, attraverso lo sviluppo delle autonomie, l'acquisizione di competenze sociali, l'integrazione nel contesto socio-ambientale e, ogni volta che sia possibile, lavorativo.

PRINCIPI

L'attività ed i servizi erogati presso il Centro Diurno Socio Educativo Riabilitativo San Luigi Orione avvengono nel rispetto dei principi di eguaglianza degli utenti, di imparzialità e del diritto a prestazioni ed interventi socio educativi e riabilitativi personalizzati sulla base delle specifiche esigenze individuali. Il centro si pone come principio fondamentale quello di dare ai suoi utenti uno spazio di benessere fisico e psicologico così da contribuire al miglioramento della qualità della vita dell'utente stesso e della sua famiglia.

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 ed infine il diritto alla privacy.



OBIETTIVI SPECIFICI

Il Centro Diurno Socio Educativo e Riabilitativo San Luigi Orione si pone a livello intermedio tra il servizio di assistenza domiciliare ed il ricovero in strutture protette.

esso è un ponte tra:

- ambiente: adeguando il contesto quotidiano alle capacità residue del paziente
- utente: progettando programmi individualizzati per favorire l'acquisizione di modalità e strategie cognitive per il superamento del proprio deficit e fornendo informazioni chiare ed esaustive relative alla patologia dell'utente ed inoltre favorendo l'adattamento della famiglia alle capacità ed esigenze dell'utente.

Favorisce la permanenza dell'utente nel contesto sociale e familiare d'appartenenza poiché condivide con la famiglia il carico assistenziale.

Offre un'assistenza globale calibrata su piani di intervento personalizzati e finalizza le azioni terapeutiche al miglioramento o al mantenimento delle abilità dell'utente, aumentando o preservando l'autosufficienza.

Offre sostegno alla famiglia riducendo il carico assistenziale in modo tale da prevenire situazioni estreme di stress psico-fisico.

Contiene i costi assistenziali a lungo termine poiché evita il ricorso improprio all'istituzionalizzazione.



PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Socio Educativo e Riabilitativo “S. Luigi Orione” si trova a Ceglie Messapica in Via per San Vito n. 184.

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

La struttura, per un totale di 268 mq comprende:

- ambienti per lo svolgimento di attività sia strutturate che libere
- giardino accessibile per gli ospiti ed utilizzato anche per le attività educative, riabilitative e di relax
- Cucina , destinata alla preparazione dei pasti
- sala pranzo
- sala attrezzata per il relax/riposo
- linea telefonica a disposizione degli utenti
- ufficio amministrativo per il personale
- zona multimediale
- servizi igienici per disabili (n. 3)
- servizio igienico per il personale
- spogliatoio personale



DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Socio Educativo e Riabilitativo “S.Luigi Orione”, per un ricettività di 30 utenti , è destinato prevalentemente a soggetti di entrambi i generi, diversamente abili, anche psico-sensoriali, di età tra 6 e 64 anni , con notevole compromissione delle autonomie funzionali, che necessitano di prestazioni riabilitative di carattere sociosanitario. 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.

ORARI E TEMPI DI APERTURA

Il Centro resta aperto per tutto l’anno, la Direzione si riserva di definire, di volta in volta, i periodi di chiusura estiva e per le varie festività religiose e civili, con successiva comunicazione al Comune inviante e alla famiglia.

La struttura è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 16:00.



PROGRAMMAZIONE TIPO DELLE ATTIVITA' GIORNALIERE

Si illustra di seguito lo schema riassuntivo della giornata tipo (dal lunedì al venerdì):

ORARIO

07.00 – 09.00

09.00 - 12.00

(10.00 – 10.20 merenda)

12.00 – 12.30

12.30 – 13.15

13.15 – 13.45

13.45 – 14.50

14.50 – 15.00

15.10

ATTIVITA'

Trasporto - ingresso accoglienza –
suddivisione in gruppi - piano delle attività

Attività secondo programmazione settimanale

Preparazione al pranzo

Pranzo ed igiene personale

Pausa relax

Attività di gruppo ed individuali pomeridiane

Riordino e preparazione al rientro a casa

Congedo dal centro e trasporto al domicilio



METODOLOGIA D'INTERVENTO

La metodologia di intervento è improntata sul lavoro di gruppo. L'équipe del Centro utilizza specifici strumenti educativi quali l'osservazione, la programmazione, il sostegno individuale, la documentazione.

