Casa della Gioventù
cooperativa sociale

servizi di
qualità per
minori
disabili
fragili
famiglie



ARENA

CARTA DEI SERVIZI
Cser Arena

INDICE

CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO ARENA

INTRODUZIONE 2
- Cos'è la Carta dei Servizi
- A chi è rivolta
- Gli obiettivi della Carta dei Servizi
- Normativa di riferimento
- Dove trovare la Carta dei Servizi del C.D. Arena

GESTIONE 3

FINALITA' 3

DESTINATARI 3

CAPACITA' RICETTIVA 3

UBICAZIONE E DESCRIZIONE STRUTTURALE DEL SERVIZIO 3

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO 4
- Apertura del servizio
- Modalità di frequenza
- Giornata tipo

SERVIZI OFFERTI 5
- Trasporto
- Mensa

APPROCCIO PEDAGOGICO E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA' 6

MIGLIORAMENTO DELL'ATTIVITA' EDUCATIVA E ASSISTENZIALE 6

COLLABORAZIONI ESTERNE 7

RELAZIONI CON LA FAMIGLIA 7

PERSONALE 8
- Organigramma e funzionigramma dell'Equipe del C.D. Arena
- Criteri di scelta del personale
- Formazione del Personale
- Modalità di lavoro dell'Equipe

VOLONTARI 9

AMMISSIONI 9

GESTIONE LISTA D'ATTESA 9

INSERIMENTO NUOVI UTENTI 9

FASI DELL'INSERIMENTO 10

PERIODO DI PROVA 10

DIMISSIONI 10

ANNO PONTE 10

PER APPUNTAMENTI O VISITE AL CENTRO DIURNO 11

DIRITTI DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA 11

REGOLE DI VITA COMUNITARIA 11

RETTA DEL SERVIZIO 11

TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE 11

COPERTURA ASSICURATIVA 11

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE 11
- Customer satisfaction
- People 12

MODULO RECLAMI-SUGGERIMENTI-ELOGI 12

CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO ARENA

INTRODUZIONE

Cos'è la carta dei servizi

La carta dei servizi è un documento previsto dalla normativa italiana per garantire al cittadino trasparenza sui servizi offerti da un'organizzazione.

La carta dei servizi è quindi uno strumento informativo chiaro e trasparente dei servizi offerti dalla Cooperativa sociale Casa della Gioventù e in questo caso del servizio Centro diurno Arena e uno strumento di ascolto-partecipazione-comunicazione tra:

- la comunità e i suoi bisogni sociali
- gli utenti e loro famiglie che usufruiscono direttamente del servizio
- la cooperativa che lo eroga nell'ottica di un miglioramento continuo

A chi è rivolta

La carta dei servizi è rivolta agli utenti che usufruiscono o vorranno usufruire del servizio Centro diurno Arena, ai loro familiari e ai caregivers ma è anche rivolta a tutti i cittadini e alla comunità che necessitano di reperire informazioni sui nostri servizi.

Gli obiettivi della carta dei servizi

La carta dei servizi assolve ad una pluralità di funzioni direttamente o indirettamente rivolte alla tutela degli utenti/familiari/cittadini.

La carta dei servizi è utile agli utenti/famiglie/cittadini per:

- essere informati in modo chiaro e trasparente sul servizio Centro diurno Arena offerto dalla Cooperativa Casa della Gioventù
- partecipare attivamente alla valutazione della qualità del servizio offerto
- essere tutelati rispetto alla qualità del servizio ricevuto

La carta dei servizi è utile al centro diurno Arena e alla Cooperativa per:

- promuovere la qualità del servizio offerto
- promuovere il miglioramento continuo
- promuovere la trasparenza nella gestione del centro diurno
- assumere i propri impegni nei confronti dell'utente/familiare/cittadino, della comunità e dell'ente affidante
- accreditarsi presso gli enti pubblici
- essere utilizzata come parametro di valutazione

Normativa di riferimento

La Carta dei Servizi è prevista dall'art.32 comma 1, del D.lgs.33/2013 e ss.mm.ii.2. Il documento contiene gli standard di qualità dei servizi e gli impegni che la Cooperativa assume nei confronti della propria utenza.

Dove trovare la carta dei servizi del Centro Diurno Arena

La Carta dei Servizi del Centro diurno Arena

- è pubblicata sul sito della Cooperativa, www.casadellagioventu.it alla sezione Servizi – Disabilità – Centro diurno Arena
- è possibile richiederne una copia presso gli uffici della Cooperativa in Via Corinaldese, 52 Senigallia o presso la sede stessa del Centro diurno
- viene consegnata ad ogni utente/famiglia al momento del primo contatto o colloquio conoscitivo

GESTIONE

Il Centro diurno per disabili Arena è un servizio in titolarità gestito dalla Cooperativa Casa della Gioventù dal 1985, anno della sua apertura.

Il Centro Arena è il servizio storico della Cooperativa, il primo aperto nel territorio senigalliese grazie alla volontà di alcuni volontari che per anni si erano impegnati ad offrire uno spazio comune di incontro ed esperienze di aggregazione e socializzazione a giovani coetanei con disabilità del loro Comune.
Nel tempo il loro intervento è andato sempre di più specializzandosi e da lì si sono uniti a Cooperativa nel dicembre 1985 e il centro aggregativo nato volontariamente presso la sede dei Salesiani, ha preso forma diventando il primo Centro diurno per disabili della città.

