

Consorzio Intercomunale dei Servizi Sociali - C.I.S.S. di Chivasso

Carta del servizio CENTRO DIURNO



indice

- 4 Il Consorzio Intercomunale dei servizi Sociali C.I.S.S. di Chivasso
- 5 I principi fondamentali alla base dei Servizi Sociali
- 6 La rete dei servizi per le persone disabili
- 6 Perché la carta del servizio Centro Diurno Handiriviani
- 7 Presentazione e mission del Centro Diurno
- 8 Obiettivi e modalità di frequenza
- 9 Indirizzo, ubicazione e orienteering
- 10 Modalità di accesso e procedure
- 11 Il Progetto Individualizzato
- 12 I servizi offerti
- 15 L'équipe del Centro Diurno
- 16 La tutela dell'utenza
- 17 L'attenzione alla qualità e alla soddisfazione dell'utenza

Il Consorzio Intercomunale dei Servizi Sociali C.I.S.S. di Chivasso

Il C.I.S.S. di Chivasso è un ente costituito il 26 novembre 1997 che rappresenta lo strumento di collaborazione scelto dai comuni che hanno deciso di associarsi per la gestione delle funzioni socio-assistenziali ai sensi della Legge Regionale 1/2004.

Attraverso il Consorzio la gestione dei servizi avviene in un ambito territoriale preciso che è quello costituito dall'insieme dei Comuni che si sono consorziati. Ogni singola Amministrazione Comunale associata:

- partecipa alla gestione consortile e si fa carico degli oneri finanziari in rapporto alla popolazione residente in ciascun Comune;
- interviene nei processi decisionali del Consorzio, durante l'Assemblea, dove esercita il potere decisionale in proporzione all'onere finanziario sostenuto.

La gestione associata ha lo scopo di assicurare la migliore tutela degli interessi rappresentati da tutti i Comuni aderenti al Consorzio a prescindere dalle quote di partecipazione di ciascun Ente.

Attualmente i comuni consorziati del C.I.S.S.- Chivasso sono n° 19:

Brandizzo	Brozolo	Brusasco
Casalborgone	Castagneto Po	Cavagnolo
Chivasso	Crescentino	Fogizzo
Fontanetto Po	Lauriano	Montanaro
Monteu da Po	Rondissone	Saluggia
S.Sebastiano Po	Torrazza Piemonte	Verolengo
Verrua Savoia		





I Principi fondamentali alla base dei Servizi Sociali

Il sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali del Consorzio Intercomunale Servizi Sociali di Chivasso è programmato e gestito secondo i principi di Universalità, Uguaglianza, Solidarietà tra cittadini, Sussidiarietà, Cooperazione, Efficacia ed efficienza, Partecipazione.

Universalità: i servizi sono destinati a tutti i cittadini sulla base dello stato di bisogno.

Uguaglianza: i servizi sono forniti in modo uguale a tutti i cittadini richiedenti, senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.

Solidarietà tra cittadini: i servizi favoriscono la collaborazione tra cittadini di diverse generazioni e di diversa residenza nell'affrontare i bisogni dei singoli e della comunità locale, anche di non propria appartenenza.

Sussidiarietà: i servizi sono organizzati nel rispetto del ruolo e delle funzioni dei soggetti attivi nel sistema integrato dei servizi sociali, agevolandone altresì la presenza nella gestione ed offerta di servizi di organizzazioni di volontariato, cooperative sociali, organismi non lucrativi di utilità sociale, associazioni ed enti di promozione sociale, organismi della cooperazione, fondazioni, enti di patronato e privati.

Cooperazione: i servizi sono organizzati in collaborazione ed integrazione con le diverse istituzioni locali quali i Comuni, l'Azienda Sanitaria Locale, il Centro per l'Impiego, il mondo della scuola, per garantire la maggiore efficacia possibile ai programmi di servizio sociale.

Efficacia ed efficienza della gestione organizzativa: le risorse disponibili, umane e finanziarie, vengono impiegate nel modo più utile, al fine di ottenere i migliori risultati possibili in termine di benessere dei cittadini.

Partecipazione: i servizi sono programmati ed organizzati attraverso la concertazione e la partecipazione attiva dei cittadini, delle organizzazioni sindacali, delle associazioni sociali e di tutela degli utenti.

La rete dei servizi per le persone disabili

Riguardo al tema della disabilità il C.I.S.S. la mission consiste nel sostenere il più precocemente possibile la persona disabile e la sua famiglia attraverso interventi e servizi socio-educativi e riabilitativi, integrati con quelli sanitari, in grado di accompagnare la persona nelle diverse fasi del suo percorso di vita ritardando i tempi dell'istituzionalizzazione. L'intervento a favore delle persone disabili viene gestito adottando una metodologia di lavoro che valorizza un'organizzazione flessibile integrata fra tutti i servizi e le risorse esistenti sul territorio.

Il C.I.S.S. realizza interventi di Servizio Sociale Professionale, di Assistenza Domiciliare, Interventi economici per la domiciliarità, di assistenza economica, di gestione delle Tutele e delle Amministrazione di sostegno che sono assegnate all'Ente stesso, di inserimento in struttura residenziale temporaneo o definitivo quando le risorse familiari non sono più in grado di mantenere la persona nel proprio contesto di vita abituale.

