

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Deliberazione n. 40 del 26/09/2024

OGGETTO: APPROVAZIONE REGOLAMENTO E NUOVA CARTA DEI SERVIZI DEI CENTRI SOCIO EDUCATIVI RIABILITATIVI "IL MASCHIAMONTE", "DE COCCIO", "I GIRASOLI", "IL GIRASOLE", "UNA PORTA APERTA"

Data: 26/09/2024

Ora convocazione: 15:30

Luogo: Jesi

Nominativo	Qualifica	Votazione	As
SCHIAVONI GIANFRANCA	Presidente	F	
COPPARI MARTINA	Vicepresidente	F	
CINGOLANI TONINO	Componente	F	
ACCATTOLI MARIA CARLA	Componente	F	
ROMAGNOLI ROBERTA	Componente	F	

Legenda: (F - Favorevole) - (C - Contrario) - (A - Astenuto) - (As - Assente)

Altri presenti (soggetti non votanti)

Nominativo	Qualifica
PESARESI FRANCO	Direttore
MASTRI MIRKO	Revisore unico
SBARBATI SERENA	Segretario

Accertato che il numero dei presenti è legale per la validità della seduta la Presidente Dott.ssa Gianfranca Schiavoni assume la presidenza.

Il Consiglio di Amministrazione prende in esame l'oggetto sopraindicato.

OGGETTO: APPROVAZIONE REGOLAMENTO E NUOVA CARTA DEI SERVIZI DEI CENTRI SOCIO EDUCATIVI RIABILITATIVI "IL MASCHIAMONTE", "DE COCCIO", "I GIRASOLI", "IL GIRASOLE", "UNA PORTA APERTA"

Premesso che l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ASP AMBITO 9 gestisce dal 07.03.2012 per conto dei 21 Comuni soci i servizi socio assistenziali e che la stessa è stata individuata quale ente capofila dell'Ambito Territoriale Sociale con delibera del Comitato dei Sindaci n. 23 del 02.10.2012;

Visto

- la Legge n.241/1990, che disciplina l'attività amministrativa e determina i criteri di economicità, efficienza e trasparenza che devono supportarla;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: "principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la "Carta dei Servizi" quale strumento a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti quali sono i servizi erogati e con quali modalità e condizioni l'utente può usufruirne; quali sono gli standard garantiti; in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio e presentare suggerimenti, reclami ecc.;
- il D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi", che stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi";
- la legge regionale n. 5 del 26.2.2008;
- il Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto Legislativo 30.6.2003, n. 196, modificato e integrato dal D.Lgs.101/2018), nonché il Regolamento U.E. n. 679/2016 ed il Regolamento dell'ASP AMBITO 9 in materia di trattamento dei Dati Personali;

Richiamato

- lo Statuto dell'ASP AMBITO 9 approvato con deliberazione della Giunta Regionale delle Marche n. 8 dell'11.1.2010;
- l'art.7 della Carta dei Servizi Generale dell'ASP AMBITO 9 in cui si stabilisce che "La presente Carta generale dei Servizi dell'ASP AMBITO 9 è integrata dalle "Carta dei Servizi" dei singoli interventi e servizi che vengono erogati dall'ASP;
- il vigente Regolamento di Organizzazione e Contabilità dell'ASP approvato dal Consiglio di Amministrazione di questo Ente con deliberazione n. 55 del,21.09.2021;
- la Delibera dell'Assemblea dei Soci n. 5 del 23.11.2023 ad oggetto "Approvazione del Bilancio Preventivo Economico 2024, del Bilancio Pluriennale di previsione 2024-2026 e del Piano Programmatico Pluriennale 2024-2026;

Dato atto che con Deliberazione n.32 del 22.07.2011 il Comitato dei Sindaci dell'ASP AMBITO 9 ha approvato il Regolamento del Servizio di Semi-Residenzialità Centro Socio-educativo riabilitativo (CSER);

Rilevato che nel 2016 è entrato a far parte dei servizi delegati all'ASP AMBITO 9 il Centro Socio- educativo riabilitativo "Una Porta Aperta" sito nel Comune di Cingoli;

Ritenuto di dover modificare la Carta dei Servizi con la descrizione dei servizi offerti, delle modalità, condizioni per accedere alla struttura ed il personale del Servizio come previsto DGR 937/2020 e ss.mm.ii.;

Visti gli elaborati allegati al presente provvedimento a formarne parte integrante e sostanziale:

- Allegato A - "Regolamento dei Centri Socio – Educativi Riabilitativi";
- Allegato B - "Carta dei Servizi – Centro Socio – Educativo Riabilitativo "Il Maschiamonte";
- Allegato C - "Carta dei Servizi – Centro Socio – Educativo Riabilitativo "De Coccio";
- Allegato D - "Carta dei Servizi – Centro Socio – Educativo Riabilitativo "Il Girasole";
- Allegato E - "Carta dei Servizi – Centro Socio – Educativo Riabilitativo "I Girasoli";
- Allegato F - "Carta dei Servizi – Centro Socio – Educativo Riabilitativo "Una Porta Aperta".

Considerato di dover deliberare in merito per quanto di competenza;

Tutto ciò premesso

A voti unanimi resi per dichiarazione

DELIBERA

1. la premessa è parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. di approvare il nuovo Regolamento dei Centri Socio – Educativi Riabilitativi (Allegato A) allegato al presente provvedimento a formarne parte integrante e sostanziale;
3. di approvare le nuove Carte dei Servizi: "Carta dei Servizi – Centro Socio – Educativo Riabilitativo "Il Maschiamonte" (Allegato B), "Carta dei Servizi – Centro Socio – Educativo Riabilitativo "De Coccio" (Allegato C), "Carta dei Servizi – Centro Socio – Educativo Riabilitativo "Il Girasole" (Allegato D), "Carta dei Servizi – Centro Socio – Educativo Riabilitativo "I Girasoli" (Allegato E), "Carta dei Servizi – Centro Socio – Educativo Riabilitativo "Una Porta Aperta" (Allegato F), allegati al presente provvedimento a formarne parte integrante e sostanziale;
4. che i contenuti in essa articolati sono immediatamente eseguibili;
5. di dare mandato alla Responsabile dell'U.O.C. Disabilità Dott.ssa Nora Bianchi, di procedere in autonomia all'aggiornamento della Carta dei servizi e Regolamento qualora le modifiche da apportare non abbiano carattere sostanziale e si rendano necessarie solo a seguito di variazioni attinenti, a titolo esemplificativo, l'organigramma e il funzionigramma dell'U.O.C. di riferimento e comunque riguardanti aspetti logistici e/o organizzativi non incidenti con la natura e la qualità dei servizi erogati all'utenza;
6. di provvedere alla diffusione del Regolamento e delle nuove Carte dei Servizi mediante la loro pubblicazione sul sito dell'ASP AMBITO 9 e la loro distribuzione a quanti ne faranno richiesta;

Allegati

- Allegato A - "Regolamento dei Centri Socio – Educativi Riabilitativi";
Allegato B - "Carta dei Servizi – Centro Socio – Educativo Riabilitativo "Il Maschiamonte";
Allegato C - "Carta dei Servizi – Centro Socio – Educativo Riabilitativo "De Coccio";
Allegato D - "Carta dei Servizi – Centro Socio – Educativo Riabilitativo "Il Girasole";
Allegato E - "Carta dei Servizi – Centro Socio – Educativo Riabilitativo "I Girasoli";
Allegato F - "Carta dei Servizi – Centro Socio – Educativo Riabilitativo "Una Porta Aperta".

Il Segretario
Dott.ssa Serena Sbarbati
(atto sottoscritto digitalmente)

La Presidente
Dott.ssa Gianfranca Schiavoni



REGOLAMENTO CENTRO SOCIO EDUCATIVO RIABILITATIVO

Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 40 del 26.09.2024

Unità Operativa Disabilità

Via Gramsci, n. 95 – 60035 Jesi (An) – Tel. 0731 236911

e-mail: asp.ambitonove@aspambitonove.it – sito:

www.aspambitonove.it

pec: asp.ambitonove@emarche.it

Art. 1 – Definizione

Il Centro Diurno Socio-Educativo-Riabilitativo per Disabili a valenza socio-sanitaria è struttura semiresidenziale che garantisce trattamenti socio- riabilitativi di recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue, erogati congiuntamente a prestazioni assistenziali e tutelari di diversa intensità a persone non autosufficienti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate, anche in laboratori e centri occupazionali.

Accoglie persone non autosufficienti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali con una notevole compromissione delle autonomie funzionali, i quali hanno adempiuto all'obbligo scolastico e per i quali non è prevedibile nel breve periodo un percorso lavorativo o formativo.

Il suddetto regolamento è applicabile a tutti i Centri Socio Educativi Riabilitativi (CSER) per disabili presenti nel territorio dell'Ambito Territoriale IX delegati all'ASP AMBITO 9. La gestione del Centro viene affidata ad un Operatore economico sulla base di una gara di appalto.

I Centri Socio Educativi Riabilitativi presenti sono:

- “Il Maschiamonte” a Jesi;
- “De Coccio” a Jesi;
- “Il Girasole” a Staffolo
- “I Girasoli” a Filottrano;
- “Una Porta Aperta” a Cingoli.

Il centro si configura come Struttura Socio-Assistenziale “a ciclo diurno” finalizzata al mantenimento ed al recupero dei livelli di autonomia degli utenti ed al sostegno delle loro famiglie, rispettando i requisiti strutturali e funzionali previsti dalle seguenti norme:

- L.R. 21/2016;
- DGR n. 937 del 20/07/2020 e ss.mm.;

Art. 2 – Finalità e Obiettivi

Il Centro diurno offre prestazioni e interventi integrati di tipo socio-educativo e socio-riabilitativo finalizzati a:

- migliorare la qualità della vita della persona favorendo l'interazione e l'integrazione sociale;
- rispondere in modo globale e armonico ai livelli di crescita;
- mediare i bisogni educativi specifici del singolo rispetto alle situazioni interne del gruppo ed alle realtà sociali e ambientali;
- favorire lo sviluppo delle competenze globali finalizzando l'azione al raggiungimento di obiettivi significativi mediante percorsi e progetti personalizzati anche in funzione di un possibile inserimento lavorativo;
- incrementare e mantenere i livelli di autonomia funzionale contrastando i processi involutivi;
- sostenere le famiglie, supportandone il lavoro di cura, riducendo l'isolamento, evitando o ritardando il ricorso alle strutture residenziali.

Il centro persegue queste finalità offrendo spazi specifici, percorsi e attività educativa, erogati da personale specializzato.

Art. 3 - Caratteristiche del Centro

Il Centro Diurno Socio-Educativo-Riabilitativo è una struttura semiresidenziale che garantisce trattamenti socio-riabilitativi di recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue, erogati congiuntamente a prestazioni assistenziali e tutelari di diversa intensità

Il Centro è attrezzato per lo svolgimento di attività di autonomia personale e sociale e per l'apprendimento degli atti essenziali della vita quotidiana attraverso l'esercizio dei quali i soggetti, secondo un progetto individualizzato, possono mantenere/recuperare capacità di autogestione.

Le attività socio-riabilitative sono finalizzate alla realizzazione del progetto educativo individuale e pertanto di volta in volta programmate e verificate in rapporto ai bisogni e risorse dei soggetti inseriti.

Art. 4 – Utenza

Al Centro sono ammessi, con le procedure di cui all'art. 10 del presente regolamento, le persone in possesso della certificazione della disabilità in situazione di gravità ai sensi della legge 104/92 e residenti in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale IX.

Non possono accedere al servizio i soggetti con patologia psichiatrica per i quali è competente il Dipartimento di Salute Mentale (DSM).

Art. 5 - Funzionamento del Centro

I C.S.E.R. garantiscono un'apertura annuale per almeno 48 settimane all'anno per 7 ore al giorno, per 5 giorni settimanali. Nei periodi di chiusura programmata (festività natalizie, pasquali e nazionali), che in ogni caso non superano le due settimane consecutive, vengono assicurati interventi di sostegno alternativi per i soggetti più gravi. Durante il mese di agosto è assicurata una apertura alternata (almeno per gli Cser ubicati nel territorio di Jesi) anche in rapporto alle effettive domande avanzate dalle famiglie entro la prima metà di giugno dell'anno in corso. Il calendario delle chiusure annuali viene reso noto all'utenza entro il mese di gennaio di ogni anno.

Art. 6 – Ricettività del Centro

La capacità massima del Centro è determinata in base all'autorizzazione rilasciata secondo quanto previsto dalla normativa regionale vigente.

Qualora le richieste siano superiori alla capacità ricettiva del Centro, la persona sarà posta in lista di attesa.

Art. 7 - Gestione del Centro

Il servizio è svolto dall'Operatore economico che, mediante gara di appalto, si è aggiudicata il servizio.

L'Azienda Sanitaria Territoriale di competenza interviene sul piano progettuale educativo e riabilitativo attraverso incontri periodici con le famiglie, l'equipe del Centro, i Comuni, le associazioni di volontariato e di tutela dei disabili. I Comuni, i cui residenti frequentano i Centri, svolgono inoltre azione di verifica e controllo sulla qualità del servizio mediante la figura del Responsabile UO Disabilità dell'ASP AMBITO 9. Almeno due volte all'anno il Responsabile UO disabilità dell'ASP AMBITO 9 incontra i Coordinatori dei CSER (dipendenti dell'Operatore economico che gestisce il servizio) per un confronto attraverso una programmazione a medio e lungo termine su:

- possibili nuove attività e relativi costi;
- eventuali progettuali da presentare agli organi competenti;
- iniziative per sensibilizzare l'opinione pubblica;
- interventi migliorativi sulla qualità del servizio
- eventuali situazioni problematiche

Art. 8 - *Requisiti di Accesso*

Al Cser possono accedere persone in possesso dei seguenti requisiti:

- La residenza in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale IX
- La presenza della certificazione della disabilità in situazione di gravità ai sensi della legge 104/92.

Art. 9 - *Rapporto con i Servizi Territoriali*

Gli operatori del Centro lavorano in collaborazione con il personale dell'ASP AMBITO 9 e dell'UMEA Ast Ancona – Distretto di Jesi con l'obiettivo di garantire la continuità del progetto educativo individualizzato.

A tal fine, per poter attuare il progetto assistenziale individualizzato (PAI), il personale dell'ASP e dell'UMEA condivideranno con il personale che gestisce il centro, le informazioni e la documentazione necessaria. Il PAI viene verificato in sede integrata (assistente sociale comunale, responsabile, educatori e operatori del centro, equipe Umea).

Art. 10 - *Modalità di ammissione*

Si accede al centro previa valutazione multidimensionale effettuata dall'Unità Multidisciplinare dell'Età Adulta (UMEA), operanti nell'ambito delle Unità Operative sociali e sanitarie (U.O.S.e S.) alle quali viene affidata la presa in carico delle persone con disabilità, garantendo la presenza della componente clinica e sociale in un'ottica di una effettiva integrazione socio-sanitaria.

La valutazione multidimensionale della persona ed il progetto socio-educativo riabilitativo viene definito congiuntamente con i servizi sociali territoriali, in particolare con l'ASP AMBITO 9.

La valutazione multidimensionale effettuata con strumenti adottati a livello regionale, sarà redatta secondo i principi della valutazione bio-psicosociale in coerenza con il sistema di classificazione ICF, dovrà analizzare le diverse dimensioni della vita della persona con disabilità. L'UMEA, in forma integrata con l'ASP AMBITO 9, dovrà produrre un progetto personalizzato socio-educativo riabilitativo e attivare il percorso di inserimento nel centro individuato più appropriato per le specifiche necessità del disabile.

Per ogni utente inserito nel Centro, dopo un periodo di osservazione propedeutico, verrà elaborato un PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) nel quale verranno dettagliate le attività che potranno essere proposte per il raggiungimento degli obiettivi indicati nel progetto personalizzato, nonché i tempi e le modalità di verifica.

Art. 11 - *Interventi propedeutici all'inserimento*

Prima dell'inizio della frequenza sono necessari uno o più colloqui preliminari tra gli operatori del Centro Diurno, soggetto e la famiglia, volti a programmare un inserimento graduale e rispondente alle caratteristiche e alle necessità dell'utente.

Art. 12 - *Criteri di priorità e lista d'attesa*

Le liste di attesa si genera nel momento in cui il centro ha esaurito i posti autorizzati disponibili. Di norma la lista di attesa viene organizzata sulla base dell'ordine cronologico di valutazione della domanda. Eventuali priorità di ingresso verranno valutate dall'UMEA in collaborazione con l'ASP AMBITO 9 tenuto conto della particolare situazione di fragilità dell'utente in relazione al contesto di vita e alla complessità sociale del caso relativamente alle reti di supporto.

Tale lista d'attesa sarà depositata presso gli Uffici dell'ASP AMBITO 9 presso la U.O. Disabilità nella quale confluiranno tutte le richieste ritenute ammissibili. A fronte di disponibilità di un posto si provvederà, nel più breve tempo possibile.

Art. 13 – *Rivalutazioni*

Annualmente vengono effettuate dai Servizi coinvolti (ASP, UMEA e Operatore economico che gestisce in appalto il centro) verifiche circa l'andamento della progettualità individualizzata, la rispondenza del servizio alle condizioni del soggetto ed alla permanenza dei requisiti di accesso. Durante tali momenti, in condivisione con gli utenti e le famiglie potranno essere apportate modifiche ai PAI.

Art. 14 – *Assenze*

Qualora la persona si assenti dal Centro per ricovero in ospedale o motivi di salute, il posto sarà conservato fino alle dimissioni eccetto che, a seguito di valutazione dell'Umea, non sia stabilito l'attivazione di un altro servizio più rispondente alle nuove condizioni dell'utente. Le assenze prolungate devono essere comunicate per iscritto dall'utente e/o dalla sua famiglia all'ASP AMBITO 9.

Art. 15 – *Dimissione*

La dimissione per iniziativa dell'interessato e della sua famiglia avviene previa comunicazione scritta al Responsabile del Centro.

Le dimissioni dalla possono avvenire per:

- raggiungimento dei 65 anni;
- trasferimento dell'utente in un Comune non afferente al territorio dell'ASP Ambito 9;
- qualora il progetto non sia più rispondente alle esigenze di vita dell'utente;
- decesso.
- in caso di reiterato mancato pagamento del contributo previsto.

Art. 16 - *Tipologia del Personale*

L'ente gestore del servizio provvede ad assicurare le seguenti figure:

- Responsabile del Centro;

- educatori;
- Operatori Socio Sanitari (OSS);
- Volontari.

Art. 17 - *Responsabile del Centro*

Il responsabile di struttura è in possesso di titolo di studio formazione specifica ed esperienza del settore (almeno due anni). Tale figura ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle attività e dei percorsi educativi, di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali e con i familiari.

Nello specifico il Responsabile si occupa di:

- favorire l'integrazione tra le varie figure professionali operanti nel Centro Diurno al fine di garantire interventi omogenei e personalizzati su tutti gli ospiti del Centro stesso;
- collaborare con l'equipe dell'Unità Multidisciplinare Età Adulta di riferimento per l'elaborazione, l'attuazione e la verifica del piano educativo assistenziale individualizzato elaborato per ogni persona, anche mediante il costante coinvolgimento dei familiari di riferimento;
- gestisce il personale e relative sostituzioni, secondo idonea turnazione;
- gestione delle riunioni periodiche con i familiari degli ospiti del Centro;
- gestisce le riunioni periodiche con il Responsabile UO Disabilità dell'ASP AMBITO 9;
- è responsabile della tenuta a norma e dell'aggiornamento, nel rispetto di tutte le normative in essere per tutta la durata contrattuale, di tutta la documentazione relativa alla gestione del Centro e alla documentazione sociale e sanitaria degli utenti, nel rispetto della vigente normativa;
- promuove le attività che favoriscano dinamicità, flessibilità e vivacità di funzionamento dei Centri, garantendone l'inserimento nel contesto sociale, promuovendo e realizzando attività di integrazione sociale esterne alla struttura;
- garantisce la privacy riguardo ai dati forniti dai familiari, dai servizi e dall'ASP AMBITO 9 e dell'utilizzo degli stessi per i soli scopi istituzionali della struttura;
- è responsabile della tenuta delle chiavi del Centro Diurno, di cui una copia sarà depositata presso la sede dell'ASP AMBITO 9.

Art. 18 – *Educatori*

Gli educatori declinano i progetti individuali in attività e proposte, che realizzano secondo un'organizzazione settimanale. Per ogni ospite, viene individuato un educatore di riferimento che un'attenzione particolare a tutto ciò che lo riguarda.

Art. 19 - *Operatori Socio Sanitari (OSS)*

L'oss garantisce attenzione agli aspetti di cura e di bisogno assistenziali primari di ogni ospite. Si fanno carico di alcune prestazioni di tipo sanitario previste dal loro mansionario. Nello specifico si occupa di:

- gestire della PEG e/o il supporto nella somministrazione alle persone meno autonome
- apparecchi e sparecchia seguendo con un rigido protocollo d'igiene
- igiene della persona
- Farmaci.

Art. 20 – *Volontariato*

Allo scopo di perseguire un'efficace integrazione delle persone inserite nello Cser, di proporre e realizzare eventuali attività da svolgere all'interno o all'esterno del Centro, possono essere utilizzati, previa convenzione, volontari appartenenti ad organizzazioni di volontariato, in possesso di formazione specifica e i volontari inseriti nei progetti di Servizio Civile.

Art. 21 – Selezione e Formazione

Per la selezione del personale e formazione del personale, è affidata all'Operatore economico che mediante gara d'appalto si è aggiudicata la gestione del Servizio.

L'Operatore economico prevede la realizzazione di un piano di formazione e aggiornamento tecnico che garantisce a ciascun operatore un minimo di 20 ore annuali.

I contenuti di tali iniziative formative riguardano due aree tematiche:

- le competenze specifiche attinenti al ruolo svolto (sapere, saper essere e saper fare).
- le conoscenze più ampie e generiche relative al lavoro "sociale" e di quello svolto nel settore dei servizi alla persona.

Una volta al mese è prevista la supervisione condotta e gestita da personale specializzato.

A tali incontri partecipa il Responsabile del Centro.

Art. 22 - Tipologia delle Prestazioni del Centro

Il Centro assicura le seguenti prestazioni:

- prestazioni alberghiere
- trasporto sociale
- assistenza alla persona;
- socio-educative;
- socio-formative;

Art. 23 - Prestazioni alberghiere

Le prestazioni alberghiere consistono in:

- accoglienza in locali idonei, arredati, attrezzati e funzionanti;
- servizio mensa, predisposto sulla base di tabelle dietetiche formulate da esperti;
- servizio pulizia.

Art. 24 – Trasporto

Nel caso in cui le famiglie siano impossibilitate ad accompagnare l'utente presso lo Cser, Il trasporto sociale viene garantito e assicurato mediante accordi e convenzioni differenti tra i Comuni soci dell'ATS IX, a seconda del Comune di residenza.

Art. 25 - Prestazioni di assistenza alla persona

Rientrano nell'ambito dell'assistenza alla persona le attività di aiuto nel soddisfacimento dei bisogni primari che mirano alla acquisizione progressiva o al mantenimento di autonomia da parte del soggetto e alla gestione dello stesso. Tali prestazioni e l'operatività connessa sono parte integrante del progetto educativo individualizzato.

Le prestazioni, svolte da personale qualificato, consistono in:

- assistenza all'igiene personale e cura della persona (pulizia personale, vestizione);
- aiuto nella deambulazione e nell'utilizzo di ausili per la motricità globale;
- supporto nell'assunzione pasti.

Art. 26 - Prestazioni socio-educative

Le prestazioni socio-educative si fondano sull'osservazione e la rilevazione delle abilità di base e delle risorse e interessi del soggetto.

La programmazione è connessa all'analisi dei bisogni e alle possibilità di apprendimento individuali.

Le attività hanno la finalità di:

- favorire l'autonomia personale per l'apprendimento di sequenze operative semplici legate alla cura della persona, all'alimentazione e alla gestione dei propri spazi di vita;
- favorire l'autonomia sociale, che preveda attività finalizzate a favorire l'orientamento spaziale nell'ambiente esterno e a consentire l'esecuzione di sequenze operative necessarie nella vita comunitaria;
- creare dei laboratori specifici e di animazione. E' da assicurare l'interconnessione delle attività svolte al Centro con la vita quotidiana familiare in prospettiva di una piena autogestione dei soggetti, e di una migliore qualità della loro vita.

Art. 27 - Prestazioni socio-formative

Le prestazioni comprese in quest'ambito educano il soggetto al conseguimento di abilità e competenze manuali ed artigiane. La programmazione si fonda sull'osservazione sistematica delle competenze e delle risposte fornite dalle persone inserite in ogni Cser.

Le attività di tipo artigianale si articolano in tre fasi:

- approccio ad attività pratiche manuali;
- realizzazione di manufatti;
- coinvolgimento dei soggetti in simulazioni di attività produttive.

Art. 28 - Prestazioni socio-riabilitative

Le prestazioni comprese in quest'ambito prevedono attività finalizzate alla coordinazione motoria, allo sviluppo della manualità fine, delle capacità linguistiche e di comunicazione (musicoterapia, psicomotricità ed ogni altra attività ritenuta utile allo scopo). Gli operatori del Centro condurranno le persone inserite nello Cser all'acquisizione degli obiettivi specifici legati alle suddette attività.

Art. 29 - Documentazione relativa agli utenti

Il Responsabile del Centro è tenuto a custodire la seguente documentazione:

- Cartella personale dell'utente (dati anagrafici, contatti telefonici familiari /ads/tutore) diagnosi, dati anamnestici personali e familiari ecc.)
- diario dei colloqui (in presenza e telefonici) con i familiari;
- Progetto educativo/assistenziale individuale (PAI) aggiornato;
- Agenda giornaliera, utilizzata per annotare telefonate, impegni della giornata, eventuali assenze di utenti e operatori, pianificazione preventiva dell'organizzazione del Laboratorio, comunicazioni ordinarie;
- Scheda Diario che rappresenta una scheda di osservazione giornaliera rispetto all'utenza e all'attività svolta che viene inviata alla famiglia;

- Registri mensili presenze utenti e operatori;
- Sistemi informativi regionali per la raccolta dati relativi ai debiti informativi.

Art. 30 - Documentazione relativa alla struttura

a) Documentazione amministrativa costituita da:

- Carta dei servizi;
- Regolamento
- registri dell'inventario dei beni presenti nel Centro;
- registri carico – scarico del materiale di consumo;
- eventuale turnazione operatori;
- tabella dietetica e menù.

b) Documentazione tecnica costituita da:

- relazioni programmatiche e di verifica delle attività socio-educative socio-riabilitative;
- verbali delle riunioni e delle assemblee del personale concernenti la distribuzione dei compiti e la organizzazione interna del servizio;
- calendario settimanale delle attività;

Art. 31 – Relazione annuale del Responsabile

Il responsabile presenta annualmente all'Asp Ambito 9 una relazione in cui viene illustrato con adeguato livello di dettaglio l'attività svolta nel corso dell'anno.

Art. 32 – Diritti degli utenti

L'utente ha il diritto:

- A partecipazione alle diverse attività proposte dal Centro in base alle proprie esigenze e capacità personali;
- Alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo.
- Al mantenimento e garanzia della sicurezza dei propri dati personali, utilizzabili e trattabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio ai sensi del Regolamento UE 679 / 2016 per la tutela della Privacy.
- 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.
- Ad esprimere la loro valutazione del servizio tramite il questionario Customer Satisfaction;
- Alla personalizzazione dell'attività educativa, e che sia conforme alla qualità ed alle condizioni indicate nella Carta dei Servizi.

Art. 33 - Doveri dell'utente e della famiglia

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

- Rispettare il personale;
- Comunicare formalmente al responsabile del centro dell'intenzione di rinunciare, secondo propria decisione ad attività e prestazioni programmate;
- Attenersi alle regole interne della struttura;

- Collaborare al fine di permettere che il PAI e le attività svolte possano essere sviluppate al meglio.
- avvisare il personale in caso di eventuali assenze;
- osservare gli orari della struttura, dei pasti, ecc.
- non introdurre nella struttura bevande alcoliche, medicinali non previsti da piano terapeutico, animali, oggetti pericolosi per sé e per gli altri;
- pagare regolarmente il contributo previsto;
- comunicare tempestivamente ogni variazione delle condizioni sanitarie e delle prescrizioni mediche che dovessero presentarsi durante il periodo di frequenza della struttura.

Art. 34 – Divieti

Non è permesso l'accesso alla struttura di estranei, cioè di persone al di fuori della cerchia parentale prossima dell'ospite, se non preventivamente autorizzato dal Coordinatore del Centro.

Art. 35 - Costo del servizio e modalità di pagamento

Il costo retta giornaliero viene ripartito tra Azienda Sanitaria Territoriale e Comune secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Allega C-DGRM 1331/2014).

La famiglia contribuisce con un importo simbolico e forfettario, indipendentemente dai giorni e dal tempo di frequenza (tempo pieno o tempo parziale), pari a € 60,00 al mese. Tale importo differisce per lo Cser "I Girasoli" di Filottrano per il quale è richiesto il pagamento mensile di 103,29€

L'ASP AMBITO 9 si impegna bimestralmente ad inviare le fatture alle famiglie/ads/tutore ed il pagamento deve essere effettuato con bollettino pagoPA entro un massimo di 10 giorni dalla data presente nella fattura. L'ufficio amministrativo provvederà periodicamente a verificare lo stato dei pagamenti ed in caso di insoluti ad inviare opportuni solleciti e/o ad inoltrare eventuale pratica all'ufficio recupero credito dell'Ente.

Tale contribuzione può essere sospesa:

- per coloro che superano quattro settimane di assenza consecutiva (1 mese) qualora tale assenza sia stata programmata e progettata in collaborazione con l'UMEA in sede di verifica del PAI;
- nei casi di assenza comunicata in forma scritta da parte della famiglia/ads/tutore;

La malattia non viene considerata tra le cause accettabili per la sospensione del contributo se provoca l'assenza per meno di due mesi consecutivi.

Art. 36 – Assicurazioni

L'Ente gestore garantisce una funzione di tutela legale nei confronti della persona assistita tramite la sottoscrizione di apposita polizza assicurativa RCTO, a copertura assicurativa dei rischi da infortuni o danni subiti, o provocati dagli ospiti, dal personale o dai volontari.

Art. 37- Rinvio

Per quanto non contemplato nel presente Regolamento, valgono in quanto applicabili, le norme emanate con leggi dello Stato e della Regione.



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO SOCIO EDUCATIVO RIABILITATIVO “Il Maschiamonte”

Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 40 del 26.09.2024

Unità Operativa Disabilità

Via Gramsci, n. 95 – 60035 Jesi (An) – Tel. 0731 236911

e-mail: asp.ambitonove@aspambitonove.it – sito:

www.aspambitonove.it

pec: asp.ambitonove@emarche.it

SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
1.2 RIFERIMENTI VALORIALI E PRINCIPI DEL SERVIZIO.....	5
2. ASPETTI METODOLOGICI	6
2.1 PRINCIPI DEL SERVIZIO.....	7
3. CARATTERISTICHE GENERALI	8
3.1 COME RAGGIUNGERCI	8
3.2 MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO.....	9
3.3 RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA.....	9
3.4 GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA	9
4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA.....	10
4.1 SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE	12
4.2 MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE	12
5. ASPETTI ORGANIZZATIVI	13
5.1 ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO.....	14
5.2 DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI.....	15
5.3 MODALITÀ DI CONTATTO CON I FAMILIARI	16
5.4 INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI OSPITI E AI FAMILIARI	16
5.5 MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE.....	16
6. ASPETTI ECONOMICI.....	16
6.1 PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA	16
6.2 PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA.....	18
6.3 COSTI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO	18
6.4 POLIZZE ASSICURATIVE.....	18
7. ASPETTI QUALITATIVI.....	18
7.1 RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	20
7.2 SISTEMA DI VALUTAZIONE E SODDISFAZIONE	21
7.3 LA SICUREZZA DEL CENTRO	21
7.4 CONTATTI E NUMERI UTILI	22
ALLEGATO 1: MODULO SEGNALAZIONE, RECLAMI OSSERVAZIONI.....	23

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è redatta DALL'ASP AMBITO 9 che, su delega dei comuni dell'ATS, eroga tra i vari servizi rivolti a persone in situazione di disabilità ai sensi della Legge 104/92 di età compresa tra i 0 e 65, anche quelli semi-residenziali.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di conoscenza a disposizione dei cittadini, del territorio e di altri Servizi e rende esplicito il criterio attraverso il quale viene progettato, pensato, organizzato e gestito il Centro Socio Educativo Riabilitativo.

Pertanto, tale documento ha l'obiettivo di:

INFORMARE il cittadino/residente sui servizi erogati e sulle modalità per accedervi;

IMPEGNARE l'ente gestore a garantire gli standard di qualità dei servizi descritti nel presente documento;

INDICARE i diritti e i doveri del cittadino/residente ed esprimere in modo chiaro e trasparente l'organizzazione del servizio e le sue finalità;

FACILITARE una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/residente, nonché di enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque operi nel settore dei servizi sociali e sociosanitari.

Con la Carta dei Servizi gli utenti ed i loro familiari/ads/tutore hanno la possibilità di verificare il rispetto degli impegni assunti e di inviare eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. La SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI è a disposizione all'ingresso della struttura nell'apposita postazione accanto alla reception.

La presente Carta dei Servizi è sempre disponibile nella bacheca informativa di ogni Cser presente nell'ATS9. Viene consegnata agli utenti e loro familiari/ads/tutore al momento di ammissione ed è pubblicata sul sito web www.aspambitonove.it.

1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge n. 104 del 05/02/1992 “*Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone*”;
- Legge n. 328 del 13/11/2000 “*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*” – (Art. 13) “*Carta dei servizi sociali*”;
- DGR n. 1331/2014 “*Accordo tariffe servizi residenziali e semiresidenziali tra Regione marche e Enti Gestori*”.
- Legge Regionale n. 21 del 30/09/2016 “*Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina gli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati*”;
- Legge Regionale n. 7 del 14/03/2017 “*Modifiche legge regionale 30 settembre 2016 n. 21 “Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina gli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati”*”;
- Regolamento Regionale n. 1 del 01/02/2018 “*Definizione delle tipologie delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati ai sensi dell’art. 7, comma 3, della legge regionale 30 settembre 2016 n. 21*”;
- DGR n. 937 del 20/07/2020 “*LR n 21/2016 art.3 comma 1 lett. b) – “Manuale Autorizzazione strutture sanitarie extra ospedaliere intensive estensive, strutture socio sanitarie di lungo assistenza o mantenimento e protezione che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale (parte C: requisiti generali e requisiti specifici delle strutture per disabilità, salute mentale, dipendenze patologiche, minorenni)*”

1.2 RIFERIMENTI VALORIALI E PRINCIPI DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Socio-Educativo-Riabilitativo è una struttura semiresidenziale che garantisce trattamenti socio-riabilitativi di recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue, erogati congiuntamente a prestazioni assistenziali e tutelari di diversa intensità.

Il Servizio recepisce e fa propri i principi indicati dalla normativa e ne tiene conto nello svolgimento delle attività. Si fonda su:

✓ **Coinvolgimento** la persona, famiglia/Ads/Tutore viene informata del funzionamento del Servizio e coinvolta/o nella predisposizione del progetto educativo personalizzato;

✓ **Eguaglianza** il servizio è accessibile a tutti e deve essere garantita la parità di trattamento e di condizioni senza discriminazioni;

✓ **Personalizzazione** inteso come capacità di leggere i bisogni del singolo utente, di fornire un intervento adeguato alle sue necessità;

✓ **Integrazione** ovvero la necessità e l'importanza di creare relazioni solide e continue tra i servizi del territorio, al fine di potenziare e rafforzare quanto più possibile l'efficacia degli interventi;

✓ **Continuità** le prestazioni vengono erogate in maniera regolare e continuativa;

✓ **Professionalità** si garantisce la presenza di personale qualificato, costantemente aggiornato, che condivide strumenti e metodologie di lavoro;

✓ **Partecipazione** La persona e i suoi familiari possono partecipare attivamente al progetto di assistenza, cura e al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono l'informazione accessibile, corretta e costante e la formulazione di suggerimenti attraverso questionari di gradimento e moduli per i reclami;

✓ **Professionalità** Il servizio è erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato;

✓ **Efficienza ed Efficacia** I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza (utilizzo delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia, ovvero in grado di soddisfare i bisogni dei residenti e di promuoverne il benessere.

2. ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO

Quello che spesso accade nei confronti dell'individuo fragile, nell'ottica dei professionisti della relazione di cura, è che l'attenzione si focalizzi sugli aspetti di bisogno anziché considerare complessivamente la persona. Da questa tendenza, che talvolta rappresenta un "automatismo" inconsapevole, si innesca un circolo vizioso per cui l'assistito viene influenzato, nella percezione di sé, dalle modalità e dall'approccio adottati nei suoi confronti, conformandosi sempre di più al ruolo di persona bisognosa di cure. In opposizione a questo orientamento, all'interno degli Cser viene adottato l'Approccio alla vita che si fonda sui concetti di **Umanizzazione e Personalizzazione dell'assistenza** e abbraccia i seguenti riferimenti:

APPROCCIO CAPACITANTE (Pietro Vigorelli, 2011)

Promuove il riconoscimento e il mantenimento delle competenze elementari che hanno tutti gli esseri umani, a prescindere dalle loro condizioni psicofisiche e dal loro stato cognitivo:

- la competenza a parlare (produrre parole in modo indipendente dal loro significato, valorizzando sempre e comunque quanto pronunciato attraverso opportune tecniche verbali);
- la competenza a comunicare (interagire col linguaggio verbale, non verbale e paraverbale);
- la competenza a contrattare (su cose che riguardano la vita quotidiana durante gli scambi verbali);
- la competenza a decidere (autodeterminazione rispetto alla propria vita);
- la competenza emotiva (provare emozioni, riconoscere quelle dell'interlocutore e condividerle).

L'Approccio Capacitante focalizza l'attenzione sulle capacità della persona e non sui deficit, al fine di **creare le condizioni per la felicità** attraverso il mantenimento delle autonomie e delle relazioni sociali, offrendo l'aiuto necessario affinché ciascun assistito possa fare ed essere ciò che ritiene importante e significativo. Strettamente collegati a questo concetto, sono due gli aspetti da sottolineare:

- **i livelli crescenti di supporto:** l'operatore, a partire dalla comprensione delle reali capacità della persona con disabilità, delle sue difficoltà e dei bisogni a livello emotivo e motivazionale, agisce modulando il suo grado di intervento nell'ottica di non sostituirsi alla persona, invalidando le sue potenzialità, bensì di spronarla e supportarla nello svolgimento delle attività quotidiane nella misura strettamente necessaria;
- **l'ascolto attivo:** l'operatore si pone in un atteggiamento di ascolto che non si esprime solo nell'ascolto delle parole ma in una forte attenzione a tutti i livelli comunicativi (verbale, non verbale, prossemica, ecc.) soprattutto intenzioni, sentimenti, stati d'animo, paure, angosce e timori, cercando di cogliere i messaggi nel momento e nella modalità in cui si manifestano, senza interrompere o giudicare, nel rispetto della dignità e delle competenze della persona.

MODELLO BIO-PSICO-SOCIALE

È una strategia di approccio alla persona che muove dalla concezione multidimensionale della salute promossa dall'OMS (1948) quale stato di completo benessere fisico, mentale e sociale. L'assunzione fondamentale del modello è che ogni condizione di salute o malattia sia la conseguenza dell'interazione tra fattori biologici, psicologici e sociali. L'adozione del modello bio-psico-sociale implica la partecipazione attiva della persona, in quanto principale esperto della sua salute, e della sua famiglia, ai percorsi di cura e assistenza che lo riguardano. L'Approccio alla Vita si riflette nel **Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)**, strumento operativo fondamentale per impostare percorsi di cura e assistenza multidisciplinari e personalizzati, con lo scopo ultimo di migliorare la qualità della vita della persona.