Ad oggi Casa della Gioventù è una Cooperativa sociale impresa sociale a scopo plurimo, che ha a cuore il benessere e l'educazione delle persone più fragili. Conta circa 140 soci lavoratori tra oss, educatori, psicologi, pedagogisti e amministrativi.

La nostra mission è quella di offrire alle persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti, mantenendo come indicatori prioritari di qualità, la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora da noi o per cui svolgiamo un servizio.

La Cooperativa è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001 e 11034.

CASA DELLA GIOVENTU' Società Cooperativa Sociale impresa sociale
Sede legale: Via Corinaldese, 52 Senigallia 60019 An
Tel. 071.7928455
www.casadellagioventu.it – Facebook – Instagram

CENTRO DIURNO ARENA Via Maierini, 2 Senigallia centro storico
Tel. 071.7924234
Mail: cser.senigallia@casadellagioventu.it
www.casadellagioventu.it alla voce Servizi

FINALITA'

Il Centro diurno socio educativo riabilitativo Arena è un servizio diurno semiresidenziale rivolto a persone con disabilità che abbiano compiuto la maggiore età.

Il C.D. Arena mira:

- allo sviluppo globale della persona disabile incentivando e consolidando le abilità e capacità individuali qualunque sia il livello di compromissione
- a sviluppare le potenzialità residue finalizzando l'azione al raggiungimento di obiettivi significativi mediante percorsi e progetti individualizzati in linea con il progetto di vita definito per il soggetto dagli enti preposti
- alla valorizzazione e al rispetto del percorso di ogni persona con disabilità partendo dai suoi specifici bisogni, necessità e desideri
- a migliorare la qualità della vita della persona disabile favorendo l'ampliamento delle occasioni di socialità e di inclusione
- a incrementare e mantenere i livelli di autonomia nelle varie aree di lavoro contrastando i principi involutivi
- a promuovere le capacità di relazione e di comunicazione
- a mediare i bisogni educativi specifici del singolo rispetto alle situazioni interne del gruppo ed alle realtà sociali e ambientali
- a sostenere la famiglia ricercando con esse una collaborazione educativa importante per la realizzazione del progetto educativo della persona disabile e per il benessere dei soggetti coinvolti

DESTINATARI

Persone con disabilità fisica, cognitiva e/o sensoriale con una notevole compromissione delle autonomie funzionali, di età compresa tra 18 e 65 anni.

CAPACITA' RICETTIVA

Il C.D. Arena è autorizzato all'accoglienza giornaliera di un massimo di 16 utenti.

UBICAZIONE E DESCRIZIONE STRUTTURALE DEL SERVIZIO

Il C.D. Arena è ubicato al piano terra di uno stabile sito al centro storico di Senigallia in Via Maierini, 2 preso in affitto dalla Cooperativa.
Si sviluppa su un unico piano di 178 mq.

Il C.D. Arena mette a disposizione degli utenti e degli operatori i seguenti spazi:

- ingresso con spazio di accoglienza
- salone polifunzionale (es. per attività di stimolazione sensoriale e attività ludico-motoria)
- stanza laboratorio cognitivo e didattica con angolo dedicato al pc/tablet e spazio laboratorio creativo-manuale
- cucina e zona mensa
- due servizi igienici di cui uno attrezzato per disabili
- un servizio igienico con spogliatoio a disposizione esclusiva degli operatori
- un ripostiglio/magazzino

Il più possibile per lo svolgimento di alcune attività specifiche, sono utilizzati luoghi di pubblica fruizione presenti nel territorio in un'ottica di maggiore integrazione e socialità dove l'intenzione è proprio quella di partecipare ad un contesto di svago, divertimento, benessere e incontro pensato per tutti i cittadini.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Apertura del Servizio

APERTURA SETTIMANALE	ORARIO escluso il tempo del trasporto	TOT ore giornaliere di apertura
LUNEDì	9.00 – 17.30	8,5 h
MARTEDì	9.00 – 17.30	8,5 h
MERCOLEDì	9.00 – 17.30	8,5 h
GIOVEDì	9.00 – 17.30	8,5 h
VENERDì	9.00 – 17.30	8,5 h
Totale ore settimanali di apertura		**42,5 ore**

Il servizio è aperto 240 giorni all'anno (48 settimane).
All'inizio di ogni anno viene stabilito e comunicato a tutti i soggetti coinvolti, il calendario delle chiusure.

Sono sempre previste chiusure nel periodo natalizio e in quello estivo in concomitanza con il ferragosto.
Altri giorni di chiusura possono variare di anno in anno per numero e periodo.