Inoltre il Consorzio programma e gestisce la "Rete dei Servizi di assistenza educativa territoriale e semi-residenziali diurni per persone con disabilità" composta da diversi Servizi:

- Servizio di ASSISTENZA EDUCATIVA TERRITORIALE PER MINORI, denominato "ETABETA",
- Servizio CENTRO DIURNO denominato "HANDIRIVIERNI",
- PROGETTO "MAKRAMÉ" rivolto a soggetti ultrasedicenni con grave/gravissima disabilità ed importanti disturbi pervasivi dello sviluppo,
- Servizio di ASSISTENZA EDUCATIVA TERRITORIALE PER ADULTI denominato "SFERE",
- SERVIZIO INSERIMENTI LAVORATIVI (S.I.L.).

Perché la "Carta del Servizio" del CENTRO DIURNO "HANDRIVIERNI"

La Carta del Servizio evidenzia le caratteristiche del Servizio e descrive le modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni degli utenti del Centro Diurno "Handirivieni".

La Carta prima ancora che un preciso adempimento normativo, rappresenta una dichiarazione di impegno che ci assumiamo di fronte ai cittadini, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità del servizio e del rapporto con le persone che ne usufruiscono; essa costituisce una garanzia di trasparenza delle modalità con cui i servizi sono erogati.

Il presente strumento è parte di un processo che vedrà ulteriori sviluppi, integrazioni e miglioramenti con il pieno coinvolgimento dell'utenza e di tutti coloro che in qualsiasi modo si relazionano con il Servizio secondo il modello della analisi partecipata della qualità.

La Carta del Servizio è distribuita gratuitamente alle persone che frequentano il Centro ed alle loro famiglie, agli operatori della rete dei Servizi del territorio di competenza interessati ed a tutti i cittadini del C.I.S.S. di Chivasso che ne facciano richiesta.



Presentazione e mission del Centro Diurno

Il Centro Diurno “Handirivieni” è un Servizio del Consorzio Intercomunale dei Servizi Sociali di Chivasso, è attivo fin dall’anno 1983. Il Centro opera per garantire, in ambito semi-residenziale, il soddisfacimento dei bisogni educativi ed assistenziali delle persone ultrasedicenni con disabilità medio-grave, grave e gravissima di carattere intellettivo, psico-fisico e sensoriale residenti nei Comuni facenti parte del C.I.S.S.

Il Centro dispone di 20 posti giornalieri con una frequenza ed un orario flessibili sulla base del Progetto Educativo Individualizzato. All’interno del Servizio è attivo il Centro Diurno Prolungato.

Il Centro Diurno “Handirivieni” ha ottenuto l’autorizzazione al funzionamento con Determinazione del Direttore Generale della A.S.L. TO 4 n. 65 del 05.02.2014.

Il Centro Diurno “Handirivieni” ha sede in Via Togliatti, 9/A a Chivasso.

Il Centro Diurno “Handirivieni” si configura come un Servizio facente parte della “Rete dei Servizi di assistenza educativa territoriale e semi-residenziali diurni per persone con disabilità” del Consorzio, di supporto alla famiglia nella logica di una efficace prevenzione dell’istituzionalizzazione residenziale della persona disabile.

Il Progetto Individualizzato è il motore dell’azione svolta all’interno e all’esterno del Centro Diurno. Il territorio con la sua rete di risorse, costituisce l’ambito privilegiato di intervento, senza dimenticare il costante collegamento con la famiglia della persona: ciò è la migliore garanzia di un coordinamento efficace, che non disperda le energie, frammentando oltremodo l’individuo, ma che lo ponga al centro dell’azione dei servizi nella sua globalità.

Obiettivi e modalità di frequenza

La gestione del Centro Diurno deve tendere al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

1. acquisizione della maggior autonomia personale possibile e relativo mantenimento;
2. raggiungimento di autonomie e capacità relazionali che consentano la partecipazione ad attività di gruppo;
3. aumento della capacità di relazione con gli altri e con l'ambiente e miglioramento del livello di socializzazione;
4. risposta al bisogno assistenziale dell'utente e della sua famiglia;
5. creazione di situazioni di benessere attraverso buoni livelli di assistenza e cura.

Il Centro Diurno "Handirivieni" inoltre ha, tra le sue finalità, quella di promuovere e realizzare attività, iniziative ed eventi in stretto raccordo con la comunità locale, favorendo la partecipazione e l'inserimento sociale delle persone.

La frequenza al servizio può essere a tempo pieno o a tempo parziale pertanto per cinque giorni la settimana o per un numero inferiore di giorni. Il Centro Diurno garantisce il Servizio Mensa ed il Servizio di Trasporto, da casa della persona al Servizio e ritorno, in base alla frequenza degli utenti.

Il Trasporto è realizzato con furgoni attrezzati per le persone disabili e con automobili.

L'attività del Centro Diurno non può accogliere, di norma, un numero di utenti superiore a venti persone contemporaneamente tra coloro che sono presi in carico dal Servizio.

La frequenza al Servizio Centro Diurno è gratuita. In base alla deliberazione dell'Assemblea Consortile n° 3 del 28.02.2013, ogni persona che frequenta sostiene una spesa fissa quale compartecipazione al costo dei pasti consumati. Se la persona si trova in una situazione di particolare disagio socio-economico, su proposta dell'Assistente Sociale, il Consiglio di Amministrazione del C.I.S.S. può accordare una riduzione o un'esenzione rispetto al pagamento di tale quota.