Il Piano Educativo Individualizzato viene elaborato congiuntamente dall'Equipe del Centro con gli operatori dei Servizi Sociali comunali ed i servizi territoriali.

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, per percorsi di formazione e per tutto ciò che concerne la vita del Centro.



LE PRESTAZIONI OFFERTE

Le attività offerte dal centro dovranno essere distinte in:

1. ATTIVITA' INTERNE AL CENTRO

Il programma di attività proposte dal Centro dovrà tener conto delle necessità e indicazioni che emergono dai singoli progetti individuali; ne consegue che i vari interventi potranno essere rivolti a piccoli gruppi di utenti per volta o singolarmente in sedute individuali.

Affianco alle attività di socializzazione intese come creazione di rapporti interrelazionali e comunicativi sempre più complessi, dovranno essere promosse azioni mirate alle varie sfere di autonomia del soggetto, da quella personale e quella sociale. Il Centro, nel realizzare gli obiettivi individualizzati, programma le attività sotto forma di laboratori prediligendo la dimensione del gruppo, moltiplicatore di apprendimenti emotivi, cognitivi, relazionali e comportamentali.

Le attività previste sono:

1. artistica-espressiva: utilizzo delle varie forme artistiche in attività creativo-manipolative, espressive e comunicative;
2. socio-educative: laboratori di autonomie sociali, personali, domestiche volti a favorire il mantenimento dei livelli di autonomia;
3. socializzazione e animazione: laboratori di arte espressiva e musicale al fine di utilizzare l'arte del corpo e della musica come veicolo per avvicinarsi all'altro;
4. espressive, psico-motorie e ludiche: utilizzare il "gioco" del corpo e della mente per esprimere se stessi nei confronti dell'altro;
5. formazione lavorativa: laboratori in cui l'imparare una nuova "attività" (fotografia, cucito, uncinetto, ceramica, informatica, cucina, digitalizzazione testi, orto, ecc.), possa anche orientare al lavoro qualora richiesto;
6. terapia occupazionale: dove l'utilizzo di una "professione" intesa come attività ha lo scopo di sviluppare e mantenere per quanto possibile la capacità di agire delle persone con svantaggio;



2. ATTIVITA' PROIETTATE ALL'ESTERNO

Il Centro promuove attività quali ad esempio:

- a. Culturali: dove gli utenti possano confrontare con esperienze sconosciute, quali mostre, concerti, teatro, cinema, visite guidate...ecc.
- b. Vacanze invernali ed estive: al fine di uscire dalla quotidianità e proiettarsi al mondo esterno;
- c. Incontri periodici ed eventi, per sensibilizzare la comunità locale sulle specifiche problematiche della disabilità;
- d. Educazione alla fruizione di strutture e servizi presenti sul territorio;

Per la realizzazione di tali obiettivi e non solo, il Centro si avvarrà della collaborazione di tutti i servizi territoriali competenti, sia pubblici che privati.



ACCESSIBILITA'

Per accedere al Centro, la persona interessata – o un suo familiare -, può visitare la struttura, previo appuntamento, ed incontrare il Coordinatore per un primo colloquio conoscitivo ed informativo; ottenute le debite informazioni, gli interessati valutano se effettuare la richiesta direttamente al Centro (richiesta privata) oppure al proprio Comune di appartenenza attraverso la PUA Porta unica d'Accesso (accesso pubblico).

In caso di accesso totalmente privato occorrerà presentare la necessaria domanda di ingresso, a seguito della quale l'équipe del Centro avvierà la procedura di valutazione della richiesta. In caso di accoglimento della richiesta, il richiedente incontrerà l'educatore professionale del centro che raccoglierà tutti i dati e le informazioni necessari alla definizione PEI Progetto educativo Individualizzato.

In caso di invio pubblico, occorrerà presentare richiesta di inserimento presso il Centro al proprio Comune di residenza, specificando l'inserimento presso il Centro. In caso di valutazione positiva, la persona viene autorizzata all'inserimento e condiviso il Progetto Educativo Individualizzato (PEI).