Modalità di frequenza

Sono possibili **due tipologie di frequenza:**

- **TEMPO PIENO**: tutti i giorni dalle 9.00 alle 17.30 con possibilità di trasporto e mensa già compresi nella retta
- **TEMPO PARZIALE**: tutti i giorni dalle 9.00 alle 14.00 con possibilità di trasporto e mensa già compresi nella retta

La tipologia di frequenza viene scelta al momento dell'ingresso in accordo tra tutti i soggetti coinvolti (disabile e sua famiglia, centro diurno, Umea) in un incontro ufficiale.
Ogni famiglia può nel corso del tempo richiedere il passaggio ad un tempo ridotto o il reintegro del tempo pieno facendo apposita domanda al proprio assistente sociale che convocherà un Pei con tutti i soggetti interessati. Tale cambio di frequenza è comunque sempre subordinato alla ricezione di autorizzazione da parte dell'UTdMS.

Giornata tipo

La giornata tipo si svolge secondo i seguenti orari:

ORARIO	DESCRIZIONE
8.00 – 9.00	Trasporto casa – centro
9.00 – 9.30	Apertura del centro Accoglienza Igiene per chi lo necessita Condivisione in gruppo
9.30 – 11.30	Svolgimento attività secondo programmazione
11.30 – 12.00	Sistemazioni locali e materiale post attività Rientro dalle attività esterne Igiene personale

12.00 – 14.00	Predisposizione locali per il pranzo Pranzo Igiene personale post pranzo Preparazione delle persone a tempo parziale che devono ritornare a casa
14.00 – 15.00	Trasporto centro-casa per chi frequenta a tempo parziale Sistemazione locali post pranzo Riposo e relax per le persone che rimangono al centro
15.00 – 17.00	Svolgimento attività secondo programmazione
17.00 – 17.30	Sistemazioni locali e materiale post attività Rientro dalle attività esterne Igiene personale
17.30 – 18.30	Trasporto centro – casa

Questa organizzazione è flessibile e suscettibile di variazioni in quanto sono previste nel corso dell'anno uscite, gite o particolari attività legate agli obiettivi del Progetto Individuale di ciascun utente che potrebbero richiedere cambi; il tutto si svolgerà sempre in accordo con le famiglie e previa autorizzazione da parte del familiare referente o amm. di sostegno.

SERVIZI OFFERTI

Trasporto

Per gli utenti inseriti al Centro diurno è disponibile il **Servizio Trasporto casa/centro e viceversa** già compreso nella retta.
La Cooperativa per alcuni tragitti si avvale di una ditta esterna a cui è stato appaltato il servizio trasporto, la quale mette a disposizione degli utenti due pulmini e gli autisti. Altri tragitti, invece, vengono effettuati direttamente dagli educatori del centro che svolgono il trasporto come autisti ed accompagnatori, utilizzando mezzi propri del servizio.

A ciascun utente viene garantito il trasporto di andata e ritorno esclusivamente secondo la loro tipologia di frequenza. Non possono pertanto essere svolti dal centro trasporti anticipati o posticipati rispetto a quanto previsto dalla propria modalità di frequenza; qualunque altra esigenza di trasporto diversa da quella indicata, dovrà essere svolta autonomamente da un familiare o altra persona autorizzata.

Il C.D. Arena è ubicato in centro storico facilmente raggiungibile da mezzi pubblici, a piedi o con mezzi privati come biciclette. Pertanto se ci fossero utenti per cui il proprio progetto individualizzato preveda il mantenimento o il rafforzamento o lo sviluppo di una certa autonomia di spostamento, previo accordo e compilazione di apposita modulistica, si potrà prevedere l'arrivo e la partenza dell'utente da/per il centro in autonomia attraverso una delle modalità elencate.

Si precisa che, la scelta della famiglia/amm. sostegno di rinuncia totale o parziale al trasporto assistito, non comporta alcuna modifica alla partecipazione economica al servizio da parte dell'utente/famiglia, così come stabilito dal "Regolamento Unico per l'accesso al sistema locale dei servizi sociali e per la compartecipazione economica degli utenti dell'ATS8".

Mensa

Per tutti gli utenti inseriti al Centro diurno, sia tempo pieno che tempo parziale, è disponibile il **Servizio Mensa** già compreso nella retta.
I pasti sono forniti da una ditta esterna che, secondo le normative vigenti, fornisce il cibo che verrà poi sporzionato una volta arrivato al centro dall'operatore Oss in turno secondo quanto previsto dal regolamento Haccp.

È previsto un menù che ruota su quattro settimane, concordato tra il responsabile del C.D. Arena e il referente/nutrizionista della mensa, tenendo conto delle esigenze nutrizionali e dietetiche della generalità degli utenti.
Sono previsti **"Menù speciali"** per rispondere ad eventuali problematiche di salute/alimentazione. Tali menù vengono effettuati in accordo con la famiglia ed esclusivamente in presenza di uno specifico certificato medico dettagliato e autorizzazione dell'utente/famigliare/amm. di sostegno a procedere.

Si precisa che, la scelta della famiglia/amm. sostegno di rinuncia totale o parziale del servizio mensa, non comporta alcuna modifica alla partecipazione economica al servizio da parte dell'utente/famiglia, così come stabilito dal "Regolamento Unico per l'accesso al sistema locale dei servizi sociali e per la compartecipazione economica degli utenti dell'ATS8".