Per uscite che comportano particolari spese aggiuntive e per eventuali periodi di soggiorno alla persona viene richiesto di contribuire a parte delle spese che vengono sostenute per la realizzazione delle iniziative.



Indirizzo, ubicazione e orienteering

La sede del Centro Diurno “Handirivieni” si trova nel Comune di Chivasso in Via Togliatti, 9/A.

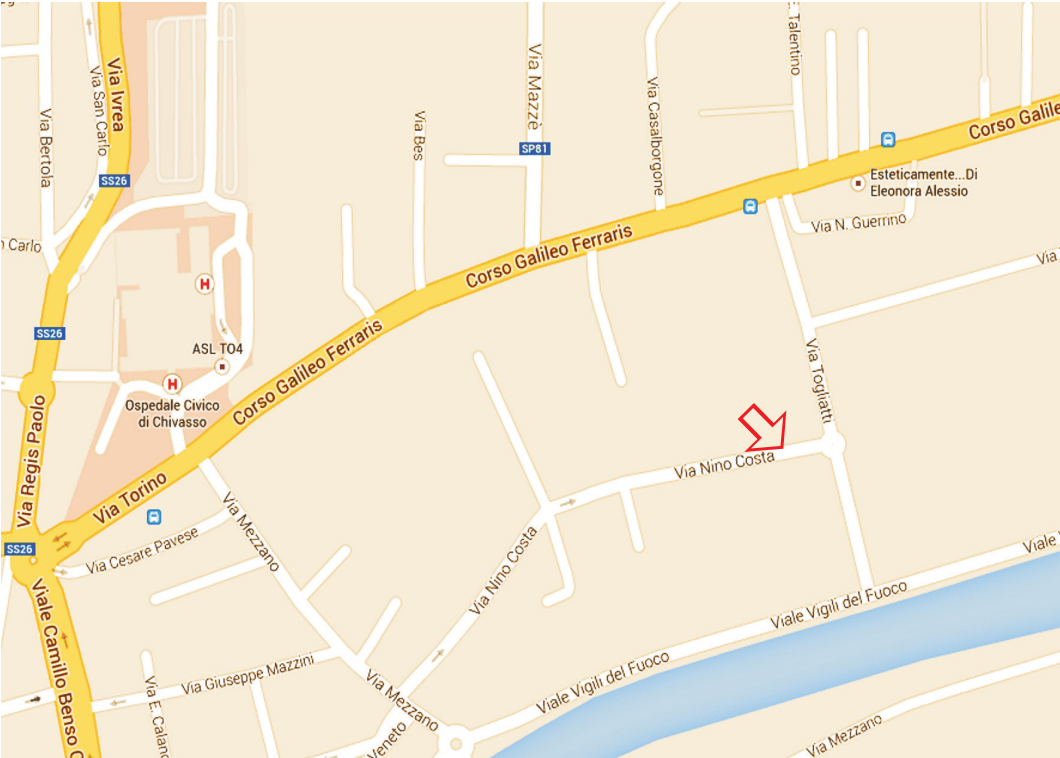
Per raggiungere Chivasso con la rete ferroviaria è utilizzabile il servizio informazioni sugli orari al numero 892021 oppure sul sito www.trenitalia.com.

In Chivasso per recarsi al Centro Diurno sono fruibili: la Linea Blu, il PROVIBUS e il PROVIBUS D.

Per conoscere gli orari della Linea Blu è possibile rivolgersi all’Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Chivasso - U.R.P. - al n° 011 911.52.19 oppure consultare il sito internet www.comune.chivasso.to.it seguendo il percorso: SEZIONI TEMATICHE-TRASPORTI-TRASPORTI PUBBLICI-LINEE URBANE -LINEABLU.

Il PROVIBUS è un servizio a chiamata utilizzabile dalle frazioni a Chivasso rivolgendosi al numero 800-913291; il PROVIBUS D è specificamente rivolto a persone con disabilità residenti in Chivasso ed è gratuito; il numero di riferimento è 800.497999.

Per informazioni sul PROVIBUS e sul PROVIBUS D è possibile consultare il sito internet www.comune.chivasso.to.it seguendo il percorso: SEZIONI TEMATICHE-TRASPORTI-TRASPORTI PUBBLICI-PROVIBUS oppure PROVIBUS D.



Il Centro ha una sua sede autonoma, con locali attrezzati per le attività: spazio cucina, bagni attrezzati per disabili e non, bagno assistito, infermeria, salone, locali dedicati alle attività, palestra, dispensa, magazzini, locale lavanderia, cortile esterno, con spiccate caratteristiche di accoglienza e vivibilità.

Il Servizio è attivo 46 settimane l’anno per 5 giorni la settimana.

L’orario prevede nella giornata di lunedì una frequenza dalle 12:00 alle 18:30 per permettere agli operatori di svolgere la riunione di équipe, mentre dal martedì al venerdì l’orario è dalle ore 8:30 alle ore 16:00. Dal martedì al venerdì, chi partecipa al Centro Diurno Prolungato permane al Centro fino alle 18:00. Sono previsti periodi di chiusura per la pausa estiva - normalmente nel mese di agosto - ed in occasione delle festività natalizie e pasquali.

Gli orari su indicati possono variare sulla base dell’evoluzione organizzativa del Servizio.