2.2 PRINCIPI DEL SERVIZIO

I principi che orientano e guidano le attività sono:

Rispetto della persona: il Centro promuove azioni atte a prevenire e contrastare qualsiasi forma di abuso e violenza nei confronti delle persone inserite in struttura;

Coinvolgimento: i familiari/ads/tutore sono coinvolti nel progetto e nell'erogazione del servizio;

Uguaglianza: il Centro garantisce parità di trattamento e di condizioni del servizio erogato eliminando qualunque possibile forma di discriminazione che possa limitare o negare l'accesso al servizio a chiunque ne abbia il diritto;

Integrazione: in un'ottica di integrazione con il territorio, il Centro lavora in stretta collaborazione e fornisce un contributo essenziale ai servizi sociali e socio-sanitari del territorio;

Imparzialità: saranno assicurati, a tutti gli utenti, servizi e prestazioni di pari livello qualitativo in relazione a quanto definito nel PAI e il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispirerà ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità;

Umanizzazione e Personalizzazione: l'inserimento della persona all'interno del Centro deve essere adeguato alle sue esigenze fisiche e morali nonché ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni;

Relazione: tutte le attività svolte all'interno del Centro intendono offrire alle persone adeguate opportunità di socializzazione al fine di combattere l'isolamento e lo stigma sociale;

Continuità: i servizi e le prestazioni sono erogati in modo continuativo e regolare. In caso eccezionale di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure e adottate le misure idonee a ridurre i disagi;

Partecipazione: la persona e i suoi familiari/ads/tutore possono partecipare attivamente al progetto di assistenza, cura e al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono l'informazione accessibile, corretta e costante e la formulazione di suggerimenti attraverso questionari di gradimento e moduli per i reclami;

Professionalità: il servizio è erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato;

Efficienza ed Efficacia: i servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza (utilizzo appropriato delle risorse e senza sprechi) e di efficacia, ovvero in grado di soddisfare i bisogni dei residenti e di promuoverne il benessere.

3. CARATTERISTICHE GENERALI

Questa Carta del Servizio descrive uno dei Centri Socio Educativi Riabilitativi (CSER) per disabili presenti nel territorio dell'Ambito Territoriale IX delegati all'ASP AMBITO 9 e gestiti dall'Operatore economico vincitore della gara d'appalto.

Il **Cser Il Maschiamonte** è una *“struttura semiresidenziale che garantisce trattamenti socio-riabilitativi di recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue, erogati congiuntamente a prestazioni assistenziali e tutelari di diversa intensità a persone non autosufficienti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate, anche in laboratori e centri occupazionali”*.

E' autorizzato per un totale di n. 18 posti. Il servizio è stato attivato nel Marzo del 1993 ed ha avuto come

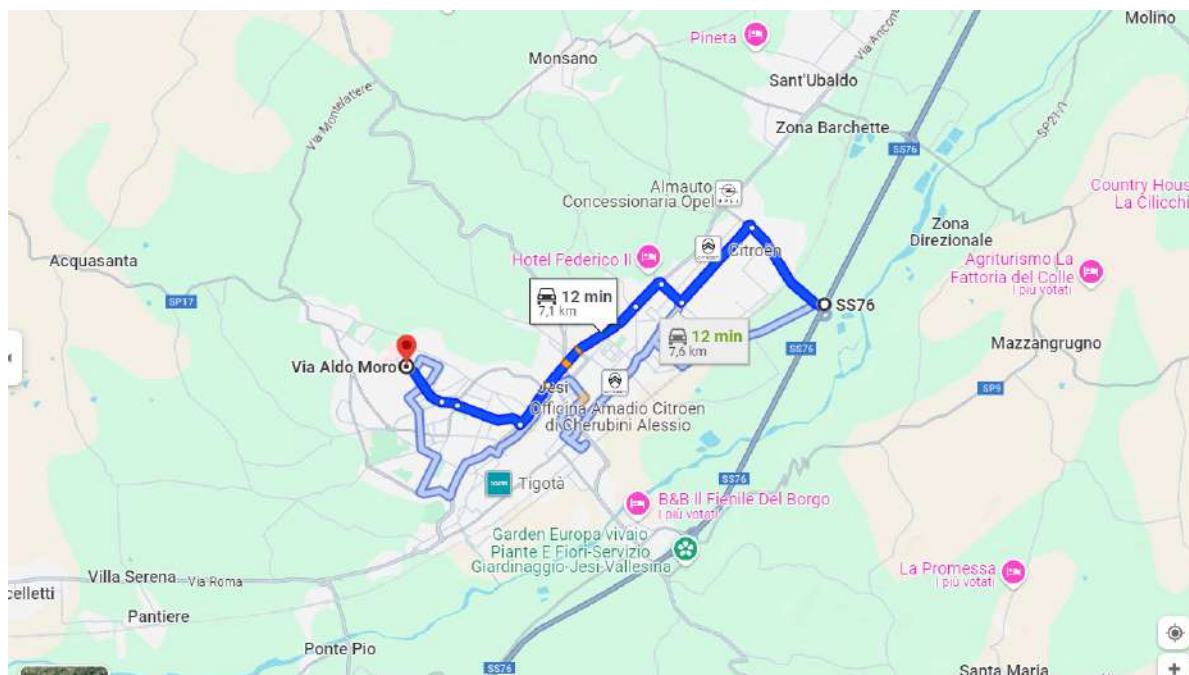
come prima sede i locali siti in Via S. Giuseppe a Jesi. Da ottobre 2015 il centro si è trasferito in Via Aldo Moro a Jesi.

Il Cser garantisce un'apertura annuale per almeno 48 settimane all'anno per 7 ore al giorno, per 5 giorni settimanali dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:00. Il calendario delle chiusure viene definito annualmente e comunicato alle famiglie e ai servizi. Nei periodi di chiusura programmata (festività natalizie, pasquali e nazionali), che in ogni caso non superano le due settimane consecutive, vengono assicurati interventi di sostegno alternativi per i soggetti più gravi. Durante il mese di agosto è assicurata una apertura alternata (per gli Cser ubicati nel territorio di Jesi) anche in rapporto alle effettive domande avanzate dalle famiglie entro la prima metà di giugno dell'anno in corso.

Il Centro è destinato ad accogliere utenti in possesso del riconoscimento della condizione di disabilità di cui alla L.104/92, di età compresa tra i 18 (i quali hanno adempiuto all'obbligo scolastico e per i quali non è prevedibile nel breve periodo un percorso lavorativo o formativo) e i 65 anni.

Il Centro dispone di una superficie interna di 263 mq e un'area scoperta di 1.220 mq.

3.1 COME RAGGIUNGERCI



Il Centro si trova in via Aldo Moro - Jesi (AN).

È facilmente raggiungibile con i principali mezzo di trasporto. All'uscita della SS76 per Jesi si prosegue in direzione Viale del Lavoro per poi svoltare su Via Erbarella. Al semaforo girare in direzione Via

Gramsci per poi procedere su Via Crivelli. Alla rotonda prendere la 1° uscita su Via Aldo Moro. Con i mezzi pubblici la struttura è bene collegata. Ottimi i collegamenti per i servizi sanitari: l'Ospedale "Carlo Urbani" dista a pochi minuti di auto.

3.2 MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO

Il Cser è ben inserito nel tessuto urbano che la circonda, aspetto che permette di mantenere agevolmente rapporti significativi con il contesto socio-sanitario di riferimento.

Vi è uno stretto e continuo collegamento con i servizi territoriali per disabili, attraverso gli incontri periodici di condivisione e confronto tra l'ASP AMBITO 9 e i referenti dell'Unità Multidisciplinare Età Adulta (di seguito denominata UMEA).

Nelle fasi di progettazione e di innovazione delle attività interne al Centro si possono prevedere momenti di confronto con le Associazioni di volontariato presenti nel territorio. Il centro può accogliere le persone che scelgono di svolgere il servizio civile. Può ospitare stagisti provenienti da corsi di qualifica professionale, di specializzazione e di formazione tecnica superiore o tirocinanti provenienti da corsi universitari. È aperta la collaborazione con le scuole del territorio. Sono previsti ingressi di volontari, che saranno identificati con un cartellino di riconoscimento, per attività di animazione-ricreazione.

3.3 RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA

I requisiti di accesso al Centro sono:

- La residenza in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale IX;
 - La presenza della certificazione della disabilità in situazione di gravità ai sensi della legge 104/92.
- Si accede al centro previa valutazione multidimensionale effettuata UMEA, operanti nell'ambito delle Unità Operative sociali e sanitarie (U.O.S.e S.) alle quali viene affidata la presa in carico delle persone con disabilità, garantendo la presenza della componente clinica e sociale in un'ottica di una effettiva integrazione socio-sanitaria.

La valutazione multidimensionale della persona ed il progetto socio-educativo riabilitativo viene definito congiuntamente con i servizi sociali territoriali.

La valutazione multidimensionale effettuata con strumenti adottati a livello regionale, sarà redatta secondo i principi della valutazione bio-psicosociale in coerenza con il sistema di classificazione ICF, dovrà analizzare le diverse dimensioni della vita della persona con disabilità.

L'UMEA, in forma integrata con l'ASP AMBITO 9, dovrà produrre un progetto personalizzato socio-educativo riabilitativo e attivare il percorso di inserimento nel centro individuato più appropriato per le specifiche necessità del disabile. La permanenza al Centro è connessa all'andamento della progettualità, alla verifica della rispondenza del servizio, alle condizioni del soggetto ed alla permanenza dei requisiti necessari. L'ammissione può essere determinata oltre che dalla posizione in lista di attesa, anche da eventuali condizioni di urgenza di natura sanitaria/sociale valutate dai servizi territoriali.

3.4 GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Le liste di attesa per i posti autorizzati sono redatte in modalità integrata dall'Umea e ASP AMBITO 9 secondo il criterio cronologico di valutazione della domanda, fatta salva l'ipotesi di assegnazione di condizioni di priorità (situazione di fragilità del soggetto o del nucleo familiare, complessità sociale del contesto di provenienza).

Tale lista d'attesa sarà depositata presso gli Uffici dell'ASP AMBITO 9 presso la U.O. Disabilità nella

quale confluiranno tutte le richieste ritenute ammissibili. A fronte di disponibilità di un posto si provvederà, nel più breve tempo possibile.

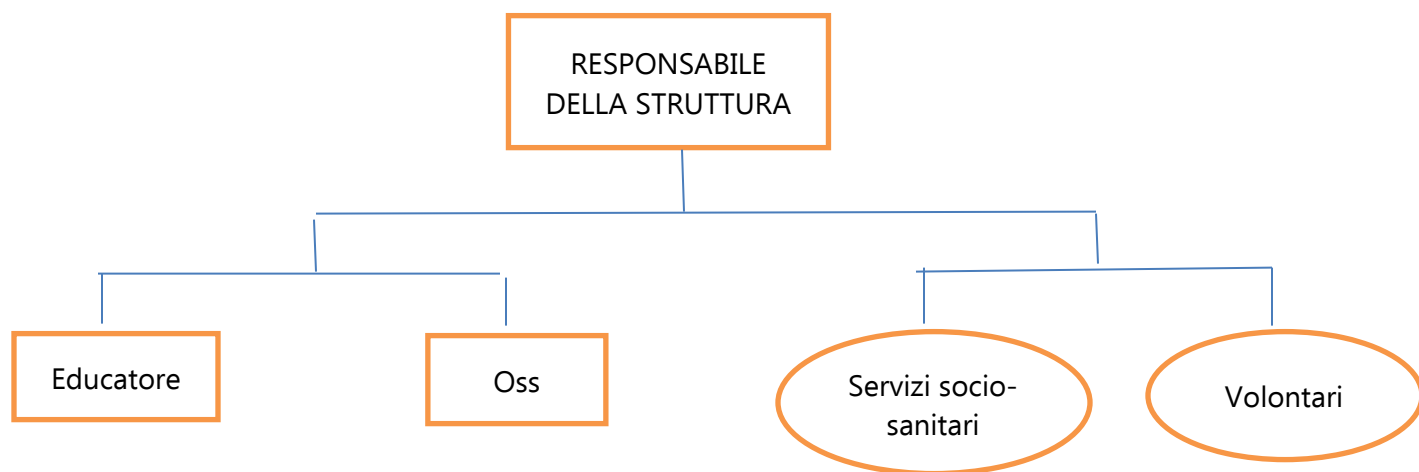
4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO

L'equipe di lavoro elabora in modo integrato la programmazione degli interventi erogati in coerenza con i progetti individuali che vengono verificati annualmente. Nella stesura, aggiornamento e verifica del progetto è previsto il coinvolgimento della persona, dei familiari o tutore/amministratore di sostegno, UMEA e ASP AMBITO 9. L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona che considera gli aspetti educativi, assistenziali, sanitari, riabilitativi e sociali. L'equipe definisce inoltre le proposte e progetta ciascuna delle attività del Centro.

L'equipe del Servizio Cser è composta da:

- Responsabile di struttura: è presente in struttura per circa due giornate a settimana e una mattina o un pomeriggio, in alternanza con l'altro Cser di Jesi (le giornate a disposizione sono attualmente martedì, mercoledì e venerdì salvo cambiamenti per riunioni o incontri). Risulta essere reperibile telefonicamente dal lunedì al venerdì per l'equipe e familiari degli ospiti;
- Educatore professionale: è presente al Centro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 16:00;
- Operatore Socio Sanitario (OSS): è presente al Centro dalle da metà mattinata fino al termine della giornata.

Integrano l'equipe del Servizio è composto da professionisti e personale di supporto altamente qualificato come riportato in organigramma.



Il **responsabile di struttura** è in possesso di titolo di studio formazione specifica ed esperienza del settore (almeno due anni). Tale figura ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle attività e dei percorsi educativi, di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali e con i familiari.

Nello specifico il Responsabile si occupa di:

- favorire l'integrazione tra le varie figure professionali operanti nel Centro Diurno al fine di garantire interventi omogenei e personalizzati su tutti gli ospiti del Centro stesso;
- collaborare con l'equipe dell' Unità Multidisciplinare Età Adulta di riferimento per l'elaborazione, l'attuazione e la verifica del piano educativo assistenziale individualizzato elaborato per ogni persona, anche mediante il costante coinvolgimento dei familiari di riferimento;
- gestisce il personale e relative sostituzioni, secondo idonea turnazione;
- gestione delle riunioni periodiche con i familiari degli ospiti del Centro;
- gestisce le riunioni periodiche con il Responsabile UO DISABILITA' dell'ASP;
- è responsabile della tenuta a norma e dell'aggiornamento, nel rispetto di tutte le normative in essere per tutta la durata contrattuale, di tutta la documentazione relativa alla gestione del Centro e alla documentazione sociale e sanitaria degli utenti, nel rispetto della vigente normativa;
- promuove le attività che favoriscano dinamicità, flessibilità e vivacità di funzionamento dei Centri, garantendone l'inserimento nel contesto sociale, promuovendo e realizzando attività di integrazione sociale esterne alla struttura;
- garantisce la privacy riguardo ai dati forniti dai familiari, dai servizi e dall'ASP AMBITO 9 e dell'utilizzo degli stessi per i soli scopi istituzionali della struttura;
- è responsabile della tenuta delle chiavi del Centro Diurno, di cui una copia sarà depositata presso la sede dell'ASP AMBITO 9.

Il **personale educativo** è in possesso del titolo previsto per la figura professione, ai sensi della normativa vigente con le equipollenze riconosciute dai Ministeri competenti

Gli educatori declinano i progetti individuale in attività e proposte, che realizzano secondo un'organizzazione settimanale. Per ogni utente viene individuato un educatore che referente per il progetto individualizzato.

L'**OSS** è in possesso del titolo richiesto per la figura professionale. Si occupa degli aspetti legati alla cura e al soddisfacimento dei bisogni assistenziali primari di ogni ospite. Può svolgere prestazioni socio-sanitarie, se previste dal mansionario professionale. Nello specifico si occupa di:

- gestire la PEG e/o fornire supporto nella somministrazione del pasto alle persone meno autonome
- apparecchiare e sparecchiare seguendo con un rigido protocollo d'igiene
- igiene della persona
- supporto nell'assunzione dei farmaci

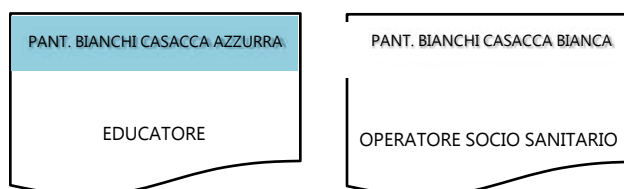
Possono essere presenti in Struttura **volontari** sia in forma singola sia associata, per svolgere attività di supporto alla programmazione del Centro senza sostituirsi all'operatività del personale educativo. L'attività dei volontari è programmata e indirizzata dal coordinatore in collaborazione con gli educatori coordinatori dei centri.

Tutti gli orari precedentemente indicati si riferiscono al funzionamento del Centro Diurno pieno regime, Il personale effettivamente presente è tuttavia subordinato agli ospiti inseriti al centro in quanto calcolato sulla base di un minutaggio al giorno a persona.

In presenza di minor numero di ospiti gli orari possono quindi subire riduzione, mantenendo sempre garantiti i minuti pro/die pro/capite come previsto dalle norme vigenti.

Figura professionale	Minutaggio pro-capite/pro-die
Responsabile	9,52
Oss	18
Educatori	144
Programmazione Oss	0,67
Programmazione Educatori	1,78
TOTALE PERSONALE	173,97

Tutto il personale Del Centro Diurno “Il Maschiamonte” indossa un cartellino con la propria foto, il nome, la qualifica, la matricola e la data di assunzione. Il colore delle divise consente di ricondurre il personale interno della struttura ad un gruppo professionale.



4.1 SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La **selezione e la formazione del personale**, è affidata all’Operatore economico che, mediante gara d’appalto, si è aggiudicata la gestione del Servizio.

L’Operatore economico prevede la realizzazione di un piano di formazione e aggiornamento tecnico che garantisce a ciascun operatore un minimo di 20 ore annuali.

I contenuti di tali iniziative formative riguardano due aree tematiche:

- le competenze specifiche attinenti al ruolo svolto (sapere, saper essere e saper fare).
- le conoscenze più ampie e generiche relative al lavoro “sociale” e di quello svolto nel settore dei servizi alla persona.

Una volta al mese è prevista la supervisione condotta e gestita da personale specializzato.

A tali incontri partecipa il Responsabile del Centro.

4.2 MODALITÀ DI LAVORO DELL’ÉQUIPE

All’interno del Centro, la figura della Responsabile funge da *collante* tra i diversi profili professionali, garantendo che ciascuno di essi operi secondo la propria professionalità e le proprie competenze ma, al tempo stesso, seguendo la **metodologia del lavoro di equipe**, in stretto raccordo con tutti i colleghi, nell’ottica di perseguire i medesimi obiettivi. A questo scopo, gli strumenti atti a garantire l’integrazione interprofessionale sono:

> **riunioni di equipe settimanale** per monitorare l’andamento del servizio e ricalibrare gli interventi, al bisogno;

- > **supervisioni di gruppo** con lo Psicologo esterno, per definire il proprio ruolo professionale e discutere delle dinamiche interne all'equipe;
- > **momenti di briefing giornaliero** tra il personale in turno per condividere il da farsi e concertare gli interventi;
- > **riunioni di programmazione, monitoraggio e verifica dei PAI** per condividere il percorso educativo di ogni utente e assicurarsi che ciascun operatore abbia chiari i propri compiti in relazione a quanto definito del progetto redatto a favore della persona. Per ogni incontro il Responsabile provvede alla stesura di un verbale che verrà consegnato all'interno della cartella personale dell'utente;
- > **il PAI**, che garantisce, per ciascuna area di intervento, che ogni operatore agisca per quanto di propria competenza ma in una direzione condivisa con i colleghi;

Gli strumenti di lavoro utilizzati sono:

- Cartella personale dell'utente;
- Progetto educativo/assistenziale individuale (PAI) aggiornato;
- Agenda giornaliera, utilizzata per annotare telefonate, impegni della giornata, eventuali assenze di utenti e operatori, pianificazione preventiva dell'organizzazione del Laboratorio, comunicazioni ordinarie;
- Scheda Diario che rappresenta una scheda di osservazione giornaliera rispetto all'utenza e all'attività svolta che viene inviata alla famiglia;
- Registri mensili presenze utenti e operatori;

5. ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO

L'**ingresso** della persona all'interno dello Cser è subordinata all'autorizzazione da parte dell'ASP AMBITO 9. La modalità di inserimento al Centro, dovrà avvenire, quando la situazione lo permette, in modo graduale, con dei tempi stabiliti dall'equipe dei servizi.

Una volta disposto l'ingresso verrà effettuato un incontro (alla presenza dell'Umea, dell'Assistente Sociale dell'ASP AMBITO 9, della Responsabile dello Cser e dei familiari/ads/tutore) in cui si procederà:

- alla comunicazione e accettazione del Regolamento e della presente Carta del Servizio;
- alla comunicazione circa modalità di trasporto domicilio/centro e viceversa
- Allo scambio dei riferimenti telefonici: Centro, Famiglia, Operatore economico ecc
- alla consegna da parte della famiglia/ads/tutore di: relazione del medico curante indicante le relative terapie ed eventuali presidi sanitari utilizzati; eventuale verbale di nomina del tutore o amministratore di sostegno da parte del tribunale, copia verbale L.104/92 ed accertamento invalidità civile e/o accompagnamento;
- alla firma con il familiare/ads/tutore la modulistica relativa all'autorizzazione all'aiuto all'assunzione dei farmaci, il documento sulla privacy ed il consenso al trattamento di dati.

A seguito dell'ingresso, la persona sarà soggetta ad un periodo di osservazione propedeutico alla predisposizione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). L'attività di osservazione e conoscenza sarà supportata dalla scheda di valutazione funzionale e dalla compilazione quotidiana del diario di ingresso in cui si segnaleranno abitudini, comportamenti, alimentazione, le attività svolte ecc.

Il PAI verrà condiviso con la famiglia/ads/tutore, l'UMEA e l'ASP AMBITO 9. Tale progetto viene verificato e rielaborato annualmente.

A cura del Responsabile del Centro sarà predisposta apposita cartella personale della persona completa di dati anagrafici e sanitari, l'accesso alla cartella è consentito esclusivamente al personale del Centro ed all'equipe specialistica che ha la presa in carico della persona. I dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy.

In **caso di assenza** per ricovero ospedaliero o motivi di salute, il posto sarà conservato fino alle dimissioni eccetto che, a seguito di valutazione dell'Umea, non sia stata valutata l'attivazione di un altro servizio più rispondente alle nuove condizioni dell'utente.

Per altri casi si assenza, laddove prolungata per un intero mese (ad es. agosto e dicembre), le famiglie/ads/tutore si impegnano a comunicare in forma scritta all'ASP AMBITO 9 l'assenza della persona dal Centro.

Le **dimissioni** dalla possono avvenire per:

- raggiungimento dei 65 anni;
- trasferimento dell'utente in un Comune non afferente al territorio dell'ASP AMBITO 9;
- qualora il progetto non sia più rispondente alle esigenze di vita dell'utente;
- decesso.
- in caso di reiterato mancato pagamento della retta dovuta.

5.1 ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

La pianificazione delle attività quotidiane viene elaborata dal Responsabile della Struttura in base alle esigenze assistenziali definite nei PAI degli ospiti e in funzione del loro benessere, del rispetto dei tempi individuali e della qualità del servizio. I laboratori e attività proposte variano con cadenza semestrale.

L'organizzazione della giornata è articolata in modo da garantire la massima flessibilità gestionale come di seguito indicato:

ORARI	ATTIVITÀ
09:00	Ingresso presso il Centro
10:00 - 12:00	Svolgimento attività varie
12.00	Preparazione al Pranzo
12.30	Pranzo nella sala da pranzo
14.00 – 15:30	Svolgimento attività varie
15.30 – 16:00	Preparazione per rientro a domicilio

La prima attività educativa della giornata avviene sul pulmino: l'utente è invitato a socializzare con gli altri, sperimentando le proprie capacità comunicative e interpersonali. L'ingresso al Centro è previsto dalle ore 09 ed avviene una prima fase di accoglienza in cui si propone un momento di scambio per stimolare la comunicazione ed esprimere vissuti e stati d'animo. Il momento di accoglienza favorisce l'autostima, la fiducia nell'altro, la consapevolezza e la percezione di "essere accolti".

Le attività mattutine vengono proposte in base alla programmazione settimanale e ai PAI di ogni utente pertanto calibrate sulla base delle esigenze e capacità di ogni singolo utente.

Rispetto all'attività educativa specifica nei confronti degli utenti con autismo, l'Educatore specializzato si occupa di:

- ☐ organizzare spazi a basso impatto sensoriale;
- ☐ disporre nello spazio marcatori visivi (oggetti, foto, immagini) che anticipino l'ambiente e la funzione strettamente connessa a quel contesto;

- ☐ anticipare visivamente le attività da svolgere (prevedibilità);
- ☐ strutturare le attività che si devono realizzare in una determinata giornata, indicando le sequenze delle azioni da compiere e anticipando i possibili cambiamenti che potrebbero verificarsi affinché non si inneschino comportamenti problematici dovuti dall'ansia (stereotipie, ossessioni);
- ☐ proporre attività motorie (percorsi, passeggiate, giochi strutturati);
- ☐ gruppi di discussione.

Il momento del pranzo assume una forte connotazione educativa volta al potenziamento delle abilità di autonomia domestica. È prevista una turnazione settimanale che coinvolge tutti gli utenti, ciascuno per le proprie capacità, per le operazioni di apparecchiamento, posizionamento di tovaglie, tovaglioli e posate, sparecchiamento, riordino e pulizia. L'assunzione del pasto rappresenta una significativa possibilità educativa per lavorare sulle autonomie, migliorare la coordinazione oculo-manuale e potenziare le abilità fino motorie. Subito dopo aver consumato il pasto, nei Centri in cui è possibile scegliere il menù, ciascun utente stabilisce cosa desidera mangiare nei giorni seguenti tra le alternative proposte, offrendo un'ulteriore possibilità di autodeterminazione.

Al termine del pranzo, gli operatori supportano gli utenti nelle operazioni d'igiene orale e pulizia di mani e viso, incentivando il rafforzamento delle autonomie personali e delle capacità di cura del sé. Oltre al riposo, gli utenti possono chiacchierare, socializzare, impegnarsi in giochi da tavolo (es. carte, memory), ascoltare la radio e la tv, leggere il quotidiano. Le attività pomeridiane di socializzazione e laboratoriali, in base alla programmazione settimanale e ai Pai. Sono privilegiate attività in rapporto 1:1 o 1:2 per potenziare la relazione e lavorare su aspetti specifici. Gli utenti vengono stimolati a riordinare l'ambiente per acquisire maggiori competenze e abilità domestiche; vengono supportati nella preparazione all'uscita, al fine di potenziarne l'autonomia.

Alla conclusione delle attività, si fornisce supporto agli utenti in preparazione dell'uscita che avviene tramite il servizio di trasporto oppure in autonomia, a cura delle famiglie.

5.2 DIRITTI E DOVERI

Ogni utente/famiglia/ads/tutore ha il **diritto**:

- a partecipazione alle diverse attività proposte dal Centro in base alle proprie esigenze e capacità personali;
- alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo.
- al mantenimento e garanzia della sicurezza dei propri dati personali, utilizzabili e trattabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio ai sensi del Regolamento UE 679 / 2016 per la tutela della Privacy.
- 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.
- ad esprimere la loro valutazione del servizio tramite il questionario Customer Satisfaction;
- alla personalizzazione dell'attività educativa, e che sia conforme alla qualità ed alle condizioni indicate nella Carta dei Servizi.

Ogni utente/famiglia/ads/tutore ha il **dovere**:

- rispettare il personale;
- comunicare formalmente al responsabile del centro dell'intenzione di rinunciare, secondo propria decisione ad attività e prestazioni programmate;
- attenersi alle regole interne della struttura;
- collaborare al fine di permettere che il pai e le attività svolte possano essere sviluppate al meglio;

- avvisare il personale in caso di eventuali assenze;
- osservare gli orari della struttura, dei pasti, ecc.
- non introdurre nella struttura bevande alcoliche, medicinali non previsti da piano terapeutico, animali, oggetti pericolosi per sé e per gli altri;
- pagare regolarmente il contributo previsto;
- comunicare tempestivamente ogni variazione delle condizioni sanitarie e delle prescrizioni mediche che dovessero presentarsi durante il periodo di frequenza della struttura.

5.3 MODALITÀ DI CONTATTO CON I FAMILIARI

I familiari sono quotidianamente informati circa le attività svolte sia all'interno che all'esterno del Centro, sui comportamenti manifesti e sul pranzo tramite Scheda diario.

Tutti i contatti telefonici vengono registrati in appositi moduli presenti al Centro. Qualora ci siano necessità i familiari possono far visita o incontrare il personale tramite incontro programmato.

5.4 INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI OSPITI E AI FAMILIARI

All'interno della struttura le informazioni relative al servizio sono condivise tramite apposita bacheca. Le informazioni di tipo sanitario sono fornite direttamente all'ospite, al familiare autorizzato o all'amministratore di sostegno nel pieno rispetto del **Regolamento generale per la protezione dei dati personali o GDPR 2016/679**. Il Servizio gestisce i dati sensibili di cui viene a conoscenza nello svolgimento delle proprie attività nel pieno rispetto delle normative vigenti sulla privacy. Le comunicazioni dirette alla persona e/o ai familiari relative ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa sono trasmesse dal Responsabile di Struttura tramite colloquio diretto, telefonico o tramite Scheda Diario.

In ogni caso, ogni operatore può ricevere una richiesta di chiarimenti e quando non è di sua pertinenza, indirizzerà la famiglia verso la figura del Responsabile del Cser. Il Responsabile di Struttura si impegna ad aggiornare le famiglie regolarmente in relazione alle evoluzioni della permanenza presso il Centro.

5.5 MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE

La procedura per la richiesta di accesso agli atti è disciplinata dal Regolamento Unico in materia di diritto di Accesso approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 41 del 29.10.2020 dell'ASP AMBITO 9 e reperibile nel sito www.aspambitonove.it nella sezione Regolamenti.

6. ASPETTI ECONOMICI DEL SERVIZIO

6.1 PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

- **Area Sanitaria:** Servizio di assistenza alla persona

- **Area socio-educativa:**

- **Servizi Alberghieri**, in particolare:

☐ Servizio pulizia

Il servizio di pulizia e l'igiene dei locali viene effettuata da una Ditta esterna incaricata sulla base

di gara di appalto, secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione, con l'utilizzo di attrezzature e prodotti atossici differenziati per la pulizia dei vari ambienti. Sono garantite le pulizie ordinarie giornaliere e straordinarie programmate di tutti gli ambienti di vita dei residenti, degli arredi e delle attrezzature.

□ Servizio di ristorazione

Il servizio mensa è curato dall'Operatore economico che gestisce il centro mediante gara di appalto e consiste nella fornitura di n. 1 pasto giornaliero (pranzo). I pasti sono forniti sulla base di tabelle dietetiche formulate a cura della Ditta aggiudicataria e preventivamente approvate dall'Ast Ancona - Distretto di Jesi. Il menù settimanale è variato almeno due volte all'anno, e precisamente per la durata del periodo estivo e di quello invernale, ed è esposto nel locale antistante la sala da pranzo. Diete personalizzate sono previste su prescrizione del medico di base o da specialista. La preparazione e la fornitura dei pasti dovranno avvenire a cura di ditte specializzate, all'uopo individuate dalla Ditta aggiudicataria ed in possesso di tutti i requisiti previsti dalla normativa vigente, in un centro di cottura e produzione idoneo e autorizzato alla preparazione di pasti da asporto. Il trasporto dei pasti deve essere effettuato con mezzi idonei, nel rispetto delle norme igieniche e sanitarie vigenti, con modalità e tempi tali da non pregiudicare la qualità sensoriale e nutrizionale dei pasti stessi. I pasti vengono consegnati già porzionati e confezionati in vaschette monoporzionamento a sigillatura ermetica nel rispetto delle vigenti norme igienico sanitarie.

- **Servizio Trasporto**

Viene attivato nel caso in cui le famiglie siano impossibilitate ad effettuare il trasporto. Il Servizio svolto sulla base delle necessità anche con l'ausilio di un accompagnamento viene garantito e assicurato mediante accordi e convenzioni differenti tra i Comuni soci dell'ATS IX ed a seconda del Comune di residenza.

- **Prestazioni socio-formative**

Le prestazioni comprese in quest'ambito educano il soggetto al conseguimento di abilità e competenze manuali ed artigiane. La programmazione si fonda sull'osservazione sistematica delle competenze e delle risposte fornite dalle persone inserite in ogni Cser.

- **Prestazioni socio-riabilitative**

Le prestazioni comprese in quest'ambito prevedono attività finalizzate alla coordinazione motoria, allo sviluppo della manualità fine, delle capacità linguistiche e di comunicazione (musicoterapia, psicomotricità ed ogni altra attività ritenuta utile allo scopo). Gli operatori del Centro condurranno le persone inserite nello Cser all'acquisizione degli obiettivi specifici legati alle suddette attività.

- **Servizi Generali:**

- dotazione di materiale e piccole attrezzature per attività di animazione e laboratorio
- materiale igienico-sanitario, anche monouso, per la pulizia e l'igiene personale di ospiti e operatori
- materiale necessario per la refezione (allestimento sala mensa);
- piccoli ausili ed attrezzature per luoghi comuni;
- pagamento delle utenze acqua, gas, riscaldamento, energia elettrica e telefono
- manutenzione ordinaria delle strutture e interventi previsti da specifiche normative in relazione ad arredi, attrezzature, ausili.

6.2 PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA

Sono a totale carico dell'utente:

- farmaci;
- ausili personali;
- presidi (es. pannoloni /assorbenti oltre la fornitura ecc);

6.3 COSTI DEL SERVIZIO E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il costo retta giornaliero viene ripartito tra Azienda Sanitaria Territoriale e Comune secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Allegato C-DGRM 1331/2014).

La famiglia contribuisce con un importo simbolico e forfettario, indipendentemente dai giorni e dal tempo di frequenza (tempo pieno o tempo parziale), pari a € 60,00 al mese. L'ASP AMBITO 9 si impegna bimestralmente ad inviare le fatture alle famiglie/ads/tutore ed il pagamento deve essere effettuato con bollettino pagoPA entro un massimo di 10 giorni dalla data presente nella fattura (nella fattura sarà applicata l'imposta di bollo pari a 2 euro). L'ufficio amministrativo provvederà periodicamente a verificare lo stato dei pagamenti ed in caso di insoluti ad inviare opportuni solleciti e/o ad inoltrare eventuale pratica all'ufficio recupero credito dell'Ente.

La contribuzione può essere sospesa:

- per coloro che superano quattro settimane di assenza consecutiva (1 mese) qualora tale assenza sia stata programmata e progettata in collaborazione con l'UMEA in sede di verifica del PAI;
- nei casi di assenza comunicata in forma scritta presentata in forma scritta da parte della famiglia/ads/tutore;

La malattia non viene considerata tra le cause accettabili per la sospensione del contributo se provoca l'assenza per meno di due mesi consecutivi.

6.4 POLIZZE ASSICURATIVE

L'Operatore economico che, mediante gara d'appalto, si è aggiudicato la gestione del servizio, garantisce una funzione di tutela legale nei confronti della persona assistita tramite la sottoscrizione di apposita polizza assicurativa RCTO, a copertura assicurativa dei rischi da infortuni o danni subiti, o provocati dagli ospiti, dal personale o dai volontari.

7. ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

Il Cser "Il Maschiamonte" pone al centro della sua mission la soddisfazione della persona e dei loro familiari. Gli standard che seguono si possono considerare come i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. I familiari/ads/tutore possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata i servizi erogati, confrontando quanto dichiarato nella presente Carta dei Servizi e quanto realmente erogato dal Servizio.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità del personale	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato svolge un monte ore annuale di formazione e aggiornamento.
Cura della persona/ igiene personale	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti del Cser un aiuto alla cura della persona (es: pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione e svestizione, ecc.).
Governo degli spazi	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto al governo degli ambienti (ad es. riordino degli spazi dedicati ai laboratori, zona mensa) Definizione di procedure e protocolli di gestione.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità dei pasti	Attestazioni di regolarità della ditta fornitrice dei pasti (HACCP, OGM, ecc.). Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati in relazione a eventuali specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche dei residenti di diversi regimi alimentari.
Pulizia e igiene degli ambienti	Protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e la sanificazione.

QUALITÀ DELLA SICUREZZA E CERTIFICAZIONI

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Certificazioni/Conformità impianti e attrezzature	Possesso certificazioni impianti, regolare e documentata manutenzione nel pieno rispetto delle normative vigenti (D.lgs. 81/2008).

Documentazione e segnaletica	Piani di emergenza; piano di evacuazione visibile; prove di evacuazione regolarmente effettuate, corretta installazione della cartellonistica di sicurezza.
Certificazioni in corso di validità	UNI EN ISO9001:2015 – Sistemi di Gestione per la Qualità UNI ISO45001:2018 – Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul Lavoro UNI/PdR 125:2022 – Sistemi di gestione per la parità di genere

QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA, DELL'ACCESSIBILITÀ E DELL'INFORMAZIONE

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accoglienza	Conoscenza del nuovo ospite attraverso colloqui individuali, con la famiglia/ads/tutore, servizio Umea e Ass.Sociale del Comune di residenza.
Inserimento	Definizione e osservazione periodica del progetto individuale.
Rapporti con la famiglia	Incontri periodici con la famiglia. Informazione quotidiana sia in forma scritta che telefonica.
Informazione	Aggiornamento costante della bacheca informativa. Redazione/diffusione di opuscoli informativi per l'accesso al servizio. Diffusione della Carta dei Servizi.
Suggerimenti e reclami	Possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami per disservizi al Responsabile della struttura. Rilevazione della soddisfazione di ospiti e familiari attraverso la somministrazione annuale di un questionario di indagine.
Tutela dei diritti e della privacy	Documento Protezione Dati Personali e sicurezza delle informazioni. Istruzione Operativa gestione informative e consensi informati. Informativa generale sulla protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679. Moduli di consenso firmati per il trattamento dei dati personali.

7.1 RECLAMI E SUGGERIMENTI

Lo Cser “Il Maschiamonte” garantisce una funzione di protezione e tutela non legale nei confronti delle persone che frequentano il Servizio, ricercando la loro collaborazione e quella dei familiari o di chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto. In tal senso, viene data la possibilità di segnalare suggerimenti, disservizi, consigli o elogi tramite la compilazione di un apposito modulo dedicato “**Modulo segnalazioni/reclami/osservazioni**.” (si veda Allegato 1 alla presente Carta dei Servizi) disponibile presso all'ingresso e all'intero del sito www.aspambitonove.it. Il Responsabile ha il compito di comunicare al Responsabile della U.O.C.

Disabilità quanto ricevuto tramite la “**Modulo segnalazioni/reclami/osservazioni**”.

L’U.O.C. Disabilità risponderà ai reclami scritti entro i 30 giorni successivi alla data riportata nel modulo dedicato.

Suggerimenti, reclami ed elogi possono anche essere presentati a voce o telefonicamente utilizzando i contatti riportati al paragrafo “Contatti e numeri utili”.

7.2 SISTEMA DI VALUTAZIONE E SODDISFAZIONE

L’Ente Gestore ottempera annualmente alla rilevazione della **Customer Satisfaction**.

Il questionario viene consegnato una volta all’anno e il trattamento dei dati avviene nel rispetto della vigente normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679). I risultati emersi permettono di valutare la messa in campo di eventuali azioni di miglioramento e soluzioni operative per migliorare il servizio negli aspetti indicati come meno soddisfacenti.

7.3 LA SICUREZZA DELLO CSER

L’Operatore economico che, mediante gara di appalto, si è aggiudicato la gestione della struttura nella sua totalità, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, degli ospiti, dei familiari e dei visitatori.

Nel rispetto della normativa applicabile, l’Operatore economico gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie attraverso manutentori specializzati. Le manutenzioni straordinarie sono in capo ad ASP AMBITO 9. Tutto il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa vigente (D.lgs. 81/08). Il personale è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e dei residenti, nel rispetto di quanto definito dal Servizio di Prevenzione e Protezione. La gestione della salute e sicurezza all’interno del Centro è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza. L’Operatore economico struttura un proprio Organigramma della Sicurezza indicando tutte le funzioni necessarie, inclusa la squadra di emergenza composta dai lavoratori in possesso di formazione, da addetto al primo soccorso e da addetto antincendio, il cui compito è quello di coordinare le attività ed intervenire in prima persona in tutte le situazioni di emergenza che dovessero presentarsi in struttura (es: emergenza sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, ecc.). Nel piano di emergenza, condiviso con la squadra di emergenza, sono definite le procedure da adottare in caso di necessità. Tali procedure vengono periodicamente testate con tutto il personale, simulando i vari scenari previsti. All’interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.

