

VII Comunità Montana Salto Cicolano

Costituita dai Comuni di:

Borgorose, Concerviano, Fiamignano, Marcellino, Pescorocchiano, Petrella Salto, Varco Sabino
Provincia di Rieti

CENTRO DIURNO

IL QUADRIFOGLIO

CARTA DELLA QUALITÀ E DEI SERVIZI

REGOLAMENTO DI FUNZIONAMENTO

ELABORATA DAI PROFESSIONISTI:

Psicologo dott. Roberto Sardo

Psicologa dott.ssa Loredana Colle

APPROVATA DAL CONSIGLIO DELLA COMUNITÀ MONTANA

IL 8.08.2011 D.C. n.9

VII Comunità Montana Salto Cicolano

Ente Capofila Comuni afferenti al distretto sociale RI/4
Via del lago, 12 – 02025 Fiumata di Petrella Salto (RI)
Tel. 0746 558191 fax 0746 558103

INDICE

1.	DEFINIZIONE DEL SERVIZIO	3
1.a.	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	3
1.b.	IL CENTRO DIURNO NELLA RETE DEI SERVIZI DISTRETTUALI	4
1.c.	FINALITA' E OBIETTIVI	4
1.d.	PRINCIPI E FONDAMENTI	5
1.e.	LOCALIZZAZIONE	6
1.f.	ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI	7
	1. Servizi di orientamento e accoglienza	7
	2. Servizi primari	7
	3. Servizi complementari e di supporto	8
	4. Servizi integrativi	8
	5. Servizi supplementari	8
2.	ASPETTI GESTIONALI ED AMMINISTRATIVI.....	9
2.a.	DESTINATARI E CAPIENZA.....	9
2.b.	APERTURA	9
2.c.	REQUISITI E MODALITÀ DI ACCESSO	9
2.d.	PROTOCOLLO DI INSERIMENTO	10
2.e.	VIGILANZA SANITARIA	11
2.f.	CONTRIBUTO DI PARTECIPAZIONE AL COSTO DEL SERVIZIO	11
	1. Definizione.....	11
	2. Riduzioni per assenze	13
2.g.	DIRITTO ALLA CONSERVAZIONE DEL POSTO ED EVENTUALI RINUNCE	13
2.h.	SOSPENSIONE E DIMISSIONI	13
2.i.	ASSENZE E FREQUENZA RIDOTTA	13
3.	ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA E METODOLOGIA	14
3.a.	ORGANIGRAMMA	14
3.b.	EQUIPE EDUCATIVA.....	15
3.c.	FORMAZIONE CONTINUA	17
3.d.	METODOLOGIA DI INTERVENTO, INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA E LAVORO DI RETE	17
3.e.	DOCUMENTAZIONE E MONITORAGGIO	19
4.	QUALITA' E PARTECIPAZIONE	19
4.a.	CONDIZIONI AMBIENTALI	19
4.b.	DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	19
	1. Diritti.....	19
	2. Doveri	19
	3. Reclami	20
4.c.	QUALITA' DEL SERVIZIO	20
4.d.	RAPPORTI CON I FAMILIARI DEGLI UTENTI.....	21

Premessa

Attraverso la Carta dei Servizi del Centro diurno La VII Comunità Montana Salto Cicolano in qualità di Ente capofila dei comuni afferenti al distretto RI/4, si propone di definire i criteri per l'accesso, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

In particolare la Carta dei Servizi ha i seguenti obiettivi:

- porre gli utenti, i loro familiari, i Comuni, le altre realtà sociali del territorio e in generale i cittadini, in condizione di conoscere il Servizio fornendo una chiara informazione su modalità di accesso e tipologia delle prestazioni offerte;
- definire le regole di gestione e funzionamento del Centro, le responsabilità connesse ai ruoli e alle funzioni dei responsabili e degli operatori, i diritti, i doveri e le modalità di partecipazione e valutazione degli utenti, ivi comprese le procedure in caso di reclami;
- rendere esplicite le azioni di verifica, monitoraggio e valutazione, anche condivisa, allo scopo di migliorare la qualità delle prestazioni offerte in relazione ai bisogni che vengono rilevati;
- rendere trasparenti e facilmente verificabili gli impegni che l'Unione dei Comuni rappresentati dalla VII Comunità Montana Salto Cicolano assume nei confronti dei fruitori del Servizio nell'ottica del costante rafforzamento del rapporto di fiducia con l'Ente;
- promuovere l'integrazione degli utenti nel contesto socio-territoriale e nei rapporti interni al Servizio.

La Carta dei Servizi la cornice di un rapporto in divenire tra cittadini e Unione di Comuni e proprio per tale ragione dovrà essere arricchita e modificata con il supporto e la collaborazione attiva di chi fruisce del Servizio nella direzione del miglioramento continuo della sua qualità.

1. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

1.a. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- ❖ Legge 5.2.1992 n. 104 "*Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate*";
- ❖ Legge Regionale Lazio 09.09.1996, n. 38 "*Riordino, programmazione e gestione degli interventi e dei servizi socio-assistenziali nel Lazio*";
- ❖ Legge 13.11.2000 n. 328 "*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*"
- ❖ Deliberazione della Giunta regionale del Lazio 25 ottobre 2002, n. 1408 "*Art. 48 legge regionale n. 37/1996. Approvazione schema di piano socio-assistenziale 2002-2004*"

- ❖ Legge regionale del Lazio 12.12.2003, n. 41 “Norme in materia di autorizzazione all’apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali”.
- ❖ La Deliberazione di Giunta Regionale del Lazio 23.12.2004, n. 1304 “Requisiti per il rilascio dell’autorizzazione all’apertura ed al funzionamento delle strutture che prestano servizi di Mensa sociale e di Accoglienza notturna, Servizi per la vacanza, Servizi di pronto intervento assistenziale e Centri diurni, di cui all’articolo 2, lettera a), punto 2 della l.r. 41/03”
- ❖ Regolamento regionale del Lazio 18.01.2005, n. 2 “Regolamento di attuazione dell’articolo 2 della legge regionale 12 dicembre 2003 n. 41. Modalità e procedure per il rilascio dell’autorizzazione all’apertura ed al funzionamento delle strutture che prestano servizi socio-assistenziali”

Il quadro normativo sopra delineato:

- *si ispira ad una partecipazione attiva del cittadino alla fruizione dei servizi pubblici;*
- *afferma la costruzione di un sistema di protezione sociale attivo, volto al benessere della persona e di un sistema di interventi e servizi sociali qualificato ed accreditato;*
- *afferma il diritto di cittadinanza e il diritto ad interventi flessibili e personalizzati;*
- *favorisce il lavoro di rete sul territorio e l’integrazione socio – sanitaria.*

1.b. IL CENTRO DIURNO: UN SERVIZIO DISTRETTUALE

Il Centro diurno è un Servizio distrettuale inserito nel Piano sociale di zona del Distretto sociale RI/4 dall’anno 2008 (Comune capofila Pescorocchiano anno di esercizio 2008 – a.f. 2006).

Nel pdz di questo anno sono stati previsti il potenziamento e la gestione diretta da parte dell’ente capofila Comunità Montana Salto Cicolano in collaborazione con il Comune di Pescorocchiano il quale cederà in comodato gratuito i locali del centro polifunzionale sito in località montemoro a S.Elpidio.

È pertanto da considerarsi un Servizio associato dei 7 comuni del Distretto n. 4 della Provincia di Rieti la cui gestione da settembre verrà affidata alla VII Comunità Montana Salto-Cicolano. Il Distretto sociale RI/4, ente capofila VII Comunità Montana Salto-Cicolano, comprende i Comuni di: *Borgorose, Concerviano, Fiamignano, Marcatelli, Pescorocchiano, Petrella Salto, Varco Sabino.*

1.c. FINALITA’ E OBIETTIVI

Il Centro diurno per persone con disabilità ha lo scopo di offrire una risposta qualificata ai bisogni di autonomia e di inclusione sociale attraverso la partecipazione alle varie attività ed alla vita di gruppo dei soggetti con disabilità ed un sostegno alle loro famiglie nel loro compito di accudimento.

Esso costituisce un Centro di aggregazione finalizzato all’integrazione sociale in stretto collegamento con il Servizio sociale, con la rete dei servizi territoriali e con le agenzie

pubbliche e private culturali, formative e di socializzazione. L'organizzazione delle attività ha lo scopo di favorire il benessere psicofisico del cittadino con disabilità, di migliorare la sua qualità di vita e di prevenire il disagio e il rischio di emarginazione.

Il Centro Diurno è una struttura territoriale a ciclo diurno rivolta a persone in condizione di disabilità che abbiano terminato il percorso scolastico e formativo.

È un servizio aperto alla comunità locale territoriale ed eventualmente anche a quella extra territoriale in caso di residua capienza rispetto alla ricettività massima consentita, con funzioni di accoglienza e supporto alla famiglia, teso a promuovere interventi educativi e riabilitativi progettati persona per persona.

Sono possibili anche progettualità di formazione ed orientamento al lavoro, di produzione e condivisione di cultura, di miglior utilizzo del tempo libero.

In particolare il Centro diurno mira a sviluppare e potenziare il grado di autonomia personale e sociale e persegue la finalità della integrazione nell'ambiente sociale e lavorativo.

Particolare impegno è dedicato alla realizzazione di un ambiente ospitale e familiare, per il perseguimento della valorizzazione delle relazioni interpersonali in ambito socio-educativo. Il Servizio è aperto alla comunità locale con funzioni di accoglienza, sostegno alla domiciliarità, promozione della vita di relazione, sviluppo delle competenze personali e sociali.

Il Centro diurno si propone l'obiettivo di favorire il raggiungimento o il mantenimento del più elevato livello di autonomia personale e sociale acquisibile o acquisita, in modo particolare attraverso:

- il miglioramento della qualità di vita dell'utente e specificamente delle proprie competenze sociali al fine di ridurre e prevenirne l'isolamento, anche tramite la realizzazione di iniziative volte ad ampliare e consolidare la rete delle relazioni interpersonali;
- la promozione dell'acquisizione di nuove competenze e la valorizzazione delle abilità già possedute attraverso l'offerta di attività educative, formative, occupazionali il più possibile individualizzate;
- il sostegno e l'integrazione dei compiti socio-educativo-assistenziale della famiglia.

1.d. PRINCIPI E FONDAMENTI

1) Uguaglianza e diritto di accesso

Nessuna discriminazione, in sede di ammissione o in sede di fruizione del servizio, può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche dell'ospite e/o della sua famiglia.

L'Amministrazione attraverso procedure trasparenti definisce i criteri di accesso, nonché la partecipazione degli utenti al costo del servizio.

2) Imparzialità

I disabili e le loro famiglie hanno il diritto di ricevere le prestazioni del Centro Diurno polivalente secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

3) Continuità

Nell'ambito degli orari e dei periodi di apertura stabiliti annualmente, il servizio deve essere assicurato continuamente e regolarmente.

Eventuali chiusure temporanee possono essere disposte solo a fronte di eventi straordinari e imprevedibili e per motivi di igiene, ordine e sicurezza pubblica.