Modalità di accesso e procedure

Il Centro Diurno “Handirivieni” è parte integrante della Rete dei Servizi rivolti alla popolazione disabile del Consorzio Intercomunale dei Servizi Sociali di Chivasso gestita in raccordo stretto e costante con i Servizi della A.S.L. TO4 di competenza territoriale.

L'individuazione e l'ammissione degli utenti presso il Centro Diurno, è stabilita dall'Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità - U.M.V.D. - integrata fra Consorzio e A.S.L. TO 4, costituita ai sensi della D.G.R. 26-13680 del 22.4.2010.

La domanda di ammissione deve essere sottoscritta dalla persona disabile o dal suo legale rappresentante nel caso sia stata disposta la tutela legale.

Per attivare la procedura per accedere al Servizio è indispensabile che sia coinvolta l'assistente sociale del C.I.S.S. competente per territorio.

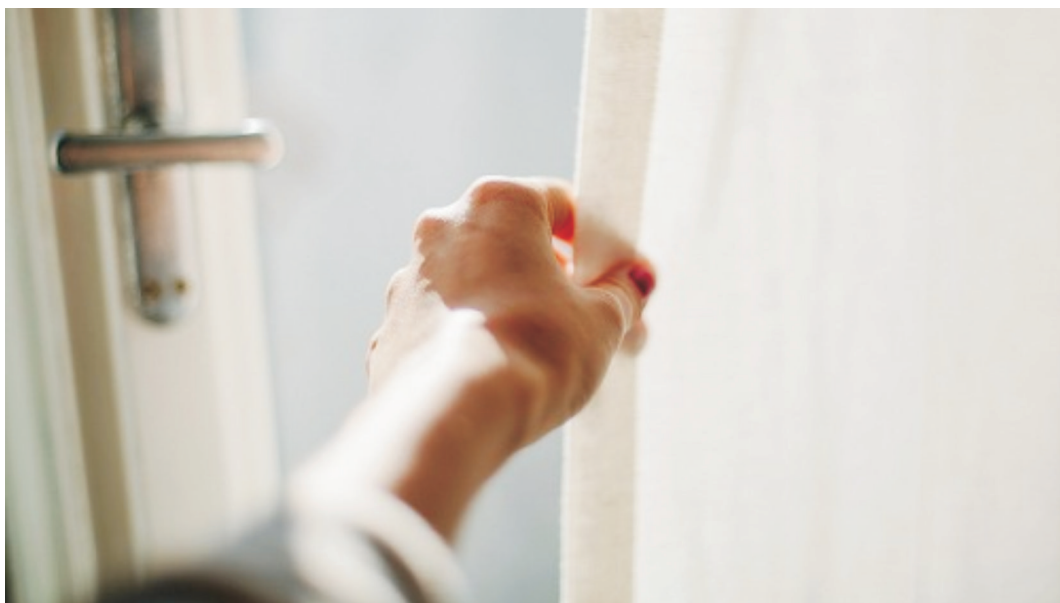
L'assistente sociale che riceve la segnalazione del soggetto in situazione di handicap da parte di chi ne rileva il bisogno (famiglia, scuola, servizio sanitario ecc..) effettua l'indagine sociale e formula il piano di intervento sulla base delle aspettative del soggetto e della famiglia. Segnala la situazione al Responsabile Servizi Disabili del C.I.S.S.

Al momento della presa in carico si procede come segue:

- Incontro con la famiglia dell'utente per la presentazione del Servizio e dell'educatore di riferimento. Ad esso partecipano l'assistente sociale, i Responsabili del Consorzio e del soggetto aggiudicatario ed eventualmente altri operatori che conoscono la situazione della persona.
- Avvio dell'intervento dell'educatore con un periodo di osservazione di circa 60 giorni.
- Riunione di inter-équipe con tutti gli operatori referenti del caso con esito dell'osservazione per la presentazione del Piano Educativo Individualizzato proposto.

Durante il periodo di frequenza della persona al Centro sono previsti Incontri di verifica periodica per la valutazione dell'andamento della situazione e la ridefinizione degli obiettivi.

La dimissione è parimenti disposta dall'Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità, (U.M.V.D.) su proposta e valutazione degli operatori che seguono la persona disabile o per il venir meno dei requisiti soggettivi necessari per l'inserimento (es. residenza in uno dei Comuni consorziati).



Documenti da presentare da parte dei fruitori del Servizio

Per poter accedere al servizio la famiglia dovrà produrre:

- fotocopia della Carta di Identità;
- fotocopia della Tessera Sanitaria/Codice Fiscale;
- fotocopia del Verbale di Invalidità Civile, aggiornato e in corso di validità;
- fotocopia dell'eventuale provvedimento di tutela / curatela / amministrazione di sostegno;
- fotocopia documentazione sanitaria di rilievo per la gestione del congiunto in ambiente comunitario, e/o specifici per patologia, eventuale necessità di somministrazione farmaci, ecc.;
- fotocopia della documentazione scolastica, educativa o altra documentazione su interventi educativi ed assistenziali pregressi.



Il Progetto Individualizzato

Per ciascun utente viene predisposto il progetto individualizzato sulla base del Progetto dell'U.M.V.D., calibrato sulle necessità della persona, delle sue caratteristiche personali, dei suoi bisogni del suo contesto familiare e sociale. La progettualità individuale è intesa come ricerca di obiettivi specifici educativi, riabilitativi e assistenziali relativi all'incremento o al mantenimento del migliore livello possibile di autonomia personale, allo sviluppo e recupero della personalità, all'aumento della capacità di relazione con gli altri e con l'ambiente per un ampliamento della rete di relazione.

Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI) pertanto rappresenta uno strumento per l'attivazione dei percorsi differenziati per l'autonomia e la socializzazione con il concorso di tutti i soggetti che si occupano della persona.

Il Progetto deve comprendere:

- La sintesi delle caratteristiche della persona rilevate attraverso l'osservazione.
- La definizione degli obiettivi da perseguire.
- La pianificazione degli interventi e delle attività specifiche con i tempi indicativi di realizzazione e la frequenza della persona al Centro Diurno.
- I risultati che si vogliono ottenere, le capacità di risposta del Centro Diurno e l'eventuale integrazione dello stesso con la rete dei servizi del territorio.
- Le modalità di attuazione delle verifiche periodiche e finali (indicatori, procedure, tempi e strumenti).

Il Progetto Individualizzato viene illustrato dagli operatori del Centro Diurno in sede di Interéquipe alla famiglia del soggetto alla quale viene consegnato il Piano delle attività previste.

I servizi offerti

Le specifiche azioni di pertinenza del Centro Diurno sono di carattere educativo, riabilitativo e assistenziale e sono presidiati dal C.I.S.S.

Il Centro Diurno è un luogo fisico, uno spazio di accoglienza con orari definiti che completa il suo progetto di intervento a diversi livelli quali:

- interventi socio-educativi individuali e di gruppo presso il Centro Diurno;
- interventi educativi di gruppo svolti al di fuori del Centro Diurno (gite, uscite, attività svolte in altre sedi di accoglienza diurna, eventuali soggiorni estivi);
- attività riabilitative quali ad esempio psicomotricità, musicoterapica etc;
- interventi assistenziali;
- prestazioni infermieristiche;
- individuazione di eventuali altri spazi specifici per attività risocializzanti.

Possono inoltre essere organizzate anche uscite in orari differenti da quelli della normale organizzazione del Centro (sera, sabato o domenica).

La programmazione delle diverse attività fa riferimento alle indicazioni dei Progetti Individualizzati e sono condotte dal personale del Centro Diurno con l’ausilio di consulenti specializzati.

Il Centro Diurno “Handirivieni” offre un ulteriore Servizio attraverso il “Centro Diurno prolungato” con il quale si intende potenziare le azioni di sollievo alle famiglie nella fascia oraria 16:00 - 18:00.

I fruitori di tale opportunità sono persone già in carico al Centro Diurno che presentano una situazione maggiormente compromessa dal punto di vista della gravità dell’handicap e/o della condizione socio-familiare.

L’individuazione delle persone e le modalità di frequenza sono definite su proposta dell’assistente sociale a seguito della richiesta delle famiglie e valutate nell’ambito dell’U.M.V.D.

Si prevede un numero massimo di fruitori pari a sei persone in compresenza.

Modulazione della giornata tipo

8:30/9:30	accoglienza e colazione
9:30/12:30	Attività interne ed esterne alla struttura: manuali-creative, motorio-ricreative, di benessere e cura personale, di integrazione, etc. individuali e di gruppo.
12:30/13:00	Igiene e preparazione tavoli per il pranzo
13:00/14:00	pranzo
14:00/14:30	igiene
14:30/16:00	Attività interne ed esterne alla struttura: manuali-creative, motorio-ricreative, di benessere e cura personale, di integrazione, etc. individuali e di gruppo.
15:30/16:00	igiene e congedo
16:00/18:00	Merenda e attività ludiche per coloro che frequentano il Centro Diurno Prolungato.

Programma tipo di attività strutturate e di gruppo

	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
8:30/ 9:00 12:00	riunione operatori	uscita soft/ trekking ginnastica piscina	psicomotric. uscita mercato ginnastica	Rio Abjerto laboratorio cucina R.I.S.O.* laboratorio ludico musicale attività individualizz. musicoterapia individualizz. doccia assistenziale	attività presso laboratorio Re Mida uscita soft laboratorio mandala R.I.S.O.* pranzo esterno
14:30 16:00	laboratorio cucina attività tavolino laboratorio favole o campane tibetane	karaoke doccia assistenziale per alcuni ut. relax	laboratorio beauty spesa settimanale laboratorio di lettura	gruppo sportivo gruppo Supporter o karaoke laboratorio computer	attività presso laboratorio Re Mida balli popolari ascolto musicale musicoterapia individuale musicoterapia di gruppo
18:30	uscita soft attività individualizz.				
16:00 18:00 18:30	uscita biblioteca	CD prolungato	CD prolungato	CD prolungato	CD prolungato
Lunedì	merenda e congedo	merenda e congedo	merenda e congedo	merenda e congedo	merenda e congedo

* frequenza risorse esterne per singoli utenti



Le attività di laboratorio si avvalgono di operatori professionali e consulenti specializzati per area, coinvolgono tendenzialmente piccoli gruppi di persone.

Tutte le attività sono programmate annualmente in relazione al progetto educativo e di Servizio, secondo l'interesse, i giorni e gli orari di frequenza degli utenti presenti in Servizio e sono soggette a verifica e valutazione periodica da parte dei familiari e degli operatori coinvolti.