7.4 CONTATTI E NUMERI UTILI

Per informazioni e chiarimenti il Cser “Il Maschiamonte” è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

Per eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

U.O.C. Disabilità -ASP AMBITO 9

RESPONSABILE Dott.ssa Nora Bianchi

Tel.: 0731 236996

e-mail: n.bianchi@aspambitonove.it

Assistente Sociale ASP AMBITO 9

Dott.ssa Chiara Conti

Tel.: 0731. 236911

e-mail: c.conti@aspambitonove.it

Assistente Sociale ASP AMBITO 9

Dott.ssa Arianna Natalini

Tel.: 0731. 236997

e-mail: n.natalini@aspambitonove.it

ASP AMBITO 9

Via Gramsci, 95 Jesi

tel: 0731,236911

fax: 0731,236955

sito: www.aspambitonove.it

facebook: www.facebook.com/aspambitonove

CSER - “Il Maschiamonte”

Via Aldo Moro -Jesi (AN)

Tel.: 0731. 212822



Allegato 1

U.O.C. DISABILITÀ ASP AMBITO
Modulo segnalazioni/reclami/osservazioni

Il/La sottoscritto/a _____
COGNOME _____ NOME _____

Nato/a a _____ Prov (____) il _____

residente a _____ Via _____ n. _____ CAP _____

Codice fiscale _____

Tel. _____ Cell. _____

email _____

in qualità di:

- ☐ beneficiario del servizio
- ☐ genitore
 - ☐ tutore
 - ☐ amministratore di sostegno

di:

_____ COGNOME _____ NOME _____

Nato/a a _____ il _____

residente a _____ Via _____ n. _____

Codice fiscale _____

Tel. _____ Cell. _____

email _____

- CSER “Il Maschiamonte”
- Cser “Il De Coccio
- Cser”I Girasoli”
- Cser”Il Girasole”
- Cser “Una Porta Aperta”

- Reclamo
- Segnalazione
- Disservizio
- Suggerimento/richiesta

(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto)

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.**LUOGO E DATA**

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ART. 13-14 DEL GDPR 2016/679 (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION)

Gentile Signore/a, secondo la normativa indicata il trattamento, relativo ai servizi erogati, sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti, pertanto ai sensi degli articoli 13 e 14 del GDPR 2016/679, le forniamo le seguenti informazioni:

Dati trattati e finalità del trattamento. Raccogliamo i seguenti dati: ▪ dati personali identificativi: dati anagrafici e identificativi, di contatto e di pagamento: informazioni relative al nome, numero di telefono, residenza, informazioni relative al pagamento della quota parte del servizio; ▪ dati personali sensibili (particolari): dati relativi allo stato di salute attinenti alla salute fisica o mentale passata, presente e futura, raccolti direttamente dai dipendenti dell'ASP in relazione alla richiesta del servizio erogato; ▪ dati personali giudiziari: e cioè quelli che possono rivelare l'esistenza di determinati provvedimenti giudiziari soggetti ad iscrizione nel casellario giudiziale (ad esempio, i provvedimenti penali di condanna definitivi, la liberazione condizionale, il divieto od obbligo di soggiorno, le misure alternative alla detenzione) o la qualità di imputato o di indagato. Il trattamento dei suoi dati (ad es. registrazione, modifica, conservazione, cancellazione) e il suo consenso al trattamento degli stessi è condizione necessaria per una adeguata erogazione ed esecuzione di tutti i servizi erogati dall'ASP e per il corretto assolvimento degli adempimenti contabili/amministrativi.

Modalità del trattamento. Il trattamento dei dati sarà improntato nel pieno rispetto delle norme di legge, secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza e potrà essere effettuato utilizzando supporti cartacei e/o informatici/telematici idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e comunque con l'utilizzo di idonee procedure che evitino il rischio di smarrimento, sottrazione, accesso non autorizzato, uso illecito, modifiche indesiderate e diffusione.

Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto a rispondere. Il conferimento dei dati è necessario. Il rifiuto o la mancata comunicazione dei dati o l'opposizione integrale/parziale al loro trattamento potrà comportare l'impossibilità di fornire i servizi richiesti.

Comunicazione dei dati a terzi (Destinatari dei dati). I dati saranno trattati dal Titolare, dai Responsabili del trattamento e da eventuali persone autorizzate al trattamento sotto la diretta responsabilità del Titolare o del Responsabile secondo apposite istruzioni. In particolare i dati potranno essere comunicati a soggetti terzi, quali ad esempio: ▪ Società/studi professionali che prestano attività di assistenza, consulenza o collaborazione nei nostri confronti in materia contabile, amministrativa, fiscale, legale, tributaria e finanziaria; ▪ P.A. es. Comune, S.S.N., per lo svolgimento delle funzioni istituzionali; ▪ Terzi fornitori di servizi (le Ditte aggiudicatrici di appalti) cui la comunicazione sia necessaria per l'adempimento delle prestazioni oggetto del contratto; ▪ Istituti di Credito per l'erogazione di contributi di varia natura o nel caso in cui sia richiesta la compartecipazione dell'utente nel costo del servizio; ▪ Distretto Sanitario e Unità Valutativa integrata competente per territorio per consentire le valutazioni delle domande d'ingresso nelle strutture residenziali. I dati potranno essere comunicati a seguito di ispezioni o verifiche, a organismi di vigilanza, autorità giudiziarie nonché a tutti gli altri soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge. I dati sensibili non verranno comunicati o diffusi a terzi per nessun motivo e saranno trattati necessariamente per il corretto adempimento dei compiti dell'Unità Operativa.

Trasferimento dei dati a Paesi terzi (al di fuori dell'Unione europea). In nessun caso si trasferirà i dati personali e sensibili ad un paese terzo o ad una organizzazione internazionale; tuttavia si riserva la possibilità di utilizzare servizi in cloud e in tal caso i fornitori dei servizi saranno selezionati tra coloro che forniscono garanzie adeguate, così come previsto dall'art. 46 GDPR 2016/679.

Periodo di conservazione dei dati. I dati personali e sensibili saranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati e comunque per un periodo minimo di 5 anni. Decorso tale periodo di conservazione, i dati potranno essere distrutti e/o cancellati. Nel caso dovessero instaurarsi controversie legali, i dati personali saranno trattati ai fini della difesa degli interessi dell'ASP.

Diritto di accesso ai dati e altri diritti:

- Diritto di accesso** Ha il diritto di ottenere la conferma che sia in corso o meno un trattamento dei dati e, in tal caso, avere le seguenti informazioni: ▪ le finalità del trattamento; ▪ le categorie di dati personali trattati; ▪ i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati; ▪ il periodo di conservazione dei dati.
- Diritti di rettifica, cancellazione e limitazione** Può sempre chiedere la rettifica dei dati inesatti; la cancellazione dei dati che La riguardano nel rispetto delle eccezioni indicate nell'art.17 e comunque non prima di 5 anni; la limitazione del trattamento degli stessi.
- Diritto di opposizione** Lei potrà opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali per motivi connessi ad una situazione particolare in grado di legittimare la sua decisione e a condizione che non sussista alcun interesse legittimo prevalente del titolare.
- Diritto alla portabilità** Ove tecnicamente possibile, Lei ha diritto di ricevere –nelle ipotesi in cui la base giuridica del trattamento sia un contratto o il consenso e lo stesso sia effettuato con mezzi automatizzati- i Suoi dati personali in un formato strutturato e leggibile da dispositivo automatico.
- Diritto di revoca del consenso** Il consenso potrà essere revocato in qualsiasi momento limitatamente alle ipotesi in cui il trattamento sia basato sul Suo consenso per una o più specifiche finalità e riguardi dati personali comuni o particolari categorie di dati, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- Diritto di reclamo** Lei ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it).

Modalità di esercizio dei diritti. L'esercizio dei suddetti diritti può essere esercitato in qualsiasi momento inviando una richiesta (anche per email) al: **Titolare del trattamento** l'ASP Ambito 9, C.F./P.IVA 92024900422, Via Gramsci n. 95 60035 Jesi (An) Telefono 0731.236911 email asp.ambitonove@comune.jesi.an.it – PEC: asp.ambitonove@emarche.it

Modifiche. La presente informativa potrebbe essere soggetta a variazioni per modifiche e/o integrazioni della normativa di riferimento. Pertanto, il Titolare del trattamento invita sin da ora i destinatari dell'informativa a prendere visione della stessa anche sul sito internet dell'azienda (www.aspambitonove.it), dove sarà possibile trovare il testo sempre aggiornato.

Preso visione e letta l'informativa sul trattamento dei dati personali di cui sopra e pienamente informato/a delle finalità, modalità e caratteristiche del trattamento, nonché dell'identificazione del Titolare del Trattamento.

☐ DO IL CONSENSO

☐ NEGO IL CONSENSO

FIRMA DEL TITOLARE DEI DATI O TUTORE LEGALE

.....

FIRMA DEL RICHIEDENTE SE DIVERSO DAL TITOLARE

.....

Luogo e Data.....



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO SOCIO EDUCATIVO RIABILITATIVO “De Coccio”

Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 40 del 26.09.2024

Unità Operativa Disabilità

Via Gramsci, n. 95 – 60035 Jesi (An) – Tel. 0731 236911

e-mail: asp.ambitonove@aspambitonove.it – sito: www.aspambitonove.it

pec: asp.ambitonove@emarche.it

SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
1.2 RIFERIMENTI VALORIALI E PRINCIPI DEL SERVIZIO.....	5
2. ASPETTI METODOLOGICI.....	6
2.1 PRINCIPI DEL SERVIZIO.....	7
3. CARATTERISTICHE GENERALI.....	8
3.1 COME RAGGIUNGERCI	8
3.2 MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO.....	9
3.3 RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA.....	9
3.4 GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA	10
4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA	10
4.1 SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE	12
4.2 MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE	12
5. ASPETTI ORGANIZZATIVI.....	13
5.1 ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO.....	14
5.2 DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI.....	15
5.3 MODALITÀ DI CONTATTO CON I FAMILIARI	16
5.4 INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI OSPITI E AI FAMILIARI	16
5.5 MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE.....	16
6. ASPETTI ECONOMICI.....	16
6.1 PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA	17
6.2 PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA.....	18
6.3 COSTI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO	18
6.4 POLIZZE ASSICURATIVE	18
7. ASPETTI QUALITATIVI.....	19
7.1 RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	21
7.2 SISTEMI DI VALUTAZIONE E SODDISFAZIONE.....	21
7.3 LA SICUREZZA DEL CENTRO	21
7.4 CONTATTI E NUMERI UTILI	22
ALLEGATO 1: MODULO SEGNALAZIONE, RECLAMI OSSERVAZIONI	23

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è redatta DALL'ASP AMBITO 9 che, su delega dei comuni dell'ATS, eroga tra i vari servizi rivolti a persone in situazione di disabilità ai sensi della Legge 104/92 di età compresa tra i 0 e 65, anche quelli semi-residenziali.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di conoscenza a disposizione dei cittadini, del territorio e di altri Servizi e rende esplicito il criterio attraverso il quale viene progettato, pensato, organizzato e gestito il Centro Socio Educativo Riabilitativo.

Pertanto, tale documento ha l'obiettivo di:

INFORMARE il cittadino/residente sui servizi erogati e sulle modalità per accedervi;
IMPEGNARE l'ente gestore a garantire gli standard di qualità dei servizi descritti nel presente documento;

INDICARE i diritti e i doveri del cittadino/residente ed esprimere in modo chiaro e trasparente l'organizzazione del servizio e le sue finalità;

FACILITARE una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/residente, nonché di enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque operi nel settore dei servizi sociali e sociosanitari.

Con la Carta dei Servizi gli utenti ed i loro familiari/ads/tutore hanno la possibilità di verificare il rispetto degli impegni assunti e di inviare eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. La SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI è a disposizione all'ingresso della struttura nell'apposita postazione accanto alla reception.

La presente Carta dei Servizi è sempre disponibile nella bacheca informativa di ogni Cser presente nell'ATS9. Viene consegnata agli utenti e loro familiari/ads/tutore al momento di ammissione ed è pubblicata sul sito web www.aspambitonove.it.

1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge n. 104 del 05/02/1992 “*Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone*”;
- Legge n. 328 del 13/11/2000 “*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*” – (Art. 13) “*Carta dei servizi sociali*”;
- DGR n. 1331/2014 “*Accordo tariffe servizi residenziali e semiresidenziali tra Regione marche e Enti Gestori*”.
- Legge Regionale n. 21 del 30/09/2016 “*Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina gli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati*”;
- Legge Regionale n. 7 del 14/03/2017 “*Modifiche legge regionale 30 settembre 2016 n. 21 “Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina gli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati”*”;
- Regolamento Regionale n. 1 del 01/02/2018 “*Definizione delle tipologie delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati ai sensi dell’art. 7, comma 3, della legge regionale 30 settembre 2016 n. 21*”;
- DGR n. 937 del 20/07/2020 “*LR n 21/2016 art.3 comma 1 lett. b) – “Manuale Autorizzazione strutture sanitarie extra ospedaliere intensive estensive, strutture socio sanitarie di lungo assistenza o mantenimento e protezione che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale (parte C: requisiti generali e requisiti specifici delle strutture per disabilità, salute mentale, dipendenze patologiche, minorenni)*”

1.2 RIFERIMENTI VALORIALI E PRINCIPI DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Socio-Educativo-Riabilitativo è una struttura semiresidenziale che garantisce trattamenti socio-riabilitativi di recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue, erogati congiuntamente a prestazioni assistenziali e tutelari di diversa intensità.

Il Servizio recepisce e fa propri i principi indicati dalla normativa e ne tiene conto nello svolgimento delle attività. Si fonda su:

✓ **Coinvolgimento** la persona, famiglia/Ads/Tutore viene informata del funzionamento del Servizio e coinvolta/o nella predisposizione del progetto educativo personalizzato;

✓ **Eguaglianza** il servizio è accessibile a tutti e deve essere garantita la parità di trattamento e di condizioni senza discriminazioni;

✓ **Personalizzazione** inteso come capacità di leggere i bisogni del singolo utente, di fornire un intervento adeguato alle sue necessità;

✓ **Integrazione** ovvero la necessità e l'importanza di creare relazioni solide e continue tra i servizi del territorio, al fine di potenziare e rafforzare quanto più possibile l'efficacia degli interventi;

✓ **Continuità** le prestazioni vengono erogate in maniera regolare e continuativa;

✓ **Professionalità** si garantisce la presenza di personale qualificato, costantemente aggiornato, che condivide strumenti e metodologie di lavoro;

✓ **Partecipazione** La persona e i suoi familiari possono partecipare attivamente al progetto di assistenza, cura e al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono l'informazione accessibile, corretta e costante e la formulazione di suggerimenti attraverso questionari di gradimento e moduli per i reclami;

✓ **Professionalità** Il servizio è erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato;

✓ **Efficienza ed Efficacia** I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza (utilizzo delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia, ovvero in grado di soddisfare i bisogni dei residenti e di promuoverne il benessere.

2. ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO

Quello che spesso accade nei confronti dell'individuo fragile, nell'ottica dei professionisti della relazione di cura, è che l'attenzione si focalizzi sugli aspetti di bisogno anziché considerare complessivamente la persona. Da questa tendenza, che talvolta rappresenta un "automatismo" inconsapevole, si innesca un circolo vizioso per cui l'assistito viene influenzato, nella percezione di sé, dalle modalità e dall'approccio adottati nei suoi confronti, conformandosi sempre di più al ruolo di persona bisognosa di cure. In opposizione a questo orientamento, all'interno degli Cser viene adottato l'Approccio alla vita che si fonda sui concetti di **Umanizzazione e Personalizzazione dell'assistenza** e abbraccia i seguenti riferimenti:

APPROCCIO CAPACITANTE (Pietro Vigorelli, 2011)

Promuove il riconoscimento e il mantenimento delle competenze elementari che hanno tutti gli esseri umani, a prescindere dalle loro condizioni psicofisiche e dal loro stato cognitivo:

- la competenza a parlare (produrre parole in modo indipendente dal loro significato, valorizzando sempre e comunque quanto pronunciato attraverso opportune tecniche verbali);
- la competenza a comunicare (interagire col linguaggio verbale, non verbale e paraverbale);
- la competenza a contrattare (su cose che riguardano la vita quotidiana durante gli scambi verbali);
- la competenza a decidere (autodeterminazione rispetto alla propria vita);
- la competenza emotiva (provare emozioni, riconoscere quelle dell'interlocutore e condividerle).

L'Approccio Capacitante focalizza l'attenzione sulle capacità della persona e non sui deficit, al fine di **creare le condizioni per la felicità** attraverso il mantenimento delle autonomie e delle relazioni sociali, offrendo l'aiuto necessario affinché ciascun assistito possa fare ed essere ciò che ritiene importante e significativo. Strettamente collegati a questo concetto, sono due gli aspetti da sottolineare:

- **i livelli crescenti di supporto:** l'operatore, a partire dalla comprensione delle reali capacità della persona con disabilità, delle sue difficoltà e dei bisogni a livello emotivo e motivazionale, agisce modulando il suo grado di intervento nell'ottica di non sostituirsi alla persona, invalidando le sue potenzialità, bensì di spronarla e supportarla nello svolgimento delle attività quotidiane nella misura strettamente necessaria;
- **l'ascolto attivo:** l'operatore si pone in un atteggiamento di ascolto che non si esprime solo nell'ascolto delle parole ma in una forte attenzione a tutti i livelli comunicativi (verbale, non verbale, prossemica, ecc.) soprattutto intenzioni, sentimenti, stati d'animo, paure, angosce e timori, cercando di cogliere i messaggi nel momento e nella modalità in cui si manifestano, senza interrompere o giudicare, nel rispetto della dignità e delle competenze della persona.

MODELLO BIO-PSICO-SOCIALE

È una strategia di approccio alla persona che muove dalla concezione multidimensionale della salute promossa dall'OMS (1948) quale stato di completo benessere fisico, mentale e sociale. L'assunzione fondamentale del modello è che ogni condizione di salute o malattia sia la conseguenza dell'interazione tra fattori biologici, psicologici e sociali. L'adozione del modello bio-psico-sociale implica la partecipazione attiva della persona, in quanto principale esperto della sua salute, e della sua famiglia, ai percorsi di cura e assistenza che lo riguardano. L'Approccio alla Vita si riflette nel **Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I)**, strumento operativo fondamentale per impostare percorsi di cura e assistenza multidisciplinari e personalizzati, con lo scopo ultimo di migliorare la qualità della vita della persona.

2.2 PRINCIPI DEL SERVIZIO

I principi che orientano e guidano le attività sono:

Rispetto della persona: il Centro promuove azioni atte a prevenire e contrastare qualsiasi forma di abuso e violenza nei confronti delle persone inserite in struttura;

Coinvolgimento: i familiari/ads/tutore sono coinvolti nel progetto e nell'erogazione del servizio;

Uguaglianza: il Centro garantisce parità di trattamento e di condizioni del servizio erogato eliminando qualunque possibile forma di discriminazione che possa limitare o negare l'accesso al servizio a chiunque ne abbia il diritto;

Integrazione: in un'ottica di integrazione con il territorio, il Centro lavora in stretta collaborazione e fornisce un contributo essenziale ai servizi sociali e socio-sanitari del territorio;

Imparzialità: saranno assicurati, a tutti gli utenti, servizi e prestazioni di pari livello qualitativo in relazione a quanto definito nel PAI e il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispirerà ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità;

Umanizzazione e Personalizzazione: l'inserimento della persona all'interno del Centro deve essere adeguato alle sue esigenze fisiche e morali nonché ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni;

Relazione: tutte le attività svolte all'interno del Centro intendono offrire alle persone adeguate opportunità di socializzazione al fine di combattere l'isolamento e lo stigma sociale;

Continuità: i servizi e le prestazioni sono erogati in modo continuativo e regolare. In caso eccezionale di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure e adottate le misure idonee a ridurre i disagi;

Partecipazione: la persona e i suoi familiari/ads/tutore possono partecipare attivamente al progetto di assistenza, cura e al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono l'informazione accessibile, corretta e costante e la formulazione di suggerimenti attraverso questionari di gradimento e moduli per i reclami;

Professionalità: il servizio è erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato;

Efficienza ed Efficacia: i servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza (utilizzo appropriato delle risorse e senza sprechi) e di efficacia, ovvero in grado di soddisfare i bisogni dei residenti e di promuoverne il benessere.

3. CARATTERISTICHE GENERALI

Questa Carta del Servizio descrive uno dei Centri Socio Educativi Riabilitativi (CSER) per disabili presenti nel territorio dell'Ambito Territoriale IX delegati all'ASP AMBITO 9 e gestiti dall'Operatore economico vincitore della gara d'appalto.

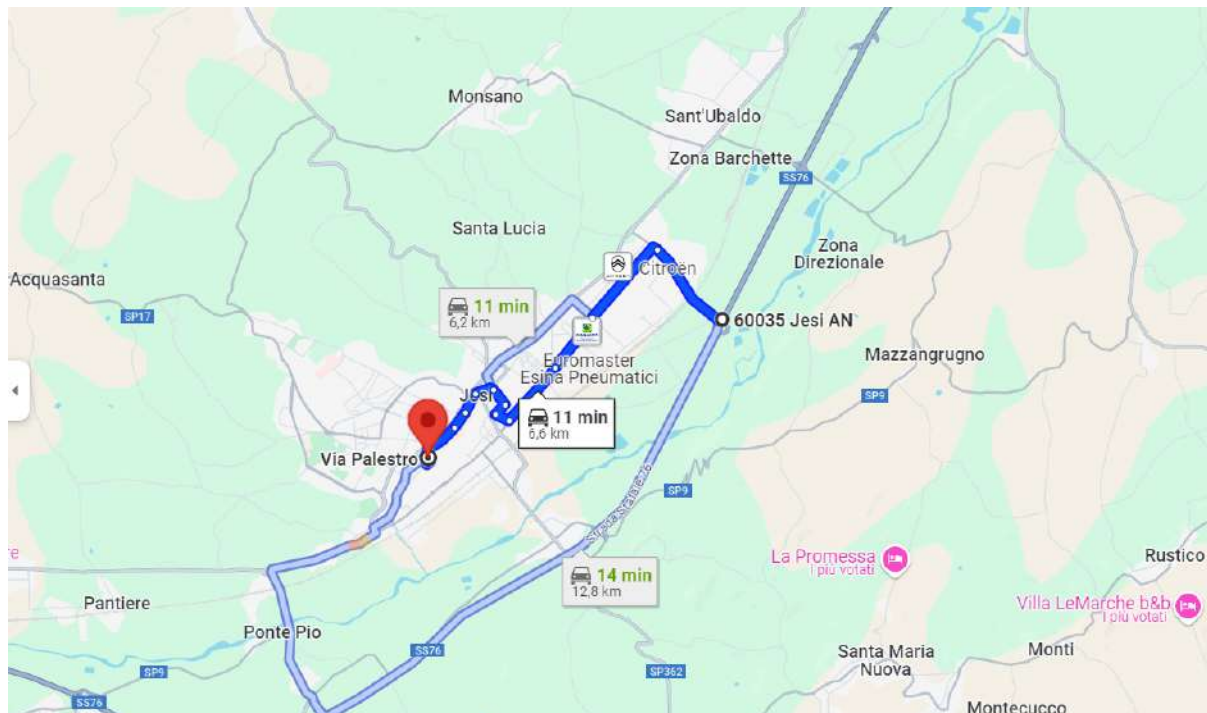
Il **Cser De Coccio** è una “*struttura semiresidenziale che garantisce trattamenti socio- riabilitativi di recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue, erogati congiuntamente a prestazioni assistenziali e tutelari di diversa intensità a persone non autosufficienti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate, anche in laboratori e centri occupazionali*”.

E' autorizzato per un totale di n. 14 posti. Il Centro ha iniziato la sua attività come laboratorio nel mese di Ottobre 1995. Attualmente è ubicato al centro di Jesi, in via Palestro.

Lo Cser garantisce un'apertura annuale per almeno 48 settimane all'anno per 7 ore al giorno, per 5 giorni settimanali dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 15:30. Il calendario delle chiusure viene definito annualmente e comunicato alle famiglie e ai servizi. Il Cser garantisce un'apertura annuale per almeno 48 settimane all'anno per 7 ore al giorno, per 5 giorni settimanali dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:00. Il calendario delle chiusure viene definito annualmente e comunicato alle famiglie e ai servizi. Nei periodi di chiusura programmata (festività natalizie, pasquali e nazionali), che in ogni caso non superano le due settimane consecutive, vengono assicurati interventi di sostegno alternativi per i soggetti più gravi. Durante il mese di agosto è assicurata una apertura alternata (per gli Cser ubicati nel territorio di Jesi) anche in rapporto alle effettive domande avanzate dalle famiglie entro la prima metà di giugno dell'anno in corso.

Il Centro è destinato ad accogliere utenti in possesso del riconoscimento della condizione di disabilità di cui alla L.104/92, di età compresa tra i 18 (i quali hanno adempiuto all'obbligo scolastico e per i quali non è prevedibile nel breve periodo un percorso lavorativo o formativo) e i 65 anni.

3.1 COME RAGGIUNGERCI



Il Centro ha iniziato la sua attività come laboratorio nel mese di Ottobre 1995. Attualmente è ubicato al centro di Jesi, in via Palestro

Lo Cser garantisce un'apertura annuale per almeno 48 settimane all'anno per 7 ore al giorno, per 5 giorni settimanali dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 15:30. Il calendario delle chiusure viene definito annualmente e comunicato alle famiglie e ai servizi.

3.2 MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO

Il Cser è ben inserito nel tessuto urbano che la circonda, aspetto che permette di mantenere agevolmente rapporti significativi con il contesto socio-sanitario di riferimento.

Vi è uno stretto e continuo collegamento con i servizi territoriali per disabili, attraverso gli incontri periodici di condivisione e confronto tra l'ASP AMBITO 9 e i referenti dell'Unità Multidisciplinare Età Adulta (di seguito denominata UMEA).

Nelle fasi di progettazione e di innovazione delle attività interne al Centro si possono prevedere momenti di confronto con le Associazioni di volontariato presenti nel territorio. Il centro può accogliere le persone che scelgono di svolgere il servizio civile. Può ospitare stagisti provenienti da corsi di qualifica professionale, di specializzazione e di formazione tecnica superiore o tirocinanti provenienti da corsi universitari. È aperta la collaborazione con le scuole del territorio. Sono previsti ingressi di volontari, che saranno identificati con un cartellino di riconoscimento, per attività di animazione-ricreazione.

3.3 RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA

I requisiti di accesso al Centro sono:

- La residenza in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale IX;
- La presenza della certificazione della disabilità in situazione di gravità ai sensi della legge 104/92. Si accede al centro previa valutazione multidimensionale effettuata UMEA, operanti nell'ambito delle Unità Operative sociali e sanitarie (U.O.S.e S.) alle quali viene affidata la presa in carico delle persone con disabilità, garantendo la presenza della componente clinica e sociale in un'ottica di una effettiva integrazione socio-sanitaria.

La valutazione multidimensionale della persona ed il progetto socio-educativo riabilitativo viene definito congiuntamente con i servizi sociali territoriali.

La valutazione multidimensionale effettuata con strumenti adottati a livello regionale, sarà redatta secondo i principi della valutazione bio-psicosociale in coerenza con il sistema di classificazione ICF, dovrà analizzare le diverse dimensioni della vita della persona con disabilità.

L'UMEA, in forma integrata con l'ASP AMBITO 9, dovrà produrre un progetto personalizzato socio-educativo riabilitativo e attivare il percorso di inserimento nel centro individuato più appropriato per le specifiche necessità del disabile. La permanenza al Centro è connessa all'andamento della progettualità, alla verifica della rispondenza del servizio, alle condizioni del soggetto ed alla permanenza dei requisiti necessari. L'ammissione può essere determinata oltre che dalla posizione in lista di attesa, anche da eventuali condizioni di urgenza di natura sanitaria/sociale valutate dai servizi territoriali.

3.4 GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Le liste di attesa per i posti autorizzati sono redatte in modalità integrata dall'Umea e ASP AMBITO 9 secondo il criterio cronologico di valutazione della domanda, fatta salva l'ipotesi di assegnazione di condizioni di priorità (situazione di fragilità del soggetto o del nucleo familiare, complessità sociale del contesto di provenienza).

Tale lista d'attesa sarà depositata presso gli Uffici dell'ASP AMBITO 9 presso la U.O. Disabilità nella quale confluiranno tutte le richieste ritenute ammissibili. A fronte di disponibilità di un posto si provvederà, nel più breve tempo possibile.

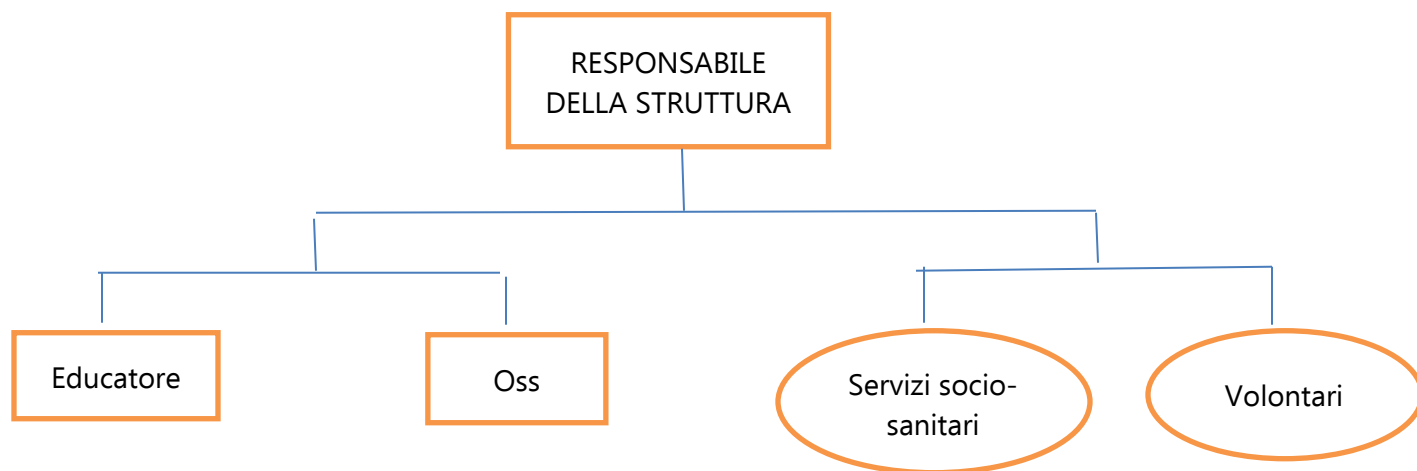
4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO

L'equipe di lavoro elabora in modo integrato la programmazione degli interventi erogati in coerenza con i progetti individuali che vengono verificati annualmente. Nella stesura, aggiornamento e verifica del progetto è previsto il coinvolgimento della persona, dei familiari o tutore/amministratore di sostegno, UMEA e ASP AMBITO 9. L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona che considera gli aspetti educativi, assistenziali, sanitari, riabilitativi e sociali. L'equipe definisce inoltre le proposte e progetta ciascuna delle attività del Centro.

L'equipe del Servizio Cser è composta da:

- Responsabile di struttura: è presente in struttura per due giornate a settimana, in alternanza con l'altro Cser di Jesi (le giornate a disposizione sono attualmente martedì, mercoledì e venerdì salvo cambiamenti per riunioni o incontri). Risulta essere reperibile telefonicamente dal lunedì al venerdì per l'equipe e familiari degli ospiti;
- Educatore professionale: è presente al Centro dal lunedì al venerdì dalle 08:50 alle 16:20;
- Operatore Socio Sanitario (OSS): è presente al Centro nelle fasce centrali della giornata.

Integrano l'equipe del Servizio è composto da professionisti e personale di supporto altamente qualificato come riportato in organigramma.



Il **responsabile di struttura** è in possesso di titolo di studio formazione specifica ed esperienza del settore (almeno due anni). Tale figura ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle attività e dei percorsi educativi, di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali e con i familiari.

Nello specifico il Responsabile si occupa di:

- favorire l'integrazione tra le varie figure professionali operanti nel Centro Diurno al fine di garantire interventi omogenei e personalizzati su tutti gli ospiti del Centro stesso;
- collaborare con l'equipe dell' Unità Multidisciplinare Età Adulta di riferimento per l'elaborazione, l'attuazione e la verifica del piano educativo assistenziale individualizzato elaborato per ogni persona, anche mediante il costante coinvolgimento dei familiari di riferimento;
- gestisce il personale e relative sostituzioni, secondo idonea turnazione;
- gestione delle riunioni periodiche con i familiari degli ospiti del Centro;
- gestisce le riunioni periodiche con il Responsabile UO DISABILITA' dell'ASP;
- è responsabile della tenuta a norma e dell'aggiornamento, nel rispetto di tutte le normative in essere per tutta la durata contrattuale, di tutta la documentazione relativa alla gestione del Centro e alla documentazione sociale e sanitaria degli utenti, nel rispetto della vigente normativa;
- promuove le attività che favoriscano dinamicità, flessibilità e vivacità di funzionamento dei Centri, garantendone l'inserimento nel contesto sociale, promuovendo e realizzando attività di integrazione sociale esterne alla struttura;
- garantisce la privacy riguardo ai dati forniti dai familiari, dai servizi e dall'ASP AMBITO 9 e dell'utilizzo degli stessi per i soli scopi istituzionali della struttura;
- è responsabile della tenuta delle chiavi del Centro Diurno, di cui una copia sarà depositata presso la sede dell'ASP AMBITO 9.

Il **personale educativo** è in possesso del titolo previsto per la figura professione, ai sensi della normativa vigente con le equipollenze riconosciute dai Ministeri competenti

Gli educatori declinano i progetti individuali in attività e proposte, che realizzano secondo un'organizzazione settimanale. Per ogni utente viene individuato un educatore che referente per il progetto individualizzato.

L'**OSS** è in possesso del titolo richiesto per la figura professionale. Si occupa degli aspetti legati alla cura e al soddisfacimento dei bisogni assistenziali primari di ogni ospite. Può svolgere prestazioni socio-sanitarie, se previste dal mansionario professionale. Nello specifico si occupa di:

- gestire la PEG e/o fornire supporto nella somministrazione del pasto alle persone meno autonome
- apparecchiare e sparecchiare seguendo con un rigido protocollo d'igiene
- igiene della persona
- supporto nell'assunzione dei farmaci

Possono essere presenti in Struttura **volontari** sia in forma singola sia associata, per svolgere attività di supporto alla programmazione del Centro senza sostituirsi all'operatività del personale educativo. L'attività dei volontari è programmata e indirizzata dal coordinatore in collaborazione con gli educatori coordinatori dei centri.

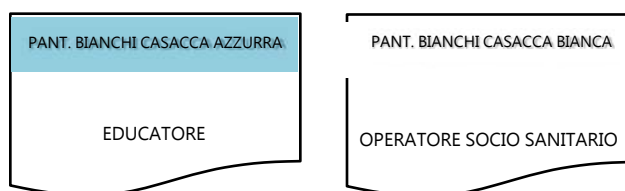
Tutti gli orari precedentemente indicati si riferiscono al funzionamento del Centro Diurno a pieno regime.

Il personale effettivamente presente è tuttavia subordinato agli ospiti inseriti al centro in quanto calcolato sulla base di un minutaggio al giorno a persona.

In presenza di minor numero di ospiti gli orari possono quindi subire riduzione, mantenendo sempre garantiti i minuti pro/die pro/capite come previsto dalle norme vigenti.

Figura professionale	Minutaggio pro-capite/pro-die
Responsabile	9,52
Oss	18
Educatori	144
Programmazione Oss	0,67
Programmazione Educatori	1,78
TOTALE PERSONALE	173,97

Tutto il personale Del Centro Diurno “De Coccio” indossa un cartellino con la propria foto, il nome, la qualifica, la matricola e la data di assunzione. Il colore delle divise consente di ricondurre il personale interno della struttura ad un gruppo professionale.



4.1 SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La **selezione e la formazione del personale**, è affidata all’Operatore economico che, mediante gara d’appalto, si è aggiudicata la gestione del Servizio.

L’Operatore economico prevede la realizzazione di un piano di formazione e aggiornamento tecnico che garantisce a ciascun operatore un minimo di 20 ore annuali.

I contenuti di tali iniziative formative riguardano due aree tematiche:

- le competenze specifiche attinenti al ruolo svolto (sapere, saper essere e saper fare).
- le conoscenze più ampie e generiche relative al lavoro “sociale” e di quello svolto nel settore dei servizi alla persona.

Una volta al mese è prevista la supervisione condotta e gestita da personale specializzato.

A tali incontri partecipa il Responsabile del Centro.

4.2 MODALITÀ DI LAVORO DELL’ÉQUIPE

All’interno del Centro, la figura della Responsabile funge da *collante* tra i diversi profili professionali, garantendo che ciascuno di essi operi secondo la propria professionalità e le proprie competenze ma, al tempo stesso, seguendo la **metodologia del lavoro di equipe**, in stretto raccordo con tutti i colleghi, nell’ottica di perseguire i medesimi obiettivi. A questo scopo, gli strumenti atti a garantire l’integrazione interprofessionale sono:

> **riunioni di equipe settimanale** per monitorare l’andamento del servizio e ricalibrare gli interventi, al bisogno;

- > **supervisioni di gruppo** con lo Psicologo esterno, per definire il proprio ruolo professionale e discutere delle dinamiche interne all'equipe;
- > **momenti di briefing giornaliero** tra il personale in turno per condividere il da farsi e concertare gli interventi;
- > **riunioni di programmazione, monitoraggio e verifica dei PAI** per condividere il percorso educativo di ogni utente e assicurarsi che ciascun operatore abbia chiari i propri compiti in relazione a quanto definito del progetto redatto a favore della persona. Per ogni incontro il Responsabile provvede alla stesura di un verbale che verrà consegnato all'interno della cartella personale dell'utente;
- > **il PAI**, che garantisce, per ciascuna area di intervento, che ogni operatore agisca per quanto di propria competenza ma in una direzione condivisa con i colleghi;

Gli strumenti di lavoro utilizzati sono:

- Cartella personale dell'utente;
- Progetto educativo/assistenziale individuale (PAI) aggiornato;
- Agenda giornaliera, utilizzata per annotare telefonate, impegni della giornata, eventuali assenze di utenti e operatori, pianificazione preventiva dell'organizzazione del Laboratorio, comunicazioni ordinarie;
- Scheda Diario che rappresenta una scheda di osservazione giornaliera rispetto all'utenza e all'attività svolta che viene inviata alla famiglia;
- Registri mensili presenze utenti e operatori;

5. ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO

L'**ingresso** della persona all'interno dello Cser è subordinata all'autorizzazione da parte dell'ASP AMBITO 9. La modalità di inserimento al Centro, dovrà avvenire, quando la situazione lo permette, in modo graduale, con dei tempi stabiliti dall'equipe dei servizi.

Una volta disposto l'ingresso verrà effettuato un incontro (alla presenza dell'Umea, dell'Assistente Sociale dell'ASP AMBITO 9, della Responsabile dello Cser e dei familiari/ads/tutore) in cui si procederà:

- alla comunicazione e accettazione del Regolamento e della presente Carta del Servizio;
- alla comunicazione circa modalità di trasporto domicilio/centro e viceversa
- Allo scambio dei riferimenti telefonici: Centro, Famiglia, Operatore economico ecc
- alla consegna da parte della famiglia/ads/tutore di: relazione del medico curante indicante le relative terapie ed eventuali presidi sanitari utilizzati; eventuale verbale di nomina del tutore o amministratore di sostegno da parte del tribunale, copia verbale L.104/92 ed accertamento invalidità civile e/o accompagnamento;
- alla firma con il familiare/ads/tutore la modulistica relativa all'autorizzazione all'aiuto all'assunzione dei farmaci, il documento sulla privacy ed il consenso al trattamento di dati.

A seguito dell'ingresso, la persona sarà soggetta ad un periodo di osservazione propedeutico alla predisposizione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). L'attività di osservazione e conoscenza sarà supportata dalla scheda di valutazione funzionale e dalla compilazione quotidiana del diario di ingresso in cui si segnaleranno abitudini, comportamenti, alimentazione, le attività svolte ecc.

Il PAI verrà condiviso con la famiglia/ads/tutore, l'UMEA e l'ASP AMBITO 9. Tale progetto viene verificato e rielaborato annualmente.

A cura del Responsabile del Centro sarà predisposta apposita cartella personale della persona completa di dati anagrafici e sanitari, l'accesso alla cartella è consentito esclusivamente al personale del Centro ed all'equipe specialistica che ha la presa in carico della persona. I dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy.

In **caso di assenza** per ricovero ospedaliero o motivi di salute, il posto sarà conservato fino alle dimissioni eccetto che, a seguito di valutazione dell'Umea, non sia stata valutata l'attivazione di un altro servizio più rispondente alle nuove condizioni dell'utente.

Per altri casi di assenza, laddove prolungata per un intero mese (ad es. agosto e dicembre), le famiglie/ads/tutore si impegnano a comunicare in forma scritta all'ASP AMBITO 9 l'assenza della persona dal Centro.

Le **dimissioni** dalla possono avvenire per:

- raggiungimento dei 65 anni;
- trasferimento dell'utente in un Comune non afferente al territorio dell'ASP AMBITO 9;
- qualora il progetto non sia più rispondente alle esigenze di vita dell'utente;
- decesso.
- in caso di reiterato mancato pagamento della retta dovuta.