In tali casi vengono adottate misure volte ad arrecare il minor disagio possibile all'utente e alla sua famiglia.

4) Accoglienza e Organizzazione

Il Centro Diurno è organizzato in spazi ed attività differenziate per rispondere alle esigenze di crescita e autonomia degli ospiti, in base ai piani di intervento individuali.

Le attività giornaliere si articolano e si differenziano prevalentemente nelle fasi di: accoglienza, attività di laboratorio, uscite, pranzo, attività ludico ricreative in attuazione del progetto educativo della struttura.

La vita del Centro è integrata nel territorio e si avvale di una stretta collaborazione con le risorse locali: enti, volontariato e privato sociale. Attenzione privilegiata è dedicata all'inserimento di nuovi ospiti, prevedendo anche opportuni adeguamenti dell'organizzazione del servizio. Nello svolgimento della propria attività l'educatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del disabile e dei suoi familiari. Il Centro Diurno garantisce a tutti gli ospiti un vitto adeguato ed il rispetto delle abitudini alimentari e dietetiche dettate da fattori di salute, convinzioni religiose e etniche. Viene altresì garantita la varietà e qualità dei pasti con aderenza ai bisogni alimentari dei singoli ospiti. Il menu settimanale viene esposto presso il Centro e consegnato in copia ai familiari.

5) Partecipazione

Al rapporto tra i familiari e l'equipe del Centro è riconosciuto un ruolo fondamentale al fine di garantire la continuità educativo-riabilitativa. Gli operatori promuovono e sostengono in ogni modo la partecipazione delle famiglie alle scelte educative anche attraverso colloqui individuali e riunioni di gruppo per concordare la programmazione e le strategie di intervento.

1.e. LOCALIZZAZIONE

Il Centro diurno da settembre avrà sede a S.Elpidio di Pescorocchiano in località Montemoro. Le attività possono essere interne ed esterne al Centro in base alla programmazione ordinaria e nell'ottica dell'integrazione sociale e del coinvolgimento delle risorse territoriali (biblioteche, centri sportivi, associazioni, ecc.).

Inoltre al fine di favorire l'accesso e la fruizione di iniziative ed attività socio educative anche a persone non frequentanti il Centro in forma continuativa (laboratori, stages, corsi, singole iniziative, ecc.) possono svolgersi attività supplementari presso sedi decentrate, sulla base di specifiche progettualità approvate dalla Giunta dell'Unione di Comuni.

1.f. ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

La programmazione delle attività socio – educative - assistenziali del Centro è realizzata promuovendo e privilegiando il rapporto e la collaborazione con le risorse del territorio.

Le prestazioni offerte sono articolate, in generale, come segue:

1. Servizi di accoglienza ed accesso.
2. Servizi primari.
3. Servizi complementari.
4. Servizi integrativi.
5. Servizi supplementari.

1. Servizi di orientamento e accoglienza

I Servizi di orientamento sono costituiti dall'insieme delle prestazioni finalizzate ad erogare informazioni adeguate alle diverse esigenze dell'utente disabile e dei suoi familiari ed a fornire su richiesta consulenze individuali specifiche.

I servizi di accoglienza sono rivolti agli utenti già frequentanti il Centro e ai loro familiari. Attraverso varie modalità di comunicazione e di confronto (lettere, riunioni, incontri, schede informative, assemblee, ecc.) vengono affrontate tematiche relative al progetto globale del Servizio, comprese le attività integrative e di supporto (programmazione annuale delle attività, progetto vacanze, servizio trasporto, inserimenti lavorativi), dalla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti, alla iniziativa di conoscenza e partecipazione alla vita della comunità locale, alla comunicazione con altre realtà sociali esterne.

I servizi di orientamento e di accoglienza sono garantiti dall'equipe psicosociale dell'Ente Capofila del distretto RI/4 costituita da uno psicologo, un educatore ed una assistente sociale.

2. Servizi primari

I servizi primari costituiscono l'insieme delle prestazioni finalizzate alla realizzazione delle attività educative e formative per il raggiungimento degli obiettivi nel rispetto del Progetto educativo socio ri/abilitativo individuale, attraverso lo sviluppo di un sistema di fiducia e rispetto tra il Centro diurno, gli utenti e le loro famiglie.

In particolare comprendono:

- ❖ Attività quotidiane: *assemblea, cura degli spazi.*
- ❖ Laboratori a cadenza settimanale, a titolo esemplificativo:
 - *Laboratorio di scrittura e documentazione: giornale, diario, foto-video*
 - *Laboratorio di attività motorie*

- *Laboratorio di comunicazione e autonomia sociale*
- *Laboratori espressivi (teatro, musica e arti figurative)*
- *Laboratorio di cura ed igiene personale*
- *Laboratori di artigianato creativo*

3. Servizi complementari e di supporto

I servizi complementari costituiscono l'insieme delle prestazioni che contribuiscono a sviluppare, integrare e migliorare la funzionalità e l'erogazione dei servizi primari.

Comprendono di norma:

- *Servizi amministrativi;*
- *Servizio di trasporto;*
- *Servizio di manutenzione e pulizia.*

4. Servizi integrativi

L'attività socio educativa del Centro potrà inoltre essere integrata con ulteriori progetti ed interventi ricreativi ed educativo – culturali, previamente approvati dall'Ente che gestisce il Servizio su proposta dell'equipe educativa. Il finanziamento dei Servizi integrativi, da svolgersi sia presso il Centro sia al di fuori dello stesso (ad esempio: vacanze mare; vacanze montagna; viaggi turistico – culturali; gemellaggi; scambio di esperienze ed integrazione di attività con altri centri diurni), potrà essere in parte coperto dal Fondo di autogestione del Centro diurno al quale afferiscono gli introiti derivanti dalle sponsorizzazioni e dalle elargizioni pubblico – private disposte in favore del centro, dal ricavato delle mostre mercato dei manufatti prodotti nell'ambito dei laboratori di artigianato.