Ristorazione

Il servizio di ristorazione garantisce un'alimentazione adeguata alle esigenze dietetiche ed è soggetto a parere ed approvazione da parte del SIAN - ASL TO4 Servizio per l'Igiene degli Alimenti e della Nutrizione, articolato su 4 settimane e calibrato secondo stagionalità estiva ed invernale. Il pranzo prevede: un primo, un secondo ed un contorno, il pane, la frutta. È prevista la somministrazione di diete speciali a seguito di prescrizione medica. In occasione di particolari ricorrenze o festività viene somministrato un menù speciale.

Di norma il pranzo è servito entro le 13,00.

I pasti sono veicolati forniti da aziende specializzate secondo la normativa vigente in materia. Per motivi igienico/sanitari e a tutela della salute degli utenti, non è consentito portare e somministrare alimenti preparati presso il proprio domicilio salvo iniziative programmate. Per le azioni di somministrazione pasti sono rispettate le procedure previste dal sistema HACCP. 193/2007. Sulla base dell'organizzazione complessiva può essere previsto che il consumo del pranzo si svolga all'esterno presso locali del territorio per piccoli gruppi di persone.

Pulizia dell'ambiente

Il servizio di pulizia ordinaria e straordinaria assicura l'igiene di tutti gli ambienti della struttura; in particolare garantisce la pulizia e sanificazione quotidiana dei bagni, degli spazi e servizi comuni interni ed esterni e segue un progetto di intervento predisposto in ottemperanza alle esigenze del Servizio ed al Capitolato speciale di appalto. Ove necessario sono previsti interventi ripetuti durante la giornata. Viene garantito anche il periodico taglio dell'erba dell'area verde esterna.

I trasporti

Il trasporto da e per il Centro Diurno è garantito dagli autisti assunti dal soggetto che gestisce il Servizio; l'impiego di mezzi attrezzati consente il trasporto di persone non deambulanti in tutta sicurezza. Il trasporto è realizzato in funzione degli orari di frequenza delle persone.

Vengono inoltre effettuati trasporti atti a favorire la partecipazione degli utenti ad attività esterne al Centro Diurno (attività laboratoriali, eventi cittadini, gite estive, ecc.) da parte del personale addetto al Centro Diurno, comunque realizzati con i mezzi idonei al caso e/o attrezzati di Servizio.

L'Equipe del Centro Diurno

Per la gestione del servizio Centro Diurno “Handirivieni” è impiegata una équipe di lavoro secondo gli standard della Deliberazione Regione Piemonte n° 230/97, ed è composta, nello specifico, da:

Il Coordinatore: che ricopre il ruolo di Responsabile per l'organizzazione del presidio Centro Diurno, con funzioni di coordinamento del personale, di supervisione e controllo delle attività e di rapporto con la Committenza, nonché con la rete di Servizi del territorio.

Gli Operatori: 4 Educatori (Educatori Professionali) per un totale di n° 144 ore settimanali; 5 OSS (Operatori socio-sanitari) per un totale di n° 168 ore settimanali; 1 Infermiere Professionale per n° 10 ore settimanali.

Nel Centro Diurno è, inoltre, assicurata la collaborazione di consulenti per la conduzione di attività specifiche. Il personale opera in modo integrato con i diversi attori coinvolti nella gestione del Servizio.

L'équipe è composta da operatori in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla normativa regionale in vigore.

L'attività del personale presente in struttura è finalizzata a:

- garantire un'attenzione adeguata ai bisogni educativi, assistenziali e sanitari delle persone che frequentano il Centro;
- garantire la partecipazione ad attività e laboratori così come previsto dai Progetti personalizzati.

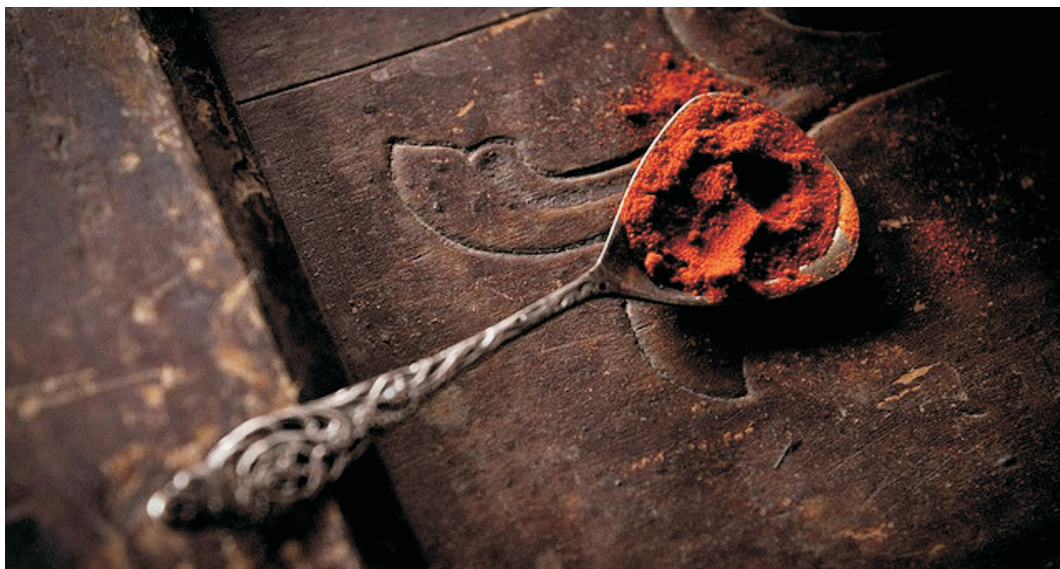
Gli operatori, al fine di migliorare e sostenere continuamente la propria professionalità, partecipano a corsi di formazione ed aggiornamento. La loro attività è costantemente supervisionata.