5.1 ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

La pianificazione delle attività quotidiane viene elaborata dal Responsabile della Struttura in base alle esigenze assistenziali definite nei PAI degli ospiti e in funzione del loro benessere, del rispetto dei tempi individuali e della qualità del servizio. I laboratori e attività proposte variano con cadenza semestrale. L'organizzazione della giornata è articolata in modo da garantire la massima flessibilità gestionale come di seguito indicato:

ORARI	ATTIVITÀ
8:30 – 09:00	Ingresso presso il Centro
10:00 -12:00	Svolgimento attività varie
12.00	Preparazione al Pranzo
12.30	Pranzo nella sala da pranzo
14.00 – 15:00	Svolgimento attività varie
15.00 – 15:30	Preparazione per rientro a domicilio

La prima attività educativa della giornata avviene sul pulmino: l'utente è invitato a socializzare con gli altri, sperimentando le proprie capacità comunicative e interpersonali. L'ingresso al Centro è previsto dalle ore 08:30 ed avviene una prima fase di accoglienza in cui si propone un momento di scambio per stimolare la comunicazione ed esprimere vissuti e stati d'animo. Il momento di accoglienza favorisce l'autostima, la fiducia nell'altro, la consapevolezza e la percezione di "essere accolti".

Le attività mattutine vengono proposte in base alla programmazione settimanale e ai PAI di ogni utente pertanto calibrate sulla base delle esigenze e capacità di ogni singolo utente.

Rispetto all'attività educativa specifica nei confronti degli utenti con autismo, l'Educatore specializzato si occupa di:

- ☐ organizzare spazi a basso impatto sensoriale;
- ☐ disporre nello spazio marcatori visivi (oggetti, foto, immagini) che anticipino l'ambiente e la funzione strettamente connessa a quel contesto;
- ☐ anticipare visivamente le attività da svolgere (prevedibilità);
- ☐ strutturare le attività che si devono realizzare in una determinata giornata, indicando le sequenze delle azioni da compiere e anticipando i possibili cambiamenti che potrebbero verificarsi affinché non si inneschino comportamenti problematici dovuti dall'ansia (stereotipie, ossessioni);

- ☐ proporre attività motorie (percorsi, passeggiate, giochi strutturati);
- ☐ gruppi di discussione.

Il momento del pranzo assume una forte connotazione educativa volta al potenziamento delle abilità di autonomia domestica. È prevista una turnazione settimanale che coinvolge tutti gli utenti, ciascuno per le proprie capacità, per le operazioni di apparecchiamento, posizionamento di tovaglie, tovaglioli e posate, sparecchiamento, riordino e pulizia. L'assunzione del pasto rappresenta una significativa possibilità educativa per lavorare sulle autonomie, migliorare la coordinazione oculo-manuale e potenziare le abilità fino motorie. Subito dopo aver consumato il pasto, nei Centri in cui è possibile scegliere il menù, ciascun utente stabilisce cosa desidera mangiare nei giorni seguenti tra le alternative proposte, offrendo un'ulteriore possibilità di autodeterminazione.

Al termine del pranzo, gli operatori supportano gli utenti nelle operazioni d'igiene orale e pulizia di mani e viso, incentivando il rafforzamento delle autonomie personali e delle capacità di cura del sé. Oltre al riposo, gli utenti possono chiacchierare, socializzare, impegnarsi in giochi da tavolo (es. carte, memory), ascoltare la radio e la tv, leggere il quotidiano. Le attività pomeridiane di socializzazione e laboratoriali, in base alla programmazione settimanale e ai Pai. Sono privilegiate attività in rapporto 1:1 o 1:2 per potenziare la relazione e lavorare su aspetti specifici. Gli utenti vengono stimolati a riordinare l'ambiente per acquisire maggiori competenze e abilità domestiche; vengono supportati nella preparazione all'uscita, al fine di potenziarne l'autonomia.

Alla conclusione delle attività, si fornisce supporto agli utenti in preparazione dell'uscita che avviene tramite il servizio di trasporto oppure in autonomia, a cura delle famiglie.

5.2 DIRITTI E DOVERI

Ogni utente/famiglia/ads/tutore ha il **diritto**:

- a partecipazione alle diverse attività proposte dal Centro in base alle proprie esigenze e capacità personali;
- alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo.
- al mantenimento e garanzia della sicurezza dei propri dati personali, utilizzabili e trattabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio ai sensi del Regolamento UE 679 / 2016 per la tutela della Privacy.
- 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.
- ad esprimere la loro valutazione del servizio tramite il questionario Customer Satisfaction;
- alla personalizzazione dell'attività educativa, e che sia conforme alla qualità ed alle condizioni indicate nella Carta dei Servizi.

Ogni utente/famiglia/ads/tutore ha il **dovere**:

- rispettare il personale;
- comunicare formalmente al responsabile del centro dell'intenzione di rinunciare, secondo propria decisione ad attività e prestazioni programmate;
- attenersi alle regole interne della struttura;
- collaborare al fine di permettere che il pai e le attività svolte possano essere sviluppate al meglio.
- avvisare il personale in caso di eventuali assenze;
- osservare gli orari della struttura, dei pasti, ecc.
- non introdurre nella struttura bevande alcoliche, medicinali non previsti da piano terapeutico, animali, oggetti pericolosi per sé e per gli altri;

- pagare regolarmente il contributo previsto;
- comunicare tempestivamente ogni variazione delle condizioni sanitarie e delle prescrizioni mediche che dovessero presentarsi durante il periodo di frequenza della struttura.

5.3 MODALITÀ DI CONTATTO CON I FAMILIARI

I familiari sono quotidianamente informati circa le attività svolte sia all'interno che all'esterno del Centro, sui comportamenti manifesti e sul pranzo tramite Scheda diario.

Tutti i contatti telefonici vengono registrati in appositi moduli presenti al Centro. Qualora ci siano necessità i familiari possono far visita o incontrare il personale tramite incontro programmato.

5.4 INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI OSPITI E AI FAMILIARI

All'interno della struttura le informazioni relative al servizio sono condivise tramite apposita bacheca. Le informazioni di tipo sanitario sono fornite direttamente all'ospite, al familiare autorizzato o all'amministratore di sostegno nel pieno rispetto del **Regolamento generale per la protezione dei dati personali o GDPR 2016/679**. Il Servizio gestisce i dati sensibili di cui viene a conoscenza nello svolgimento delle proprie attività nel pieno rispetto delle normative vigenti sulla privacy. Le comunicazioni dirette alla persona e/o ai familiari relative ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa sono trasmesse dal Responsabile di Struttura tramite colloquio diretto, telefonico o tramite Scheda Diario.

In ogni caso, ogni operatore può ricevere una richiesta di chiarimenti e quando non è di sua pertinenza, indirizzerà la famiglia verso la figura del Responsabile del Cser. Il Responsabile di Struttura si impegna ad aggiornare le famiglie regolarmente in relazione alle evoluzioni della permanenza presso il Centro.

5.5 MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE

La procedura per la richiesta di accesso agli atti è disciplinata dal Regolamento Unico in materia di diritto di Accesso approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 41 del 29.10.2020 dell'ASP AMBITO 9 e reperibile nel sito www.aspambitonove.it nella sezione Regolamenti.

6. ASPETTI ECONOMICI DEL SERVIZIO

6.1 PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

- **Area Sanitaria:** Servizio di assistenza alla persona
- **Area socio-educativa:**
- **Servizi Alberghieri**, in particolare:

- Servizio pulizia

Il servizio di pulizia e l'igiene dei locali viene effettuata da una Ditta esterna incaricata sulla base di gara di appalto, secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione, con l'utilizzo di attrezzature e

prodotti atossici e differenziati per la pulizia dei vari ambienti. Sono garantite le pulizie ordinarie giornaliere e straordinarie programmate di tutti gli ambienti di vita dei residenti, degli arredi e delle attrezzature.

□ Servizio di ristorazione

Il servizio mensa è curato l'Operatore economico che gestisce il centro mediante gara di appalto e consiste nella fornitura di n. 1 pasto giornaliero (pranzo). I pasti sono forniti sulla base di tabelle dietetiche formulate a cura della Ditta aggiudicataria e preventivamente approvate dall'Ast Ancona - Distretto di Jesi. Il menù settimanale è variato almeno due volte all'anno, e precisamente per la durata del periodo estivo e di quello invernale, ed è esposto nel locale antistante la sala da pranzo. Diete personalizzate sono previste su prescrizione del medico di base o da specialista. La preparazione e la fornitura dei pasti dovranno avvenire a cura di ditte specializzate, all'uopo individuate dalla Ditta aggiudicataria ed in possesso di tutti i requisiti previsti dalla normativa vigente, in un centro di cottura e produzione idoneo e autorizzato alla preparazione di pasti da asporto.

Il trasporto dei pasti deve essere effettuato con mezzi idonei, nel rispetto delle norme igieniche e sanitarie vigenti, con modalità e tempi tali da non pregiudicare la qualità sensoriale e nutrizionale dei pasti stessi. I pasti vengono consegnati già porzionati e confezionati in vaschette monoporzione a sigillatura ermetica nel rispetto delle vigenti norme igienico sanitarie.

- **Servizio Trasporto**

Viene attivato nel caso in cui le famiglie siano impossibilitate ad effettuare il trasporto. Il Servizio svolto sulla base delle necessità anche con l'ausilio di un accompagnamento viene garantito e assicurato mediante accordi e convenzioni differenti tra i Comuni soci dell'ATS IX ed a seconda del Comune di residenza.

- **Prestazioni socio-formative**

Le prestazioni comprese in quest'ambito educano il soggetto al conseguimento di abilità e competenze manuali ed artigiane. La programmazione si fonda sull'osservazione sistematica delle competenze e delle risposte fornite dalle persone inserite in ogni Cser.

- **Prestazioni socio-riabilitative**

Le prestazioni comprese in quest'ambito prevedono attività finalizzate alla coordinazione motoria, allo sviluppo della manualità fine, delle capacità linguistiche e di comunicazione (musicoterapia, psicomotricità ed ogni altra attività ritenuta utile allo scopo). Gli operatori del Centro condurranno le persone inserite nello Cser all'acquisizione degli obiettivi specifici legati alle suddette attività.

- **Servizi Generali:**

- dotazione di materiale e piccole attrezzature per attività di animazione e laboratorio
- materiale igienico-sanitario, anche monouso, per la pulizia e l'igiene personale di ospiti e operatori
- materiale necessario per la refezione (allestimento sala mensa);

- piccoli ausili ed attrezzature per luoghi comuni;
- pagamento delle utenze acqua, gas, riscaldamento, energia elettrica e telefono
- manutenzione ordinaria delle strutture e interventi previsti da specifiche normative in relazione ad arredi, attrezzature, ausili.

6.2 PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA

Sono a totale carico dell'utente:

- farmaci;
- ausili personali;
- presidi (es. pannoloni /assorbenti oltre la fornitura ecc).

6.3 COSTI DEL SERVIZIO E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il costo retta giornaliero viene ripartito tra Azienda Sanitaria Territoriale e Comune secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Allegato C-DGRM 1331/2014).

La famiglia contribuisce con un importo simbolico e forfettario, indipendentemente dai giorni e dal tempo di frequenza (tempo pieno o tempo parziale), pari a € 60,00 al mese. L'ASP AMBITO 9 si impegna bimestralmente ad inviare le fatture alle famiglie/ads/tutore ed il pagamento deve essere effettuato con bollettino pagoPA entro un massimo di 10 giorni dalla data presente nella fattura (nella fattura sarà applicata l'imposta di bollo pari a 2 euro). L'ufficio amministrativo provvederà periodicamente a verificare lo stato dei pagamenti ed in caso di insoluti ad inviare opportuni solleciti e/o ad inoltrare eventuale pratica all'ufficio recupero credito dell'Ente.

La contribuzione può essere sospesa:

- per coloro che superano quattro settimane di assenza consecutiva (1 mese) qualora tale assenza sia stata programmata e progettata in collaborazione con l'UMEA in sede di verifica del PAI;
- nei casi di assenza comunicata in forma scritta presentata in forma scritta da parte della famiglia/ads/tutore;

La malattia non viene considerata tra le cause accettabili per la sospensione del contributo se provoca l'assenza per meno di due mesi consecutivi.

6.4 POLIZZE ASSICURATIVE

L'Operatore economico che, mediante gara d'appalto, si è aggiudicata la gestione del Servizio, garantisce una funzione di tutela legale nei confronti della persona assistita tramite la sottoscrizione di apposita polizza assicurativa RCTO, a copertura assicurativa dei rischi da infortuni o danni subiti, o provocati dagli ospiti, dal personale o dai volontari

7. ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

Il Cser “De Coccio” pone al centro della sua mission la soddisfazione della persona e dei loro familiari. Gli standard che seguono si possono considerare come i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. I familiari/ads/tutore possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata i servizi erogati, confrontando quanto dichiarato nella presente Carta dei Servizi e quanto realmente erogato dal Servizio.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità del personale	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato svolge un monte ore annuale di formazione e aggiornamento.
Cura della persona/ igiene personale	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti del Cser un aiuto alla cura della persona (es: pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione e svestizione, ecc.).
Governo degli spazi	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto al governo degli ambienti (ad es. riordino degli spazi dedicati ai laboratori, zona mensa) Definizione di procedure e protocolli digestione.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità dei pasti	Attestazioni di regolarità della ditta fornitrice dei pasti (HACCP, OGM, ecc.). Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati in relazione a eventuali specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche dei residenti di diversi regimi alimentari.
Pulizia e igiene degli ambienti	Protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e la sanificazione.

QUALITÀ DELLA SICUREZZA E CERTIFICAZIONI

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Certificazioni/Conformità impianti e attrezzature	Possesso certificazioni impianti, regolare e documentata manutenzione nel pieno rispetto delle normative vigenti (D.lgs. 81/2008).
Documentazione e segnaletica	Piani di emergenza; piano di evacuazione visibile; prove di evacuazione regolarmente effettuate, corretta installazione della cartellonistica di sicurezza.
Certificazioni in corso di validità	UNI EN ISO9001:2015 – Sistemi di Gestione per la Qualità UNI ISO45001:2018 – Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul Lavoro UNI/PdR 125:2022 – Sistemi di gestione per la parità di genere

QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA, DELL'ACCESSIBILITÀ E DELL'INFORMAZIONE

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accoglienza	Conoscenza del nuovo ospite attraverso colloqui individuali, con la famiglia/ads/tutore, servizio Umea e Ass.Sociale del Comune di residenza.
Inserimento	Definizione e osservazione periodica del progetto individuale.
Rapporti con la famiglia	Incontri periodici con la famiglia. Informazione quotidiana sia in forma scritta che telefonica.
Informazione	Aggiornamento costante della bacheca informativa. Redazione/diffusione di opuscoli informativi per l'accesso al servizio. Diffusione della Carta dei Servizi.
Suggerimenti e reclami	Possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami per disservizi al Responsabile della struttura. Rilevazione della soddisfazione di ospiti e familiari attraverso la somministrazione annuale di un questionario di indagine.
Tutela dei diritti e della privacy	Documento Protezione Dati Personali e sicurezza delle informazioni. Istruzione Operativa gestione informative e consensi informati. Informativa generale sulla protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679. Moduli di consenso firmati per il trattamento dei dati personali.

7.1 RECLAMI E SUGGERIMENTI

Lo Cser “De Coccio” garantisce una funzione di protezione e tutela non legale nei confronti delle persone che frequentano il Servizio, ricercando la loro collaborazione e quella dei familiari o di chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto. In tal senso, viene data la possibilità di segnalare suggerimenti, disservizi, consigli o elogi tramite la compilazione di un apposito modulo dedicato “**Modulo segnalazioni/reclami/osservazioni**” (si veda Allegato 1 alla presente Carta dei Servizi) disponibile presso all’ingresso e all’intero del sito www.aspambitonove.it. Il Responsabile ha il compito di comunicare al Responsabile della U.O.C. Disabilità quanto ricevuto tramite la “**Modulo segnalazioni/reclami/osservazioni**”.

L’U.O.C. Disabilità risponderà ai reclami scritti entro i 30 giorni successivi alla data riportata nel modulo dedicato.

Suggerimenti, reclami ed elogi possono anche essere presentati a voce o telefonicamente utilizzando i contatti riportati al paragrafo “Contatti e numeri utili”.

7.2 SISTEMA DI VALUTAZIONE E SODDISFAZIONE

L’Ente Gestore ottempera annualmente alla rilevazione della **Customer Satisfaction**.

Il questionario viene consegnato una volta all’anno e il trattamento dei dati avviene nel rispetto della vigente normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679). I risultati emersi permettono di valutare la messa in campo di eventuali azioni di miglioramento e soluzioni operative per migliorare il servizio negli aspetti indicati come meno soddisfacenti.

7.3 LA SICUREZZA DELLO CSER

L’Operatore economico che, mediante gara d’appalto, si è aggiudicata la gestione la struttura nella sua totalità, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, degli ospiti, dei familiari e dei visitatori.

Nel rispetto della normativa applicabile, l’Operatore economico che gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie attraverso manutentori specializzati. Le manutenzioni straordinarie sono in capo ad ASP AMBITO 9. Tutto il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa vigente (D.lgs. 81/08). Il personale è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e dei residenti, nel rispetto di quanto definito dal Servizio di Prevenzione e Protezione. La gestione della salute e sicurezza all’interno del Centro è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza. L’ Operatore economico struttura un proprio Organigramma della Sicurezza indicando tutte le funzioni necessarie, inclusa la squadra di emergenza composta dai lavoratori in possesso di formazione, da addetto al primo soccorso e da addetto antincendio, il cui compito è quello di coordinare le attività ed intervenire in prima persona in tutte le situazioni di emergenza che dovessero presentarsi in struttura (es: emergenza sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, ecc.). Nel piano di emergenza, condiviso con la squadra di emergenza, sono definite le procedure da adottare in caso di necessità. Tali procedure vengono periodicamente testate con tutto il personale, simulando i vari scenari previsti. All’interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.

7.4 CONTATTI E NUMERI UTILI

Per informazioni e chiarimenti il Cser “De Coccio” è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 15.30.

Per eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

U.O.C. Disabilità -ASP AMBITO 9

RESPONSABILE Dott.ssa Nora Bianchi

Tel.: 0731 236996

e-mail: n.bianchi@aspambitonove.it

Assistente Sociale ASP AMBITO 9

Dott.ssa Chiara Conti

Tel.: 0731. 236911

e-mail: c.conti@aspambitonove.it

Assistente Sociale ASP AMBITO 9

Dott.ssa Arianna Natalini

Tel.: 0731. 236997

e-mail: n.natalini@aspambitonove.it

ASP AMBITO 9

Via Gramsci, 95 Jesi

tel: 0731,236911

fax: 0731,236955

sito: www.aspambitonove.it

facebook: www.facebook.com/aspambitonove

CSER - “De Coccio”

Via Palestro -Jesi (AN)

Tel.: 0731. 53690

Allegato 1

U.O.C. DISABILITÀ ASP AMBITO
Modulo segnalazioni/reclami/osservazioni

Il/La sottoscritto/a _____
COGNOME _____ NOME _____

Nato/a a _____ Prov (____) il _____

residente a _____ Via _____ n. _____ CAP _____

Codice fiscale _____

Tel. _____ Cell. _____

email _____

in qualità di:

- ☐ beneficiario del servizio
- ☐ genitore
 - ☐ tutore
 - ☐ amministratore di sostegno

di:

_____ COGNOME _____ NOME _____

Nato/a a _____ il _____

residente a _____ Via _____ n. _____

Codice fiscale _____

Tel. _____ Cell. _____

email _____

STRUTTURA COINVOLTA:

- CSER “Il Maschiamonte”
- Cser “Il De Coccio
- Cser”I Girasoli”
- Cser”Il Girasole”
- Cser “Una Porta Aperta”

TIPOLOGIA:

- Reclamo
- Segnalazione
- Disservizio
- Suggerimento/richiesta

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto)

[illegible]

Dichiara di aver preso visione dell'Allegata informativa resa ai sensi degli Artt. 13-14 del GDPR 2016/679 (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION)

FIRMA SEGNALANTE

LUOGO E DATA

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ART. 13-14 DEL GDPR 2016/679 (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION)

Gentile Signore/a, secondo la normativa indicata il trattamento, relativo ai servizi erogati, sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti, pertanto ai sensi degli articoli 13 e 14 del GDPR 2016/679, le forniamo le seguenti informazioni:

Dati trattati e finalità del trattamento. Raccogliamo i seguenti dati: ■ dati personali identificativi: dati anagrafici e identificativi, di contatto e di pagamento: informazioni relative al nome, numero di telefono, residenza, informazioni relative al pagamento della quota parte del servizio; ■ dati personali sensibili (particolari): dati relativi allo stato di salute attinenti alla salute fisica o mentale passata, presente e futura, raccolti direttamente dai dipendenti dell'ASP in relazione alla richiesta del servizio erogato; ■ dati personali giudiziari: e cioè quelli che possono rivelare l'esistenza di determinati provvedimenti giudiziari soggetti ad iscrizione nel casellario giudiziale (ad esempio, i provvedimenti penali di condanna definitivi, la liberazione condizionale, il divieto od obbligo di soggiorno, le misure alternative alla detenzione) o la qualità di imputato o di indagato. Il trattamento dei suoi dati (ad es. registrazione, modifica, conservazione, cancellazione) e il suo consenso al trattamento degli stessi è condizione necessaria per una adeguata erogazione ed esecuzione di tutti i servizi erogati dall'ASP e per il corretto assolvimento degli adempimenti contabili/amministrativi.

Modalità del trattamento. Il trattamento dei dati sarà improntato nel pieno rispetto delle norme di legge, secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza e potrà essere effettuato utilizzando supporti cartacei e/o informatici/telematici idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e comunque con l'utilizzo di idonee procedure che evitino il rischio di smarrimento, sottrazione, accesso non autorizzato, uso illecito, modifiche indesiderate e diffusione.

Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto a rispondere. Il conferimento dei dati è necessario. Il rifiuto o la mancata comunicazione dei dati o l'opposizione integrale/parziale al loro trattamento potrà comportare l'impossibilità di fornire i servizi richiesti.

Comunicazione dei dati a terzi (Destinatari dei dati). I dati saranno trattati dal Titolare, dai Responsabili del trattamento e da eventuali persone autorizzate al trattamento sotto la diretta responsabilità del Titolare o del Responsabile secondo apposite istruzioni. In particolare i dati potranno essere comunicati a soggetti terzi, quali ad esempio: ■ Società/studi professionali che prestano attività di assistenza, consulenza o collaborazione nei nostri confronti in materia contabile, amministrativa, fiscale, legale, tributaria e finanziaria; ■ P.A. es. Comune, S.S.N., per lo svolgimento delle funzioni istituzionali; ■ Terzi fornitori di servizi (le Ditte aggiudicatrici di appalti) cui la comunicazione sia necessaria per l'adempimento delle prestazioni oggetto del contratto; ■ Istituti di Credito per l'erogazione di contributi di varia natura o nel caso in cui sia richiesta la compartecipazione dell'utente nel costo del servizio; ■ Distretto Sanitario e Unità Valutativa integrata competente per territorio per consentire le valutazioni delle domande d'ingresso nelle strutture residenziali. I dati potranno essere comunicati a seguito di ispezioni o verifiche, a organismi di vigilanza, autorità giudiziarie nonché a tutti gli altri soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge. I dati sensibili non verranno comunicati o diffusi a terzi per nessun motivo e saranno trattati necessariamente per il corretto adempimento dei compiti dell'Unità Operativa.

Trasferimento dei dati a Paesi terzi (al di fuori dell'Unione europea). In nessun caso si trasferirà i dati personali e sensibili ad un paese terzo o ad una organizzazione internazionale; tuttavia si riserva la possibilità di utilizzare servizi in cloud e in tal caso i fornitori dei servizi saranno selezionati tra coloro che forniscono garanzie adeguate, così come previsto dall'art. 46 GDPR 2016/679.

Periodo di conservazione dei dati. I dati personali e sensibili saranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati e comunque per un periodo minimo di 5 anni. Decorso tale periodo di conservazione, i dati potranno essere distrutti e/o cancellati. Nel caso dovessero instaurarsi controversie legali, i dati personali saranno trattati ai fini della difesa degli interessi dell'ASP.

Diritto di accesso ai dati e altri diritti:

- Diritto di accesso** Ha il diritto di ottenere la conferma che sia in corso o meno un trattamento dei dati e, in tal caso, avere le seguenti informazioni: ■ le finalità del trattamento; ■ le categorie di dati personali trattati; ■ i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati; ■ il periodo di conservazione dei dati.
- Diritti di rettifica, cancellazione e limitazione** Può sempre chiedere la rettifica dei dati inesatti; la cancellazione dei dati che La riguardano nel rispetto delle eccezioni indicate nell'art.17 e comunque non prima di 5 anni; la limitazione del trattamento degli stessi.
- Diritto di opposizione** Lei potrà opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali per motivi connessi ad una situazione particolare in grado di legittimare la sua decisione e a condizione che non sussista alcun interesse legittimo prevalente del titolare.
- Diritto alla portabilità** Ove tecnicamente possibile, Lei ha diritto di ricevere –nelle ipotesi in cui la base giuridica del trattamento sia un contratto o il consenso e lo stesso sia effettuato con mezzi automatizzati- i Suoi dati personali in un formato strutturato e leggibile da dispositivo automatico.
- Diritto di revoca del consenso** Il consenso potrà essere revocato in qualsiasi momento limitatamente alle ipotesi in cui il trattamento sia basato sul Suo consenso per una o più specifiche finalità e riguardi dati personali comuni o particolari categorie di dati, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- Diritto di reclamo** Lei ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it).

Modalità di esercizio dei diritti. L'esercizio dei suddetti diritti può essere esercitato in qualsiasi momento inviando una richiesta (anche per email) al: **Titolare del trattamento** l'ASP Ambito 9, C.F./P.IVA 92024900422, Via Gramsci n. 95 60035 Jesi (An) Telefono 0731.236911 email asp.ambitonove@comune.jesi.an.it – PEC: asp.ambitonove@emarche.it

Modifiche. La presente informativa potrebbe essere soggetta a variazioni per modifiche e/o integrazioni della normativa di riferimento. Pertanto, il Titolare del trattamento invita sin da ora i destinatari dell'informativa a prendere visione della stessa anche sul sito internet dell'azienda (www.aspambitonove.it), dove sarà possibile trovare il testo sempre aggiornato.

Presa visione e letta l'informativa sul trattamento dei dati personali di cui sopra e pienamente informato/a delle finalità, modalità e caratteristiche del trattamento, nonché dell'identificazione del Titolare del Trattamento.

☐ DO IL CONSENSO

☐ NEGO IL CONSENSO

FIRMA DEL TITOLARE DEI DATI O TUTORE LEGALE

.....

FIRMA DEL RICHIEDENTE SE DIVERSO DAL TITOLARE

.....

Luogo e Data.....



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO SOCIO EDUCATIVO RIABILITATIVO “Il Girasole”

Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 40 del 26.09.2024

Unità Operativa Disabilità

Via Gramsci, n. 95 – 60035 Jesi (An) – Tel. 0731 236911

e-mail: asp.ambitonove@aspambitonove.it – sito: www.aspambitonove.it

pec: asp.ambitonove@emarche.it

SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
1.2 RIFERIMENTI VALORIALI E PRINCIPI DEL SERVIZIO.....	5
2. ASPETTI METODOLOGICI	6
2.1 PRINCIPI DEL SERVIZIO.....	7
3. CARATTERISTICHE GENERALI	8
3.1 COME RAGGIUNGERCI	8
3.2 MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO.....	9
3.3 RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA.....	9
3.4 GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA	9
4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA.....	10
4.1 SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE	12
4.2 MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE	12
5. ASPETTI ORGANIZZATIVI	13
5.1 ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO.....	14
5.2 DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI.....	15
5.3 MODALITÀ DI CONTATTO CON I FAMILIARI	15
5.4 INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI OSPITI E AI FAMILIARI	16
5.5 MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE.....	16
6. ASPETTI ECONOMICI.....	16
6.1 PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA	16
6.2 PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA.....	17
6.3 COSTI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO	17
6.4 POLIZZE ASSICURATIVE.....	18
7. ASPETTI QUALITATIVI.....	18
7.1 RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	20
7.2 SISTEMA DI VALUTAZIONE E SODDISFAZIONE	20
7.3 LA SICUREZZA DEL CENTRO	21
7.4 CONTATTI E NUMERI UTILI	22
ALLEGATO 1: MODULO SEGNALAZIONE, RECLAMI OSSERVAZIONI.....	23

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è redatta DALL'ASP AMBITO 9 che, su delega dei comuni dell'ATS, eroga tra i vari servizi rivolti a persone in situazione di disabilità ai sensi della Legge 104/92 di età compresa tra i 0 e 65, anche quelli semi-residenziali.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di conoscenza a disposizione dei cittadini, del territorio e di altri Servizi e rende esplicito il criterio attraverso il quale viene progettato, pensato, organizzato e gestito il Centro Socio Educativo Riabilitativo.

Pertanto, tale documento ha l'obiettivo di:

INFORMARE il cittadino/residente sui servizi erogati e sulle modalità per accedervi; **IMPEGNARE** l'ente gestore a garantire gli standard di qualità dei servizi descritti nel presente documento;

INDICARE i diritti e i doveri del cittadino/residente ed esprimere in modo chiaro e trasparente l'organizzazione del servizio e le sue finalità;

FACILITARE una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/residente, nonché di enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque operi nel settore dei servizi sociali e sociosanitari.

Con la Carta dei Servizi gli utenti ed i loro familiari/ads/tutore hanno la possibilità di verificare il rispetto degli impegni assunti e di inviare eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. La SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI è a disposizione all'ingresso della struttura nell'apposita postazione accanto alla reception.

La presente Carta dei Servizi è sempre disponibile nella bacheca informativa di ogni Cser presente nell'ATS9. Viene consegnata agli utenti e loro familiari/ads/tutore al momento di ammissione ed è pubblicata sul sito web www.aspambitonove.it.

1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge n. 104 del 05/02/1992 “*Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone*”;
- Legge n. 328 del 13/11/2000 “*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*” – (Art. 13) “*Carta dei servizi sociali*”;
- DGR n. 1331/2014 “*Accordo tariffe servizi residenziali e semiresidenziali tra Regione marche e Enti Gestori*”.
- Legge Regionale n. 21 del 30/09/2016 “*Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina gli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati*”;
- Legge Regionale n. 7 del 14/03/2017 “*Modifiche legge regionale 30 settembre 2016 n. 21 “Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina gli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati”*”;
- Regolamento Regionale n. 1 del 01/02/2018 “*Definizione delle tipologie delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati ai sensi dell’art. 7, comma 3, della legge regionale 30 settembre 2016 n. 21*”;
- DGR n. 937 del 20/07/2020 “*LR n 21/2016 art.3 comma 1 lett. b) – “Manuale Autorizzazione strutture sanitarie extra ospedaliere intensive estensive, strutture socio sanitarie di lungo assistenza o mantenimento e protezione che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale (parte C: requisiti generali e requisiti specifici delle strutture per disabilità, salute mentale, dipendenze patologiche, minorenni)*”

1.2 RIFERIMENTI VALORIALI E PRINCIPI DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Socio-Educativo-Riabilitativo è una struttura semiresidenziale che garantisce trattamenti socio-riabilitativi di recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue, erogati congiuntamente a prestazioni assistenziali e tutelari di diversa intensità.

Il Servizio recepisce e fa propri i principi indicati dalla normativa e ne tiene conto nello svolgimento delle attività. Si fonda su:

- ✓ **Coinvolgimento** la persona, famiglia/Ads/Tutore viene informata del funzionamento del Servizio e coinvolta/o nella predisposizione del progetto educativo personalizzato;
- ✓ **Eguaglianza** il servizio è accessibile a tutti e deve essere garantita la parità di trattamento e di condizioni senza discriminazioni;
- ✓ **Personalizzazione** inteso come capacità di leggere i bisogni del singolo utente, di fornire un intervento adeguato alle sue necessità;
- ✓ **Integrazione** ovvero la necessità e l'importanza di creare relazioni solide e continue tra i servizi del territorio, al fine di potenziare e rafforzare quanto più possibile l'efficacia degli interventi;
- ✓ **Continuità** le prestazioni vengono erogate in maniera regolare e continuativa;
- ✓ **Professionalità** si garantisce la presenza di personale qualificato, costantemente aggiornato, che condivide strumenti e metodologie di lavoro;
- ✓ **Partecipazione** La persona e i suoi familiari possono partecipare attivamente al progetto di assistenza, cura e al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono l'informazione accessibile, corretta e costante e la formulazione di suggerimenti attraverso questionari di gradimento e moduli per i reclami;
- ✓ **Professionalità** Il servizio è erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato;
- ✓ **Efficienza ed Efficacia** I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza (utilizzo delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia, ovvero in grado di soddisfare i bisogni dei residenti e di promuoverne il benessere.

2. ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO

Quello che spesso accade nei confronti dell'individuo fragile, nell'ottica dei professionisti della relazione di cura, è che l'attenzione si focalizzi sugli aspetti di bisogno anziché considerare complessivamente la persona. Da questa tendenza, che talvolta rappresenta un "automatismo" inconsapevole, si innesca un circolo vizioso per cui l'assistito viene influenzato, nella percezione di sé, dalle modalità e dall'approccio adottati nei suoi confronti, conformandosi sempre di più al ruolo di persona bisognosa di cure.

In opposizione a questo orientamento, all'interno degli Cser viene adottato l'Approccio alla vita che si fonda sui concetti di **Umanizzazione e Personalizzazione dell'assistenza** e abbraccia i seguenti riferimenti:

APPROCCIO CAPACITANTE (Pietro Vigorelli, 2011)

Promuove il riconoscimento e il mantenimento delle competenze elementari che hanno tutti gli esseri umani, a prescindere dalle loro condizioni psicofisiche e dal loro stato cognitivo:

- la competenza a parlare (produrre parole in modo indipendente dal loro significato, valorizzando sempre e comunque quanto pronunciato attraverso opportune tecniche verbali);
- la competenza a comunicare (interagire col linguaggio verbale, non verbale e paraverbale);
- la competenza a contrattare (su cose che riguardano la vita quotidiana durante gli scambi verbali);
- la competenza a decidere (autodeterminazione rispetto alla propria vita);
- la competenza emotiva (provare emozioni, riconoscere quelle dell'interlocutore e condividerle).

L'Approccio Capacitante focalizza l'attenzione sulle capacità della persona e non sui deficit, al fine di **creare le condizioni per la felicità** attraverso il mantenimento delle autonomie e delle relazioni sociali, offrendo l'aiuto necessario affinché ciascun assistito possa fare ed essere ciò che ritiene importante e significativo. Strettamente collegati a questo concetto, sono due gli aspetti da sottolineare:

- **i livelli crescenti di supporto:** l'operatore, a partire dalla comprensione delle reali capacità della persona con disabilità, delle sue difficoltà e dei bisogni a livello emotivo e motivazionale, agisce modulando il suo grado di intervento nell'ottica di non sostituirsi alla persona, invalidando le sue potenzialità, bensì di spronarla e supportarla nello svolgimento delle attività quotidiane nella misura strettamente necessaria;
- **l'ascolto attivo:** l'operatore si pone in un atteggiamento di ascolto che non si esprime solo nell'ascolto delle parole ma in una forte attenzione a tutti i livelli comunicativi (verbale, non verbale, prossemica, ecc.) soprattutto ad intenzioni, sentimenti, stati d'animo, paure, angosce e timori, cercando di cogliere i messaggi nel momento e nella modalità in cui si manifestano, senza interrompere o giudicare, nel rispetto della dignità e delle competenze della persona.

MODELLO BIO-PSICO-SOCIALE

È una strategia di approccio alla persona che muove dalla concezione multidimensionale della salute promossa dall'OMS (1948) quale stato di completo benessere fisico, mentale e sociale. L'assunzione fondamentale del modello è che ogni condizione di salute o malattia sia la conseguenza dell'interazione tra fattori biologici, psicologici e sociali. L'adozione del modello bio-psico-sociale implica la partecipazione attiva della persona, in quanto principale esperto della sua salute, e della sua famiglia, ai percorsi di cura e assistenza che lo riguardano. L'Approccio alla Vita si riflette nel **Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)**, strumento operativo fondamentale per impostare percorsi di cura e assistenza multidisciplinari e personalizzati, con lo scopo ultimo di migliorare la qualità della vita della persona.

2.2 PRINCIPI DEL SERVIZIO

I principi che orientano e guidano le attività sono:

Rispetto della persona: il Centro promuove azioni atte a prevenire e contrastare qualsiasi forma di abuso e violenza nei confronti delle persone inserite in struttura;

Coinvolgimento: i familiari/ads/tutore sono coinvolti nel progetto e nell' erogazione del servizio;

Uguaglianza: il Centro garantisce parità di trattamento e di condizioni del servizio erogato eliminando qualunque possibile forma di discriminazione che possa limitare o negare l'accesso al servizio a chiunque ne abbia il diritto;

Integrazione: in un'ottica di integrazione con il territorio, il Centro lavora in stretta collaborazione e fornisce un contributo essenziale ai servizi sociali e socio-sanitari del territorio;

Imparzialità: saranno assicurati, a tutti gli utenti, servizi e prestazioni di pari livello qualitativo in relazione a quanto definito nel PAI e il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispirerà ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità;

Umanizzazione e Personalizzazione: l'inserimento della persona all'interno del Centro deve essere adeguato alle sue esigenze fisiche e morali nonché ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni;

Relazione: tutte le attività svolte all'interno del Centro intendono offrire alle persone adeguate opportunità di socializzazione al fine di combattere l'isolamento e lo stigma sociale;

Continuità: i servizi e le prestazioni sono erogati in modo continuativo e regolare. In caso eccezionale di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure e adottate le misure idonee a ridurre i disagi;

Partecipazione: la persona e i suoi familiari/ads/tutore possono partecipare attivamente al progetto di assistenza, cura e al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono l'informazione accessibile, corretta e costante e la formulazione di suggerimenti attraverso questionari di gradimento e moduli per i reclami;

Professionalità: il servizio è erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato;

Efficienza ed Efficacia: i servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza (utilizzo appropriato delle risorse e senza sprechi) e di efficacia, ovvero in grado di soddisfare i bisogni dei residenti e di promuoverne il benessere.

3. CARATTERISTICHE GENERALI

Questa Carta del Servizio descrive uno dei Centri Socio Educativi Riabilitativi (CSER) per disabili presenti nel territorio dell'Ambito Territoriale IX delegati all'ASP AMBITO 9 e gestiti dall'Operatore economico vincitore della gara d'appalto.

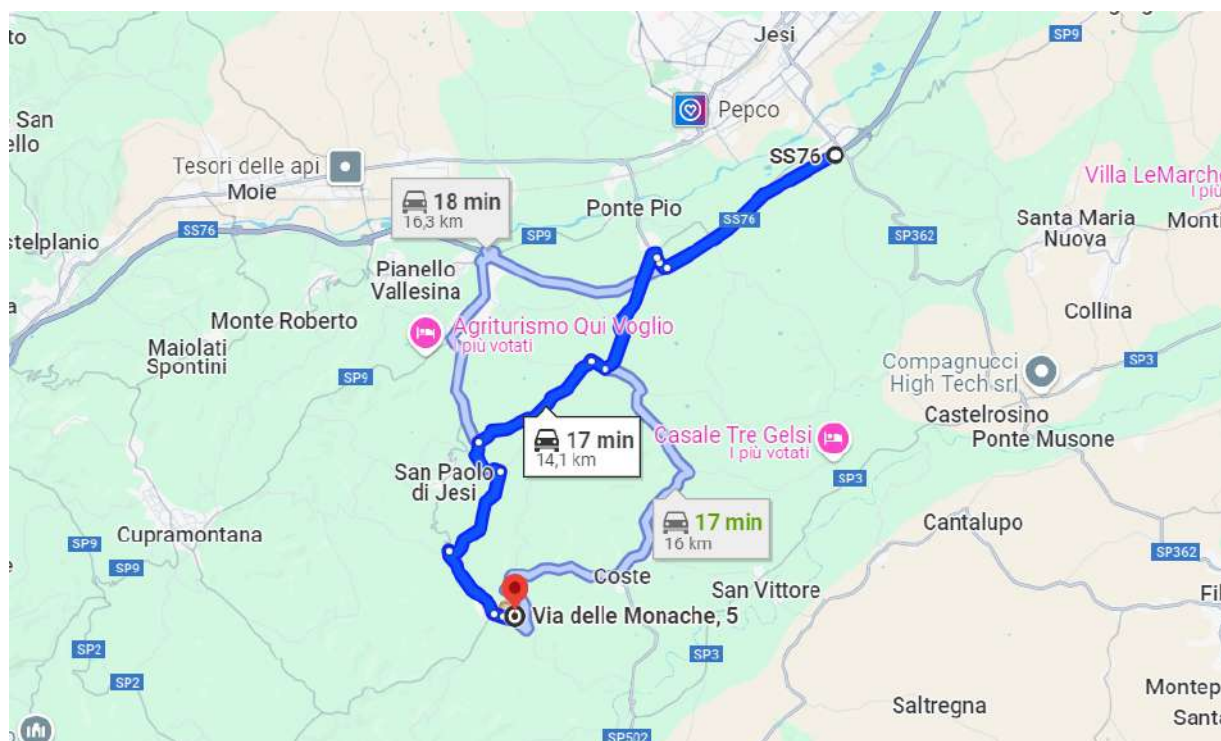
Il Cser Il Girasole è una “*struttura semiresidenziale che garantisce trattamenti socio- riabilitativi di recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue, erogati congiuntamente a prestazioni assistenziali e tutelari di diversa intensità a persone non autosufficienti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate, anche in laboratori e centri occupazionali*”.