APPROCCIO PEDAGOGICO e PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA'

La riflessione che è alla base di ogni nostro intervento educativo, mira alla massima integrazione nel tessuto sociale vissuto quotidianamente con numerose e variegate esperienze.
Nonostante la disabilità intellettiva, crediamo si possa essere cittadini a pieno titolo, figli con piccole e grandi emancipazioni, fratelli e amici premurosi, persone protagoniste e impegnate nella propria crescita e maturazione fisica, intellettiva ed emotiva. Persone disabili, non solo oggetto di cure attente ma Soggetti con una personalità propria e responsabili della propria Vita e Felicità.

Le molteplici attività che proponiamo ogni giorno sono occasioni e strumenti importanti per raggiungere gli obiettivi generali descritti e quelli più specifici individuati per ciascun utente che diventeranno parte importante di ogni singolo progetto individuale
Le attività proposte si inseriscono all'interno degli indicatori della **Qualità della Vita**:

BENESSERE FISICO	INCLUSIONE SOCIALE
BENESSERE EMOZIONALE	AUTODETERMINAZIONE
RELAZIONI INTERPERSONALI	DIRITTI
SVILUPPO PERSONALE	BENESSERE MATERIALE

Alcuni esempi di attività in programmazione



Vengono realizzate due programmazioni delle attività, una invernale e una estiva, entrambe poi con le opportune modifiche vengono riadattate alla primavera e all'all'autunno così da fare proposte che siano sempre adatte al momento e capaci di cogliere al meglio quanto il territorio offre in termini di spazi, occasioni, eventi, meteo. La programmazione viene condivisa con gli utenti in una apposita riunione di gruppo e poi con le famiglie; questo avviene almeno due volte l'anno.

La programmazione è settimanale e si ripete uguale per tutte le settimane.
Sono previste variazioni nel corso dei mesi dovute a gite, uscite particolari, partecipazione ad eventi; tutta l'organizzazione viene decisa dall'equipe educativa e condivisa con la famiglia.
Le attività proposte sono:

- pensate per essere svolte sempre in piccolo gruppo così da permettere a ciascuno di trovare il proprio spazio per esprimersi e la giusta attenzione
- scelte in base ai gusti e alle attitudini degli utenti, alle loro capacità e potenzialità da sviluppare e consolidare, ai nuovi apprendimenti da sostenere, alle capacità da mantenere

Alla base delle nostre programmazioni e scelte educative c'è la volontà di perseguire una **"terapia della normalità"**, l'impegno di essere spazi di "vita" capaci di generare benessere ed emozioni positive e al contempo luoghi "aperti", pienamente integrati con il territorio e la comunità. Non cerchiamo di costruire ad hoc spazi speciali per le persone disabili ma anzi la tendenza è proprio quella di far vivere esperienze di normalità in contesti di pubblica fruizione, al fine di una reale integrazione sociale.

MIGLIORAMENTO DELL'ATTIVITA' EDUCATIVA E ASSISTENZIALE

L'intento del servizio è migliorare costantemente la propria azione educativa e assistenziale nei riguardi dei propri ospiti in termini di qualità, quantità e gradimento: delle proposte offerte, della collaborazione con il territorio, delle occasioni di esperienze esterne, varietà e novità delle attività in programmazione.
Altro elemento di qualità è la riduzione al minimo del turnover; questo rappresenta da sempre uno degli obiettivi primari di servizio così da garantire la continuità dell'azione educativa e di cura e permettere la creazione di legami importanti e duraturi.

COLLABORAZIONI ESTERNE

Rientrano in queste collaborazioni tutte le relazioni che si costruiscono e si mantengono in un'ottica di rete con tutti i soggetti che nel territorio senigalliese e limitrofo si occupano a vario titolo di disabilità.
In primis va indicata la collaborazione con gli Enti ufficiali quali Ast (Umea e Umee) e UTdMS con cui il Centro diurno è convenzionato e con cui vengono stabiliti tutti i passi, le procedure e i progetti che riguardano ogni singolo utente, in una sinergia d'azione che guarda al soggetto disabile e ne va oltre comprendendo anche il suo nucleo familiare.
Con l'obiettivo di garantire e mantenere una **continuità educativa e assistenziale** e costruire reti significative per permettere davvero alla persona disabile di fare un percorso lineare dove tutti partecipano a migliorarlo, collaboriamo anche con le Scuole e tutti quei gruppi o soggetti che conoscono la persona disabile e che a vario titolo interagiscono con lui.
Nella logica del lavoro di rete e in un'ottica di integrazione sociale, il C.D. Arena collabora inoltre con numerose realtà locali come associazioni di vario genere, circoli sportivi, parrocchie, palestre, negozi, bar e locali, etc.
Queste collaborazioni permettono di svolgere attività particolari sul territorio di riferimento, ampliare l'offerta educativa migliorando la qualità del servizio stesso incentivando la promozione dell'inclusione sociale e la cultura della disabilità.