Il soggetto gestore del Centro Diurno è tenuto a verificare, con le modalità che riterrà opportune, il possesso nel personale delle seguenti capacità:

- Attitudine e motivazione al contatto ed al sostegno di chi si trova in situazioni di disabilità;
- Spirito di iniziativa di fronte agli imprevisti;
- Spirito di osservazione e di comprensione di bisogni anche non espressi;
- Capacità di lavorare in équipe;
- Capacità di organizzare il lavoro;
- Capacità di analisi dei bisogni nella loro complessità.

È effettuata una riunione settimanale, in cui tutti gli operatori verificano i Progetti Individualizzati, pianificano l'organizzazione del servizio e valutano l'efficacia dell'intervento e delle prestazioni realizzate nel Centro.





La tutela dell'utenza

I Diritti

L'utente ed i suoi familiari hanno il diritto di:

- essere coinvolti nella messa a punto, attuazione, verifica del progetto individuale;
- essere assistiti e curati con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose, nonché ai propri orientamenti e modelli culturali;
- ottenere informazioni sul proprio progetto e sulle prestazioni assistenziali, educative e sanitarie a lui dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso di incapacità della persona accolta, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento;
- vedere tutelata la propria privacy e rispettato il diritto alla riservatezza dei propri dati personali. In specifico, ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e s.m.e.i., il Consorzio, titolare del trattamento dei dati personali e dei dati particolari relativi agli utenti, designa il soggetto aggiudicatario quale responsabile del trattamento di tutti i dati che, in ragione dello svolgimento del servizio, lo stesso sarà tenuto ad acquisire. Il soggetto gestore del Servizio adotta pertanto opportune misure atte a garantire la sicurezza dei dati in suo possesso, che dovranno essere trattati esclusivamente ai fini dell'espletamento del servizio appaltato;
- proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informati sull'esito degli stessi.

I Doveri

L'utente ed i suoi familiari hanno il dovere di:

- rispettare quanto previsto nella presente Carta del Servizio che viene consegnata al momento dell'ingresso e ogni altra disposizione regolamentare disposta dal C.I.S.S. o altra autorità competente;
- rispettare il personale del Servizio;
- mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti;
- avere cura per gli ambienti, le attrezzature, gli arredi ed i presidi presenti nel Servizio.
- attenersi alle disposizioni ricevute in materia di sicurezza e di collaborare nelle attività di prevenzione dei rischi e durante le esercitazioni relative al piano di evacuazione del presidio.

L'attenzione alla Qualità e alla soddisfazione dell'utenza

Principi di riferimento:

- **Eguaglianza/imparzialità:** il Servizio è erogato personalizzando l'intervento educativo ed assistenziale sulla base di uno specifico progetto e sulla base degli specifici bisogni, garantendo a ciascun individuo gli stessi diritti, opportunità ed attenzioni.
- **Partecipazione:** i destinatari possono partecipare attivamente al processo di miglioramento continuo facendo pervenire osservazioni suggerimenti e compilando i questionari di soddisfazione.
- **Efficacia/efficienza:** il Servizio è valutato sulla capacità di raggiungere gli obiettivi previsti e ottimizzare le risorse a disposizione.

Gli strumenti utilizzati per la valutazione del livello di qualità del Servizio dal punto di vista dell'applicazione del sistema qualità uni en iso 9001 sono:

- il **questionario** somministrato annualmente a tutte le famiglie di coloro che frequentano il Centro Diurno per verificare il livello di soddisfazione globale e specifico per aree di intervento e avere indicazioni su quali possano essere le aree di miglioramento;
- la **valutazione del livello di qualità** del servizio mediante rilevazioni del cliente (Committente): mediante questionari che il soggetto che gestisce il Servizio somministra al Consorzio.
- le **segnalazioni** del Committente, oggetto di verifica e di intervento dal momento del loro ricevimento.



Il soggetto gestore, in collaborazione con il C.I.S.S., attua la rilevazione delle necessità di azioni correttive, sia in senso preventivo che per evitare il ripetersi di non conformità (di servizio, di processo, di sistema). Sono tenuti in considerazione i punti deboli registrati durante le verifiche ispettive interne, i dati rilevati con i questionari di rilevazione della qualità del servizio, i trend relativi alle non conformità ricavati dai rapporti di non conformità, i trend relativi ricavati dall'elaborazione delle contestazioni dei committenti. Ciascun operatore del Centro e del C.I.S.S. ha la responsabilità di rilevare e registrare potenziali non conformità.

La trasformazione dell'utente in "fruitore" del Servizio lo pone sempre più al centro dell'attenzione dell'organizzazione per la rilevazione del grado di soddisfazione sul servizio ricevuto. L'immaterialità e la simultaneità dei servizi rendono impossibile il controllo di qualità preventivo, inoltre i processi relazionali e personalizzati rendono difficile la misurazione dei risultati poiché per quanto buona possa essere la progettazione l'esito ultimo del servizio risulterà dall'interazione tra questo e quell'operatore e quell'utente particolare. Nel processo di valutazione quindi ciò chiama necessariamente in causa anche i vissuti e la percezione dei singoli.