Tali attività possono essere realizzate sia negli orari e nei periodi di apertura sia in quelli di chiusura o di sospensione dell'attività del Centro.

5. Servizi supplementari

Al fine di ampliare le iniziative di sostegno e di inclusione sociale delle persone con disabilità, e in special modo di coloro i quali non usufruiscono dei servizi territoriali, il Centro diurno può promuovere e attivare, fatta salva la relativa copertura finanziaria, Servizi supplementari comprendenti: iniziative, laboratori decentrati e spazi di socializzazione e di apprendimento aperti alla partecipazione di chi non frequenta abitualmente il Centro diurno.

In collaborazione con i servizi sociali e sanitari territoriali vengono individuati i potenziali beneficiari di tali interventi, nonché la natura e la tipologia degli stessi in funzione delle preferenze e delle esigenze dei possibili partecipanti. La progettazione e la realizzazione di tali interventi potranno essere affidate, anche parzialmente, ad associazioni di promozione sociale, a cooperative sociali o a organismi del volontariato attivi sul territorio.

I servizi supplementari vengono realizzati in luoghi e/o orari non coincidenti con l'ordinaria attività del Centro diurno e non prevedono l'attivazione dei Servizi complementari e

di supporto. Di norma potranno essere svolti in locali messi a disposizione dalle Amministrazioni comunali del Distretto come centri sociali, biblioteche, aule scolastiche.

L'attivazione dei servizi supplementari è subordinata all'approvazione da parte degli organi di indirizzo e dai responsabili amministrativi dell'Unione di Comuni della Bassa Sabina di uno specifico progetto presentato dal responsabile del Centro diurno nel quale siano definiti obiettivi, tipologia e numero dei partecipanti, partner di progetto, sede di realizzazione e durata, nonché l'indicazione dei costi relativi.

2. ASPETTI GESTIONALI ED AMMINISTRATIVI

2.a. DESTINATARI E CAPIENZA

Il Centro Diurno è rivolto a persone maggiorenni in condizione di disabilità o che abbiano assolto l'obbligo formativo. L'accoglienza di utenti di minore età è possibile solo in seguito ad attenta valutazione del grado di rispondenza dei servizi offerti dal Centro con i bisogni individuali del richiedente. Comunque non sono accolti ragazzi di età inferiore ai 14 anni.

La capacità ricettiva varia in funzione dei flussi di utenza e dello spazio disponibile nel rispetto dei requisiti strutturali di legge.

2.b. APERTURA

Il Centro è aperto, di norma, dalle 9.00 alle 13.00, dal lunedì al venerdì e per almeno 45 settimane annue.

Il Centro Diurno è chiuso, di norma, 4 settimane nel periodo estivo, 2 settimane nel periodo natalizio ed una settimana nel periodo pasquale.

Nei mesi di giugno o luglio può venire realizzato il soggiorno estivo della durata di almeno una settimana, in funzione delle risorse disponibili, con attività specifiche legate alle caratteristiche stagionali. La partecipazione al soggiorno estivo comporta il pagamento di un contributo di partecipazione specifico.

I periodi e gli orari indicati possono subire delle variazioni autorizzate dal Responsabile del Centro diurno in funzione di specifiche esigenze del Servizio.

2.c. REQUISITI E MODALITÀ DI ACCESSO

Per accedere al Servizio è necessario:

- ❖ essere residenti nel Distretto sociale RI/4 – della Provincia di Rieti.

Il Servizio è esteso anche ai residenti in altri Distretti, in relazione alla disponibilità di posti e alle condizioni di cui al successivo paragrafo f.1. L'inserimento di residenti in altri distretti ha una durata non superiore ad un anno, e può essere rinnovato se permane la disponibilità dei posti.

- ❖ avere compiuto i 18 anni o assolto l'obbligo formativo;

- ❖ essere in condizione di disabilità riconosciuta ai sensi della L. 104/92, immuni da malattie infettive ed idonei alla vita di comunità. Non sono ammesse persone con manifestazioni comportamentali anche psichiatriche pericolose per sé e per gli altri;
- ❖ non necessitare di interventi sanitari continuativi.
- ❖ La richiesta di inserimento è presentata sull'apposita modulistica, disponibile presso la sede della VII Comunità Montana Salto Cicolano, il Centro diurno e prossimamente anche sul sito della VII Comunità Montana Salto Cicolano.

Devono essere allegati alla richiesta di inserimento, da presentare alla VII Comunità Montana Salto Cicolano anche per il tramite del proprio Comune di residenza, i seguenti documenti in carta libera:

- 1) Autocertificazione di nascita, di residenza e relativa allo stato di famiglia,
- 2) Attestazione ISEE.