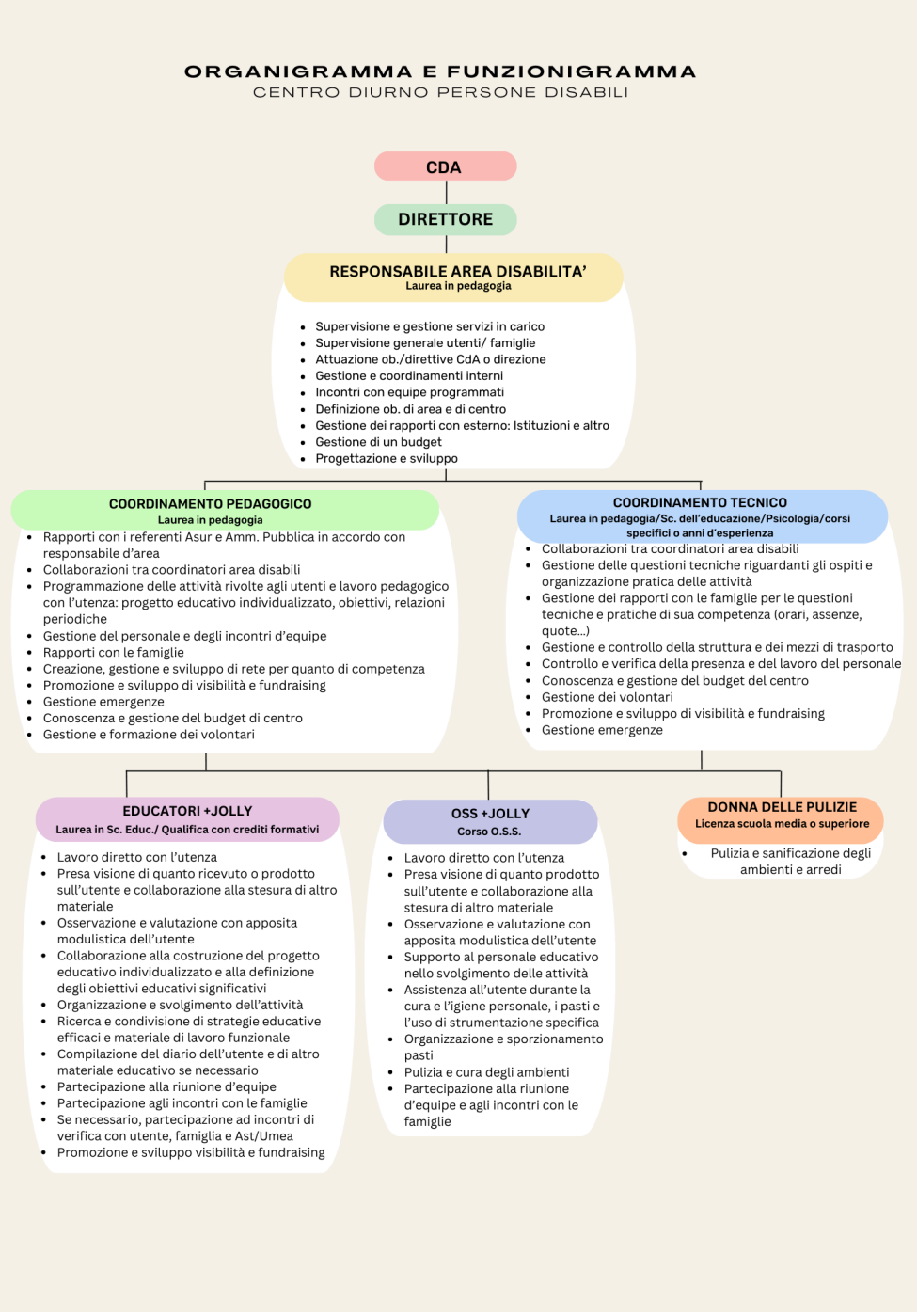
RELAZIONI CON LA FAMIGLIA

Un buon rapporto di scambio d'informazione con i familiari è alla base di un buon inserimento dell'ospite e una buona prosecuzione durante tutto il suo percorso al Centro.
Determinante risultano infatti gli incontri preliminari all'inserimento con i familiari della persona disabile perché è in questo modo che si possono conoscere le sue abitudini, necessità, attitudini e prevedere le modalità migliori per l'accoglienza.
Dal momento dell'inserimento in poi, il familiare viene sempre informato riguardo a cambiamenti, difficoltà o qualsiasi peculiarità interessino il proprio caro, telefonicamente o di persona.
Al bisogno possono essere stabiliti incontri individuali tra i responsabili del Centro e la famiglia e almeno una volta all'anno un incontro ufficiale con il servizio Umea, così da offrire uno spazio d'ascolto, di confronto e condivisione di strategie educative per supportare la persona disabile e la sua famiglia.
Sono inoltre previsti almeno due incontri all'anno di gruppo con tutte le famiglie o altri care giver, solitamente in occasione del cambio di programmazione (giugno-ottobre); durante questi momenti vengono raccontati dagli educatori i percorsi fatti, i risultati ottenuti, le reti attivate e prospettati i progetti futuri rispetto ad attività e collaborazioni.
Sempre nel corso dell'anno possono essere organizzati dei momenti conviviali in occasione di festività o semplicemente per incentivare la relazione e il gruppo famiglie e trascorrere momenti piacevoli insieme.

PERSONALE

Il C.D. Arena si avvale di personale qualificato secondo le normative vigenti.