E' autorizzato per un totale di n. 15 posti Il Centro ha iniziato la sua attività nel 1994 ed è situato a Staffolo in Via Delle Monache, 5

Il Cser garantisce un'apertura annuale per almeno 48 settimane all'anno per 7 ore al giorno, per 5 giorni settimanali dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:30. Il calendario delle chiusure viene definito annualmente e comunicato alle famiglie e ai servizi. Nei periodi di chiusura programmata (festività natalizie, pasquali e nazionali), che in ogni caso non superano le due settimane consecutive, vengono assicurati interventi di sostegno alternativi per i soggetti più gravi. Durante il mese di agosto è assicurata una apertura alternata (per gli Cser ubicati nel territorio di Jesi) anche in rapporto alle effettive domande avanzate dalle famiglie entro la prima metà di giugno dell'anno in corso.

Il Centro è destinato ad accogliere utenti in possesso del riconoscimento della condizione di disabilità di cui alla L.104/92, di età compresa tra i 18 (i quali hanno adempiuto all'obbligo scolastico e per i quali non è prevedibile nel breve periodo un percorso lavorativo o formativo) e i 65 anni.

3.1 COME RAGGIUNGERCI



Il Centro si trova in via delle Monache, 5 – Staffolo (AN).

All'uscita della SS76 per Jesi Centro svoltare a sinistra allo svincolo per Santa Maria Nuova/Filottrano/Polverigi/Macerata.

Successivamente svoltare per Via Mazzangrugno ed alla rotonda prendere la 2° uscita verso Via Mononna. Svoltare a destra per raggiungere Via Macerata. Continua su Contrada Coste.

Prendi Contrada Coroncino in direzione di Strada Provinciale 35 a Staffolo. Continuare per 1,8 km e girare a destra per Via delle Monache.

3.2 MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO

Il Cser è ben inserito nel tessuto urbano che la circonda, aspetto che permette di mantenere agevolmente rapporti significativi con il contesto socio-sanitario di riferimento.

Vi è uno stretto e continuo collegamento con i servizi territoriali per disabili, attraverso gli incontri periodici di condivisione e confronto tra l'ASP AMBITO 9 e i referenti dell'Unità Multidisciplinare Età Adulta (di seguito denominata UMEA).

Nelle fasi di progettazione e di innovazione delle attività interne al Centro si possono prevedere momenti di confronto con le Associazioni di volontariato presenti nel territorio. Il centro può accogliere le persone che scelgono di svolgere il servizio civile. Può ospitare stagisti provenienti da corsi di qualifica professionale, di specializzazione e di formazione tecnica superiore o tirocinanti provenienti da corsi universitari. È aperta la collaborazione con le scuole del territorio. Sono previsti ingressi di volontari, che saranno identificati con un cartellino di riconoscimento, per attività di animazione-ricreazione.

3.3 RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA

I requisiti di accesso al Centro sono:

- La residenza in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale IX;
- La presenza della certificazione della disabilità in situazione di gravità ai sensi della legge 104/92.

Si accede al centro previa valutazione multidimensionale effettuata UMEA, operanti nell'ambito delle Unità Operative sociali e sanitarie (U.O.S.e S.) alle quali viene affidata la presa in carico delle persone con disabilità, garantendo la presenza della componente clinica e sociale in un'ottica di una effettiva integrazione socio-sanitaria.

La valutazione multidimensionale della persona ed il progetto socio-educativo riabilitativo viene definito congiuntamente con i servizi sociali territoriali.

La valutazione multidimensionale effettuata con strumenti adottati a livello regionale, sarà redatta secondo i principi della valutazione bio-psicosociale in coerenza con il sistema di classificazione ICF, dovrà analizzare le diverse dimensioni della vita della persona con disabilità.

L'UMEA, in forma integrata con l'ASP AMBITO 9, dovrà produrre un progetto personalizzato socio-educativo riabilitativo e attivare il percorso di inserimento nel centro individuato più appropriato per le specifiche necessità del disabile. La permanenza al Centro è connessa all'andamento della progettualità, alla verifica della rispondenza del servizio, alle condizioni del soggetto ed alla permanenza dei requisiti necessari. L'ammissione può essere determinata oltre che dalla posizione in lista di attesa, anche da eventuali condizioni di urgenza di natura sanitaria/sociale valutate dai servizi territoriali.

3.4 GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Le liste di attesa per i posti autorizzati sono redatte in modalità integrata dall'Umea e ASP AMBITO 9 secondo il criterio cronologico di valutazione della domanda, fatta salva l'ipotesi di assegnazione di condizioni di priorità (situazione di fragilità del soggetto o del nucleo familiare, complessità sociale del contesto di provenienza).

Tale lista d'attesa sarà depositata presso gli Uffici dell'ASP AMBITO 9 presso la U.O. Disabilità

nella quale confluiranno tutte le richieste ritenute ammissibili. A fronte di disponibilità di un posto si provvederà, nel più breve tempo possibile.

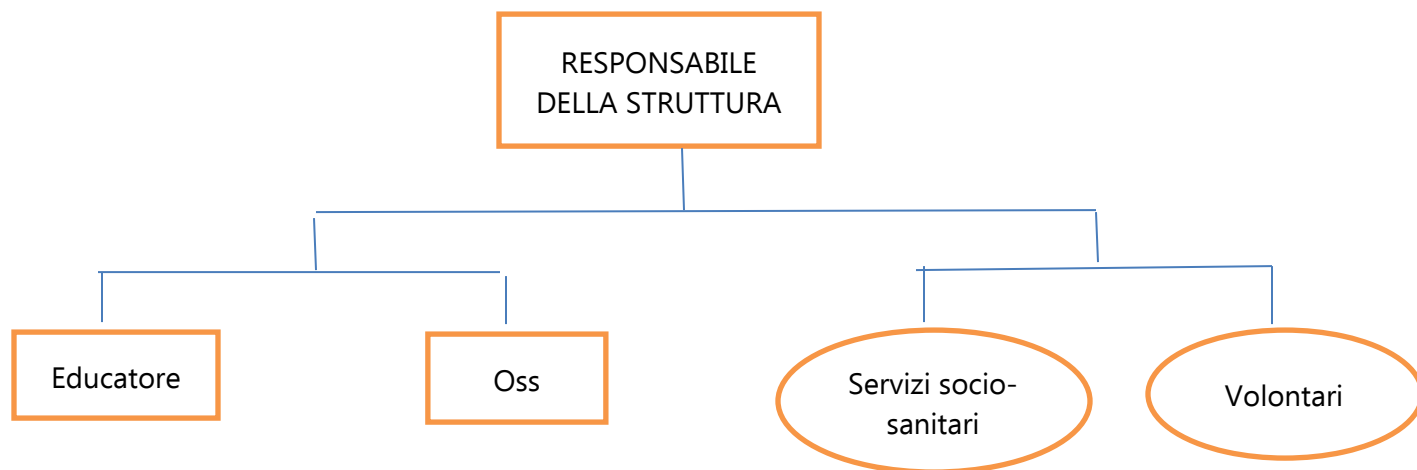
4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO

L'equipe di lavoro elabora in modo integrato la programmazione degli interventi erogati in coerenza con i progetti individuali che vengono verificati annualmente. Nella stesura, aggiornamento e verifica del progetto è previsto il coinvolgimento della persona, dei familiari o tutore/amministratore di sostegno, UMEA e ASP AMBITO 9. L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona che considera gli aspetti educativi, assistenziali, sanitari, riabilitativi e sociali. L'equipe definisce inoltre le proposte e progetta ciascuna delle attività del Centro.

L'equipe del Servizio Cser è composta da:

- Responsabile di struttura: è presente in struttura per due giornate: una giornata intera ed una mezza giornata (salvo cambiamenti per riunioni o incontri). Risulta essere reperibile telefonicamente dal lunedì al venerdì per l'equipe e familiari degli ospiti;
- Educatore professionale: è presente al Centro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:30;
- Operatore Socio Sanitario (OSS): è presente al Centro nelle ore centrali della giornata.

Integrano l'equipe del Servizio è composto da professionisti e personale di supporto altamente qualificato come riportato in organigramma.



Il **responsabile di struttura** è in possesso di titolo di studio formazione specifica ed esperienza del settore (almeno due anni). Tale figura ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle attività e dei percorsi educativi, di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali e con i familiari.

Nello specifico il Responsabile si occupa di:

- favorire l'integrazione tra le varie figure professionali operanti nel Centro Diurno al fine di garantire interventi omogenei e personalizzati su tutti gli ospiti del Centro stesso;
- collaborare con l'equipe dell'Unità Multidisciplinare Età Adulta di riferimento per l'elaborazione, l'attuazione e la verifica del piano educativo assistenziale individualizzato elaborato per ogni persona,

anche mediante il costante coinvolgimento dei familiari di riferimento;

- gestisce il personale e relative sostituzioni, secondo idonea turnazione;
- gestione delle riunioni periodiche con i familiari degli ospiti del Centro;
- gestisce le riunioni periodiche con il Responsabile UO DISABILITA' dell'ASP;
- è responsabile della tenuta a norma e dell'aggiornamento, nel rispetto di tutte le normative in essere per tutta la durata contrattuale, di tutta la documentazione relativa alla gestione del Centro e alla documentazione sociale e sanitaria degli utenti, nel rispetto della vigente normativa;
- promuove le attività che favoriscano dinamicità, flessibilità e vivacità di funzionamento dei Centri, garantendone l'inserimento nel contesto sociale, promuovendo e realizzando attività di integrazione sociale esterne alla struttura;
 - garantisce la privacy riguardo ai dati forniti dai familiari, dai servizi e dall'ASP AMBITO 9 e dell'utilizzo degli stessi per i soli scopi istituzionali della struttura;
 - è responsabile della tenuta delle chiavi del Centro Diurno, di cui una copia sarà depositata presso la sede dell'ASP AMBITO 9.

Il **personale educativo** è in possesso del titolo previsto per la figura professione, ai sensi della normativa vigente con le equipollenze riconosciute dai Ministeri competenti

Gli educatori declinano i progetti individuali in attività e proposte, che realizzano secondo un'organizzazione settimanale. Per ogni utente viene individuato un educatore che referente per il progetto individualizzato.

L'**OSS** è in possesso del titolo richiesto per la figura professionale. Si occupa degli aspetti legati alla cura e al soddisfacimento dei bisogni assistenziali primari di ogni ospite. Può svolgere prestazioni socio-sanitarie, se previste dal mansionario professionale. Nello specifico si occupa di:

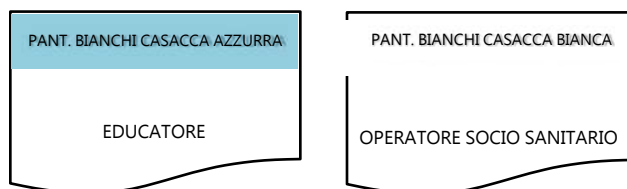
- gestire la PEG e/o fornire supporto nella somministrazione del pasto alle persone meno autonome
- apparecchiare e sparecchiare seguendo con un rigido protocollo d'igiene
- igiene della persona
- supporto nell'assunzione dei farmaci

Possono essere presenti in Struttura **volontari** sia in forma singola sia associata, per svolgere attività di supporto alla programmazione del Centro senza sostituirsi all'operatività del personale educativo. L'attività dei volontari è programmata e indirizzata dal coordinatore in collaborazione con gli educatori coordinatori dei centri.

Tutti gli orari precedentemente indicati si riferiscono al funzionamento del Centro Diurno pieno regime, Il personale effettivamente presente è tuttavia subordinato agli ospiti inseriti al centro in quanto calcolato sulla base di un minutaggio al giorno a persona. In presenza di minor numero di ospiti gli orari possono quindi subire riduzione, mantenendo sempre garantiti i minuti pro/die pro/capite come previsto dalle norme vigenti.

Figura professionale	Minutaggio pro-capite/pro-die
Responsabile	9,52
Oss	18
Educatori	144
Programmazione Oss	0,67
Programmazione Educatori	1,78
TOTALE PERSONALE	173,97

Tutto il personale Del Centro Diurno “Il Girasole” indossa un cartellino con la propria foto, il nome, la qualifica, la matricola e la data di assunzione. Il colore delle divise consente di ricondurre il personale interno della struttura ad un gruppo professionale.



4.1 SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La **selezione e la formazione del personale**, è affidata all'Operatore economico che, mediante gara d'appalto, si è aggiudicata la gestione del Servizio.

L'Operatore economico prevede la realizzazione di un piano di formazione e aggiornamento tecnico che garantisce a ciascun operatore un minimo di 20 ore annuali.

I contenuti di tali iniziative formative riguardano due aree tematiche:

- le competenze specifiche attinenti al ruolo svolto (sapere, saper essere e saper fare).
- le conoscenze più ampie e generiche relative al lavoro “sociale” e di quello svolto nel settore dei servizi alla persona.

Una volta al mese è prevista la supervisione condotta e gestita da personale specializzato.

A tali incontri partecipa il Responsabile del Centro.

4.2 MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE

All'interno del Centro, la figura della Responsabile funge da *collante* tra i diversi profili professionali, garantendo che ciascuno di essi operi secondo la propria professionalità e le proprie competenze ma, al tempo stesso, seguendo la **metodologia del lavoro di equipe**, in stretto raccordo con tutti i colleghi, nell'ottica di perseguire i medesimi obiettivi. A questo scopo, gli strumenti atti a garantire l'integrazione interprofessionale sono:

- > **riunioni di equipe settimanale** per monitorare l'andamento del servizio e ricalibrare gli interventi, al bisogno;
- > **supervisioni di gruppo** con lo Psicologo esterno, per definire il proprio ruolo professionale e discutere delle dinamiche interne all'equipe;
- > **momenti di briefing giornaliero** tra il personale in turno per condividere il da farsi e concertare gli interventi;
- > **riunioni di programmazione, monitoraggio e verifica dei PAI** per condividere il percorso educativo di ogni utente e assicurarsi che ciascun operatore abbia chiari i propri compiti in relazione a quanto definito del progetto redatto a favore della persona. Per ogni incontro il Responsabile provvede alla stesura di un verbale che verrà consegnato all'interno della cartella personale dell'utente;
- > **il PAI**, che garantisce, per ciascuna area di intervento, che ogni operatore agisca per quanto di propria competenza ma in una direzione condivisa con i colleghi;

Gli strumenti di lavoro utilizzati sono:

- Cartella personale dell'utente;
- Progetto educativo/assistenziale individuale (PAI) aggiornato;

- Agenda giornaliera, utilizzata per annotare telefonate, impegni della giornata, eventuali assenze di utenti e operatori, pianificazione preventiva dell'organizzazione del Laboratorio, comunicazioni ordinarie;
- Scheda Diario che rappresenta una scheda di osservazione giornaliera rispetto all'utenza e all'attività svolta che viene inviata alla famiglia;
- Registri mensili presenze utenti e operatori;

5. ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO

L'**ingresso** della persona all'interno dello Cser è subordinata all'autorizzazione da parte dell'ASP AMBITO 9. La modalità di inserimento al Centro, dovrà avvenire, quando la situazione lo permette, in modo graduale, con dei tempi stabiliti dall'equipe dei servizi.

Una volta disposto l'ingresso verrà effettuato un incontro (alla presenza dell'Umea, dell'Assistente Sociale dell'ASP AMBITO 9, della Responsabile dello Cser e dei familiari/ads/tutore) in cui si procederà:

- alla comunicazione e accettazione del Regolamento e della presente Carta del Servizio;
- alla comunicazione circa modalità di trasporto domicilio/centro e viceversa
- Allo scambio dei riferimenti telefonici: Centro, Famiglia, Operatore economico ecc
- alla consegna da parte della famiglia/ads/tutore di: relazione del medico curante indicante le relative terapie ed eventuali presidi sanitari utilizzati; eventuale verbale di nomina del tutore o amministratore di sostegno da parte del tribunale, copia verbale L.104/92 ed accertamento invalidità civile e/o accompagnamento;
- alla firma con il familiare/ads/tutore la modulistica relativa all'autorizzazione all'aiuto all'assunzione dei farmaci, il documento sulla privacy ed il consenso al trattamento di dati.

A seguito dell'ingresso, la persona sarà soggetta ad un periodo di osservazione propedeutico alla predisposizione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). L'attività di osservazione e conoscenza sarà supportata dalla scheda di valutazione funzionale e dalla compilazione quotidiana del diario di ingresso in cui si segnaleranno abitudini, comportamenti, alimentazione, le attività svolte ecc. Il PAI verrà condiviso con la famiglia/ads/tutore, l'UMEA e l'ASP AMBITO 9. Tale progetto viene verificato e rielaborato annualmente.

A cura del Responsabile del Centro sarà predisposta apposita cartella personale della persona completa di dati anagrafici e sanitari, l'accesso alla cartella è consentito esclusivamente al personale del Centro ed all'equipe specialistica che ha la presa in carico della persona. I dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy.

In **caso di assenza** per ricovero ospedaliero o motivi di salute, il posto sarà conservato fino alle dimissioni eccetto che, a seguito di valutazione dell'Umea, non sia stata valutata l'attivazione di un altro servizio più rispondente alle nuove condizioni dell'utente.

Per altri casi di assenza, laddove prolungata per un intero mese (ad es. agosto e dicembre), le famiglie/ads/tutore si impegnano a comunicare in forma scritta all'ASP AMBITO 9 l'assenza della persona dal Centro.

Le **dimissioni** dalla possono avvenire per:

- raggiungimento dei 65 anni;
- trasferimento dell'utente in un Comune non afferente al territorio dell'ASP AMBITO 9;
- qualora il progetto non sia più rispondente alle esigenze di vita dell'utente;
- decesso.
- in caso di reiterato mancato pagamento della retta dovuta.

5.1 ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

La pianificazione delle attività quotidiane viene elaborata dal Responsabile della Struttura in base alle esigenze assistenziali definite nei PAI degli ospiti e in funzione del loro benessere, del rispetto dei tempi individuali e della qualità del servizio. I laboratori e attività proposte variano con cadenza semestrale.

L'organizzazione della giornata è articolata in modo da garantire la massima flessibilità gestionale come di seguito indicato:

ORARI	ATTIVITÀ
09:00	Ingresso presso il Centro
10:00 - 12:00	Svolgimento attività varie
12.00	Preparazione al Pranzo
12.30	Pranzo nella sala da pranzo
14.00 – 17:00	Svolgimento attività varie
17.00 – 17:30	Preparazione per rientro a domicilio

La prima attività educativa della giornata avviene sul pulmino: l'utente è invitato a socializzare con gli altri, sperimentando le proprie capacità comunicative e interpersonali. L'ingresso al Centro è previsto dalle ore 09 ed avviene una prima fase di accoglienza in cui si propone un momento di scambio per stimolare la comunicazione ed esprimere vissuti e stati d'animo. Il momento di accoglienza favorisce l'autostima, la fiducia nell'altro, la consapevolezza e la percezione di "essere accolti".

Le attività mattutine vengono proposte in base alla programmazione settimanale e ai PAI di ogni utente pertanto calibrate sulla base delle esigenze e capacità di ogni singolo utente.

Rispetto all'attività educativa specifica nei confronti degli utenti con autismo, l'Educatore specializzato si occupa di:

- ☐ organizzare spazi a basso impatto sensoriale;
- ☐ disporre nello spazio marcatori visivi (oggetti, foto, immagini) che anticipino l'ambiente e la funzione strettamente connessa a quel contesto;
- ☐ anticipare visivamente le attività da svolgere (prevedibilità);
- ☐ strutturare le attività che si devono realizzare in una determinata giornata, indicando le sequenze delle azioni da compiere e anticipando i possibili cambiamenti che potrebbero verificarsi affinché non si inneschino comportamenti problematici dovuti dall'ansia (stereotipie, ossessioni);
- ☐ proporre attività motorie (percorsi, passeggiate, giochi strutturati);
- ☐ gruppi di discussione.

Il momento del pranzo assume una forte connotazione educativa volta al potenziamento delle abilità di autonomia domestica. È prevista una turnazione settimanale che coinvolge tutti gli utenti, ciascuno per le proprie capacità, per le operazioni di apparecchiamento, posizionamento di tovaglie, tovaglioli e posate, sparcchiamento, riordino e pulizia. L'assunzione del pasto rappresenta una significativa possibilità educativa per lavorare sulle autonomie, migliorare la coordinazione oculo-manuale e potenziare le abilità fino motorie. Subito dopo aver consumato il pasto, nei Centri in cui è possibile scegliere il menù, ciascun utente stabilisce cosa desidera mangiare nei giorni seguenti tra le alternative proposte, offrendo un'ulteriore possibilità di autodeterminazione.

Al termine del pranzo, gli operatori supportano gli utenti nelle operazioni d'igiene orale e pulizia di mani e viso, incentivando il rafforzamento delle autonomie personali e delle capacità di cura del sé. Oltre al riposo, gli utenti possono chiacchierare, socializzare, impegnarsi in giochi da tavolo (es. carte, memory), ascoltare la radio e la tv, leggere il quotidiano. Le attività pomeridiane di socializzazione e laboratoriali, in base alla programmazione settimanale e ai Pai. Sono privilegiate attività in rapporto 1:1 o 1:2 per potenziare la relazione e lavorare su aspetti specifici. Gli utenti vengono stimolati a riordinare l'ambiente per acquisire maggiori competenze e abilità domestiche; vengono supportati nella preparazione all'uscita, al fine di potenziarne l'autonomia.

Alla conclusione delle attività, si fornisce supporto agli utenti in preparazione dell'uscita che avviene tramite il servizio di trasporto oppure in autonomia, a cura delle famiglie.

5.2 DIRITTI E DOVERI

Ogni utente/famiglia/ads/tutore ha il **diritto**:

- a partecipazione alle diverse attività proposte dal Centro in base alle proprie esigenze e capacità personali;
- alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo.
- al mantenimento e garanzia della sicurezza dei propri dati personali, utilizzabili e trattabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio ai sensi del Regolamento UE 679 / 2016 per la tutela della Privacy.
- 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.
- ad esprimere la loro valutazione del servizio tramite il questionario Customer Satisfaction;
- alla personalizzazione dell'attività educativa, e che sia conforme alla qualità ed alle condizioni indicate nella Carta dei Servizi.

Ogni utente/famiglia/ads/tutore ha il **dovere**:

- rispettare il personale;
- comunicare formalmente al responsabile del centro dell'intenzione di rinunciare, secondo propria decisione ad attività e prestazioni programmate;
- attenersi alle regole interne della struttura;
- collaborare al fine di permettere che il pai e le attività svolte possano essere sviluppate al meglio.
- avvisare il personale in caso di eventuali assenze;
- osservare gli orari della struttura, dei pasti, ecc.
- non introdurre nella struttura bevande alcoliche, medicinali non previsti da piano terapeutico, animali, oggetti pericolosi per sé e per gli altri;
- pagare regolarmente il contributo previsto;
- comunicare tempestivamente ogni variazione delle condizioni sanitarie e delle prescrizioni mediche che dovessero presentarsi durante il periodo di frequenza della struttura.

5.3 MODALITÀ DI CONTATTO CON I FAMILIARI

I familiari sono quotidianamente informati circa le attività svolte sia all'interno che all'esterno del Centro, sui comportamenti manifesti e sul pranzo tramite Scheda diario.

Tutti i contatti telefonici vengono registrati in appositi moduli presenti al Centro. Qualora ci siano necessità i familiari possono far visita o incontrare il personale tramite incontro programmato.

5.4 INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI OSPITI E AI FAMILIARI

All'interno della struttura le informazioni relative al servizio sono condivise tramite apposita bacheca. Le informazioni di tipo sanitario sono fornite direttamente all'ospite, al familiare autorizzato o all'amministratore di sostegno nel pieno rispetto del **Regolamento generale per la protezione dei dati personali o GDPR 2016/679**. Il Servizio gestisce i dati sensibili di cui viene a conoscenza nello svolgimento delle proprie attività nel pieno rispetto delle normative vigenti sulla privacy. Le comunicazioni dirette alla persona e/o ai familiari relative ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa sono trasmesse dal Responsabile di Struttura tramite colloquio diretto, telefonico o tramite Scheda Diario.

In ogni caso, ogni operatore può ricevere una richiesta di chiarimenti e quando non è di sua pertinenza, indirizzerà la famiglia verso la figura del Responsabile del Cser. Il Responsabile di Struttura si impegna ad aggiornare le famiglie regolarmente in relazione alle evoluzioni della permanenza presso il Centro.

5.5 MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE

La procedura per la richiesta di accesso agli atti è disciplinata dal Regolamento Unico in materia di diritto di Accesso approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 41 del 29.10.2020 dell'ASP AMBITO 9 e reperibile nel sito www.aspambitonove.it nella sezione Regolamenti.

6. ASPETTI ECONOMICI DEL SERVIZIO

6.1 PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

- **Area Sanitaria:** Servizio di assistenza alla persona

- **Area socio-educativa:**

- **Servizi Alberghieri**, in particolare:

☐ Servizio pulizia

Il servizio di pulizia e l'igiene dei locali viene effettuata da una Ditta esterna incaricata sulla base di gara di appalto, secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione, con l'utilizzo di attrezzature e prodotti atossici e differenziati per la pulizia dei vari ambienti. Sono garantite le pulizie ordinarie giornaliere e straordinarie programmate di tutti gli ambienti di vita dei residenti, degli arredi e delle attrezzature.

☐ Servizio di ristorazione

Il servizio mensa è curato dall'Operatore economico che gestisce il centro mediante gara di appalto e consiste nella fornitura di n. 1 pasto giornaliero (pranzo). I pasti sono forniti sulla base di tabelle dietetiche formulate a cura della Ditta aggiudicataria e preventivamente approvate dall'Ast Ancona - Distretto di Jesi. Il menù settimanale è variato almeno due volte all'anno, e precisamente per la durata del periodo estivo e di quello invernale, ed è esposto nel locale antistante la sala da pranzo. Diete personalizzate sono previste su prescrizione del medico di base o da specialista. La preparazione e la fornitura dei pasti dovranno avvenire a cura di ditte specializzate, all'uopo individuate dalla Ditta aggiudicataria ed in possesso di tutti i requisiti previsti dalla normativa vigente, in un centro di cottura e produzione idoneo e autorizzato alla preparazione di pasti da asporto. Il trasporto dei pasti deve essere effettuato con mezzi idonei, nel rispetto delle norme igieniche e sanitarie vigenti, con modalità e tempi tali da non pregiudicare la qualità sensoriale e nutrizionale dei pasti stessi. I pasti vengono consegnati già porzionati e confezionati in vaschette monoporzionamento a sigillatura ermetica nel rispetto delle vigenti norme igienico sanitarie.

- **Servizio Trasporto**

Viene attivato nel caso in cui le famiglie siano impossibilitate ad effettuare il trasporto. Il Servizio svolto sulla base delle necessità anche con l'ausilio di un accompagnamento viene garantito e assicurato mediante accordi e convenzioni differenti tra i Comuni soci dell'ATS IX ed a seconda del Comune di residenza.

- **Prestazioni socio-formative**

Le prestazioni comprese in quest'ambito educano il soggetto al conseguimento di abilità e competenze manuali ed artigiane. La programmazione si fonda sull'osservazione sistematica delle competenze e delle risposte fornite dalle persone inserite in ogni Cser.

- **Prestazioni socio-riabilitative**

Le prestazioni comprese in quest'ambito prevedono attività finalizzate alla coordinazione motoria, allo sviluppo della manualità fine, delle capacità linguistiche e di comunicazione (musicoterapia, psicomotricità ed ogni altra attività ritenuta utile allo scopo). Gli operatori del Centro condurranno le persone inserite nello Cser all'acquisizione degli obiettivi specifici legati alle suddette attività.

- **Servizi Generali:**

- dotazione di materiale e piccole attrezzature per attività di animazione e laboratorio
- materiale igienico-sanitario, anche monouso, per la pulizia e l'igiene personale di ospiti e operatori
- materiale necessario per la refezione (allestimento sala mensa);
- piccoli ausili ed attrezzature per luoghi comuni;
- pagamento delle utenze acqua, gas, riscaldamento, energia elettrica e telefono
- manutenzione ordinaria delle strutture e interventi previsti da specifiche normative in relazione ad arredi, attrezzature, ausili.

6.2 PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA

Sono a totale carico dell'utente:

- farmaci;
- ausili personali;
- presidi (es. pannoloni /assorbenti oltre la fornitura ecc);

6.3 COSTI DEL SERVIZIO E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il costo retta giornaliero viene ripartito tra Azienda Sanitaria Territoriale e Comune secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Allegato C-DGRM 1331/2014).

La famiglia contribuisce con un importo simbolico e forfettario, indipendentemente dai giorni e dal tempo di frequenza (tempo pieno o tempo parziale), pari a € 60,00 al mese. L'ASP AMBITO 9 si impegna bimestralmente ad inviare le fatture alle famiglie/ads/tutore ed il pagamento deve essere effettuato con bollettino pagoPA entro un massimo di 10 giorni dalla data presente nella fattura (nella fattura sarà applicata l'imposta di bollo pari a 2 euro). L'ufficio amministrativo provvederà

periodicamente a verificare lo stato dei pagamenti ed in caso di insoluti ad inviare opportuni solleciti e/o ad inoltrare eventuale pratica all'ufficio recupero credito dell'Ente.

La contribuzione può essere sospesa:

- per coloro che superano quattro settimane di assenza consecutiva (1 mese) qualora tale assenza sia stata programmata e progettata in collaborazione con l'UMEA in sede di verifica del PAI;
- nei casi di assenza comunicata in forma scritta presentata in forma scritta da parte della famiglia/ads/tutore;

La malattia non viene considerata tra le cause accettabili per la sospensione del contributo se provoca l'assenza per meno di due mesi consecutivi.

6.4 POLIZZE ASSICURATIVE

L'Operatore economico che, mediante gara d'appalto, si è aggiudicato la gestione del servizio, garantisce una funzione di tutela legale nei confronti della persona assistita tramite la sottoscrizione di apposita polizza assicurativa RCTO, a copertura assicurativa dei rischi da infortuni o danni subiti, o provocati dagli ospiti, dal personale o dai volontari.

7. ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

Il Cser "Il Girasole" pone al centro della sua mission la soddisfazione della persona e dei loro familiari. Gli standard che seguono si possono considerare come i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. I familiari/ads/tutore possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata i servizi erogati, confrontando quanto dichiarato nella presente Carta dei Servizi e quanto realmente erogato dal Servizio.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità del personale	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato svolge un monte ore annuale di formazione e aggiornamento.
Cura della persona/ igiene personale	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti del Cser un aiuto alla cura della persona (es: pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione e svestizione, ecc.).
Governo degli spazi	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto al governo degli ambienti (ad es. riordino degli spazi dedicati ai laboratori, zona mensa) Definizione di procedure e protocolli di gestione.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità dei pasti	Attestazioni di regolarità della ditta fornitrice dei pasti (HACCP, OGM, ecc.). Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati in relazione a eventuali specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche dei residenti di diversi regimi alimentari.
Pulizia e igiene degli ambienti	Protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e la sanificazione.

QUALITÀ DELLA SICUREZZA E CERTIFICAZIONI

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Certificazioni/Conformità impianti e attrezzature	Possesso certificazioni impianti, regolare e documentata manutenzione nel pieno rispetto delle normative vigenti (D.lgs. 81/2008).
Documentazione e segnaletica	Piani di emergenza; piano di evacuazione visibile; prove di evacuazione regolarmente effettuate, corretta installazione della cartellonistica di sicurezza.
Certificazioni in corso di validità	UNI EN ISO9001:2015 – Sistemi di Gestione per la Qualità UNI ISO45001:2018 – Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul Lavoro UNI/PdR 125:2022 – Sistemi di gestione per la parità di genere

QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA, DELL'ACCESSIBILITÀ E DELL'INFORMAZIONE

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accoglienza	Conoscenza del nuovo ospite attraverso colloqui individuali, con la famiglia/ads/tutore, servizio Umea e Ass.Sociale del Comune di residenza.
Inserimento	Definizione e osservazione periodica del progetto individuale.

Rapporti con la famiglia	Incontri periodici con la famiglia. Informazione quotidiana sia in forma scritta che telefonica.
Informazione	Aggiornamento costante della bacheca informativa. Redazione/diffusione di opuscoli informativi per l'accesso al servizio. Diffusione della Carta dei Servizi.
Suggerimenti e reclami	Possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami per disservizi al Responsabile della struttura. Rilevazione della soddisfazione di ospiti e familiari attraverso la somministrazione annuale di un questionario di indagine.
Tutela dei diritti e della privacy	Documento Protezione Dati Personali e sicurezza delle informazioni. Istruzione Operativa gestione informative e consensi informati. Informativa generale sulla protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679. Moduli di consenso firmati per il trattamento dei dati personali.

7.1 RECLAMI E SUGGERIMENTI

Lo Cser “Il Girasole” garantisce una funzione di protezione e tutela non legale nei confronti delle persone che frequentano il Servizio, ricercando la loro collaborazione e quella dei familiari o di chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto. In tal senso, viene data la possibilità di segnalare suggerimenti, disservizi, consigli o elogi tramite la compilazione di un apposito modulo dedicato “**Modulo segnalazioni, reclami, osservazioni**” (si veda Allegato 1 alla presente Carta dei Servizi) disponibile presso all’ingresso e all’intero del sito www.aspambitonove.it. Il Responsabile ha il compito di comunicare al Responsabile della U.O.C. Disabilità quanto ricevuto tramite la “**Modulo segnalazioni, reclami, osservazioni**”. L’U.O.C. Disabilità risponderà ai reclami scritti entro i 30 giorni successivi alla data riportata nel modulo dedicato.

Suggerimenti, reclami ed elogi possono anche essere presentati a voce o telefonicamente utilizzando i contatti riportati al paragrafo “Contatti e numeri utili”.

7.2 SISTEMA DI VALUTAZIONE E SODDISFAZIONE

L’Ente Gestore ottempera annualmente alla rilevazione della **Customer Satisfaction**.

Il questionario viene consegnato una volta all’anno e il trattamento dei dati avviene nel rispetto della vigente normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679). I risultati emersi permettono di valutare la messa in campo di eventuali azioni di miglioramento e soluzioni operative per migliorare il servizio negli aspetti indicati come meno soddisfacenti.

7.3 LA SICUREZZA DELLO CSER

L'Operatore economico che, mediante gara di appalto, si è aggiudicato la gestione la struttura nella sua totalità, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, degli ospiti, dei familiari e dei visitatori.

Nel rispetto della normativa applicabile, l'Operatore economico gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie attraverso manutentori specializzati. Le manutenzioni straordinarie sono in capo ad ASP AMBITO 9. Tutto il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa vigente (D.lgs. 81/08). Il personale è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e dei residenti, nel rispetto di quanto definito dal Servizio di Prevenzione e Protezione. La gestione della salute e sicurezza all'interno del Centro è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza. L'Operatore economico struttura un proprio Organigramma della Sicurezza indicando tutte le funzioni necessarie, inclusa la squadra di emergenza composta dai lavoratori in possesso di formazione, da addetto al primo soccorso e da addetto antincendio, il cui compito è quello di coordinare le attività ed intervenire in prima persona in tutte le situazioni di emergenza che dovessero presentarsi in struttura (es: emergenza sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, ecc.). Nel piano di emergenza, condiviso con la squadra di emergenza, sono definite le procedure da adottare in caso di necessità. Tali procedure vengono periodicamente testate con tutto il personale, simulando i vari scenari previsti. All'interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.

7.4 CONTATTI E NUMERI UTILI

Per informazioni e chiarimenti il Cser “Il Girasole” è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.30.

Per eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

U.O.C. Disabilità -ASP AMBITO 9

RESPONSABILE Dott.ssa Nora Bianchi

Tel.: 0731 236996

e-mail: n.bianchi@aspambitonove.it

Assistente Sociale ASP AMBITO 9

Dott.ssa Chiara Conti

Tel.: 0731. 236911

e-mail: c.conti@aspambitonove.it

Assistente Sociale ASP AMBITO 9

Dott.ssa Arianna Natalini

Tel.: 0731. 236997

e-mail: n.natalini@aspambitonove.it

ASP AMBITO 9

Via Gramsci, 95 Jesi

tel: 0731.236911

fax: 0731.236955

sito: www.aspambitonove.it

facebook: www.facebook.com/aspambitonove

CSER - “Il Girasole”

Via delle Monache, 5 - Staffolo (AN)

Tel.: 0731.779851

U.O.C. DISABILITÀ ASP AMBITO
Modulo segnalazioni/reclami/osservazioni

Il/La sottoscritto/a _____
COGNOME _____ NOME _____

Nato/a a _____ Prov (____) il _____

residente a _____ Via _____ n. _____ CAP _____

Codice fiscale _____

Tel. _____ Cell. _____

email _____

in qualità di:

- ☐ beneficiario del servizio
- ☐ genitore
 - ☐ tutore
 - ☐ amministratore di sostegno

di:

_____ COGNOME _____ NOME _____

Nato/a a _____ il _____

residente a _____ Via _____ n. _____

Codice fiscale _____

Tel. _____ Cell. _____

email _____

STRUTTURA COINVOLTA:

- ☐ CSER "Il Maschiamonte"
- ☐ Cser "Il De Coccio"
- ☐ Cser "I Girasoli"
- ☐ Cser "Il Girasole"
- ☐ Cser "Una Porta Aperta"



TIPOLOGIA:

- Reclamo
- Segnalazione
- Disservizio
- Suggerimento/richiesta

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto)

This image shows a single page from a notebook or ledger. It features multiple horizontal blue ruling lines spaced evenly apart. The left edge of the page has a vertical margin line, creating a narrow left margin. There are no markings, text, or drawings on the page.

Dichiara di aver preso visione dell'Allegata informativa resa ai sensi degli Artt. 13-14 del GDPR 2016/679 (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION)

FIRMA SEGNALANTE

LUOGO E DATA

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ART. 13-14 DEL GDPR 2016/679 (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION)

Gentile Signore/a, secondo la normativa indicata il trattamento, relativo ai servizi erogati, sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti, pertanto ai sensi degli articoli 13 e 14 del GDPR 2016/679, le forniamo le seguenti informazioni:

Dati trattati e finalità del trattamento. Raccogliamo i seguenti dati: ■ dati personali identificativi: dati anagrafici e identificativi, di contatto e di pagamento: informazioni relative al nome, numero di telefono, residenza, informazioni relative al pagamento della quota parte del servizio; ■ dati personali sensibili (particolari): dati relativi allo stato di salute attinenti alla salute fisica o mentale passata, presente e futura, raccolti direttamente dai dipendenti dell'ASP in relazione alla richiesta del servizio erogato; ■ dati personali giudiziari: e cioè quelli che possono rivelare l'esistenza di determinati provvedimenti giudiziari soggetti ad iscrizione nel casellario giudiziale (ad esempio, i provvedimenti penali di condanna definitivi, la liberazione condizionale, il divieto od obbligo di soggiorno, le misure alternative alla detenzione) o la qualità di imputato o di indagato. Il trattamento dei suoi dati (ad es. registrazione, modifica, conservazione, cancellazione) e il suo consenso al trattamento degli stessi è condizione necessaria per una adeguata erogazione ed esecuzione di tutti i servizi erogati dall'ASP e per il corretto assolvimento degli adempimenti contabili/amministrativi.

Modalità del trattamento. Il trattamento dei dati sarà improntato nel pieno rispetto delle norme di legge, secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza e potrà essere effettuato utilizzando supporti cartacei e/o informatici/telematici idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e comunque con l'utilizzo di idonee procedure che evitino il rischio di smarrimento, sottrazione, accesso non autorizzato, uso illecito, modifiche indesiderate e diffusione.

Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto a rispondere. Il conferimento dei dati è necessario. Il rifiuto o la mancata comunicazione dei dati o l'opposizione integrale/parziale al loro trattamento potrà comportare l'impossibilità di fornire i servizi richiesti.