2.d. PROTOCOLLO DI INSERIMENTO

Al fine di valutare con attenzione l'effettiva rispondenza dei servizi offerti dal Centro diurno ai bisogni sociale, educativo e assistenziale del richiedente e di favorire un positivo processo di inserimento al Centro, è definito il seguente protocollo che viene avviato entro un mese dalla presentazione della richiesta di attivazione del Servizio:

- 1) uno o più colloqui informativi tra i coordinatori, responsabile ed educativo, del Centro e il richiedente;
- 2) uno o più colloqui tra i coordinatori del Centro e il potenziale utente ed eventualmente con i familiari di riferimento;
- 3) uno o più colloqui tra i coordinatori del Centro e i soli familiari di riferimento;
- 4) una visita domiciliare dei coordinatori del Centro presso l'abitazione del potenziale utente;
- 5) uno o più colloqui dei coordinatori del Centro con l'assistente sociale competente per territorio o altro operatore dei servizi territoriali che ha avuto in carico il potenziale utente;
- 6) redazione da parte dei coordinatori di una prima relazione tecnica di valutazione della rispondenza dei servizi offerti dal Centro diurno al bisogno espresso dal richiedente;
- 7) in caso di valutazione positiva il responsabile del Centro avvia la fase dell'inserimento in prova durante la quale il richiedente comincia a frequentare il Centro nelle forme e nei modi definiti dal progetto di inserimento e per un periodo di osservazione variabile in funzione del singolo caso;
- 8) A conclusione di tale fase di osservazione iniziale i coordinatori, dopo aver raccolto le valutazioni dell'intera equipe educativa, esprimono, attraverso una relazione al tecnico, un parere favorevole all'inserimento definitivo o, qualora siano sorti elementi di criticità, esprimono l'esigenza di un prolungamento e approfondimento

della fase di valutazione definendone le specifiche modalità. Qualora i fattori di criticità siano tali da non consentire margini di ulteriore verifica i coordinatori esprimono, motivandolo, parere sfavorevole all'inserimento al Centro diurno.

9) L'inserimento definitivo, o il rigetto della richiesta di inserimento, viene disposto dal responsabile del Centro diurno.

10) Al momento dell'ingresso deve essere fornita la seguente documentazione:

- Dichiarazione di accettazione del Servizio in relazione alla tipologia di frequenza concordata e al relativo impegno al pagamento del contributo di partecipazione al costo dello stesso determinato in funzione dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE). Tale dichiarazione viene sottoscritta dall'utente e dal richiedente, se persona diversa dall'utente, o dall'eventuale tutore;
- copia della certificazione rilasciata ai sensi della L. 104/92;
- certificato medico di idoneità alla vita di comunità e assenza di malattie infettive;
- copia della documentazione medica relativa alla disabilità e ad eventuali patologie.

In mancanza di disponibilità di posti viene predisposta una graduatoria definita sulla base della valutazione del bisogno socio educativo e assistenziale che tenga conto dei seguenti criteri prioritari:

- residenza nel Distretto sociale RI/4;
- maggior grado di compatibilità tra il livello di assistenza socio educativa offerto dal Centro e il livello di autonomia personale e sociale dell'utente;
- minori opportunità di socializzazione e supporto della rete familiare e sociale;
- inferiore Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE).

2.e. VIGILANZA SANITARIA

Ai fini dell'ammissione al Centro è necessaria la presentazione di un certificato di idoneità alla vita di comunità. Il personale educativo è tenuto ad accertare e a richiedere la certificazione qualora l'ospite sia assente dal Centro per più di cinque giorni consecutivi (comprese le festività) attestante il giorno di inizio e di fine della malattia.

Il personale educativo è autorizzato ad allontanare, temporaneamente, l'ospite dal Centro, affidandolo ai familiari, nei casi in cui le sue condizioni di salute siano compromettenti per l'utente stesso, gli altri ospiti ed il personale.

E' necessario pertanto che i familiari forniscano al personale un corretto recapito telefonico che permetta di rintracciare i familiari o altre persone delegate e disponibili.

Il personale del Centro diurno non è autorizzato a somministrare farmaci di alcun tipo.

2.f. CONTRIBUTO DI PARTECIPAZIONE AL COSTO DEL SERVIZIO

1. Definizione

La frequenza richiede il pagamento di un contributo di partecipazione comprensivo dei Servizi di: accoglienza e accesso, primari complementari e di supporto.

Tale contributo varia:

- in funzione dell'aggiornamento del reddito minimo vitale definito dall'Inps che per l'anno 2011 è di 5.424,90 euro;
- in base all'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (fasce ISEE);
- in base alla modalità di frequenza definita nel Progetto individuale.

Inoltre il contributo:

- 1) è determinato su base annua ed è suddiviso in 11 (undici) mensilità,
- 2) è composto da una quota fissa e da una quota variabile. Quest'ultima varia in funzione della modalità di frequenza definita nel progetto educativo individuale.

La quota fissa, la quota complementare e i coefficienti di maggiorazione sono determinati dalla Giunta della VII Comunità Montana Salto Cicolano.

Il limite inferiore di ogni fascia ISEE è determinato aggiungendo 1 centesimo di euro al limite superiore della fascia precedente. Per la determinazione del limite superiore della fascia ISEE (B) è necessario aggiungere al reddito minimo vitale (MV) il prodotto tra lo stesso e il coefficiente relativo alla fascia (C). La formula per la determinazione del limite superiore di ogni fascia è quindi: **B = MV + MV x C**.

Esempio: la terza fascia ISEE è compresa tra **A** (limite superiore della fascia precedente + € 0,01) e **B** (reddito minimo vitale + reddito minimo vitale x **C**). Pertanto, per il 2011, **B** è uguale a: $5.424,90 + 5.424,90 \times 0,6 = 5.424,90 + 3.254,94 = 8.679,84$.