Organigramma e funzionigramma Centro diurno Arena



Criteri di scelta del personale

Il nuovo personale svolge sempre un periodo di prova.
Il coordinatore del servizio compila un questionario di valutazione per il nuovo personale ad un mese dall'inizio del rapporto lavorativo, poi a tre mesi ed infine a sei mesi.

Formazione del personale

Ogni anno viene redatto un Piano della formazione che comprende sia la formazione obbligatoria (81/08, haccp dove prevista, privacy), sia la formazione specifica scelta in base anche al bisogno formativo emerso nell'equipe stessa.
Il piano formativo può essere implementato in itinere, sulla base di proposte formative che nel corso del tempo possono arrivare dalle centrali cooperative o da altri enti con cui si collabora e che devono essere valutate ogni volta.

Modalità di lavoro dell'equipe

Il gruppo operatori è seguito e affiancato da un coordinatore tecnico e un coordinatore pedagogico supervisionati periodicamente da un responsabile pedagogico interno, rispetto a questioni relative all'utenza e al loro progetto individuale, ai rapporti con altri Enti e soggetti, alle strategie e modalità educative di lavoro.

Tutti gli operatori sono sempre coinvolti non solo nella pratica ma anche nel processo decisionale riguardante aspetti importanti come la valutazione del soggetto, la stesura del progetto educativo individualizzato, la definizione degli obiettivi e la scelta delle attività. Rivestono un ruolo decisivo insieme ai coordinatori anche per la ricerca di collaborazioni per nuove attività ed esperienze e per la raccolta fondi a beneficio degli utenti e del servizio.

I coordinatori sono disponibili telefonicamente tutti i giorni nell'orario di apertura del servizio dalle 9.00 alle 17.30; per incontri o visite è necessario fissare con loro un appuntamento.
È stabilita una riunione d'equipe al mese; possono essere stabiliti incontri ulteriori settimanali in caso di particolari situazioni, in vista di verifiche urgenti o per qualunque questione si ritenga importante condividere e discutere.

VOLONTARI

Il centro si avvale anche di volontari che durante la settimana e in particolari attività, possono affiancare, mai sostituire, gli operatori sostenendo la loro azione quotidiana, facilitando il contatto con il territorio e agevolando lo svolgimento di una attività.
Chi fosse interessato a diventare volontario può contattare la Cooperativa o direttamente il servizio di suo interesse ed informarsi sui passi necessari da fare.

AMMISSIONI

Gli interessati all'ingresso presso il centro diurno devono rivolgersi al servizio Umea dell'Ast che prenderà in carico la situazione e cercherà di trovare la struttura più idonea al soggetto disabile.

Non possono essere ammessi al centro diurno Arena:

- minorenni o soggetti con età superiore a 65 anni
- persone disabili con bisogni di cure e assistenza non compatibili con la natura e l'organizzazione stessa del servizio
- persone disabili con gravi disturbi comportamentali, aggressivi e pericolosi verso sé stessi o gli altri
- soggetti con patologie psichiatriche
- persone disabili che abitano in una zona servita da un altro centro diurno (prossimità territoriale) e che pur volendo frequentare il Centro Arena non riescono a svolgere in autonomia il trasporto
- persone disabili fuori dall'ATS8 fatto salvo accordi specifici tra Comuni/Ambiti territoriali

Ogni nuova possibile ammissione al centro, inizia con un incontro conoscitivo tra tutte le parti durante il quale viene presentato il servizio, consegnata la Carta dei Servizi e vengono raccolte tutte le informazioni sulla persona disabile e sul percorso fatto fino a quel momento così da garantire la **continuità educativa e assistenziale tra il centro e i servizi e il contesto frequentati** (es. scuola, Umee, etc.) Verranno concordati insieme il periodo di prova, i tempi e le modalità di frequenza e si ipotizzerà una possibile data di ingresso.
Una volta ottenuta autorizzazione ufficiale all'ingresso da parte dell'UTdMS, verrà stabilita dal servizio la data ufficiale d'ingresso e comunicata a tutti i soggetti coinvolti.

Qualunque aspetto legato alla frequenza del centro diurno (modalità, tempi, accettazione servizi offerti, etc) potrà essere rivalutata ed eventualmente cambiata solo attraverso incontro Pei ufficiale tra Umea, famiglia, centro e sempre previa autorizzazione dell'UTdMS.

GESTIONE LISTA D'ATTESA

L'eventuale lista d'attesa viene gestita e coordinata in accordo tra Servizio Umea e UtdMS che valutano la priorità degli ingressi in base ad una molteplicità di fattori, tra cui la territorialità, l'ordine di arrivo delle domande, l'urgenza/gravità della situazione, criticità legate al nucleo familiare.