Comunicazione dei dati a terzi (Destinatari dei dati). I dati saranno trattati dal Titolare, dai Responsabili del trattamento e da eventuali persone autorizzate al trattamento sotto la diretta responsabilità del Titolare o del Responsabile secondo apposite istruzioni. In particolare i dati potranno essere comunicati a soggetti terzi, quali ad esempio: ■ Società/studi professionali che prestano attività di assistenza, consulenza o collaborazione nei nostri confronti in materia contabile, amministrativa, fiscale, legale, tributaria e finanziaria; ■ P.A. es. Comune, S.S.N., per lo svolgimento delle funzioni istituzionali; ■ Terzi fornitori di servizi (le Ditte aggiudicatrici di appalti) cui la comunicazione sia necessaria per l'adempimento delle prestazioni oggetto del contratto; ■ Istituti di Credito per l'erogazione di contributi di varia natura o nel caso in cui sia richiesta la compartecipazione dell'utente nel costo del servizio; ■ Distretto Sanitario e Unità Valutativa integrata competente per territorio per consentire le valutazioni delle domande d'ingresso nelle strutture residenziali. I dati potranno essere comunicati a seguito di ispezioni o verifiche, a organismi di vigilanza, autorità giudiziarie nonché a tutti gli altri soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge. I dati sensibili non verranno comunicati o diffusi a terzi per nessun motivo e saranno trattati necessariamente per il corretto adempimento dei compiti dell'Unità Operativa.

Trasferimento dei dati a Paesi terzi (al di fuori dell'Unione europea). In nessun caso si trasferirà i dati personali e sensibili ad un paese terzo o ad una organizzazione internazionale; tuttavia si riserva la possibilità di utilizzare servizi in cloud e in tal caso i fornitori dei servizi saranno selezionati tra coloro che forniscono garanzie adeguate, così come previsto dall'art. 46 GDPR 2016/679.

Periodo di conservazione dei dati. I dati personali e sensibili saranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati e comunque per un periodo minimo di 5 anni. Decorso tale periodo di conservazione, i dati potranno essere distrutti e/o cancellati. Nel caso dovessero instaurarsi controversie legali, i dati personali saranno trattati ai fini della difesa degli interessi dell'ASP.

Diritto di accesso ai dati e altri diritti:

- Diritto di accesso** Ha il diritto di ottenere la conferma che sia in corso o meno un trattamento dei dati e, in tal caso, avere le seguenti informazioni: ■ le finalità del trattamento; ■ le categorie di dati personali trattati; ■ i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati; ■ il periodo di conservazione dei dati.
- Diritti di rettifica, cancellazione e limitazione** Può sempre chiedere la rettifica dei dati inesatti; la cancellazione dei dati che La riguardano nel rispetto delle eccezioni indicate nell'art.17 e comunque non prima di 5 anni; la limitazione del trattamento degli stessi.
- Diritto di opposizione** Lei potrà opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali per motivi connessi ad una situazione particolare in grado di legittimare la sua decisione e a condizione che non sussista alcun interesse legittimo prevalente del titolare.
- Diritto alla portabilità** Ove tecnicamente possibile, Lei ha diritto di ricevere –nelle ipotesi in cui la base giuridica del trattamento sia un contratto o il consenso e lo stesso sia effettuato con mezzi automatizzati- i Suoi dati personali in un formato strutturato e leggibile da dispositivo automatico.
- Diritto di revoca del consenso** Il consenso potrà essere revocato in qualsiasi momento limitatamente alle ipotesi in cui il trattamento sia basato sul Suo consenso per una o più specifiche finalità e riguardi dati personali comuni o particolari categorie di dati, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- Diritto di reclamo** Lei ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it).

Modalità di esercizio dei diritti. L'esercizio dei suddetti diritti può essere esercitato in qualsiasi momento inviando una richiesta (anche per email) al: **Titolare del trattamento** l'ASP Ambito 9, C.F./P.IVA 92024900422, Via Gramsci n. 95 60035 Jesi (An) Telefono 0731.236911 email asp.ambitonove@comune.jesi.an.it – PEC: asp.ambitonove@emarche.it

Modifiche. La presente informativa potrebbe essere soggetta a variazioni per modifiche e/o integrazioni della normativa di riferimento. Pertanto, il Titolare del trattamento invita sin da ora i destinatari dell'informativa a prendere visione della stessa anche sul sito internet dell'azienda (www.aspambitonove.it), dove sarà possibile trovare il testo sempre aggiornato.

Presa visione e letta l'informativa sul trattamento dei dati personali di cui sopra e pienamente informato/a delle finalità, modalità e caratteristiche del trattamento, nonché dell'identificazione del Titolare del Trattamento.

☐ DO IL CONSENSO

☐ NEGO IL CONSENSO

FIRMA DEL TITOLARE DEI DATI O TUTORE LEGALE

.....

FIRMA DEL RICHIEDENTE SE DIVERSO DAL TITOLARE

.....

Luogo e Data.....



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO SOCIO EDUCATIVO RIABILITATIVO “I Girasoli”

Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 40 del 26.09.2024

Unità Operativa Disabilità

Via Gramsci, n. 95 – 60035 Jesi (An) – Tel. 0731 236911

e-mail: asp.ambitonove@aspambitonove.it – sito: www.aspambitonove.it

pec: asp.ambitonove@emarche.it

SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
1.2 RIFERIMENTI VALORIALI E PRINCIPI DEL SERVIZIO.....	5
2. ASPETTI METODOLOGICI.....	6
2.1 PRINCIPI DEL SERVIZIO.....	7
3. CARATTERISTICHE GENERALI.....	8
3.1 COME RAGGIUNGERCI.....	8
3.2 MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO.....	9
3.3 RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA.....	9
3.4 GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA	9
4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA	10
4.1 SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE	12
4.2 MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE.....	12
5. ASPETTI ORGANIZZATIVI.....	13
5.1 ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO.....	14
5.2 DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI.....	15
5.3 MODALITÀ DI CONTATTO CON I FAMILIARI	16
5.4 INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI OSPITI E AI FAMILIARI	16
5.5 MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE.....	16
6. ASPETTI ECONOMICI.....	17
6.1 PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA	17
6.2 PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA.....	18
6.3 COSTI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO	18
6.4 POLIZZE ASSICURATIVE.....	19
7. ASPETTI QUALITATIVI.....	19
7.1 RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	21
7.2 SISTEMA DI VALUTAZIONE E SODDISFAZIONE	21
7.3 LA SICUREZZA DEL CENTRO	21
7.4 CONTATTI E NUMERI UTILI	22
ALLEGATO 1: MODULO SEGNALAZIONE, RECLAMI OSSERVAZIONI	23

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è redatta DALL'ASP AMBITO 9 che, su delega dei comuni dell'ATS, eroga tra i vari servizi rivolti a persone in situazione di disabilità ai sensi della Legge 104/92 di età compresa tra i 0 e 65, anche quelli semi-residenziali.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di conoscenza a disposizione dei cittadini, del territorio e di altri Servizi e rende esplicito il criterio attraverso il quale viene progettato, pensato, organizzato e gestito il Centro Socio Educativo Riabilitativo.

Pertanto, tale documento ha l'obiettivo di:

INFORMARE il cittadino/residente sui servizi erogati e sulle modalità per accedervi;
IMPEGNARE l'ente gestore a garantire gli standard di qualità dei servizi descritti nel presente documento;

INDICARE i diritti e i doveri del cittadino/residente ed esprimere in modo chiaro e trasparente l'organizzazione del servizio e le sue finalità;

FACILITARE una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/residente, nonché di enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque operi nel settore dei servizi sociali e sociosanitari.

Con la Carta dei Servizi gli utenti ed i loro familiari/ads/tutore hanno la possibilità di verificare il rispetto degli impegni assunti e di inviare eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. La SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI è a disposizione all'ingresso della struttura nell'apposita postazione accanto alla reception.

La presente Carta dei Servizi è sempre disponibile nella bacheca informativa di ogni Cser presente nell'ATS9. Viene consegnata agli utenti e loro familiari/ads/tutore al momento di ammissione ed è pubblicata sul sito web www.aspambitonove.it.

1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge n. 104 del 05/02/1992 “*Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone*”;
- Legge n. 328 del 13/11/2000 “*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*” – (Art. 13) “*Carta dei servizi sociali*”;
- DGR n. 1331/2014 “*Accordo tariffe servizi residenziali e semiresidenziali tra Regione marche e Enti Gestori*”.
- Legge Regionale n. 21 del 30/09/2016 “*Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina gli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati*”;
- Legge Regionale n. 7 del 14/03/2017 “*Modifiche legge regionale 30 settembre 2016 n. 21 “Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina gli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati”*”;
- Regolamento Regionale n. 1 del 01/02/2018 “*Definizione delle tipologie delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati ai sensi dell’art. 7, comma 3, della legge regionale 30 settembre 2016 n. 21*”;
- DGR n. 937 del 20/07/2020 “*LR n 21/2016 art.3 comma 1 lett. b) – “Manuale Autorizzazione strutture sanitarie extra ospedaliere intensive estensive, strutture socio sanitarie di lungo assistenza o mantenimento e protezione che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale (parte C: requisiti generali e requisiti specifici delle strutture per disabilità, salute mentale, dipendenze patologiche, minorenn*

1.2 RIFERIMENTI VALORIALI E PRINCIPI DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Socio-Educativo-Riabilitativo è una struttura semiresidenziale che garantisce trattamenti socio-riabilitativi di recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue, erogati congiuntamente a prestazioni assistenziali e tutelari di diversa intensità.

Il Servizio recepisce e fa propri i principi indicati dalla normativa e ne tiene conto nello svolgimento delle attività. Si fonda su:

- ✓ **Coinvolgimento** la persona, famiglia/Ads/Tutore viene informata del funzionamento del Servizio e coinvolta/o nella predisposizione del progetto educativo personalizzato;
- ✓ **Eguaglianza** il servizio è accessibile a tutti e deve essere garantita la parità di trattamento e di condizioni senza discriminazioni;
- ✓ **Personalizzazione** inteso come capacità di leggere i bisogni del singolo utente, di fornire un intervento adeguato alle sue necessità;
- ✓ **Integrazione** ovvero la necessità e l'importanza di creare relazioni solide e continue tra i servizi del territorio, al fine di potenziare e rafforzare quanto più possibile l'efficacia degli interventi;
- ✓ **Continuità** le prestazioni vengono erogate in maniera regolare e continuativa;
- ✓ **Professionalità** si garantisce la presenza di personale qualificato, costantemente aggiornato, che condivide strumenti e metodologie di lavoro;
- ✓ **Partecipazione** La persona e i suoi familiari possono partecipare attivamente al progetto di assistenza, cura e al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono l'informazione accessibile, corretta e costante e la formulazione di suggerimenti attraverso questionari di gradimento e moduli per i reclami;
- ✓ **Professionalità** Il servizio è erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato;
- ✓ **Efficienza ed Efficacia** I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza (utilizzo delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia, ovvero in grado di soddisfare i bisogni dei residenti e di promuoverne il benessere.

2. ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO

Quello che spesso accade nei confronti dell'individuo fragile, nell'ottica dei professionisti della relazione di cura, è che l'attenzione si focalizzi sugli aspetti di bisogno anziché considerare complessivamente la persona. Da questa tendenza, che talvolta rappresenta un "automatismo" inconsapevole, si innesca un circolo vizioso per cui l'assistito viene influenzato, nella percezione di sé, dalle modalità e dall'approccio adottati nei suoi confronti, conformandosi sempre di più al ruolo di persona bisognosa di cure. In opposizione a questo orientamento, all'interno degli Cser viene adottato l'Approccio alla vita che si fonda sui concetti di **Umanizzazione e Personalizzazione dell'assistenza** e abbraccia i seguenti riferimenti:

APPROCCIO CAPACITANTE (Pietro Vigorelli, 2011)

Promuove il riconoscimento e il mantenimento delle competenze elementari che hanno tutti gli esseri umani, a prescindere dalle loro condizioni psicofisiche e dal loro stato cognitivo:

- la competenza a parlare (produrre parole in modo indipendente dal loro significato, valorizzando sempre e comunque quanto pronunciato attraverso opportune tecniche verbali);
- la competenza a comunicare (interagire col linguaggio verbale, non verbale e paraverbale);
- la competenza a contrattare (su cose che riguardano la vita quotidiana durante gli scambi verbali);
- la competenza a decidere (autodeterminazione rispetto alla propria vita);
- la competenza emotiva (provare emozioni, riconoscere quelle dell'interlocutore e condividerle).

L'Approccio Capacitante focalizza l'attenzione sulle capacità della persona e non sui deficit, al fine di **creare le condizioni per la felicità** attraverso il mantenimento delle autonomie e delle relazioni sociali, offrendo l'aiuto necessario affinché ciascun assistito possa fare ed essere ciò che ritiene importante e significativo. Strettamente collegati a questo concetto, sono due gli aspetti da sottolineare:

- i **livelli crescenti di supporto**: l'operatore, a partire dalla comprensione delle reali capacità della persona con disabilità, delle sue difficoltà e dei bisogni a livello emotivo e motivazionale, agisce modulando il suo grado di intervento nell'ottica di non sostituirsi alla persona, invalidando le sue potenzialità, bensì di spronarla e supportarla nello svolgimento delle attività quotidiane nella misura strettamente necessaria;
- l'**ascolto attivo**: l'operatore si pone in un atteggiamento di ascolto che non si esprime solo nell'ascolto delle parole ma in una forte attenzione a tutti i livelli comunicativi (verbale, non verbale, prossemica, ecc.) soprattutto intenzioni, sentimenti, stati d'animo, paure, angosce e timori, cercando di cogliere i messaggi nel momento e nella modalità in cui si manifestano, senza interrompere o giudicare, nel rispetto della dignità e delle competenze della persona

MODELLO BIO-PSICO-SOCIALE

È una strategia di approccio alla persona che muove dalla concezione multidimensionale della salute promossa dall'OMS (1948) quale stato di completo benessere fisico, mentale e sociale. L'assunzione fondamentale del modello è che ogni condizione di salute o malattia sia la conseguenza dell'interazione tra fattori biologici, psicologici e sociali. L'adozione del modello bio-psico-sociale implica la partecipazione attiva della persona, in quanto principale esperto della sua salute, e della sua famiglia, ai percorsi di cura e assistenza che lo riguardano. L'Approccio alla Vita si riflette nel **Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I)**, strumento operativo fondamentale per impostare percorsi di cura e assistenza multidisciplinari e personalizzati, con lo scopo ultimo di migliorare la qualità della vita della persona.

2.2 PRINCIPI DEL SERVIZIO

I principi che orientano e guidano le attività sono:

Rispetto della persona: il Centro promuove azioni atte a prevenire e contrastare qualsiasi forma di abuso e violenza nei confronti delle persone inserite in struttura;

Coinvolgimento: i familiari/ads/tutore sono coinvolti nel progetto e nell'erogazione del servizio;

Uguaglianza: il Centro garantisce parità di trattamento e di condizioni del servizio erogato eliminando qualunque possibile forma di discriminazione che possa limitare o negare l'accesso al servizio a chiunque ne abbia il diritto;

Integrazione: in un'ottica di integrazione con il territorio, il Centro lavora in stretta collaborazione e fornisce un contributo essenziale ai servizi sociali e socio-sanitari del territorio;

Imparzialità: saranno assicurati, a tutti gli utenti, servizi e prestazioni di pari livello qualitativo in relazione a quanto definito nel PAI e il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispirerà ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità;

Umanizzazione e Personalizzazione: l'inserimento della persona all'interno del Centro deve essere adeguato alle sue esigenze fisiche e morali nonché ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni;

Relazione: tutte le attività svolte all'interno del Centro intendono offrire alle persone adeguate opportunità di socializzazione al fine di combattere l'isolamento e lo stigma sociale;

Continuità: i servizi e le prestazioni sono erogati in modo continuativo e regolare. In caso eccezionale di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure e adottate le misure idonee a ridurre i disagi;

Partecipazione: la persona e i suoi familiari/ads/tutore possono partecipare attivamente al progetto di assistenza, cura e al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono l'informazione accessibile, corretta e costante e la formulazione di suggerimenti attraverso questionari di gradimento e moduli per i reclami;

Professionalità: il servizio è erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato;

Efficienza ed Efficacia: i servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza (utilizzo appropriato delle risorse e senza sprechi) e di efficacia, ovvero in grado di soddisfare i bisogni dei residenti e di promuoverne il benessere.

3. CARATTERISTICHE GENERALI

Questa Carta del Servizio descrive uno dei Centri Socio Educativi Riabilitativi (CSER) per disabili presenti nel territorio dell'Ambito Territoriale IX delegati all'ASP AMBITO 9 e gestiti dalla Operatore economico vincitore della gara d'appalto.

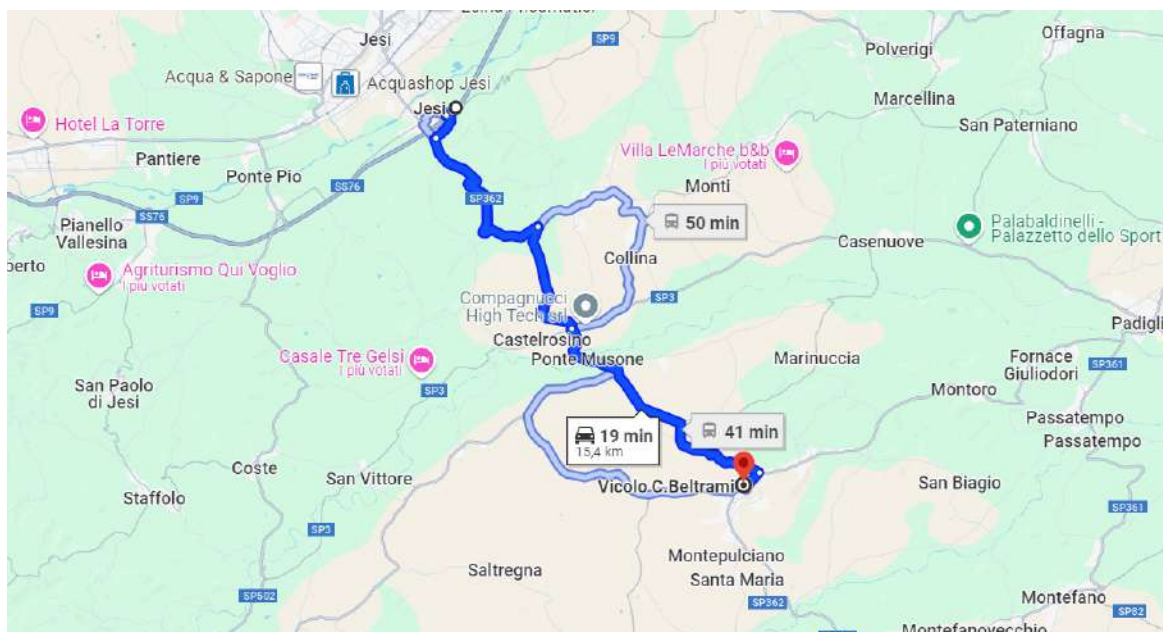
Il **Cser I Girasoli** è una *“struttura semiresidenziale che garantisce trattamenti socio-riabilitativi di recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue, erogati congiuntamente a prestazioni assistenziali e tutelari di diversa intensità a persone non autosufficienti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate, anche in laboratori e centri occupazionali”*.

La struttura risulta essere autorizzata per un totale di n. 16 posti. Il Centro ha iniziato la sua attività nel mese di settembre 1997 ed è situato a Filottrano in Vicolo Beltrami, 5.

Lo Cser garantisce un'apertura annuale per almeno 48 settimane all'anno per 7 ore al giorno, per 5 giorni settimanali dal lunedì al venerdì dalle ore 08:50 alle 16:20. Nei periodi di chiusura programmata (festività natalizie, pasquali e nazionali), che in ogni caso non superano le due settimane consecutive, vengono assicurati interventi di sostegno alternativi per i soggetti più gravi. Durante il mese di agosto è assicurata una apertura alternata (per gli Cser ubicati nel territorio di Jesi) anche in rapporto alle effettive domande avanzate dalle famiglie entro la prima metà di giugno dell'anno in corso.

Il Centro è destinato ad accogliere utenti in possesso del riconoscimento della condizione di disabilità di cui alla L.104/92, di età compresa tra i 18 (i quali hanno adempiuto all'obbligo scolastico e per i quali non è prevedibile nel breve periodo un percorso lavorativo o formativo) e i 65 anni.

3.1 COME RAGGIUNGERCI



Il Centro si trova in Vicolo Beltrami, 5 – Filottrano.

Prendere l'uscita di Jesi est e seguire le indicazioni per Filottrano. Alla rotatoria prendere la 2° uscita e proseguire per Via Macerata. Al P.le della Repubblica prendere la 2° uscita per Via Vittorio Veneto e successivamente svoltare verso Via Roma. Proseguendo dritto si raggiunge Vicolo Beltrami.

3.2 MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO

Il Cser è ben inserito nel tessuto urbano che la circonda, aspetto che permette di mantenere agevolmente rapporti significativi con il contesto socio-sanitario di riferimento.

Vi è uno stretto e continuo collegamento con i servizi territoriali per disabili, attraverso gli incontri periodici di condivisione e confronto tra l'ASP AMBITO 9 e i referenti dell'Unità Multidisciplinare Età Adulta (di seguito denominata UMEA).

Nelle fasi di progettazione e di innovazione delle attività interne al Centro si possono prevedere momenti di confronto con le Associazioni di volontariato presenti nel territorio. Il centro può accogliere le persone che scelgono di svolgere il servizio civile. Può ospitare stagisti provenienti da corsi di qualifica professionale, di specializzazione e di formazione tecnica superiore o tirocinanti provenienti da corsi universitari. È aperta la collaborazione con le scuole del territorio. Sono previsti ingressi di volontari, che saranno identificati con un cartellino di riconoscimento, per attività di animazione-ricreazione.

3.3 RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA

I requisiti di accesso al Centro sono:

- La residenza in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale IX;
- La presenza della certificazione della disabilità in situazione di gravità ai sensi della legge 104/92.

Si accede al centro previa valutazione multidimensionale effettuata UMEA, operanti nell'ambito delle Unità Operative sociali e sanitarie (U.O.S.e S.) alle quali viene affidata la presa in carico delle persone con disabilità, garantendo la presenza della componente clinica e sociale in un'ottica di una effettiva integrazione socio-sanitaria.

La valutazione multidimensionale della persona ed il progetto socio-educativo riabilitativo viene definito congiuntamente con i servizi sociali territoriali.

La valutazione multidimensionale effettuata con strumenti adottati a livello regionale, sarà redatta secondo i principi della valutazione bio-psicosociale in coerenza con il sistema di classificazione ICF, dovrà analizzare le diverse dimensioni della vita della persona con disabilità.

L'UMEA, in forma integrata con l'ASP AMBITO 9, dovrà produrre un progetto personalizzato socio-educativo riabilitativo e attivare il percorso di inserimento nel centro individuato più appropriato per le specifiche necessità del disabile. La permanenza al Centro è connessa all'andamento della progettualità, alla verifica della rispondenza del servizio, alle condizioni del soggetto ed alla permanenza dei requisiti necessari. L'ammissione può essere determinata oltre che dalla posizione in lista di attesa, anche da eventuali condizioni di urgenza di natura sanitaria/sociale valutate dai servizi territoriali.

3.4 GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Le liste di attesa per i posti autorizzati sono redatte in modalità integrata dall'Umea e ASP AMBITO 9 secondo il criterio cronologico di valutazione della domanda, fatta salva l'ipotesi di assegnazione di condizioni di priorità (situazione di fragilità del soggetto o del nucleo familiare, complessità sociale del contesto di provenienza).

Tale lista d'attesa sarà depositata presso gli Uffici dell'ASP AMBITO 9 presso la U.O. Disabilità nella quale confluiranno tutte le richieste ritenute ammissibili. A fronte di disponibilità di un posto si provvederà, nel più breve tempo possibile.

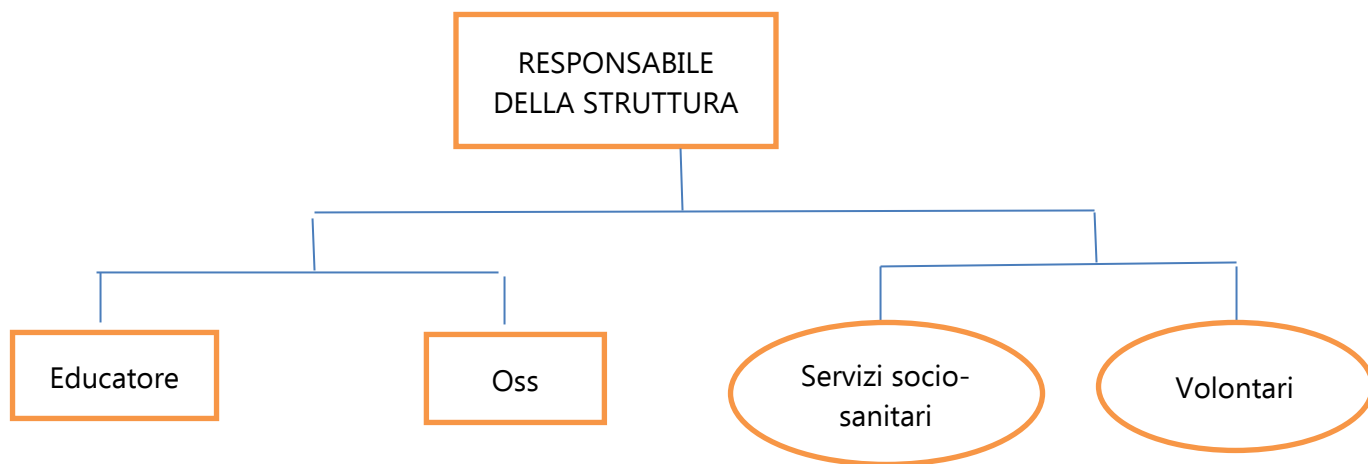
4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO

L'equipe di lavoro elabora in modo integrato la programmazione degli interventi erogati in coerenza con i progetti individuali che vengono verificati annualmente. Nella stesura, aggiornamento e verifica del progetto è previsto il coinvolgimento della persona, dei familiari o tutore/amministratore di sostegno, UMEA e ASP AMBITO 9. L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona che considera gli aspetti educativi, assistenziali, sanitari, riabilitativi e sociali. L'equipe definisce inoltre le proposte e progetta ciascuna delle attività del Centro.

L'equipe del Servizio Cser è composta da:

- Responsabile di struttura: è presente in struttura per un'intera giornata a settimana e una mattina o un pomeriggio, (salvo cambiamenti per riunioni o incontri). Risulta essere reperibile telefonicamente dal lunedì al venerdì per l'equipe e familiari degli ospiti;
- Educatore professionale: è presente al Centro dal lunedì al venerdì dalle 08:50 alle 16:20;
- Operatore Socio Sanitario (OSS): è presente al Centro dal lunedì al venerdì nelle fasce centrali della giornata.

Integrano l'equipe del Servizio è composto da professionisti e personale di supporto altamente qualificato come riportato in organigramma.



Il **responsabile di struttura** è in possesso di titolo di studio formazione specifica ed esperienza del settore (almeno due anni). Tale figura ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle attività e dei percorsi educativi, di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali e con i familiari.

Nello specifico il Responsabile si occupa di:

- favorire l'integrazione tra le varie figure professionali operanti nel Centro Diurno al fine di garantire interventi omogenei e personalizzati su tutti gli ospiti del Centro stesso;
- collaborare con l'equipe dell'Unità Multidisciplinare Età Adulta di riferimento per l'elaborazione, l'attuazione e la verifica del piano educativo assistenziale individualizzato elaborato per ogni persona, anche mediante il costante coinvolgimento dei familiari di riferimento;
- gestisce il personale e relative sostituzioni, secondo idonea turnazione;
- gestione delle riunioni periodiche con i familiari degli ospiti del Centro;
- gestisce le riunioni periodiche con il Responsabile UO DISABILITA' dell'ASP;
- è responsabile della tenuta a norma e dell'aggiornamento, nel rispetto di tutte le normative in essere per tutta la durata contrattuale, di tutta la documentazione relativa alla gestione del Centro e alla documentazione sociale e sanitaria degli utenti, nel rispetto della vigente normativa;
- promuove le attività che favoriscano dinamicità, flessibilità e vivacità di funzionamento dei Centri, garantendone l'inserimento nel contesto sociale, promuovendo e realizzando attività di integrazione sociale esterne alla struttura;
- garantisce la privacy riguardo ai dati forniti dai familiari, dai servizi e dall'ASP AMBITO 9 e dell'utilizzo degli stessi per i soli scopi istituzionali della struttura;
- è responsabile della tenuta delle chiavi del Centro Diurno, di cui una copia sarà depositata presso la sede dell'ASP AMBITO 9.

Il **personale educativo** è in possesso del titolo previsto per la figura professionale, ai sensi della normativa vigente con le equipollenze riconosciute dai Ministeri competenti

Gli educatori declinano i progetti individuali in attività e proposte, che realizzano secondo un'organizzazione settimanale. Per ogni utente viene individuato un educatore che referente per il progetto individualizzato.

L'**OSS** è in possesso del titolo richiesto per la figura professionale. Si occupa degli aspetti legati alla cura e al soddisfacimento dei bisogni assistenziali primari di ogni ospite. Può svolgere prestazioni socio-sanitarie, se previste dal mansionario professionale. Nello specifico si occupa di:

- gestire la PEG e/o fornire supporto nella somministrazione del pasto alle persone meno autonome
- apparecchiare e sparecchiare seguendo con un rigido protocollo d'igiene
- igiene della persona
- supporto nell'assunzione dei farmaci

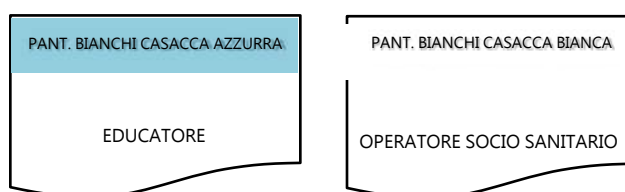
Possono essere presenti in Struttura **volontari** sia in forma singola sia associata, per svolgere attività di supporto alla programmazione del Centro senza sostituirsi all'operatività del personale educativo. L'attività dei volontari è programmata e indirizzata dal coordinatore in collaborazione con gli educatori coordinatori dei centri.

Tutti gli orari precedentemente indicati si riferiscono al funzionamento del Centro Diurno a pieno regime. Il personale effettivamente presente è tuttavia subordinato agli ospiti inseriti al centro in quanto calcolato sulla base di un minutaggio al giorno a persona.

In presenza di minor numero di ospiti gli orari possono quindi subire riduzione, mantenendo sempre garantiti i minuti pro/die pro/capite come previsto dalle norme vigenti.

Figura professionale	Minutaggio pro-capite/pro-die
Responsabile	9,52
Oss	18
Educatori	144
Programmazione Oss	0,67
Programmazione Educatori	1,78
TOTALE PERSONALE	173,97

Tutto il personale Del Centro Diurno “I Girasoli” indossa un cartellino con la propria foto, il nome, la qualifica, la matricola e la data di assunzione. Il colore delle divise consente di ricondurre il personale interno della struttura ad un gruppo professionale.



4.1 SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La **selezione e la formazione del personale**, è affidata all' Operatore economico che, mediante gara d'appalto, si è aggiudicata la gestione del Servizio.

L'Operatore economico prevede la realizzazione di un piano di formazione e aggiornamento tecnico che garantisce a ciascun operatore un minimo di 20 ore annuali.

I contenuti di tali iniziative formative riguardano due aree tematiche:

- le competenze specifiche attinenti al ruolo svolto (sapere, saper essere e saper fare).
- le conoscenze più ampie e generiche relative al lavoro “sociale” e di quello svolto nel settore dei servizi alla persona.

Una volta al mese è prevista la supervisione condotta e gestita da personale specializzato.

A tali incontri partecipa il Responsabile del Centro.

4.2 MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE

All'interno del Centro, la figura della Responsabile funge da *collante* tra i diversi profili professionali, garantendo che ciascuno di essi operi secondo la propria professionalità e le proprie competenze ma, al tempo stesso, seguendo la **metodologia del lavoro di equipe**, in stretto raccordo con tutti i colleghi, nell'ottica di perseguire i medesimi obiettivi. A questo scopo, gli strumenti atti a garantire l'integrazione interprofessionale sono:

> **riunioni di equipe settimanale** per monitorare l'andamento del servizio e ricalibrare gli interventi, al bisogno;

- > **supervisioni di gruppo** con lo Psicologo esterno, per definire il proprio ruolo professionale e discutere delle dinamiche interne all'equipe;
- > **momenti di briefing giornaliero** tra il personale in turno per condividere il da farsi e concertare gli interventi;
- > **riunioni di programmazione, monitoraggio e verifica dei PAI** per condividere il percorso educativo di ogni utente e assicurarsi che ciascun operatore abbia chiari i propri compiti in relazione a quanto definito del progetto redatto a favore della persona. Per ogni incontro il Responsabile provvede alla stesura di un verbale che verrà consegnato all'interno della cartella personale dell'utente;
- > **il PAI**, che garantisce, per ciascuna area di intervento, che ogni operatore agisca per quanto di propria competenza ma in una direzione condivisa con i colleghi;

Gli strumenti di lavoro utilizzati sono:

- Cartella personale dell'utente;
- Progetto educativo/assistenziale individuale (PAI) aggiornato;
- Agenda giornaliera, utilizzata per annotare telefonate, impegni della giornata, eventuali assenze di utenti e operatori, pianificazione preventiva dell'organizzazione del Laboratorio, comunicazioni ordinarie;
- Scheda Diario che rappresenta una scheda di osservazione giornaliera rispetto all'utenza e all'attività svolta che viene inviata alla famiglia;
- Registri mensili presenze utenti e operatori;

5. ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO

L'**ingresso** della persona all'interno dello Cser è subordinata all'autorizzazione da parte dell'ASP AMBITO 9. La modalità di inserimento al Centro, dovrà avvenire, quando la situazione lo permette, in modo graduale, con dei tempi stabiliti dall'equipe dei servizi.

Una volta disposto l'ingresso verrà effettuato un incontro (alla presenza dell'Umea, dell'Assistente Sociale dell'ASP AMBITO 9, della Responsabile dello Cser e dei familiari/ads/tutore) in cui si procederà:

- alla comunicazione e accettazione del Regolamento e della presente Carta del Servizio;
- alla comunicazione circa modalità di trasporto domicilio/centro e viceversa
- Allo scambio dei riferimenti telefonici: Centro, Famiglia, Operatore economico ecc
- alla consegna da parte della famiglia/ads/tutore di: relazione del medico curante indicante le relative terapie ed eventuali presidi sanitari utilizzati; eventuale verbale di nomina del tutore o amministratore di sostegno da parte del tribunale, copia verbale L.104/92 ed accertamento invalidità civile e/o accompagnamento;
- alla firma con il familiare/ads/tutore la modulistica relativa all'autorizzazione all'aiuto all'assunzione dei farmaci, il documento sulla privacy ed il consenso al trattamento di dati.

A seguito dell'ingresso, la persona sarà soggetta ad un periodo di osservazione propedeutico alla predisposizione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). L'attività di osservazione e conoscenza sarà supportata dalla scheda di valutazione funzionale e dalla compilazione quotidiana del diario di ingresso in cui si segnaleranno abitudini, comportamenti, alimentazione, le attività svolte ecc.

Il PAI verrà condiviso con la famiglia/ads/tutore, l'UMEA e l'ASP AMBITO 9. Tale progetto viene verificato e rielaborato annualmente.

A cura del Responsabile del Centro sarà predisposta apposita cartella personale della persona completa di dati anagrafici e sanitari, l'accesso alla cartella è consentito esclusivamente al

personale del Centro ed all'equipe specialistica che ha la presa in carico della persona. I dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy.

In **caso di assenza** per ricovero ospedaliero o motivi di salute, il posto sarà conservato fino alle dimissioni eccetto che, a seguito di valutazione dell'Umea, non sia stata valutata l'attivazione di un altro servizio più rispondente alle nuove condizioni dell'utente.

Per altri casi di assenza, laddove prolungata per un intero mese (ad es. agosto e dicembre), le famiglie/ads/tutore si impegnano a comunicare in forma scritta all'ASP AMBITO 9 l'assenza della persona dal Centro.

Le **dimissioni** dalla possono avvenire per:

- raggiungimento dei 65 anni;
- trasferimento dell'utente in un Comune non afferente al territorio dell'ASP AMBITO 9;
- qualora il progetto non sia più rispondente alle esigenze di vita dell'utente;
- decesso.
- in caso di reiterato mancato pagamento della retta dovuta.

5.1 ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

La pianificazione delle attività quotidiane viene elaborata dal Responsabile della Struttura in base alle esigenze assistenziali definite nei PAI degli ospiti e in funzione del loro benessere, del rispetto dei tempi individuali e della qualità del servizio. I laboratori e attività proposte variano con cadenza semestrale.

L'organizzazione della giornata è articolata in modo da garantire la massima flessibilità gestionale come di seguito indicato:

ORARI	ATTIVITÀ
8:50	Ingresso presso il Centro
10:00 -12:00	Svolgimento attività varie
12.00	Preparazione al Pranzo
12.30	Pranzo nella sala da pranzo
14.00 – 16:00	Svolgimento attività varie
16:00 – 16:20	Preparazione per rientro a domicilio

La prima attività educativa della giornata avviene sul pulmino: l'utente è invitato a socializzare con gli altri, sperimentando le proprie capacità comunicative e interpersonali. L'ingresso al Centro è previsto dalle ore 08:50 ed avviene una prima fase di accoglienza in cui si propone un momento di scambio per stimolare la comunicazione ed esprimere vissuti e stati d'animo. Il momento di accoglienza favorisce l'autostima, la fiducia nell'altro, la consapevolezza e la percezione di "essere accolti".

Le attività mattutine vengono proposte in base alla programmazione settimanale e ai PAI di ogni utente pertanto calibrate sulla base delle esigenze e capacità di ogni singolo utente.

Rispetto all'attività educativa specifica nei confronti degli utenti con autismo, l'Educatore specializzato si occupa di:

- ☐ organizzare spazi a basso impatto sensoriale;

- ☐ disporre nello spazio marcatori visivi (oggetti, foto, immagini) che anticipino l'ambiente e la funzione strettamente connessa a quel contesto;
- ☐ anticipare visivamente le attività da svolgere (prevedibilità);
- ☐ strutturare le attività che si devono realizzare in una determinata giornata, indicando le sequenze delle azioni da compiere e anticipando i possibili cambiamenti che potrebbero verificarsi affinché non si inneschino comportamenti problematici dovuti dall'ansia (stereotipie, ossessioni);
- ☐ proporre attività motorie (percorsi, passeggiate, giochi strutturati);
- ☐ gruppi di discussione.

Il momento del pranzo assume una forte connotazione educativa volta al potenziamento delle abilità di autonomia domestica. È prevista una turnazione settimanale che coinvolge tutti gli utenti, ciascuno per le proprie capacità, per le operazioni di apparecchiamento, posizionamento di tovaglie, tovaglioli e posate, sparcchiamento, riordino e pulizia. L'assunzione del pasto rappresenta una significativa possibilità educativa per lavorare sulle autonomie, migliorare la coordinazione oculo-manuale e potenziare le abilità fino motorie. Subito dopo aver consumato il pasto, nei Centri in cui è possibile scegliere il menù, ciascun utente stabilisce cosa desidera mangiare nei giorni seguenti tra le alternative proposte, offrendo un'ulteriore possibilità di autodeterminazione.

Al termine del pranzo, gli operatori supportano gli utenti nelle operazioni d'igiene orale e pulizia di mani e viso, incentivando il rafforzamento delle autonomie personali e delle capacità di cura del sé. Oltre al riposo, gli utenti possono chiacchierare, socializzare, impegnarsi in giochi da tavolo (es. carte, memory), ascoltare la radio e la tv, leggere il quotidiano. Le attività pomeridiane di socializzazione e laboratoriali, in base alla programmazione settimanale e ai Pai. Sono privilegiate attività in rapporto 1:1 o 1:2 per potenziare la relazione e lavorare su aspetti specifici. Gli utenti vengono stimolati a riordinare l'ambiente per acquisire maggiori competenze e abilità domestiche; vengono supportati nella preparazione all'uscita, al fine di potenziarne l'autonomia.

Alla conclusione delle attività, si fornisce supporto agli utenti in preparazione dell'uscita che avviene tramite il servizio di trasporto oppure in autonomia, a cura delle famiglie.

5.2 DIRITTI E DOVERI

Ogni utente/famiglia/ads/tutore ha il **diritto**:

- a partecipazione alle diverse attività proposte dal Centro in base alle proprie esigenze e capacità personali;
- alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo.
- al mantenimento e garanzia della sicurezza dei propri dati personali, utilizzabili e trattabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio ai sensi del Regolamento UE 679 / 2016 per la tutela della Privacy.
- 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.
- ad esprimere la loro valutazione del servizio tramite il questionario Customer Satisfaction;
- alla personalizzazione dell'attività educativa, e che sia conforme alla qualità ed alle condizioni indicate nella Carta dei Servizi.