Ultimo aspetto, ma non meno importante: nel caso dei servizi alla persona la questione qualità si intreccia con quella dei valori, delle convinzioni, dei costumi delle persone, delle famiglie, delle comunità.

Premesso questo, si ritiene importante la rilevazione della percezione del servizio da parte dei fruitori. A tal fine sarà proposto annualmente un questionario per la rilevazione della soddisfazione del cliente utente (genitori e/o altri familiari facenti funzione).



Si illustrano gli indicatori che si intendono utilizzare per la verifica mirata, in modo da disporre degli elementi di risultato atti a produrre le eventuali modifiche organizzative e di merito.

Coinvolgimento della famiglia

indicatore	criterio	strumenti di controllo
Chiarezza sull'erogazione del servizio	esistenza di una presentazione del servizio da consegnare ai familiari	verifica ispettiva del servizio
Rilevazione della soddisfazione dell'utenza	70% dei familiari soddisfatti	questionario di soddisfazione
N° incontri con famiglie (colloqui)	almeno 1 all'anno	verifica del servizio

Aspetti tangibili del servizio

indicatore	criterio	strumenti di controllo
Rilevazione della soddisfazione sull servizio ristorazione	70% della soddisfazione	questionario di soddisfazione Utente/Cliente
Rilevazione della soddisfazione sul grado di pulizia dei locali	70% della soddisfazione	questionario di soddisfazione Utente/Cliente
Rilevazione della soddisfazione sul grado di accessibilità	70% della soddisfazione	questionario di soddisfazione Utente/Cliente
Rilevazione della soddisfazione sui mezzi a dispos. per il trasporto	70% della soddisfazione	questionario di soddisfazione Utente/Cliente

La gestione delle comunicazioni e dei reclami

Al fine di mantenere un buon livello di informazione tra il Servizio Centro Diurno e i familiari delle persone inserite, oltre ai colloqui individuali, alle viste domiciliari e alle riunioni di interéquipe, viene svolto almeno una volta l'anno un'incontro al quale sono invitati tutti i familiari. È finalizzato all'illustrazione delle attività previste a seguito della programmazione annuale e al confronto sull'andamento del Servizio. Altre riunioni collegiali vengono convocate per illustrare e valutare specifici temi.

I reclami

L'utente e/o il familiare possono segnalare disservizi, dare suggerimenti, reclamare o esprimere il proprio apprezzamento, contribuendo così al costante monitoraggio del livello qualitativo dei servizi erogati. Il reclamo, infatti, è considerato, come uno stimolo per migliorare il servizio.

Titolari ad esprimere i reclami, oltre alle famiglie, sono anche le associazioni di rispettiva rappresentanza.

Il reclamo può essere inoltrato al Direttore del Consorzio, al Responsabile del Servizio Disabili del C.I.S.S. e al Responsabile del servizio per l'organizzazione del Centro Diurno, attraverso le seguenti modalità:

- personalmente e verbalmente;
- con nota scritta.

Ogni reclamo deve essere reso disponibile all'attività di verifica del C.I.S.S. che dovrà essere tempestivamente informato del reclamo ricevuto.

Il C.I.S.S., dopo avere attuato ogni possibile verifica in merito e in collaborazione con il soggetto gestore, risponde, sempre, in forma verbale o scritta con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Come strumento mirato ad eventuali reclami o segnalazioni di disservizio in via ufficiale, viene somministrato, una volta l'anno, un questionario di soddisfazione del cliente/utente.

Suggerimenti

Al fine di raccogliere elementi utili alla valutazione dei servizi erogati, è possibile proporre in forma scritta eventuali suggerimenti da presentare al Direttore del Consorzio, al Responsabile del Servizio Disabili del C.I.S.S. e al Responsabile del servizio per l'organizzazione del Centro Diurno. I suggerimenti saranno oggetto di valutazione al fine dell'ottimizzazione del Servizio.

Modalità di coinvolgimento dei volontari

Il soggetto gestore potrà utilizzare in accordo con il C.I.S.S. la risorsa del volontariato civile, o del volontariato, in misura aggiuntiva al personale, per aiuto nelle attività, accompagnamenti, uscite e soggiorni.

Il soggetto gestore, previo accordo con il C.I.S.S., potrà altresì rendersi disponibile a collaborazioni con Agenzie Formative per l'organizzazione complessiva e la supervisione di tirocini di allievi OSS ed educatori da affiancare agli operatori dei servizi. Queste figure non potranno in nessun caso essere attivate in sostituzione del personale operante; esse opereranno sotto la diretta responsabilità del soggetto gestore e dovranno essere in regola con le assicurazioni e le prescrizioni sanitarie previste dalle disposizioni vigenti.



Annotazioni

[illegible]

Sede del Centro Diurno “Handirivieni”
Via Togliatti, 9 A 10034 Chivasso (TO).
Orari di apertura:
dal lunedì al venerdì - dalle 8,30 alle 18,00
Tel. 011/910.96.31 Cellulare Servizio 331.97.94.098
e-mail: centrodc@alma.it

Sede Legale/amministrativa del C.I.S.S.
Via Togliatti, 9 10034 – Chivasso (TO)
Orari di apertura:
dal lunedì al venerdì - dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,00
Tel. 011.916.65.11 fax: 011.910.24.52
e-mail: ciss@ciss-chivasso.it

Responsabile Servizio Disabili C.I.S.S.:
adriana.grandi@ciss-chivasso.it
PEC: ciss@pec.ciss-chivasso.it