Per accedere al Centro gli utenti devono essere in possesso della seguente documentazione da consegnare all'ingresso:

- carta d'identità e tessera sanitaria in corso di validità;
- verbale di invalidità;
- L. 104/92 (se in possesso);
- Documento ISEE;
- Certificato medico che attesti l'assenza di malattie infettive in atto;
- permesso di soggiorno validato dalle autorità competenti (per i cittadini extracomunitari);



DATI RELATIVI AL TRATTAMENTO

I dati relativi al trattamento di ciascuna persona, presa in carico al Centro, vengono debitamente annotati all'interno di una unica ed individuale Cartella utente, nella quale sono contenuti:

- Scheda Informativa Generale, contenente, in forma sintetica, i dati anagrafici salienti dell'utente;
- Carta d'identità e tessera sanitaria in fotocopia in corso di validità;
- Determina dirigenziale che autorizza l'ingresso dell'utente; (se inserimento pubblico)
- Richiesta di inserimento (se inserimento privato);
- Documentazione del soggetto inviante (di altri centri o servizi utile all' inserimento);
- Scheda di Valutazione della richiesta, con annessa Valutazione dell'Equipe;
- Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), contenente la rilevazione educativa che definisce le aree e degli obiettivi a breve, medio e lungo termine; contiene le strategie e gli strumenti di verifica e monitoraggio del progetto;
- Diario Personale, costantemente aggiornato;
- Documentazione medico-sanitaria: Certificato di Invalidità, Certificato L.104/92, Cartella clinica, certificato medico sull'assenza di malattie infettive in atto; eventuali relazioni/valutazioni Medici Specialisti;
- Informativa e richiesta di consenso al trattamento dei dati personali (D.lgs n. 196 del 30/06/2003);
- Autorizzazione all'uso di foto/filmati
- Eventuale Richiesta di esonero da attività esterne al Centro;
- Impegnativa di spesa (inserimento privato);



RECLAMI

Qualsiasi persona o Ente (utenti, Ente Pubblico, organismi di rappresentanza dei cittadini e degli utenti, organizzazioni sindacali) può inoltrare alla Cooperativa Sociale L'Infinito Raggio il proprio reclamo, secondo le seguenti modalità:

1. presentazione telefonica del reclamo;
2. presentazione personale, presso la sede della Cooperativa;
3. presentazione scritta, tramite lettera, fax.

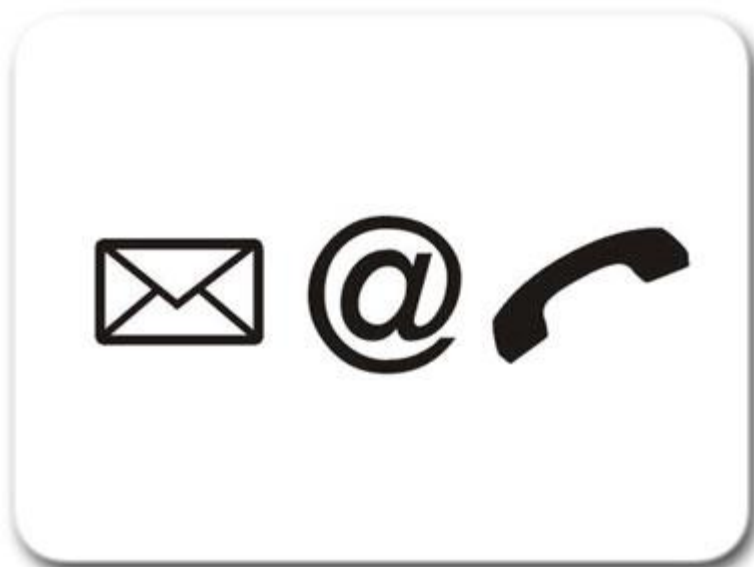
A seguito della presentazione del reclamo, la Cooperativa provvede alla registrazione cronologica di acquisizione dello stesso, in osservanza ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008, e a porre in essere ogni azione volta alla sua risoluzione.

La previsione di un tempo di risposta al reclamo è non superiore a 30 giorni.

Il reclamo, inoltre, può essere anche presentato al Distretto/Comune competente; in tal caso i relativi Responsabili attivano apposito procedimento di verifica presso la Cooperativa Sociale volto ad accertare la fondatezza del reclamo.



COME CONTATTARCI



Per qualsiasi informazione e comunicazione

COOPERATIVA SOCIALE L'INFINITO RAGGIO

Via Potenza, n. 20-72029 Villa Castelli (BR)

Chiedere del **Coordinatore** del CENTRO SOCIALE POLIVALENTE

Tel. 3884266601

e-mail: info@infinitoraggio.it

Orario: 15.00-20.00 dal Lunedì al Venerdì