Ogni utente/famiglia/ads/tutore ha il **dovere**:

- rispettare il personale;
- comunicare formalmente al responsabile del centro dell'intenzione

- rinunciare, secondo propria decisione ad attività e prestazioni programmate;
- attenersi alle regole interne della struttura;
- collaborare al fine di permettere che il pai e le attività svolte possano essere sviluppate al meglio.
- avvisare il personale in caso di eventuali assenze;
- osservare gli orari della struttura, dei pasti, ecc.
- non introdurre nella struttura bevande alcoliche, medicinali non previsti da piano terapeutico, animali, oggetti pericolosi per sé e per gli altri;
- pagare regolarmente il contributo previsto;
- comunicare tempestivamente ogni variazione delle condizioni sanitarie e delle prescrizioni mediche che dovessero presentarsi durante il periodo di frequenza della struttura.

5.3 MODALITÀ DI CONTATTO CON I FAMILIARI

I familiari sono quotidianamente informati circa le attività svolte sia all'interno che all'esterno del Centro, sui comportamenti manifesti e sul pranzo tramite Scheda diario.

Tutti i contatti telefonici vengono registrati in appositi moduli presenti al Centro. Qualora ci siano necessità i familiari possono far visita o incontrare il personale tramite incontro programmato.

5.4 INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI OSPITI E AI FAMILIARI

All'interno della struttura le informazioni relative al servizio sono condivise tramite apposita bacheca. Le informazioni di tipo sanitario sono fornite direttamente all'ospite, al familiare autorizzato o all'amministratore di sostegno nel pieno rispetto del **Regolamento generale per la protezione dei dati personali o GDPR 2016/679**. Il Servizio gestisce i dati sensibili di cui viene a conoscenza nello svolgimento delle proprie attività nel pieno rispetto delle normative vigenti sulla privacy. Le comunicazioni dirette alla persona e/o ai familiari relative ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa sono trasmesse dal Responsabile di Struttura tramite colloquio diretto, telefonico o tramite Scheda Diario.

In ogni caso, ogni operatore può ricevere una richiesta di chiarimenti e quando non è di sua pertinenza, indirizzerà la famiglia verso la figura del Responsabile del Cser. Il Responsabile di Struttura si impegna ad aggiornare le famiglie regolarmente in relazione alle evoluzioni della permanenza presso il Centro.

5.5 MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE

La procedura per la richiesta di accesso agli atti è disciplinata dal Regolamento Unico in materia di diritto di Accesso approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 41 del 29.10.2020 dell'ASP AMBITO 9 e reperibile nel sito www.aspambitonove.it nella sezione Regolamenti.

6. ASPETTI ECONOMICI DEL SERVIZIO

6.1 PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

- **Area Sanitaria:** Servizio di assistenza alla persona
- **Area socio-educativa:**
- **Servizi Alberghieri**, in particolare:

□ Servizio pulizia

Il servizio di pulizia e l'igiene dei locali viene effettuata da una Ditta esterna incaricata sulla base di gara di appalto, secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione, con l'utilizzo di attrezzature e prodotti atossici differenziati per la pulizia dei vari ambienti. Sono garantite le pulizie ordinarie giornaliere e straordinarie programmate di tutti gli ambienti di vita dei residenti, degli arredi e delle attrezzature.

□ Servizio di ristorazione

Il servizio mensa rappresenta un servizio esternalizzato a cura del Comune di Filottrano e consiste in n. 1 pasto giornaliero (pranzo).

I pasti sono forniti sulla base di tabelle dietetiche formulate a cura della Ditta aggiudicataria della gara d'appalto gestita dal Comune di Filottrano. Il menù settimanale è variato almeno due volte all'anno, e precisamente per la durata del periodo estivo e di quello invernale, ed è esposto nel locale antistante la sala da pranzo. Diete personalizzate sono previste su prescrizione del medico di base o da specialista. Il trasporto dei pasti viene effettuato con mezzi idonei, nel rispetto delle norme igieniche e sanitarie vigenti, con modalità e tempi tali da non pregiudicare la qualità sensoriale e nutrizionale dei pasti stessi. E' previsto il pagamento da parte dell'utente per l'importo di 1€ a pasto.

- **Servizio Trasporto**

Il trasporto sociale con accompagnamento viene garantito e assicurato mediante un appalto di servizio gestito dal Comune di Filottrano. Alle Famiglie viene richiesto, per tale servizio, il pagamento simbolico di 24€ al mese, fatta eccezione del mese di agosto (data la chiusura estiva di due settimane) in cui viene corrisposta la somma di 12€..

- **Prestazioni socio-formative**

Le prestazioni comprese in quest'ambito educano il soggetto al conseguimento di abilità e competenze manuali ed artigiane. La programmazione si fonda sull'osservazione sistematica delle competenze e delle risposte fornite dalle persone inserite in ogni Cser.

- **Prestazioni socio-riabilitative**

Le prestazioni comprese in quest'ambito prevedono attività finalizzate alla coordinazione motoria, allo sviluppo della manualità fine, delle capacità linguistiche e di comunicazione (musicoterapia, psicomotricità ed ogni altra attività ritenuta utile allo scopo). Gli operatori del Centro condurranno le persone inserite nello Cser all'acquisizione degli obiettivi specifici legati alle suddette attività.

- **Servizi Generali:**

- dotazione di materiale e piccole attrezzature per attività di animazione e laboratorio
 - materiale igienico-sanitario, anche monouso, per la pulizia e l'igiene personale di ospiti e operatori
 - materiale necessario per la refezione (allestimento sala mensa);
 - piccoli ausili ed attrezzature per luoghi comuni;
 - pagamento delle utenze acqua, gas, riscaldamento, energia elettrica e telefono
 - manutenzione ordinaria delle strutture e interventi previsti da specifiche normative in relazione ad arredi, attrezzature, ausili.

6.2 PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA

Sono a totale carico dell'utente:

- farmaci;
- ausili personali;
- presidi (es. pannoloni /assorbenti oltre la fornitura ecc);

6.3 COSTI DEL SERVIZIO E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il costo retta giornaliero viene ripartito tra Azienda Sanitaria Territoriale e Comune secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Allega C-DGRM 1331/2014).

La famiglia contribuisce con un importo simbolico e forfettario, indipendentemente dai giorni e dal tempo di frequenza (tempo pieno o tempo parziale), pari a € 103,29 al mese. L'Asp Ambito 9 si impegna bimestralmente ad inviare le fatture alle famiglie/ads/tutore ed il pagamento deve essere effettuato con bollettino pagoPA entro un massimo di 10 giorni dalla data presente nella fattura (nella fattura sarà applicata l'imposta di bollo pari a 2 euro). L'ufficio amministrativo provvederà periodicamente a verificare lo stato dei pagamenti ed in caso di insoluti ad inviare opportuni solleciti e/o ad inoltrare eventuale pratica all'ufficio recupero credito dell'Ente

Tale contribuzione può essere sospesa:

- ☐ per coloro che superano quattro settimane di assenza consecutiva (1 mese) qualora tale assenza sia stata programmata e progettata in collaborazione con l'UMEA in sede di verifica del PAI;
- ☐ nei casi di assenza comunicata in forma scritta presentata in forma scritta da parte della famiglia/ads/tutore;

La malattia non viene considerata tra le cause accettabili per la sospensione del contributo se provoca l'assenza per meno di due mesi consecutivi.

6.4 POLIZZE ASSICURATIVE

L'Operatore economico che, mediante gara d'appalto, si è aggiudicato per la gestione del servizio, garantisce una funzione di tutela legale nei confronti della persona assistita tramite la sottoscrizione di apposita polizza assicurativa RCTO, a copertura assicurativa dei rischi da infortuni o danni subiti, o provocati dagli ospiti, dal personale o dai volontari.

7. ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

Il Cser "I Girasoli" pone al centro della sua mission la soddisfazione della persona e dei loro familiari. Gli standard che seguono si possono considerare come i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. I familiari/ads/tutore possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata i servizi erogati, confrontando quanto dichiarato nella presente Carta dei Servizi e quanto realmente erogato dal Servizio.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità del personale	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato svolge un monte ore annuale di formazione e aggiornamento.
Cura della persona/ igiene personale	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti del Cser un aiuto alla cura della persona (es: pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione e svestizione, ecc.).
Governo degli spazi	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto al governo degli ambienti (ad es. riordino degli spazi dedicati ai laboratori, zona mensa) Definizione di procedure e protocolli di gestione.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità dei pasti	Attestazioni di regolarità della ditta fornitrice dei pasti (HACCP, OGM, ecc.). Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati in relazione a eventuali specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche dei residenti di diversi regimi alimentari.

Pulizia e igiene degli ambienti	Protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e la sanificazione.
--	--

QUALITÀ DELLA SICUREZZA E CERTIFICAZIONI

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Certificazioni/Conformità impianti e attrezzature	Possesso certificazioni impianti, regolare e documentata manutenzione nel pieno rispetto delle normative vigenti (D.lgs. 81/2008).
Documentazione e segnaletica	Piani di emergenza; piano di evacuazione visibile; prove di evacuazione regolarmente effettuate, corretta installazione della cartellonistica di sicurezza.
Certificazioni in corso di validità	UNI EN ISO9001:2015 – Sistemi di Gestione per la Qualità UNI ISO45001:2018 – Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul Lavoro UNI/PdR 125:2022 – Sistemi di gestione per la parità di genere

QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA, DELL'ACCESSIBILITÀ E DELL'INFORMAZIONE

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accoglienza	Conoscenza del nuovo ospite attraverso colloqui individuali, con la famiglia/ads/tutore, servizio Umea e Ass.Sociale del Comune di residenza.
Inserimento	Definizione e osservazione periodica del progetto individuale.
Rapporti con la famiglia	Incontri periodici con la famiglia. Informazione quotidiana sia in forma scritta che telefonica.
Informazione	Aggiornamento costante della bacheca informativa. Redazione/diffusione di opuscoli informativi per l'accesso al servizio. Diffusione della Carta dei Servizi.
Suggerimenti e reclami	Possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami per disservizi al Responsabile della struttura. Rilevazione della soddisfazione di ospiti e familiari attraverso la somministrazione annuale di un questionario di indagine.

Tutela dei diritti e della privacy	Documento Protezione Dati Personali e sicurezza delle informazioni. Istruzione Operativa gestione informative e consensi informati. Informativa generale sulla protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679. Moduli di consenso firmati per il trattamento dei dati personali.
--	---

7.1 RECLAMI E SUGGERIMENTI

Lo Cser “I Girasoli” garantisce una funzione di protezione e tutela non legale nei confronti delle persone che frequentano il Servizio, ricercando la loro collaborazione e quella dei familiari o di chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto. In tal senso, viene data la possibilità di segnalare suggerimenti, disservizi, consigli o elogi tramite la compilazione di un apposito modulo dedicato “**Modulo segnalazioni/reclami/osservazioni**” (si veda Allegato 1 alla presente Carta dei Servizi) disponibile presso all’ingresso e all’intero del sito www.aspambitonove.it. Il Responsabile ha il compito di comunicare al Responsabile della U.O.C. Disabilità quanto ricevuto tramite la “**Modulo segnalazioni/reclami/osservazioni**”.

L’U.O.C. Disabilità risponderà ai reclami scritti entro i 30 giorni successivi alla data riportata nel modulo dedicato.

Suggerimenti, reclami ed elogi possono anche essere presentati a voce o telefonicamente utilizzando i contatti riportati al paragrafo “Contatti e numeri utili”.

7.2 SISTEMA DI VALUTAZIONE E SODDISFAZIONE

L’Ente Gestore ottempera annualmente alla rilevazione della **Customer Satisfaction**.

Il questionario viene consegnato una volta all’anno e il trattamento dei dati avviene nel rispetto della vigente normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679). I risultati emersi permettono di valutare la messa in campo di eventuali azioni di miglioramento e soluzioni operative per migliorare il servizio negli aspetti indicati come meno soddisfacenti.

7.3 LA SICUREZZA DELLO CSER

L’Operatore economico che, mediante gara d’appalto, si è aggiudicato la gestione della struttura nella sua totalità, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, degli ospiti, dei familiari e dei visitatori.

Nel rispetto della normativa applicabile, l’Operatore economico gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie attraverso manutentori specializzati. Le manutenzioni straordinarie sono in capo ad ASP AMBITO 9. Tutto il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa vigente (D.lgs. 81/08). Il personale è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e dei residenti, nel rispetto di quanto definito dal Servizio di Prevenzione e Protezione. La gestione della salute e sicurezza all’interno del Centro è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza. L’Operatore economico struttura un proprio Organigramma della Sicurezza indicando tutte le funzioni necessarie, inclusa la squadra di emergenza composta dai lavoratori in possesso di formazione, da addetto al primo soccorso e da addetto

antincendio, il cui compito è quello di coordinare le attività ed intervenire in prima persona in tutte le situazioni di emergenza che dovessero presentarsi in struttura (es: emergenza sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, ecc.). Nel piano di emergenza, condiviso con la squadra di emergenza, sono definite le procedure da adottare in caso di necessità. Tali procedure vengono periodicamente testate con tutto il personale, simulando i vari scenari previsti. All'interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.

CONTATTI E NUMERI UTILI

Per informazioni e chiarimenti il Cser “I Girasoli” è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 08.50 alle ore 16.20.

Per eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

U.O.C. Disabilità -ASP AMBITO 9

RESPONSABILE Dott.ssa Nora Bianchi

Tel.: 0731 236996

e-mail: n.bianchi@aspambitonove.it

Assistente Sociale ASP AMBITO 9

Dott.ssa Chiara Conti

Tel.: 0731. 236911

e-mail: c.conti@aspambitonove.it

Assistente Sociale ASP AMBITO 9

Dott.ssa Arianna Natalini

Tel.: 0731. 236997

e-mail: n.natalini@aspambitonove.it

ASP AMBITO 9

Via Gramsci, 95 Jesi

tel: 0731,236911

fax: 0731,236955

sito: www.aspambitonove.it

facebook: www.facebook.com/aspambitonove

CSER - “I Girasoli”

Vicolo Beltrami – Filottrano (AN)

Tel: 0717223281

Allegato 1

U.O.C. DISABILITÀ ASP AMBITO

Modulo segnalazioni/reclami/osservazioni

Il/La sottoscritto/a _____
COGNOME _____ NOME _____

Nato/a a _____ Prov (____) il _____

residente a _____ Via _____ n. _____ CAP _____

Codice fiscale _____

Tel. _____ Cell. _____

email _____

in qualità di:

- ☐ beneficiario del servizio
- ☐ genitore
 - ☐ tutore
 - ☐ amministratore di sostegno

di:

_____ COGNOME _____ NOME _____

Nato/a a _____ il _____

residente a _____ Via _____ n. _____

Codice fiscale _____

Tel. _____ Cell. _____

email _____

STRUTTURA COINVOLTA:

- ☐ CSER "Il Maschiamonte"
- ☐ Cser "Il De Coccio"
- ☐ Cser "I Girasoli"
- ☐ Cser "Il Girasole"
- ☐ Cser "Una Porta Aperta"



TIPOLOGIA:

- Reclamo
- Segnalazione
- Disservizio
- Suggerimento/richiesta

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto)

[illegible]

Dichiara di aver preso visione dell'Allegata informativa resa ai sensi degli Artt. 13-14 del GDPR 2016/679 (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION)

FIRMA SEGNALANTE

LUOGO E DATA

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ART. 13-14 DEL GDPR 2016/679 (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION)

Gentile Signore/a, secondo la normativa indicata il trattamento, relativo ai servizi erogati, sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti, pertanto ai sensi degli articoli 13 e 14 del GDPR 2016/679, le forniamo le seguenti informazioni:

Dati trattati e finalità del trattamento. Raccogliamo i seguenti dati: ■ dati personali identificativi: dati anagrafici e identificativi, di contatto e di pagamento: informazioni relative al nome, numero di telefono, residenza, informazioni relative al pagamento della quota parte del servizio; ■ dati personali sensibili (particolari): dati relativi allo stato di salute attinenti alla salute fisica o mentale passata, presente e futura, raccolti direttamente dai dipendenti dell'ASP in relazione alla richiesta del servizio erogato; ■ dati personali giudiziari: e cioè quelli che possono rivelare l'esistenza di determinati provvedimenti giudiziari soggetti ad iscrizione nel casellario giudiziale (ad esempio, i provvedimenti penali di condanna definitivi, la liberazione condizionale, il divieto od obbligo di soggiorno, le misure alternative alla detenzione) o la qualità di imputato o di indagato. Il trattamento dei suoi dati (ad es. registrazione, modifica, conservazione, cancellazione) e il suo consenso al trattamento degli stessi è condizione necessaria per una adeguata erogazione ed esecuzione di tutti i servizi erogati dall'ASP e per il corretto assolvimento degli adempimenti contabili/amministrativi.

Modalità del trattamento. Il trattamento dei dati sarà improntato nel pieno rispetto delle norme di legge, secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza e potrà essere effettuato utilizzando supporti cartacei e/o informatici/telematici idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e comunque con l'utilizzo di idonee procedure che evitino il rischio di smarrimento, sottrazione, accesso non autorizzato, uso illecito, modifiche indesiderate e diffusione.

Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto a rispondere. Il conferimento dei dati è necessario. Il rifiuto o la mancata comunicazione dei dati o l'opposizione integrale/parziale al loro trattamento potrà comportare l'impossibilità di fornire i servizi richiesti.

Comunicazione dei dati a terzi (Destinatari dei dati). I dati saranno trattati dal Titolare, dai Responsabili del trattamento e da eventuali persone autorizzate al trattamento sotto la diretta responsabilità del Titolare o del Responsabile secondo apposite istruzioni. In particolare i dati potranno essere comunicati a soggetti terzi, quali ad esempio: ■ Società/studi professionali che prestano attività di assistenza, consulenza o collaborazione nei nostri confronti in materia contabile, amministrativa, fiscale, legale, tributaria e finanziaria; ■ P.A. es. Comune, S.S.N., per lo svolgimento delle funzioni istituzionali; ■ Terzi fornitori di servizi (le Ditte aggiudicatrici di appalti) cui la comunicazione sia necessaria per l'adempimento delle prestazioni oggetto del contratto; ■ Istituti di Credito per l'erogazione di contributi di varia natura o nel caso in cui sia richiesta la compartecipazione dell'utente nel costo del servizio; ■ Distretto Sanitario e Unità Valutativa integrata competente per territorio per consentire le valutazioni delle domande d'ingresso nelle strutture residenziali. I dati potranno essere comunicati a seguito di ispezioni o verifiche, a organismi di vigilanza, autorità giudiziarie nonché a tutti gli altri soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge. I dati sensibili non verranno comunicati o diffusi a terzi per nessun motivo e saranno trattati necessariamente per il corretto adempimento dei compiti dell'Unità Operativa.

Trasferimento dei dati a Paesi terzi (al di fuori dell'Unione europea). In nessun caso si trasferirà i dati personali e sensibili ad un paese terzo o ad una organizzazione internazionale; tuttavia si riserva la possibilità di utilizzare servizi in cloud e in tal caso i fornitori dei servizi saranno selezionati tra coloro che forniscono garanzie adeguate, così come previsto dall'art. 46 GDPR 2016/679.

Periodo di conservazione dei dati. I dati personali e sensibili saranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati e comunque per un periodo minimo di 5 anni. Decorso tale periodo di conservazione, i dati potranno essere distrutti e/o cancellati. Nel caso dovessero instaurarsi controversie legali, i dati personali saranno trattati ai fini della difesa degli interessi dell'ASP.

Diritto di accesso ai dati e altri diritti:

- a. **Diritto di accesso** Ha il diritto di ottenere la conferma che sia in corso o meno un trattamento dei dati e, in tal caso, avere le seguenti informazioni: ■ le finalità del trattamento; ■ le categorie di dati personali trattati; ■ i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati; ■ il periodo di conservazione dei dati.
- b. **Diritti di rettifica, cancellazione e limitazione** Può sempre chiedere la rettifica dei dati inesatti; la cancellazione dei dati che La riguardano nel rispetto delle eccezioni indicate nell'art.17 e comunque non prima di 5 anni; la limitazione del trattamento degli stessi.
- c. **Diritto di opposizione** Lei potrà opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali per motivi connessi ad una situazione particolare in grado di legittimare la sua decisione e a condizione che non sussista alcun interesse legittimo prevalente del titolare.
- d. **Diritto alla portabilità** Ove tecnicamente possibile, Lei ha diritto di ricevere –nelle ipotesi in cui la base giuridica del trattamento sia un contratto o il consenso e lo stesso sia effettuato con mezzi automatizzati- i Suoi dati personali in un formato strutturato e leggibile da dispositivo automatico.
- e. **Diritto di revoca del consenso** Il consenso potrà essere revocato in qualsiasi momento limitatamente alle ipotesi in cui il trattamento sia basato sul Suo consenso per una o più specifiche finalità e riguardi dati personali comuni o particolari categorie di dati, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- f. **Diritto di reclamo** Lei ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it).

Modalità di esercizio dei diritti. L'esercizio dei suddetti diritti può essere esercitato in qualsiasi momento inviando una richiesta (anche per email) al: **Titolare del trattamento** l'ASP Ambito 9, C.F./P.IVA 92024900422, Via Gramsci n. 95 60035 Jesi (An) Telefono 0731.236911 email asp.ambitonove@comune.jesi.an.it – PEC: asp.ambitonove@emarche.it

Modifiche. La presente informativa potrebbe essere soggetta a variazioni per modifiche e/o integrazioni della normativa di riferimento. Pertanto, il Titolare del trattamento invita sin da ora i destinatari dell'informativa a prendere visione della stessa anche sul sito internet dell'azienda (www.aspambitonove.it), dove sarà possibile trovare il testo sempre aggiornato.

Presa visione e letta l'informativa sul trattamento dei dati personali di cui sopra e pienamente informato/a delle finalità, modalità e caratteristiche del trattamento, nonché dell'identificazione del Titolare del Trattamento.

☐ DO IL CONSENSO

☐ NEGO IL CONSENSO

FIRMA DEL TITOLARE DEI DATI O TUTORE LEGALE

.....

FIRMA DEL RICHIEDENTE SE DIVERSO DAL TITOLARE

.....

Luogo e Data.....



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO SOCIO EDUCATIVO RIABILITATIVO

“Una Porta Aperta”

Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 40 del 26.09.2024

Unità Operativa Disabilità

Via Gramsci, n. 95 – 60035 Jesi (An) – Tel. 0731 236911

e-mail: asp.ambitonove@aspambitonove.it – sito: www.aspambitonove.it

pec: asp.ambitonove@emarche.it

SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
1.2 RIFERIMENTI VALORIALI E PRINCIPI DEL SERVIZIO.....	5
2. ASPETTI METODOLOGICI	6
2.1 PRINCIPI DEL SERVIZIO.....	7
3. CARATTERISTICHE GENERALI	8
3.1 COME RAGGIUNGERCI	8
3.2 MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO.....	9
3.3 RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA.....	9
3.4 GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA	9
4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA.....	10
4.1 SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE	12
4.2 MODALITÀ DI LAVORO DELL'ÉQUIPE	12
5. ASPETTI ORGANIZZATIVI	13
5.1 ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO.....	14
5.2 DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI.....	15
5.3 MODALITÀ DI CONTATTO CON I FAMILIARI	16
5.4 INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI OSPITI E AI FAMILIARI	16
5.5 MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE.....	16
6. ASPETTI ECONOMICI.....	16
6.1 PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA	16
6.2 PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA.....	18
6.3 COSTI DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO	18
6.4 POLIZZE ASSICURATIVE.....	18
7. ASPETTI QUALITATIVI.....	18
7.1 RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	20
7.2 SISTEMA DI VALUTAZIONE E SODDISFAZIONE	21
7.3 LA SICUREZZA DEL CENTRO	21
7.4 CONTATTI E NUMERI UTILI	22
ALLEGATO 1: MODULO SEGNALAZIONE, RECLAMI OSSERVAZIONI.....	23

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è redatta DALL'ASP AMBITO 9 che, su delega dei comuni dell'ATS, eroga tra i vari servizi rivolti a persone in situazione di disabilità ai sensi della Legge 104/92 di età compresa tra i 0 e 65, anche quelli semi-residenziali.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di conoscenza a disposizione dei cittadini, del territorio e di altri Servizi e rende esplicito il criterio attraverso il quale viene progettato, pensato, organizzato e gestito il Centro Socio Educativo Riabilitativo.

Pertanto, tale documento ha l'obiettivo di:

INFORMARE il cittadino/residente sui servizi erogati e sulle modalità per accedervi;
IMPEGNARE l'ente gestore a garantire gli standard di qualità dei servizi descritti nel presente documento;

INDICARE i diritti e i doveri del cittadino/residente ed esprimere in modo chiaro e trasparente l'organizzazione del servizio e le sue finalità;

FACILITARE una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/residente, nonché di enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque operi nel settore dei servizi sociali e sociosanitari.

Con la Carta dei Servizi gli utenti ed i loro familiari/ads/tutore hanno la possibilità di verificare il rispetto degli impegni assunti e di inviare eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. La SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI è a disposizione all'ingresso della struttura nell'apposita postazione accanto alla reception.

La presente Carta dei Servizi è sempre disponibile nella bacheca informativa di ogni Cser presente nell'ATS9. Viene consegnata agli utenti e loro familiari/ads/tutore al momento di ammissione ed è pubblicata sul sito web www.aspambitonove.it.

1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge n. 104 del 05/02/1992 “*Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone*”;
- Legge n. 328 del 13/11/2000 “*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*” – (Art. 13) “*Carta dei servizi sociali*”;
- DGR n. 1331/2014 “*Accordo tariffe servizi residenziali e semiresidenziali tra Regione marche e Enti Gestori*”.
- Legge Regionale n. 21 del 30/09/2016 “*Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina gli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati*”;
- Legge Regionale n. 7 del 14/03/2017 “*Modifiche legge regionale 30 settembre 2016 n. 21 “Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina gli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati”*”;
- Regolamento Regionale n. 1 del 01/02/2018 “*Definizione delle tipologie delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati ai sensi dell’art. 7, comma 3, della legge regionale 30 settembre 2016 n. 21*”;
- DGR n. 937 del 20/07/2020 “*LR n 21/2016 art.3 comma 1 lett. b) – “Manuale Autorizzazione strutture sanitarie extra ospedaliere intensive estensive, strutture socio sanitarie di lungo assistenza o mantenimento e protezione che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale (parte C: requisiti generali e requisiti specifici delle strutture per disabilità, salute mentale, dipendenze patologiche, minorenni)*”

1.2 RIFERIMENTI VALORIALI E PRINCIPI DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Socio-Educativo-Riabilitativo è una struttura semiresidenziale che garantisce trattamenti socio-riabilitativi di recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue, erogati congiuntamente a prestazioni assistenziali e tutelari di diversa intensità.

Il Servizio recepisce e fa propri i principi indicati dalla normativa e ne tiene conto nello svolgimento delle attività. Si fonda su:

- ✓ **Coinvolgimento** la persona, famiglia/Ads/Tutore viene informata del funzionamento del Servizio e coinvolta/o nella predisposizione del progetto educativo personalizzato;
- ✓ **Eguaglianza** il servizio è accessibile a tutti e deve essere garantita la parità di trattamento e di condizioni senza discriminazioni;
- ✓ **Personalizzazione** inteso come capacità di leggere i bisogni del singolo utente, di fornire un intervento adeguato alle sue necessità;
- ✓ **Integrazione** ovvero la necessità e l'importanza di creare relazioni solide e continue tra i servizi del territorio, al fine di potenziare e rafforzare quanto più possibile l'efficacia degli interventi;
- ✓ **Continuità** le prestazioni vengono erogate in maniera regolare e continuativa;
- ✓ **Professionalità** si garantisce la presenza di personale qualificato, costantemente aggiornato, che condivide strumenti e metodologie di lavoro;
- ✓ **Partecipazione** La persona e i suoi familiari possono partecipare attivamente al progetto di assistenza, cura e al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono l'informazione accessibile, corretta e costante e la formulazione di suggerimenti attraverso questionari di gradimento e moduli per i reclami;
- ✓ **Professionalità** Il servizio è erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato;
- ✓ **Efficienza ed Efficacia** I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza (utilizzo delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia, ovvero in grado di soddisfare i bisogni dei residenti e di promuoverne il benessere.

2. ASPETTI METODOLOGICI DEL SERVIZIO

Quello che spesso accade nei confronti dell'individuo fragile, nell'ottica dei professionisti della relazione di cura, è che l'attenzione si focalizzi sugli aspetti di bisogno anziché considerare complessivamente la persona. Da questa tendenza, che talvolta rappresenta un "automatismo" inconsapevole, si innesca un circolo vizioso per cui l'assistito viene influenzato, nella percezione di sé, dalle modalità e dall'approccio adottati nei suoi confronti, conformandosi sempre di più al ruolo di persona bisognosa di cure. In opposizione a questo orientamento, all'interno degli Cser viene adottato l'Approccio alla vita che si fonda sui concetti di **Umanizzazione e Personalizzazione dell'assistenza** e abbraccia i seguenti riferimenti:

APPROCCIO CAPACITANTE (Pietro Vigorelli, 2011)

Promuove il riconoscimento e il mantenimento delle competenze elementari che hanno tutti gli esseri umani, a prescindere dalle loro condizioni psicofisiche e dal loro stato cognitivo:

- la competenza a parlare (produrre parole in modo indipendente dal loro significato, valorizzando sempre e comunque quanto pronunciato attraverso opportune tecniche verbali);
- la competenza a comunicare (interagire col linguaggio verbale, non verbale e paraverbale);
- la competenza a contrattare (su cose che riguardano la vita quotidiana durante gli scambi verbali);
- la competenza a decidere (autodeterminazione rispetto alla propria vita);
- la competenza emotiva (provare emozioni, riconoscere quelle dell'interlocutore e condividerle).

L'Approccio Capacitante focalizza l'attenzione sulle capacità della persona e non sui deficit, al fine di **creare le condizioni per la felicità** attraverso il mantenimento delle autonomie e delle relazioni sociali, offrendo l'aiuto necessario affinché ciascun assistito possa fare ed essere ciò che ritiene importante e significativo. Strettamente collegati a questo concetto, sono due gli aspetti da sottolineare:

- i **livelli crescenti di supporto**: l'operatore, a partire dalla comprensione delle reali capacità della persona con disabilità, delle sue difficoltà e dei bisogni a livello emotivo e motivazionale, agisce modulando il suo grado di intervento nell'ottica di non sostituirsi alla persona, invalidando le sue potenzialità, bensì di spronarla e supportarla nello svolgimento delle attività quotidiane nella misura strettamente necessaria;
- l'**ascolto attivo**: l'operatore si pone in un atteggiamento di ascolto che non si esprime solo nell'ascolto delle parole ma in una forte attenzione a tutti i livelli comunicativi (verbale, non verbale, prossemica, ecc.) soprattutto ad intenzioni, sentimenti, stati d'animo, paure, angosce e timori, cercando di cogliere i messaggi nel momento e nella modalità in cui si manifestano, senza interrompere o giudicare, nel rispetto della dignità e delle competenze della persona.

MODELLO BIO-PSICO-SOCIALE

È una strategia di approccio alla persona che muove dalla concezione multidimensionale della salute promossa dall'OMS (1948) quale stato di completo benessere fisico, mentale e sociale. L'assunzione fondamentale del modello è che ogni condizione di salute o malattia sia la conseguenza dell'interazione tra fattori biologici, psicologici e sociali. L'adozione del modello bio-psico-sociale implica la partecipazione attiva della persona, in quanto principale esperto della sua salute, e della sua famiglia, ai percorsi di cura e assistenza che lo riguardano. L'Approccio alla Vita si riflette nel **Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)**, strumento operativo fondamentale per impostare percorsi di cura e assistenza multidisciplinari e personalizzati, con lo scopo ultimo di migliorare la qualità della vita della persona.

2.2 PRINCIPI DEL SERVIZIO

I principi che orientano e guidano le attività sono:

Rispetto della persona: il Centro promuove azioni atte a prevenire e contrastare qualsiasi forma di abuso e violenza nei confronti delle persone inserite in struttura;

Coinvolgimento: i familiari/ads/tutore sono coinvolti nel progetto e nell' erogazione del servizio;

Uguaglianza: il Centro garantisce parità di trattamento e di condizioni del servizio erogato eliminando qualunque possibile forma di discriminazione che possa limitare o negare l'accesso al servizio a chiunque ne abbia il diritto;

Integrazione: in un'ottica di integrazione con il territorio, il Centro lavora in stretta collaborazione e fornisce un contributo essenziale ai servizi sociali e socio-sanitari del territorio;

Imparzialità: saranno assicurati, a tutti gli utenti, servizi e prestazioni di pari livello qualitativo in relazione a quanto definito nel PAI e il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispirerà ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità;

Umanizzazione e Personalizzazione: l'inserimento della persona all'interno del Centro deve essere adeguato alle sue esigenze fisiche e morali nonché ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni;

Relazione: tutte le attività svolte all'interno del Centro intendono offrire alle persone adeguate opportunità di socializzazione al fine di combattere l'isolamento e lo stigma sociale;

Continuità: i servizi e le prestazioni sono erogati in modo continuativo e regolare. In caso eccezionale di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure e adottate le misure idonee a ridurre i disagi;

Partecipazione: la persona e i suoi familiari/ads/tutore possono partecipare attivamente al progetto di assistenza, cura e al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono l'informazione accessibile, corretta e costante e la formulazione di suggerimenti attraverso questionari di gradimento e moduli per i reclami;

Professionalità: il servizio è erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato;

Efficienza ed Efficacia: i servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza (utilizzo appropriato delle risorse e senza sprechi) e di efficacia, ovvero in grado di soddisfare i bisogni dei residenti e di promuoverne il benessere.

3. CARATTERISTICHE GENERALI

Questa Carta del Servizio descrive uno dei Centri Socio Educativi Riabilitativi (CSER) per disabili presenti nel territorio dell'Ambito Territoriale IX delegati all'ASP AMBITO 9 e gestiti dall'Operatore economico vincitore della gara d'appalto.

Il **Cser Una Porta Aperta** è una *“struttura semiresidenziale che garantisce trattamenti socio-riabilitativi di recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue, erogati congiuntamente a prestazioni assistenziali e tutelari di diversa intensità a persone non autosufficienti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate, anche in laboratori e centri occupazionali”*.

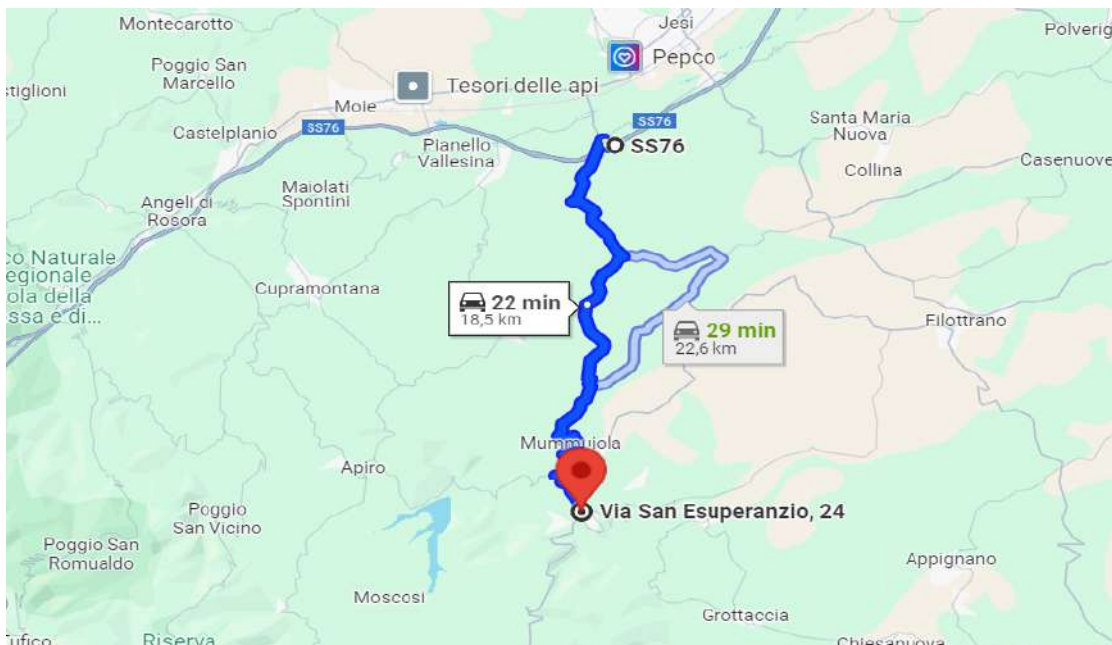
E' autorizzato per un totale di n. 15 posti. Il servizio è entrato a far parte della rete dei servizi delegati all'ASP AMBITO 9 nel 2022.

I locali che ospitano detto Centro sono di proprietà del Comune di Cingoli e sono ubicati in via Esuperanzio, 24.

Il Cser garantisce un'apertura annuale per almeno 48 settimane all'anno per 7 ore al giorno, per 5 giorni settimanali dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:00. Il calendario delle chiusure viene definito annualmente e comunicato alle famiglie e ai servizi. Nei periodi di chiusura programmata (festività natalizie, pasquali e nazionali), che in ogni caso non superano le due settimane consecutive, vengono assicurati interventi di sostegno alternativi per i soggetti più gravi. Durante il mese di agosto è assicurata una apertura alternata (per gli Cser ubicati nel territorio di Jesi) anche in rapporto alle effettive domande avanzate dalle famiglie entro la prima metà di giugno dell'anno in corso.

Il Centro è destinato ad accogliere utenti in possesso del riconoscimento della condizione di disabilità di cui alla L.104/92, di età compresa tra i 18 (i quali hanno adempiuto all'obbligo scolastico e per i quali non è prevedibile nel breve periodo un percorso lavorativo o formativo) e i 65 anni.

3.1 COME RAGGIUNGERCI



Il Centro si trova in via San Esuperanzio, 24 – Cingoli (MC)

È facilmente raggiungibile con i principali mezzo di trasporto. All'uscita 16 della SS76 per Cingoli – Jesi Ovest si prosegue in direzione Cingoli.

Percorrere la strada provinciale 502 di Cingoli per circa 18 km, mantenere la destra e proseguire verso Via S. Esuperanzio.

3.2 MODALITÀ DI COLLEGAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI DEL TERRITORIO

Il Cser è ben inserito nel tessuto urbano che la circonda, aspetto che permette di mantenere agevolmente rapporti significativi con il contesto socio-sanitario di riferimento.

Vi è uno stretto e continuo collegamento con i servizi territoriali per disabili, attraverso gli incontri periodici di condivisione e confronto tra l'ASP AMBITO 9 e i referenti dell'Unità Multidisciplinare Età Adulta (di seguito denominata UMEA).

Nelle fasi di progettazione e di innovazione delle attività interne al Centro si possono prevedere momenti di confronto con le Associazioni di volontariato presenti nel territorio. Il centro può accogliere le persone che scelgono di svolgere il servizio civile. Può ospitare stagisti provenienti da corsi di qualifica professionale, di specializzazione e di formazione tecnica superiore o tirocinanti provenienti da corsi universitari. È aperta la collaborazione con le scuole del territorio. Sono previsti ingressi di volontari, che saranno identificati con un cartellino di riconoscimento, per attività di animazione-ricreazione.

3.3 RICHIESTA D'AMMISSIONE E TIPOLOGIA DI UTENZA

I requisiti di accesso al Centro sono:

- La residenza in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale IX;

- La presenza della certificazione della disabilità in situazione di gravità ai sensi della legge 104/92.

Si accede al centro previa valutazione multidimensionale effettuata UMEA, operanti nell'ambito delle Unità Operative sociali e sanitarie (U.O.S.e S.) alle quali viene affidata la presa in carico delle persone con disabilità, garantendo la presenza della componente clinica e sociale in un'ottica di una effettiva integrazione socio-sanitaria.

La valutazione multidimensionale della persona ed il progetto socio-educativo riabilitativo viene definito congiuntamente con i servizi sociali territoriali.

La valutazione multidimensionale effettuata con strumenti adottati a livello regionale, sarà redatta secondo i principi della valutazione bio-psicosociale in coerenza con il sistema di classificazione ICF, dovrà analizzare le diverse dimensioni della vita della persona con disabilità.

L'UMEA, in forma integrata con l'ASP AMBITO 9, dovrà produrre un progetto personalizzato socio-educativo riabilitativo e attivare il percorso di inserimento nel centro individuato più appropriato per le specifiche necessità del disabile. La permanenza al Centro è connessa all'andamento della progettualità, alla verifica della rispondenza del servizio, alle condizioni del soggetto ed alla permanenza dei requisiti necessari. L'ammissione può essere determinata oltre che dalla posizione in lista di attesa, anche da eventuali condizioni di urgenza di natura sanitaria/sociale valutate dai servizi territoriali.