Definizione del contributo mensile di partecipazione al costo del Servizio per 11 mesi l'anno Anno 2011							
reddito minimo vitale 2011 - elevato per invalidi civili (INPS) = € 417,30 x 13 mensilità = € 5.424,90							
ISEE	1° Fascia	2° Fascia	3° Fascia	4° Fascia	5° Fascia	6° Fascia	7° Fascia
A) da euro	-	5.424,91	7.052,38	8.679,85	10.307,32	11.934,79	13.562,26
B) a euro	5.424,90	7.052,37	8.679,84	10.307,31	11.934,78	13.562,25	in poi
C) coefficiente		0,3	0,6	0,9	1,2	1,5	
quota fissa	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
quota complementare 5 giorni	50,00	70,00	80,00	100,00	125,00	150,00	170,00
Contributo totale 5 giorni	100,00	120,00	130,00	150,00	175,00	200,00	220,00
quota complementare 4 giorni	30,00	50,00	60,00	80,00	100,00	120,00	140,00
Contributo totale 4 giorni	80,00	100,00	110,00	130,00	150,00	170,00	190,00
quota complementare 3 giorni	20,00	32,00	40,00	60,00	72,00	90,00	100,00
Contributo totale 3 giorni	70,00	82,00	90,00	110,00	122,00	140,00	150,00
quota complementare 2 giorni	10,00	20,00	30,00	40,00	50,00	60,00	70,00
Contributo totale 2 giorni	60,00	70,00	80,00	90,00	100,00	110,00	120,00

Il mancato pagamento della retta di frequenza comporta in prima istanza un provvedimento di sollecito del pagamento della retta stessa. In caso di inadempimento ulteriore da parte della famiglia, il responsabile del Centro diurno può sospendere o revocare l'attivazione del Servizio.

Per l'ammissione di persone residenti al di fuori del Distretto sociale della Bassa Sabina è necessario stipulare un'apposita convenzione con il Comune di residenza volta a definire la ripartizione dei costi di frequenza a carico degli Enti.

2. Riduzioni per assenze

Il contributo viene ridotto del 50% della sola quota variabile nel caso di assenze dell'utente uguali o superiori a 10 gg. lavorativi consecutivi nello stesso mese. Il contributo viene ridotto del 25% della sola quota variabile in caso di assenze dell'utente uguali o superiori a 10 gg. lavorativi non consecutivi nella stesso mese. I due benefici non sono cumulabili.

Il pagamento del contributo avviene con apposito bollettino entro la data di scadenza in esso indicata. In caso di ritardo del pagamento, vengono applicati gli interessi di mora previsti dalla Legge.

2.g. DIRITTO ALLA CONSERVAZIONE DEL POSTO ED EVENTUALI RINUNCE

Il diritto alla conservazione del posto per un periodo massimo di mesi 2 (previa presentazione di certificazione medica o dichiarazione di gravi o inderogabili motivi familiari) comporta il pagamento del 50% della sola quota variabile del contributo relativo alla modalità di frequenza richiesta.

A seguito di rinuncia scritta al Servizio da parte delle famiglie, il contributo è comunque dovuto, per il mese relativo alla rinuncia stessa, qualunque sia il giorno di presentazione.

La riduzione dell'orario di frequenza giornaliera può essere richiesta e opportunamente motivata per iscritto dalla famiglia entro la prima settimana di settembre di ogni anno ed è autorizzata nei limiti stabiliti dalla normativa fatta salva l'organizzazione del Servizio che prevede una frequenza a tempo pieno dalle ore 9.00 alle ore 13.00. La variazione del tempo di frequenza ha effetto dal mese successivo alla data di presentazione della stessa.

2.h. SOSPENSIONE E DIMISSIONI

Il responsabile del Centro diurno, in accordo con l'Équipe Educativa si riserva la possibilità, nel caso di grave mancanza o gravi episodi che possano ledere l'incolumità degli educatori e degli altri utenti, di sospendere l'utente che ha provocato danni agli altri, per un periodo che verrà valutato a seconda delle singole situazioni. In questi casi l'Équipe Educativa è tenuta a redigere una dettagliata relazione dei fatti.

Qualora l'Équipe educativa verifichi il venir meno delle condizioni di effettiva rispondenza dei servizi offerti dal Centro diurno ai bisogni sociale, educativo e assistenziale dell'utente e rilevi la mancata adeguatezza del Centro nell'accoglimento di particolari esigenze sopravvenute, viene elaborato un programma di dimissione dell'utente. Tale programma motivato da apposite relazioni a sostegno di quanto rilevato è comunicato dal responsabile del Centro diurno alla famiglia e può contenere le modalità di coinvolgimento di altri servizi

territoriali al fine di individuare altre strutture o interventi maggiormente adeguati a rispondere ai bisogni dell'utente interessato.

2.i. ASSENZE E FREQUENZA RIDOTTA

Le famiglie sono tenute a segnalare tempestivamente le assenze degli utenti dal Centro al referente del servizio di trasporto e a comunicare le motivazioni dell'assenza e la sua durata agli operatori del Centro diurno entro le ore 10,00.

In caso di assenza prolungata e preventivata, il rientro dovrà essere sempre concordato con il responsabile del Centro diurno.

La modalità di frequenza è definita nel progetto individuale. Si prevede la possibilità di frequentare il Centro da 2 a 5 giorni la settimana, con proporzionale modulazione del contributo di partecipazione secondo quanto già definito.

Le famiglie degli utenti possono richiedere, all'inizio di ogni anno, la frequenza per un orario parzialmente ridotto senza consumazione del pasto, previa autorizzazione del responsabile del Centro diurno. In questo caso di frequenza giornaliera ridotta non si ha diritto al servizio di trasporto limitatamente al rientro a casa.

Qualora venga richiesto di integrare l'orario di presenza e di rientrare a tempo pieno al Centro, è necessaria analogo autorizzazione in seguito ad una valutazione delle compatibilità organizzative del Servizio.

3. ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA E METODOLOGIA

3.a. ORGANIGRAMMA

L'organigramma del personale è coerente con quanto definito dalla normativa vigente di settore rispetto alle professionalità necessarie per lo svolgimento delle funzioni di coordinamento tecnico ed organizzativo del servizio nonché di assistenza personale e socio-educativa.

La direzione è affidata al responsabile del Centro diurno così come definito dalla Deliberazione della Giunta della Regione Lazio n. 1304/2005, che coincide con il Responsabile del Servizio Sociale dell'Ente Capofila del Distretto RI/4, VII Comunità Montana Salto Cicolano. La gestione del personale e la conduzione economica e patrimoniale della Struttura viene svolta dal responsabile del Centro diurno nel quadro delle determinazioni e dei provvedimenti di competenza adottati dagli organi e dai responsabili amministrativi dell'Ente Capofila di distretto VII Comunità Montana Salto Cicolano .

L'Equipe educativa è composta, oltre che dal responsabile del Centro diurno, dalle seguenti figure professionali:

- Psicologo coordinatore educativo;
- Educatori;
- Operatori socio sanitari;

- Assistente sociale;
- Maestri d'arte, esperti e conduttori di attività specifiche;
- Volontari.

I Servizi di supporto sono svolti da:

1. Responsabile dei Servizi sociali e dagli operatori dei servizi amministrativi dell'Ente gestore (adempimenti amministrativi e contabili, pagamenti e rapporti con i fornitori, pagamento dei contributi di partecipazione degli utenti, ecc.);
2. Addetti al servizio di trasporto (trasporto da casa al Centro diurno e viceversa);
3. Addetti al servizio di pulizia e manutenzione.

I servizi di supporto, di cui ai punti 2 e 3, possono essere affidati in tutto o in parte ad altri enti, associazioni o cooperative.

3.b. EQUIPE EDUCATIVA

L'articolazione organizzativa dell'attività è ispirata al lavoro di gruppo e pertanto presso il Centro diurno opera stabilmente l'Equipe educativa, sede naturale della condivisione progettuale, del monitoraggio e della verifica dei risultati. Essa assicura la globalità dell'intervento educativo personalizzato e la coerenza con il Progetto generale della struttura.

L'equipe è costituita dal responsabile del Centro diurno, che coincide con il Responsabile del Servizio Sociale dell'Ente Capofila del Distretto RI/4, VII Comunità Montana Salto Cicolano, dallo psicologo coordinatore educativo, dagli operatori educatori e dall'assistente sociale, per gli specifici interventi di competenza.

Se necessario o opportuno l'equipe può essere integrata da altre professionalità di supporto e di integrazione operativa quali, ad esempio: i maestri d'arte o comunque gli esperti che conducono i laboratori esterni, i volontari del servizio civile, i soggetti del volontariato e i tirocinanti, ai quali verrà richiesta continuità di supporto e di collaborazione nonché correttezza nei rapporti con gli assistiti e con gli operatori del Centro.

- Il responsabile del Centro ha la responsabilità della struttura e del servizio prestato. In particolare è il responsabile della programmazione, dell'organizzazione e della gestione di tutte le attività che si svolgono all'interno della struttura, nonché del loro coordinamento con i servizi territoriali ed effettua le verifiche e i controlli sui programmi attuati, nel rispetto degli indirizzi normativi. Al responsabile compete anche la gestione del personale e la conduzione economica e patrimoniale della struttura nel quadro delle determinazioni e dei provvedimenti di competenza adottati dagli organi di indirizzo e dai responsabili amministrativi dell'Unione di comuni della Bassa Sabina. In collaborazione con il coordinatore educativo svolge la supervisione degli operatori, la progettazione, il monitoraggio e la verifica delle attività e dei progetti educativi, la produzione di documentazione e/o comunicazioni, l'attivazione di corsi di aggiornamento o di formazione. In caso di assenza

prolungata giustificata per periodi di tempo superiori a due mesi la sua figura può essere sostituita da un Responsabile del Servizio Sociale di uno dei comuni afferenti al distretto RI/4 su indicazione dello stesso Responsabile in carica.

- Lo psicologo coordinatore educativo svolge le attività già indicate al punto precedente in collaborazione con il responsabile del Centro. Cura inoltre specificamente: il protocollo d’inserimento, i servizi di accoglienza e gli incontri di consulenza individuale ed in generale i rapporti con gli utenti e i familiari per tutte le tematiche non direttamente connesse con la gestione quotidiana del Servizio. In caso di assenza prolungata giustificata per periodi di tempo superiori a due mesi, tale figura può essere sostituita da una di pari titolo su indicazione dello stesso coordinatore incaricato, ciò si rende necessario data la natura specifica dell’intervento e la necessità di condivisione del programma educativo in riferimento agli ospiti della struttura dove un rapporto di fiducia tra coordinatori garantirebbe una retta continuità dell’intervento intrapreso.
- Al fine di garantire un approccio globale agli interventi socio educativi, gli operatori del Centro svolgono le proprie funzioni e le attività indipendentemente dal proprio percorso formativo e dalla qualifica posseduta; in questo senso, in quanto educatori in senso lato, assicurano le loro funzioni attraverso:
 - ❖ La progettazione e la realizzazione di interventi socio-assistenziali ed educativi nell’ambito dei progetti individuali definiti in equipe;
 - ❖ L’organizzazione, la realizzazione e la verifica di attività di laboratorio, di attività di gruppo ed individuali;
 - ❖ La promozione di relazioni significative con gli utenti anche attraverso la comunicazione non verbale, tonica ed emozionale.