INSERIMENTO NUOVI UTENTI

Dopo aver ottenuto formale autorizzazione all'inserimento presso il centro diurno, i referenti del servizio invitano al centro il familiare referente/amm di sostegno o altra figura ritenuta utile insieme al soggetto disabile per un incontro/colloquio formale durante il quale:

- verranno ribaditi gli aspetti già delineati durante il precedente incontro con l'Umea e verrà tutto trascritto in una sorta di "contratto di ospitalità" denominato "Adesione al servizio" a firma dell'utente e/o del familiare/amm di sostegno in cui vengono precisate tutte le questioni rilevanti dell'ingresso e della tipologia di frequenza
- verrà compilata la "scheda utente" con tutte i dati anamnestici e funzionali dell'utente e un questionario di raccolta informazioni ritenuta utile al fine del buon inserimento
- visione e lettura del regolamento interno
- verranno compilate e sottoscritti tutti i moduli necessari all'ingresso e consegnato il modulo per il medico di base
- compilazione moduli privacy
- ci si confronterà per iniziare a delineare una bozza di progetto educativo individuale
- verrà consegnata la programmazione delle attività pensata per il primo periodo ed elaborata in base a tutte le info raccolte fino ad all'ora
- visita dei locali e presentazione del nuovo utente agli altri compagni presenti in struttura e agli educatori

Tutte le informazioni fornite dalla famiglia, dall'Umea, da altri soggetti ritenuti rilevanti o da altri servizi frequentati dal soggetto fino a quel momento, vengono raccolte tutte insieme e presentate durante la prima riunione utile a tutta l'equipe con la quale si andranno a definire le prime linee educative di lavoro, così da favorire la **continuità educativa ed assistenziale**.

FASI DELL'INSERIMENTO

È previsto sempre un inserimento graduale.
La gradualità dell'inserimento è legata al progetto individuale di ciascuno; la durata delle singole fasi è variabile a seconda del soggetto, delle sue caratteristiche, delle criticità individuali, della risposta soggettiva di adattamento e tiene conto anche delle necessità familiari.

PERIODO DI PROVA

Ogni nuovo inserimento al centro ha inizio con un periodo di prova che, a seconda delle specifiche situazioni, può avere durata variabile ma non inferiore ad un mese.
Il coordinatore pedagogico redige la relazione sull'esito del periodo di prova.

Al termine del periodo di prova viene svolto un incontro di verifica alla presenza dell'Umea, del coord. pedagogico e familiare referente/amm di sostegno.
Nel caso in cui l'esito della prova sia positivo, il soggetto disabile proseguirà con la sua frequenza e si andranno a definire il progetto individualizzato e le modalità di pianificazione degli interventi il tutto in maniera condivisa tra i vari soggetti coinvolti.
Nel caso di esito negativo, in accordo con tutte le parti, la persona disabile verrà dimessa dal centro diurno in sede di incontro ufficiale con l'Umea e famiglia, le quali dovranno poi riorganizzarsi insieme per nuovi incontri e proposte.

DIMISSIONI

Le dimissioni possono avvenire per:

- esito negativo del periodo di prova
- raggiungimento limite d'età di 65 anni
- trasferimento presso altra struttura o presso altro territorio
- manifestazione nell'utente di condizioni di salute particolarmente compromesse da non essere più compatibili con il regolare svolgimento della vita del centro
- manifestazione nell'utente di comportamenti problematici tali da non essere più compatibili con il normale svolgimento delle attività o altamente aggressivi per sé o per gli altri
- volontà e richiesta della famiglia/amm. sostegno
- non rispetto di quanto previsto in sede di ingresso e di accettazione del servizio
- raggiungimento di 30 giorni d'assenza consecutivi o di 60 giorni totali annui come stabilito da "Regolamento unico per l'accesso al sistema locale dei servizi sociali e per la compartecipazione economica degli utenti dell'ATS8".

In caso di dimissioni, al fine di garantire **la continuità educativa e assistenziale**, il responsabile/coord. pedagogico redige una relazione finale sullo stato dell'utente nell'ultimo periodo di frequenza da consegnare alla famiglia e all'Umea.
Inoltre, in accordo tra le parti coinvolte, in sede di incontro ufficiale e quando la situazione lo permette, verranno stabilite le modalità di chiusura/passaggio più consone alla situazione e al soggetto.

ANNO PONTE

Durante la frequenza dell'ultimo anno di scuola superiore può essere attivato in collaborazione con la scuola un **Progetto di "Anno ponte"** come forma di conoscenza e di avvicinamento del giovane disabile e della sua famiglia al centro diurno.
In sede di incontro tra Umee, famiglia e scuola è possibile accordarsi su un'alternanza scuola-centro in uno dei servizi presenti sul territorio. Sarà poi necessario che il servizio scelto venga contattato per stabilire un primo incontro alla presenza di tutti i soggetti coinvolti e definire le modalità di svolgimento del progetto.
Il Progetto Anno Ponte per quanto concerne il C.D. Arena:

- la presenza dell'alunno disabile per uno o due giorni a settimana, da svolgersi di mattina con orario 9.00-12.00
- che l'alunno per tutto il tempo di permanenza al centro sia affiancato dal proprio educatore scolastico o insegnante di sostegno
- che i trasporti da/per il Centro vengano svolti in autonomia dalla scuola o dalla famiglia nel rispetto degli orari concordati
- che siano fissate fin dall'inizio sia la verifica intermedia che quella finale, quest'ultima solitamente a fine maggio/ primi di giugno, prima della fine della scuola

PER APPUNTAMENTI O VISITE AL CENTRO DIURNO

È possibile visitare il centro previo appuntamento direttamente con la responsabile del servizio.
Solitamente gli orari di visita sono dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 17.30, dal lunedì al venerdì e compatibilmente con l'organizzazione del servizio stesso.