3.4 GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Le liste di attesa per i posti autorizzati sono redatte in modalità integrata dall'Umea e ASP AMBITO 9 secondo il criterio cronologico di valutazione della domanda, fatta salva l'ipotesi di assegnazione di condizioni di priorità (situazione di fragilità del soggetto o del nucleo familiare, complessità sociale del contesto di provenienza).

Tale lista d'attesa sarà depositata presso gli Uffici dell'ASP AMBITO 9 presso la U.O. Disabilità nella quale confluiranno tutte le richieste ritenute ammissibili. A fronte di disponibilità di un posto si provvederà, nel più breve tempo possibile.

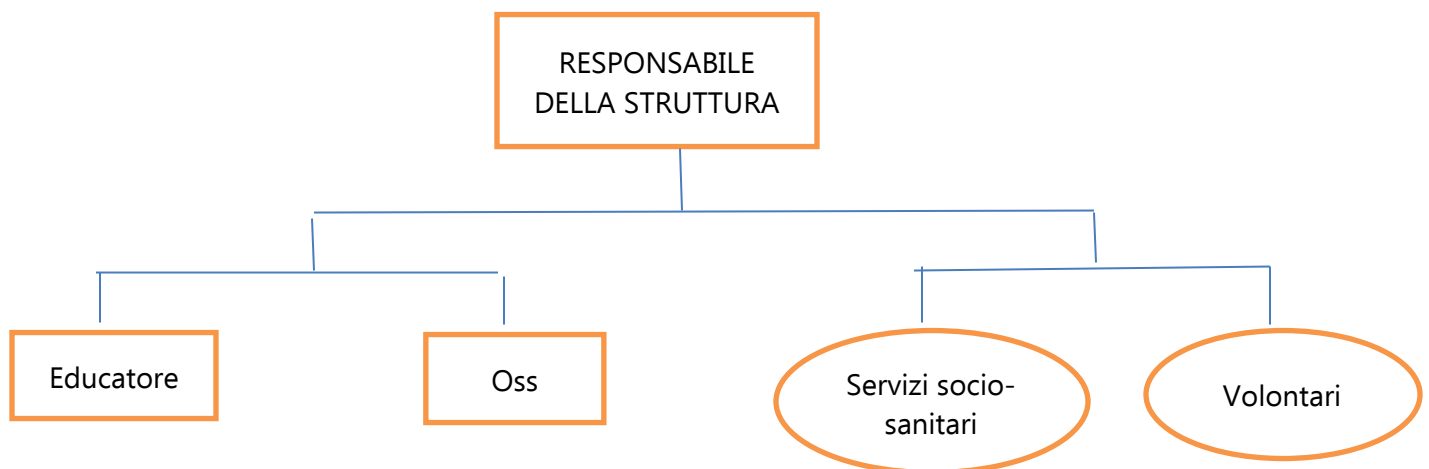
4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA DEL SERVIZIO

L'equipe di lavoro elabora in modo integrato la programmazione degli interventi erogati in coerenza con i progetti individuali che vengono verificati annualmente. Nella stesura, aggiornamento e verifica del progetto è previsto il coinvolgimento della persona, dei familiari o tutore/amministratore di sostegno, UMEA e ASP AMBITO 9. L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona che considera gli aspetti educativi, assistenziali, sanitari, riabilitativi e sociali. L'equipe definisce inoltre le proposte e progetta ciascuna delle attività del Centro.

L'equipe del Servizio Cser è composta da:

- Responsabile di struttura: è presente in struttura per un'intera giornata a settimana e una mattina o un pomeriggio, in alternanza con l'altro Cser di Staffolo (le giornate a disposizione sono attualmente martedì, mercoledì e venerdì salvo cambiamenti per riunioni o incontri). Risulta essere reperibile telefonicamente dal lunedì al venerdì per l'equipe e familiari degli ospiti;
- Educatore professionale: è presente al Centro dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 16:00;
- Operatore Socio Sanitario (OSS): è presente al Centro dalle nelle ore centrali della giornata.

Integrano l'equipe del Servizio è composto da professionisti e personale di supporto altamente qualificato come riportato in organigramma.



Il **responsabile di struttura** è in possesso di titolo di studio formazione specifica ed esperienza del settore (almeno due anni). Tale figura ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle attività e dei percorsi educativi, di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali e con i familiari.

Nello specifico il Responsabile si occupa di:

- favorire l'integrazione tra le varie figure professionali operanti nel Centro Diurno al fine di garantire interventi omogenei e personalizzati su tutti gli ospiti del Centro stesso;
- collaborare con l'equipe dell'Unità Multidisciplinare Età Adulta di riferimento per l'elaborazione, l'attuazione e la verifica del piano educativo assistenziale individualizzato elaborato per ogni persona,

anche mediante il costante coinvolgimento dei familiari di riferimento;

- gestisce il personale e relative sostituzioni, secondo idonea turnazione;
- gestione delle riunioni periodiche con i familiari degli ospiti del Centro;
- gestisce le riunioni periodiche con il Responsabile UO DISABILITA' dell'ASP;
- è responsabile della tenuta a norma e dell'aggiornamento, nel rispetto di tutte le normative in essere per tutta la durata contrattuale, di tutta la documentazione relativa alla gestione del Centro e alla documentazione sociale e sanitaria degli utenti, nel rispetto della vigente normativa;
- promuove le attività che favoriscano dinamicità, flessibilità e vivacità di funzionamento dei Centri, garantendone l'inserimento nel contesto sociale, promuovendo e realizzando attività di integrazione sociale esterne alla struttura;
 - garantisce la privacy riguardo ai dati forniti dai familiari, dai servizi e dall'ASP AMBITO 9 e dell'utilizzo degli stessi per i soli scopi istituzionali della struttura;
 - è responsabile della tenuta delle chiavi del Centro Diurno, di cui una copia sarà depositata presso la sede dell'ASP AMBITO 9.

Il **personale educativo** è in possesso del titolo previsto per la figura professione, ai sensi della normativa vigente con le equipollenze riconosciute dai Ministeri competenti

Gli educatori declinano i progetti individuali in attività e proposte, che realizzano secondo un'organizzazione settimanale. Per ogni utente viene individuato un educatore che referente per il progetto individualizzato.

L'**OSS** è in possesso del titolo richiesto per la figura professionale. Si occupa degli aspetti legati alla cura e al soddisfacimento dei bisogni assistenziali primari di ogni ospite. Può svolgere prestazioni socio-sanitarie, se previste dal mansionario professionale. Nello specifico si occupa di:

- gestire la PEG e/o fornire supporto nella somministrazione del pasto alle persone meno autonome
- apparecchiare e sparecchiare seguendo con un rigido protocollo d'igiene
- igiene della persona
- supporto nell'assunzione dei farmaci

Possono essere presenti in Struttura **volontari** sia in forma singola sia associata, per svolgere attività di supporto alla programmazione del Centro senza sostituirsi all'operatività del personale educativo. L'attività dei volontari è programmata e indirizzata dal coordinatore in collaborazione con gli educatori coordinatori dei centri.

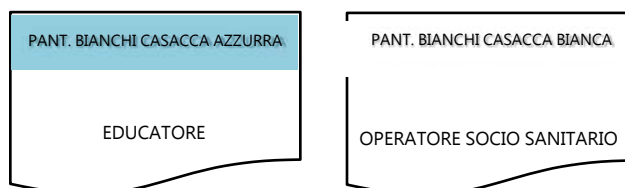
Tutti gli orari precedentemente indicati si riferiscono al funzionamento del Centro Diurno pieno regime. Il personale effettivamente presente è tuttavia subordinato agli ospiti inseriti al centro in quanto calcolato sulla base di un minutaggio al giorno a persona. In presenza di minor numero di ospiti gli orari possono quindi subire riduzione, mantenendo sempre garantiti i minuti pro/die pro/capite come previsto dalle norme vigenti.

Figura professionale	Minutaggio pro-capite/pro-die
Responsabile	9,52
Oss	18
Educatori	144
Programmazione Oss	0,67
Programmazione Educatori	1,78

TOTALE PERSONALE	173,97
---------------------	--------

Tutto il personale Del Centro Diurno “Una Porta Aperta” indossa un cartellino con la propria foto, il nome, la qualifica, la matricola e la data di assunzione.

Il colore delle divise consente di ricondurre il personale interno della struttura ad un gruppo professionale.



4.1 SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La **selezione e la formazione del personale**, è affidata all’Operatore economico che, mediante gara d’appalto, si è aggiudicato la gestione del Servizio.

L’Operatore economico prevede la realizzazione di un piano di formazione e aggiornamento tecnico che garantisce a ciascun operatore un minimo di 20 ore annuali.

I contenuti di tali iniziative formative riguardano due aree tematiche:

- le competenze specifiche attinenti al ruolo svolto (sapere, saper essere e saper fare).
- le conoscenze più ampie e generiche relative al lavoro “sociale” e di quello svolto nel settore dei servizi alla persona.

Una volta al mese è prevista la supervisione condotta e gestita da personale specializzato.

A tali incontri partecipa il Responsabile del Centro.

4.2 MODALITÀ DI LAVORO DELL’ÉQUIPE

All’interno del Centro, la figura della Responsabile funge da *collante* tra i diversi profili professionali, garantendo che ciascuno di essi operi secondo la propria professionalità e le proprie competenze ma, al tempo stesso, seguendo la **metodologia del lavoro di equipe**, in stretto raccordo con tutti i colleghi, nell’ottica di perseguire i medesimi obiettivi. A questo scopo, gli strumenti atti a garantire l’integrazione interprofessionale sono:

- > **riunioni di equipe settimanale** per monitorare l’andamento del servizio e ricalibrare gli interventi, al bisogno;
- > **supervisioni di gruppo** con lo Psicologo esterno, per definire il proprio ruolo professionale e discutere delle dinamiche interne all’equipe;
- > **momenti di briefing giornaliero** tra il personale in turno per condividere il da farsi e concertare gli interventi;
- > **riunioni di programmazione, monitoraggio e verifica dei PAI** per condividere il percorso educativo di ogni utente e assicurarsi che ciascun operatore abbia chiari i propri compiti in relazione a quanto definito del progetto redatto a favore della persona. Per ogni incontro il Responsabile provvede alla stesura di un verbale che verrà consegnato all’interno della cartella personale dell’utente;
- > **il PAI**, che garantisce, per ciascuna area di intervento, che ogni operatore agisca per quanto di propria competenza ma in una direzione condivisa con i colleghi;

Gli strumenti di lavoro utilizzati sono:

- Cartella personale dell'utente;
- Progetto educativo/assistenziale individuale (PAI) aggiornato;
- Agenda giornaliera, utilizzata per annotare telefonate, impegni della giornata, eventuali assenze di utenti e operatori, pianificazione preventiva dell'organizzazione del Laboratorio, comunicazioni ordinarie;
- Scheda Diario che rappresenta una scheda di osservazione giornaliera rispetto all'utenza e all'attività svolta che viene inviata alla famiglia;
 - Registri mensili presenze utenti e operatori;

5. ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO

L'**ingresso** della persona all'interno dello Cser è subordinata all'autorizzazione da parte dell'ASP AMBITO 9. La modalità di inserimento al Centro, dovrà avvenire, quando la situazione lo permette, in modo graduale, con dei tempi stabiliti dall'equipe dei servizi.

Una volta disposto l'ingresso verrà effettuato un incontro (alla presenza dell'Umea, dell'Assistente Sociale dell'ASP AMBITO 9, della Responsabile dello Cser e dei familiari/ads/tutore) in cui si procederà:

- alla comunicazione e accettazione del Regolamento e della presente Carta del Servizio;
- alla comunicazione circa modalità di trasporto domicilio/centro e viceversa
- Allo scambio dei riferimenti telefonici: Centro, Famiglia, Operatore economico ecc
- alla consegna da parte della famiglia/ads/tutore di: relazione del medico curante indicante le relative terapie ed eventuali presidi sanitari utilizzati; eventuale verbale di nomina del tutore o amministratore di sostegno da parte del tribunale, copia verbale L.104/92 ed accertamento invalidità civile e/o accompagnamento;
- alla firma con il familiare/ads/tutore la modulistica relativa all'autorizzazione all'aiuto all'assunzione dei farmaci, il documento sulla privacy ed il consenso al trattamento di dati.

A seguito dell'ingresso, la persona sarà soggetta ad un periodo di osservazione propedeutico alla predisposizione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). L'attività di osservazione e conoscenza sarà supportata dalla scheda di valutazione funzionale e dalla compilazione quotidiana del diario di ingresso in cui si segnaleranno abitudini, comportamenti, alimentazione, le attività svolte ecc. Il PAI verrà condiviso con la famiglia/ads/tutore, l'UMEA e l'ASP AMBITO 9. Tale progetto viene verificato e rielaborato annualmente.

A cura del Responsabile del Centro sarà predisposta apposita cartella personale della persona completa di dati anagrafici e sanitari, l'accesso alla cartella è consentito esclusivamente al personale del Centro ed all'equipe specialistica che ha la presa in carico della persona. I dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy.

In **caso di assenza** per ricovero ospedaliero o motivi di salute, il posto sarà conservato fino alle dimissioni eccetto che, a seguito di valutazione dell'Umea, non sia stata valutata l'attivazione di un altro servizio più rispondente alle nuove condizioni dell'utente.

Per altri casi si assenza, laddove prolungata per un intero mese (ad es. agosto e dicembre), le famiglie/ads/tutore si impegnano a comunicare in forma scritta all'ASP AMBITO 9 l'assenza della persona dal Centro.

Le **dimissioni** dalla possono avvenire per:

- raggiungimento dei 65 anni;
- trasferimento dell'utente in un Comune non afferente al territorio dell'ASP AMBITO 9;
- qualora il progetto non sia più rispondente alle esigenze di vita dell'utente;
- decesso.
- in caso di reiterato mancato pagamento della retta dovuta.

5.1 ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

La pianificazione delle attività quotidiane viene elaborata dal Responsabile della Struttura in base alle esigenze assistenziali definite nei PAI degli ospiti e in funzione del loro benessere, del rispetto dei tempi individuali e della qualità del servizio. I laboratori e attività proposte variano con cadenza semestrale.

L'organizzazione della giornata è articolata in modo da garantire la massima flessibilità gestionale come di seguito indicato:

ORARI	ATTIVITÀ
09:00	Ingresso presso il Centro
10:00 - 12:00	Svolgimento attività varie
12.00	Preparazione al Pranzo
12.30	Pranzo nella sala da pranzo
14.00 – 15:30	Svolgimento attività varie
15.30 – 16:00	Preparazione per rientro a domicilio

La prima attività educativa della giornata avviene sul pulmino: l'utente è invitato a socializzare con gli altri, sperimentando le proprie capacità comunicative e interpersonali. L'ingresso al Centro è previsto dalle ore 09 ed avviene una prima fase di accoglienza in cui si propone un momento di scambio per stimolare la comunicazione ed esprimere vissuti e stati d'animo. Il momento di accoglienza favorisce l'autostima, la fiducia nell'altro, la consapevolezza e la percezione di "essere accolti".

Le attività mattutine vengono proposte in base alla programmazione settimanale e ai PAI di ogni utente pertanto calibrate sulla base delle esigenze e capacità di ogni singolo utente.

Rispetto all'attività educativa specifica nei confronti degli utenti con autismo, l'Educatore specializzato si occupa di:

- ☐ organizzare spazi a basso impatto sensoriale;
- ☐ disporre nello spazio marcatori visivi (oggetti, foto, immagini) che anticipino l'ambiente e la funzione strettamente connessa a quel contesto;
- ☐ anticipare visivamente le attività da svolgere (prevedibilità);
- ☐ strutturare le attività che si devono realizzare in una determinata giornata, indicando le sequenze delle azioni da compiere e anticipando i possibili cambiamenti che potrebbero verificarsi affinché non si inneschino comportamenti problematici dovuti dall'ansia (stereotipie, ossessioni);
- ☐ proporre attività motorie (percorsi, passeggiate, giochi strutturati);
- ☐ gruppi di discussione.

Il momento del pranzo assume una forte connotazione educativa volta al potenziamento delle abilità di autonomia domestica. È prevista una turnazione settimanale che coinvolge tutti gli utenti, ciascuno per le proprie capacità, per le operazioni di apparecchiamento, posizionamento di tovaglie, tovaglioli e posate, sparcchiamento, riordino e pulizia. L'assunzione del pasto rappresenta una significativa possibilità educativa per lavorare sulle autonomie, migliorare la coordinazione oculo-manuale e potenziare le abilità fino motorie. Subito dopo aver consumato il pasto, nei Centri in cui è possibile scegliere il menù, ciascun utente stabilisce cosa desidera mangiare nei giorni seguenti tra le alternative proposte, offrendo un'ulteriore possibilità di autodeterminazione.

Al termine del pranzo, gli operatori supportano gli utenti nelle operazioni d'igiene orale e pulizia di mani e viso, incentivando il rafforzamento delle autonomie personali e delle capacità di cura del sé. Oltre al riposo, gli utenti possono chiacchierare, socializzare, impegnarsi in giochi da tavolo (es. carte, memory), ascoltare la radio e la tv, leggere il quotidiano. Le attività pomeridiane di socializzazione e laboratoriali, in base alla programmazione settimanale e ai Pai. Sono privilegiate attività in rapporto 1:1 o 1:2 per potenziare la relazione e lavorare su aspetti specifici. Gli utenti vengono stimolati a riordinare l'ambiente per acquisire maggiori competenze e abilità domestiche; vengono supportati nella preparazione all'uscita, al fine di potenziarne l'autonomia.

Alla conclusione delle attività, si fornisce supporto agli utenti in preparazione dell'uscita che avviene tramite il servizio di trasporto oppure in autonomia, a cura delle famiglie.

5.2 DIRITTI E DOVERI

Ogni utente/famiglia/ads/tutore ha il **diritto**:

- a partecipazione alle diverse attività proposte dal Centro in base alle proprie esigenze e capacità personali;
- alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo.
- al mantenimento e garanzia della sicurezza dei propri dati personali, utilizzabili e trattabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio ai sensi del Regolamento UE 679 / 2016 per la tutela della Privacy.
- 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.
- ad esprimere la loro valutazione del servizio tramite il questionario Customer Satisfaction;
- alla personalizzazione dell'attività educativa, e che sia conforme alla qualità ed alle condizioni indicate nella Carta dei Servizi.

Ogni utente/famiglia/ads/tutore ha il **dovere**:

- rispettare il personale;
- comunicare formalmente al responsabile del centro dell'intenzione di rinunciare, secondo propria decisione ad attività e prestazioni programmate;
- attenersi alle regole interne della struttura;
- collaborare al fine di permettere che il pai e le attività svolte possano essere sviluppate al meglio.
- avvisare il personale in caso di eventuali assenze;
- osservare gli orari della struttura, dei pasti, ecc.
- non introdurre nella struttura bevande alcoliche, medicinali non previsti da piano terapeutico, animali, oggetti pericolosi per sé e per gli altri;
- pagare regolarmente il contributo previsto;
- comunicare tempestivamente ogni variazione delle condizioni sanitarie e delle prescrizioni mediche che dovessero presentarsi durante il periodo di frequenza della struttura.

5.3 MODALITÀ DI CONTATTO CON I FAMILIARI

I familiari sono quotidianamente informati circa le attività svolte sia all'interno che all'esterno del Centro, sui comportamenti manifesti e sul pranzo tramite Scheda diario.

Tutti i contatti telefonici vengono registrati in appositi moduli presenti al Centro. Qualora ci siano necessità i familiari possono far visita o incontrare il personale tramite incontro programmato.

5.4 INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI OSPITI E AI FAMILIARI

All'interno della struttura le informazioni relative al servizio sono condivise tramite apposita bacheca. Le informazioni di tipo sanitario sono fornite direttamente all'ospite, al familiare autorizzato o all'amministratore di sostegno nel pieno rispetto del **Regolamento generale per la protezione dei dati personali o GDPR 2016/679**. Il Servizio gestisce i dati sensibili di cui viene a conoscenza nello svolgimento delle proprie attività nel pieno rispetto delle normative vigenti sulla privacy. Le comunicazioni dirette alla persona e/o ai familiari relative ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa sono trasmesse dal Responsabile di Struttura tramite colloquio diretto, telefonico o tramite Scheda Diario.

In ogni caso, ogni operatore può ricevere una richiesta di chiarimenti e quando non è di sua pertinenza, indirizzerà la famiglia verso la figura del Responsabile del Cser. Il Responsabile di Struttura si impegna ad aggiornare le famiglie regolarmente in relazione alle evoluzioni della permanenza presso il Centro.

5.5 MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE PERSONALE

La procedura per la richiesta di accesso agli atti è disciplinata dal Regolamento Unico in materia di diritto di Accesso approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 41 del 29.10.2020 dell'ASP AMBITO 9 e reperibile nel sito www.aspambitonove.it nella sezione Regolamenti.

6. ASPETTI ECONOMICI DEL SERVIZIO

6.1 PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

- **Area Sanitaria:** Servizio di assistenza alla persona

- **Area socio-educativa:**

- **Servizi Alberghieri,** in particolare:

☐ Servizio pulizia

Il servizio di pulizia e l'igiene dei locali viene effettuata da una Ditta esterna incaricata sulla base di gara di appalto, secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione, con l'utilizzo di attrezzature e prodotti atossici differenziati per la pulizia dei vari ambienti. Sono garantite le pulizie ordinarie giornaliere e straordinarie programmate di tutti gli ambienti di vita dei residenti, degli arredi e delle attrezzature.

□ Servizio di ristorazione

Il servizio mensa è curato dall'Operatore economico che gestisce il centro mediante gara di appalto e consiste nella fornitura di n. 1 pasto giornaliero (pranzo). I pasti sono forniti sulla base di tabelle dietetiche formulate a cura della Ditta aggiudicataria e preventivamente approvate dall'Ast Ancona - Distretto di Jesi. Il menù settimanale è variato almeno due volte all'anno, e precisamente per la durata del periodo estivo e di quello invernale, ed è esposto nel locale antistante la sala da pranzo. Diete personalizzate sono previste su prescrizione del medico di base o da specialista. La preparazione e la fornitura dei pasti dovranno avvenire a cura di ditte specializzate, all'uopo individuate dalla Ditta aggiudicataria ed in possesso di tutti i requisiti previsti dalla normativa vigente, in un centro di cottura e produzione idoneo e autorizzato alla preparazione di pasti da asporto. Il trasporto dei pasti deve essere effettuato con mezzi idonei, nel rispetto delle norme igieniche e sanitarie vigenti, con modalità e tempi tali da non pregiudicare la qualità sensoriale e nutrizionale dei pasti stessi. I pasti vengono consegnati già porzionati e confezionati in vaschette monoporzionamento a sigillatura ermetica nel rispetto delle vigenti norme igienico sanitarie.

- **Servizio Trasporto**

Viene attivato nel caso in cui le famiglie siano impossibilitate ad effettuare il trasporto. Il Servizio svolto sulla base delle necessità anche con l'ausilio di un accompagnamento viene garantito e assicurato mediante accordi e convenzioni differenti tra i Comuni soci dell'ATS IX ed a seconda del Comune di residenza.

- **Prestazioni socio-formative**

Le prestazioni comprese in quest'ambito educano il soggetto al conseguimento di abilità e competenze manuali ed artigiane. La programmazione si fonda sull'osservazione sistematica delle competenze e delle risposte fornite dalle persone inserite in ogni Cser.

- **Prestazioni socio-riabilitative**

Le prestazioni comprese in quest'ambito prevedono attività finalizzate alla coordinazione motoria, allo sviluppo della manualità fine, delle capacità linguistiche e di comunicazione (musicoterapia, psicomotricità ed ogni altra attività ritenuta utile allo scopo). Gli operatori del Centro condurranno le persone inserite nello Cser all'acquisizione degli obiettivi specifici legati alle suddette attività.

- **Servizi Generali:**

- dotazione di materiale e piccole attrezzature per attività di animazione e laboratorio
- materiale igienico-sanitario, anche monouso, per la pulizia e l'igiene personale di ospiti e operatori
- materiale necessario per la refezione (allestimento sala mensa);
- piccoli ausili ed attrezzature per luoghi comuni;
- pagamento delle utenze acqua, gas, riscaldamento, energia elettrica e telefono
- manutenzione ordinaria delle strutture e interventi previsti da specifiche normative in relazione ad arredi, attrezzature, ausili.

6.2 PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA

Sono a totale carico dell'utente:

- farmaci;
- ausili personali;
- presidi (es. pannoloni /assorbenti oltre la fornitura ecc);

6.3 COSTI DEL SERVIZIO E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il costo retta giornaliero viene ripartito tra Azienda Sanitaria Territoriale e Comune secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Allegato C-DGRM 1331/2014).

La famiglia contribuisce con un importo simbolico e forfettario, indipendentemente dai giorni e dal tempo di frequenza (tempo pieno o tempo parziale), pari a € 60,00 al mese. L'ASP AMBITO 9 si impegna bimestralmente ad inviare le fatture alle famiglie/ads/tutore ed il pagamento deve essere effettuato con bollettino pagoPA entro un massimo di 10 giorni dalla data presente nella fattura (nella fattura sarà applicata l'imposta di bollo pari a 2 euro). L'ufficio amministrativo provvederà periodicamente a verificare lo stato dei pagamenti ed in caso di insoluti ad inviare opportuni solleciti e/o ad inoltrare eventuale pratica all'ufficio recupero credito dell'Ente.

La contribuzione può essere sospesa:

- per coloro che superano quattro settimane di assenza consecutiva (1 mese) qualora tale assenza sia stata programmata e progettata in collaborazione con l'UMEA in sede di verifica del PAI;
- nei casi di assenza comunicata in forma scritta presentata in forma scritta da parte della famiglia/ads/tutore;

La malattia non viene considerata tra le cause accettabili per la sospensione del contributo se provoca l'assenza per meno di due mesi consecutivi.

6.4 POLIZZE ASSICURATIVE

L'Operatore economico che, mediante gara d'appalto, si è aggiudicato la gestione del servizio garantisce una funzione di tutela legale nei confronti della persona assistita tramite la sottoscrizione di apposita polizza assicurativa RCTO, a copertura assicurativa dei rischi da infortuni o danni subiti, o provocati dagli ospiti, dal personale o dai volontari.

7. ASPETTI QUALITATIVI DEL SERVIZIO

Il Cser "Una Porta Aperta" pone al centro della sua mission la soddisfazione della persona e dei loro familiari. Gli standard che seguono si possono considerare come i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. I familiari/ads/tutore possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata i servizi erogati, confrontando quanto dichiarato nella presente Carta dei Servizi e quanto realmente erogato dal Servizio.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità del personale	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato svolge un monte ore annuale di formazione e aggiornamento.
Cura della persona/ igiene personale	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti del Cser un aiuto alla cura della persona (es: pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione e svestizione, ecc.).
Governo degli spazi	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto al governo degli ambienti (ad es. riordino degli spazi dedicati ai laboratori, zona mensa) Definizione di procedure e protocolli digestione.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità dei pasti	Attestazioni di regolarità della ditta fornitrice dei pasti (HACCP, OGM, ecc.). Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati in relazione a eventuali specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche dei residenti di diversi regimi alimentari.
Pulizia e igiene degli ambienti	Protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e la sanificazione.

QUALITÀ DELLA SICUREZZA E CERTIFICAZIONI

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Certificazioni/Conformità impianti e attrezzature	Possesso certificazioni impianti, regolare e documentata manutenzione nel pieno rispetto delle normative vigenti (D.lgs. 81/2008).

Documentazione e segnaletica	Piani di emergenza; piano di evacuazione visibile; prove di evacuazione regolarmente effettuate, corretta installazione della cartellonistica di sicurezza.
Certificazioni in corso di validità	UNI EN ISO9001:2015 – Sistemi di Gestione per la Qualità UNI ISO45001:2018 – Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul Lavoro UNI/PdR 125:2022 – Sistemi di gestione per la parità di genere

QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA, DELL'ACCESSIBILITÀ E DELL'INFORMAZIONE

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accoglienza	Conoscenza del nuovo ospite attraverso colloqui individuali, con la famiglia/ads/tutore, servizio Umea e Ass.Sociale del Comune di residenza.
Inserimento	Definizione e osservazione periodica del progetto individuale.
Rapporti con la famiglia	Incontri periodici con la famiglia. Informazione quotidiana sia in forma scritta che telefonica.
Informazione	Aggiornamento costante della bacheca informativa. Redazione/diffusione di opuscoli informativi per l'accesso al servizio. Diffusione della Carta dei Servizi.
Suggerimenti e reclami	Possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami per disservizi al Responsabile della struttura. Rilevazione della soddisfazione di ospiti e familiari attraverso la somministrazione annuale di un questionario di indagine.
Tutela dei diritti e della privacy	Documento Protezione Dati Personali e sicurezza delle informazioni. Istruzione Operativa gestione informative e consensi informati. Informativa generale sulla protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679. Moduli di consenso firmati per il trattamento dei dati personali.

7.1 RECLAMI E SUGGERIMENTI

Lo Cser “Una Porta Aperta” garantisce una funzione di protezione e tutela non legale nei confronti delle persone che frequentano il Servizio, ricercando la loro collaborazione e quella dei familiari o di chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto. In tal senso, viene data la possibilità di segnalare suggerimenti, disservizi, consigli o elogi tramite la compilazione di un apposito modulo dedicato “**Modulo segnalazioni/reclami/osservazioni**” (si veda Allegato 1 alla presente Carta dei Servizi) disponibile presso all'ingresso e all'intero del sito www.aspambitonove.it

Il Responsabile ha il compito di comunicare al Responsabile della U.O.C. Disabilità quanto ricevuto tramite la **Modulo segnalazioni/reclami/osservazioni**”

L’U.O.C. Disabilità risponderà ai reclami scritti entro i 30 giorni successivi alla data riportata nel modulo dedicato.

Suggerimenti, reclami ed elogi possono anche essere presentati a voce o telefonicamente utilizzando i contatti riportati al paragrafo “Contatti e numeri utili”.

7.2 SISTEMA DI VALUTAZIONE E SODDISFAZIONE

L’Ente Gestore ottempera annualmente alla rilevazione della **Customer Satisfaction**.

Il questionario viene consegnato una volta all’anno e il trattamento dei dati avviene nel rispetto della vigente normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679). I risultati emersi permettono di valutare la messa in campo di eventuali azioni di miglioramento e soluzioni operative per migliorare il servizio negli aspetti indicati come meno soddisfacenti.

7.3 LA SICUREZZA DELLO CSER

L’Operatore economico che, mediante gara d’appalto, si è aggiudicato la gestione la struttura nella sua totalità, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, degli ospiti, dei familiari e dei visitatori.

Nel rispetto della normativa applicabile, l’Operatore economico gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie attraverso manutentori specializzati. Le manutenzioni straordinarie sono in capo ad ASP AMBITO 9. Tutto il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa vigente (D.lgs. 81/08). Il personale è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e dei residenti, nel rispetto di quanto definito dal Servizio di Prevenzione e Protezione. La gestione della salute e sicurezza all’interno del Centro è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza. L’Operatore economico struttura un proprio Organigramma della Sicurezza indicando tutte le funzioni necessarie, inclusa la squadra di emergenza composta dai lavoratori in possesso di formazione, da addetto al primo soccorso e da addetto antincendio, il cui compito è quello di coordinare le attività ed intervenire in prima persona in tutte le situazioni di emergenza che dovessero presentarsi in struttura (es: emergenza sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, ecc.). Nel piano di emergenza, condiviso con la squadra di emergenza, sono definite le procedure da adottare in caso di necessità. Tali procedure vengono periodicamente testate con tutto il personale, simulando i vari scenari previsti. All’interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.

7.4 CONTATTI E NUMERI UTILI

Per informazioni e chiarimenti il Cser “Una Porta Aperta” è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

Per eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

U.O.C. Disabilità -ASP AMBITO 9

RESPONSABILE Dott.ssa Nora Bianchi

Tel.: 0731 236996

e-mail: n.bianchi@aspambitonove.it

Assistente Sociale ASP AMBITO 9

Dott.ssa Chiara Conti

Tel.: 0731. 236911

e-mail: c.conti@aspambitonove.it

Assistente Sociale ASP AMBITO 9

Dott.ssa Arianna Natalini

Tel.: 0731. 236997

e-mail: n.natalini@aspambitonove.it

ASP AMBITO 9

Via Gramsci, 95 Jesi

tel: 0731,236911

fax: 0731,236955

sito: www.aspambitonove.it

facebook: www.facebook.com/aspambitonove

CSER - “Una Porta Aperta”

Via S. Esuperanzio, 21 -Cingoli (AN)

Tel.: 0733. 602828

Allegato 1

U.O.C. DISABILITÀ ASP AMBITO

Modulo segnalazioni/reclami/osservazioni

Il/La sottoscritto/a _____
COGNOME _____ NOME _____

Nato/a a _____ Prov (____) il _____

residente a _____ Via _____ n. _____ CAP _____

Codice fiscale _____

Tel. _____ Cell. _____

email _____

in qualità di:

- ☐ beneficiario del servizio
- ☐ genitore
 - ☐ tutore
 - ☐ amministratore di sostegno

di:

_____ COGNOME _____ NOME _____

Nato/a a _____ il _____

residente a _____ Via _____ n. _____

Codice fiscale _____

Tel. _____ Cell. _____

email _____

STRUTTURA COINVOLTA:

- ☐ CSER "Il Maschiamonte"
- ☐ Cser "Il De Coccio"
- ☐ Cser "I Girasoli"
- ☐ Cser "Il Girasole"
- ☐ Cser "Una Porta Aperta"



TIPOLOGIA:

- Reclamo
- Segnalazione
- Disservizio
- Suggerimento/richiesta

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto)

[illegible]

Dichiara di aver preso visione dell'Allegata informativa resa ai sensi degli Artt. 13-14 del GDPR 2016/679 (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION)

FIRMA SEGNALANTE

LUOGO E DATA

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ART. 13-14 DEL GDPR 2016/679 (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION)

Gentile Signore/a, secondo la normativa indicata il trattamento, relativo ai servizi erogati, sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti, pertanto ai sensi degli articoli 13 e 14 del GDPR 2016/679, le forniamo le seguenti informazioni:

Dati trattati e finalità del trattamento. Raccogliamo i seguenti dati: ■ dati personali identificativi: dati anagrafici e identificativi, di contatto e di pagamento: informazioni relative al nome, numero di telefono, residenza, informazioni relative al pagamento della quota parte del servizio; ■ dati personali sensibili (particolari): dati relativi allo stato di salute attinenti alla salute fisica o mentale passata, presente e futura, raccolti direttamente dai dipendenti dell'ASP in relazione alla richiesta del servizio erogato; ■ dati personali giudiziari: e cioè quelli che possono rivelare l'esistenza di determinati provvedimenti giudiziari soggetti ad iscrizione nel casellario giudiziale (ad esempio, i provvedimenti penali di condanna definitivi, la liberazione condizionale, il divieto od obbligo di soggiorno, le misure alternative alla detenzione) o la qualità di imputato o di indagato. Il trattamento dei suoi dati (ad es. registrazione, modifica, conservazione, cancellazione) e il suo consenso al trattamento degli stessi è condizione necessaria per una adeguata erogazione ed esecuzione di tutti i servizi erogati dall'ASP e per il corretto assolvimento degli adempimenti contabili/amministrativi.

Modalità del trattamento. Il trattamento dei dati sarà improntato nel pieno rispetto delle norme di legge, secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza e potrà essere effettuato utilizzando supporti cartacei e/o informatici/telematici idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e comunque con l'utilizzo di idonee procedure che evitino il rischio di smarrimento, sottrazione, accesso non autorizzato, uso illecito, modifiche indesiderate e diffusione.

Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto a rispondere. Il conferimento dei dati è necessario. Il rifiuto o la mancata comunicazione dei dati o l'opposizione integrale/parziale al loro trattamento potrà comportare l'impossibilità di fornire i servizi richiesti.

Comunicazione dei dati a terzi (Destinatari dei dati). I dati saranno trattati dal Titolare, dai Responsabili del trattamento e da eventuali persone autorizzate al trattamento sotto la diretta responsabilità del Titolare o del Responsabile secondo apposite istruzioni. In particolare i dati potranno essere comunicati a soggetti terzi, quali ad esempio: ■ Società/studi professionali che prestano attività di assistenza, consulenza o collaborazione nei nostri confronti in materia contabile, amministrativa, fiscale, legale, tributaria e finanziaria; ■ P.A. es. Comune, S.S.N., per lo svolgimento delle funzioni istituzionali; ■ Terzi fornitori di servizi (le Ditte aggiudicatrici di appalti) cui la comunicazione sia necessaria per l'adempimento delle prestazioni oggetto del contratto; ■ Istituti di Credito per l'erogazione di contributi di varia natura o nel caso in cui sia richiesta la compartecipazione dell'utente nel costo del servizio; ■ Distretto Sanitario e Unità Valutativa integrata competente per territorio per consentire le valutazioni delle domande d'ingresso nelle strutture residenziali. I dati potranno essere comunicati a seguito di ispezioni o verifiche, a organismi di vigilanza, autorità giudiziarie nonché a tutti gli altri soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge. I dati sensibili non verranno comunicati o diffusi a terzi per nessun motivo e saranno trattati necessariamente per il corretto adempimento dei compiti dell'Unità Operativa.

Trasferimento dei dati a Paesi terzi (al di fuori dell'Unione europea). In nessun caso si trasferirà i dati personali e sensibili ad un paese terzo o ad una organizzazione internazionale; tuttavia si riserva la possibilità di utilizzare servizi in cloud e in tal caso i fornitori dei servizi saranno selezionati tra coloro che forniscono garanzie adeguate, così come previsto dall'art. 46 GDPR 2016/679.

Periodo di conservazione dei dati. I dati personali e sensibili saranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati e comunque per un periodo minimo di 5 anni. Decorso tale periodo di conservazione, i dati potranno essere distrutti e/o cancellati. Nel caso dovessero instaurarsi controversie legali, i dati personali saranno trattati ai fini della difesa degli interessi dell'ASP.

Diritto di accesso ai dati e altri diritti:

- Diritto di accesso** Ha il diritto di ottenere la conferma che sia in corso o meno un trattamento dei dati e, in tal caso, avere le seguenti informazioni: ■ le finalità del trattamento; ■ le categorie di dati personali trattati; ■ i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati; ■ il periodo di conservazione dei dati.
- Diritti di rettifica, cancellazione e limitazione** Può sempre chiedere la rettifica dei dati inesatti; la cancellazione dei dati che La riguardano nel rispetto delle eccezioni indicate nell'art.17 e comunque non prima di 5 anni; la limitazione del trattamento degli stessi.
- Diritto di opposizione** Lei potrà opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali per motivi connessi ad una situazione particolare in grado di legittimare la sua decisione e a condizione che non sussista alcun interesse legittimo prevalente del titolare.
- Diritto alla portabilità** Ove tecnicamente possibile, Lei ha diritto di ricevere –nelle ipotesi in cui la base giuridica del trattamento sia un contratto o il consenso e lo stesso sia effettuato con mezzi automatizzati- i Suoi dati personali in un formato strutturato e leggibile da dispositivo automatico.
- Diritto di revoca del consenso** Il consenso potrà essere revocato in qualsiasi momento limitatamente alle ipotesi in cui il trattamento sia basato sul Suo consenso per una o più specifiche finalità e riguardi dati personali comuni o particolari categorie di dati, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- Diritto di reclamo** Lei ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it).

Modalità di esercizio dei diritti. L'esercizio dei suddetti diritti può essere esercitato in qualsiasi momento inviando una richiesta (anche per email) al: **Titolare del trattamento** l'ASP Ambito 9, C.F./P.IVA 92024900422, Via Gramsci n. 95 60035 Jesi (An) Telefono 0731.236911 email asp.ambitonove@comune.jesi.an.it – PEC: asp.ambitonove@emarche.it

Modifiche. La presente informativa potrebbe essere soggetta a variazioni per modifiche e/o integrazioni della normativa di riferimento. Pertanto, il Titolare del trattamento invita sin da ora i destinatari dell'informativa a prendere visione della stessa anche sul sito internet dell'azienda (www.aspambitonove.it), dove sarà possibile trovare il testo sempre aggiornato.

Presa visione e letta l'informativa sul trattamento dei dati personali di cui sopra e pienamente informato/a delle finalità, modalità e caratteristiche del trattamento, nonché dell'identificazione del Titolare del Trattamento.

☐ DO IL CONSENSO

☐ NEGO IL CONSENSO

FIRMA DEL TITOLARE DEI DATI O TUTORE LEGALE

.....

FIRMA DEL RICHIEDENTE SE DIVERSO DAL TITOLARE

.....