DIRITTI DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA

Ulteriore e imprescindibile elemento di qualità è la valorizzazione dei diritti degli utenti e delle loro famiglie che di seguito vengono elencati:

L'utente ha diritto:

- ad esprimere sé stesso senza pregiudizi
- a vivere in un luogo sano che guarda al suo benessere fisico, emotivo e psicologico
- ad essere ascoltato e compreso rispetto ai suoi bisogni e desideri
- a ricevere opportunità per migliorare la propria qualità di vita
- ad essere aiutato e supportato per creare relazioni sane e significative, nel rispetto reciproco
- all'educazione, all'assistenza e alla cura della persona nel rispetto della dignità umana e secondo il principio di autodeterminazione
- all'inclusione e all'integrazione sociale perché possa vivere appieno il proprio territorio e possa essere un cittadino a tutti gli effetti

La famiglia ha diritto:

- ad essere informata su quanto accade al proprio figlio/familiare al centro
- ad essere coinvolta nella definizione, svolgimento e valutazione del progetto educativo
- alla privacy rispetto ai dati e alle informazioni fornite secondo quanto previsto da legge
- a presentare reclamo/suggerimenti/elogi secondo apposito modulo

REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Agli utenti è chiesto di:

- rispettare e non arrecare danno a persone e cose altrui e del centro
- non pubblicare sui social post e commenti che riguardano la sfera personale di operatori o altri compagni e loro famiglie e qualunque altro materiale come foto o video che ritraggono operatori e compagni non avendone l'autorizzazione
- non prelevare dal centro oggetti altrui o del centro stesso
- non introdurre al centro oggetti che potrebbero risultare pericolosi per se e per gli altri
- non portare al centro oggetti personali di valore

RETTA DEL SERVIZIO

La retta del servizio comprende la partecipazione al centro, il pasto e il servizio trasporto. È stabilita e gestita direttamente dall'UTdMS che la richiede direttamente alle famiglie.
Né la Cooperativa né il Centro intervengono sulla retta.

TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

La cooperativa e tutti coloro che operano all'interno del C.D. Arena devono rispettare e tutelare i diritti delle persone disabili assistite secondo quanto attiene la deontologia professionale e secondo quanto disposto dalla Carta dei Servizi, dal Codice Etico e dal Regolamento della struttura.

COPERTURA ASSICURATIVA

Ospiti, volontari e personale sono coperti da assicurazione RCT e RCO derivanti da nostra responsabilità.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE
Cliente-utente, Cliente Committente, Personale

Da anni la Cooperativa si avvale di questionari di soddisfazione rivolti a utenti/famiglie, al personale impiegato nei singoli servizi e agli enti committenti.

Customer satisfaction

Per le famiglie/utenti e gli Enti committenti è stata pensata una Customer satisfaction con lo scopo di capire il livello di gradimento del servizio e poter intervenire relativamente alle aree da migliorare. Somministrazione annuale.

People

Per la valutazione del grado di soddisfazione di tutto il personale impiegato nel servizio è in uso la “People”, per rilevare attraverso l’analisi di alcuni indicatori il loro grado di soddisfazione e lo spazio per apportare eventuali migliorie nella qualità organizzativa del servizio. Somministrazione annuale.

La rielaborazione poi di questi risultati viene condivisa con l’equipe degli operatori, riportata dal responsabile alla direzione in sede di report conclusivo dell’anno e sarà oggetto di relazione apposita per far emergere aspetti positivi o eventuali criticità del servizio in cui si rende necessario un intervento per apportare un miglioramento qualitativo del servizio.

MODULO RECLAMI-SUGGERIMENTI-ELOGI

Per reclamo si intende ogni atto con cui un soggetto chiaramente identificabile, contesta in forma scritta un suo comportamento o omissione.

I reclami possono essere presentati dai soggetti mediante:
- posta ordinaria all’indirizzo: Via Corinaldese 52, Senigallia, 60019 (AN)
- posta elettronica all’indirizzo: reclami@casadellagioventu.it
- posta elettronica certificata (PEC) all’indirizzo: casadellagioventu@pec.confcooperative.it
- consegna diretta presso Via Corinaldese 52, Senigallia, 60019 (AN)

La Direzione della Cooperativa è responsabile della gestione dei reclami e si impegna a fornire una risposta entro 14 giorni di calendario dal ricevimento; in caso di particolare complessità, può estendere il termine a 30 giorni.

Il presente regolamento è reso disponibile ai soggetti interni e esterni mediante pubblicazione sul sito web della Cooperativa e presso le sedi operative.

La Cooperativa garantisce che i dati saranno trattati in osservanza di ogni misura cautelativa della sicurezza e della privacy.

La medesima modalità può essere adottata per suggerimenti o elogi.

GESTIONE DEI RECLAMI SEGNALAZIONE WHISTLEBLOWING

La Cooperativa si avvale inoltre del sistema WHISTLEBLOWING accessibile dal sito www.casadellagioventu.it·