Gli educatori inoltre sono impegnati nel perseguire ed applicare condizioni migliorative e qualitative della ospitalità del Centro, attraverso la partecipazione attiva al lavoro di gruppo e la predisposizione di periodici momenti di incontro e confronto con gli utenti. Gli educatori possono partecipare agli incontri con i familiari degli utenti volti alla condivisione della programmazione, e della valutazione delle attività del Centro nonché all’analisi di specifiche problematiche inerenti il funzionamento del Servizio.

- Tra gli educatori viene individuato un Responsabile operativo che ha la funzione di favorire il corretto funzionamento del Centro nel rispetto delle procedure organizzative e della programmazione delle attività definite, ivi compreso il coordinamento operativo degli altri educatori e dei volontari che svolgono a qualsiasi titolo attività nel Centro stesso. Il responsabile operativo ha inoltre la funzione di relazionare al coordinatore responsabile del Centro diurno circa l’andamento del Centro e di curare il rapporto con gli utenti e i rispettivi familiari sotto l’aspetto

organizzativo e per la riuscita ottimale delle attività e delle iniziative svolte nell'ambito del Servizio.

3.c. FORMAZIONE CONTINUA

Compatibilmente con le esigenze del Servizio il Responsabile del Centro diurno può autorizzare gli operatori dell'Equipe educativa a fruire fino ad un massimo di 10 giorni nell'arco dell'anno educativo per aggiornamento professionale, progettazione e valutazione, inerenti le attività ed i servizi offerti dal Centro.

Per garantire un migliore svolgimento del lavoro educativo/formativo dell'équipe, sono previste due modalità formative: a. percorsi di autoformazione interni all'équipe e b. percorsi di formazione esterni o condotti da figure esterne al Centro diurno.

I percorsi formativi possono riguardare le seguenti tematiche:

- Approfondimenti teorici e metodologici sul lavoro di educatore;
- Lavoro sulle motivazioni degli operatori e prevenzione del burn-out;
- Approfondimento sul lavoro in rete;
- implementazione di una metodologia comune e condivisa (strategie educative, linguaggi, tecniche di osservazione e valutazione, ecc.);
- Approfondimento e condivisione degli strumenti educativi da adottare nella conduzione delle attività;
- Progettazione, conduzione e valutazione di laboratori educativi.

3.d. METODOLOGIA DI INTERVENTO, INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA E LAVORO DI RETE

La metodologia di intervento è improntata al lavoro di gruppo. I coordinatori e gli educatori dell'équipe utilizzano specifici strumenti educativi quali l'osservazione, la programmazione, il sostegno individuale, la documentazione.

Il Progetto Educativo Individuale viene elaborato dall'Equipe del Centro anche in collegamento con gli operatori dei Servizi sociali e sanitari.

L'équipe del Centro si incontra settimanalmente, per due ore, allo scopo di discutere della programmazione, dei casi particolari, delle attività, delle verifiche in itinere e finali con eventuali direttive ed aggiustamenti sugli obiettivi individuali e di gruppo, per percorsi di formazione e per tutto ciò che concerne la vita del Centro.

Per garantire la migliore qualità educativa si rende opportuna e funzionale, l'integrazione territoriale ed il lavoro di rete con le istituzioni pubbliche (Servizi sociosanitari, Centro per l'Impiego, Istituzioni scolastiche ed altre Agenzie formative).

Sono promossi incontri periodici di coordinamento e reciproca informazione con i servizi territoriali ed in particolare con i servizi sociosanitari di riferimento degli utenti. Le modalità di collegamento e collaborazione con i servizi territoriali sono indicate nei progetti educativi individuali.

Gli interventi sono caratterizzati dall'adozione di una metodologia finalizzata al mantenimento e allo sviluppo dell'autonomia personale e della vita di relazione. Il piano delle attività è personalizzato in base all'analisi degli interessi, delle competenze, delle difficoltà e dei bisogni degli utenti. L'équipe predispone la programmazione delle attività che si prevede di svolgere nel corso dell'anno e formula per ogni utente un progetto educativo individuale (PEI) coerente con il progetto globale e con il piano delle attività annuali.

Durante l'anno sono previsti momenti per la valutazione e verifica del progetto educativo individuale (PEI) sia finale che in itinere.

Le attività sono definite attraverso gli strumenti della programmazione globale e dei progetti educativi individualizzati. Esse si realizzano prevalentemente attraverso la forma del laboratorio esperienziale e facendo riferimento ad una metodologia fondata sul modello dell'abilitazione e dell'empowerment. Il progetto educativo è definito e verificato attorno alla globalità ed insieme alla individualità di ogni singola persona e si articola nelle seguenti aree di competenza:

- **Area dell'autonomia personale.** Realizzazione di percorsi educativi specifici e individualizzati finalizzati al progressivo miglioramento nel livello di autonomia relativo alla gestione di abilità personali come: Vestirsi/svestirsi, igiene personale e degli ambienti di vita, alimentazione, fare la spesa, ecc.
- **Area ludica e psicomotoria.** Proposta e realizzazione di attività finalizzate a: integrazione dello schema corporeo, esplorazione, coordinazione e dissociazione dei movimenti e del gesto funzionale, anche attraverso esperienze esterne di riabilitazione equestre e in acqua o di esplorazione e orientamento nei contesti naturali e urbani.
- **Area comunicativo-relazionale.** Interventi mirati a: potenziamento del repertorio linguistico, espressivo e decodificativo; costruzione di competenze di lettura e scrittura funzionali; costruzione, potenziamento e uso di modalità comunicative creative e/o alternative ivi comprese quelle musicali o genericamente di tipo artistico.
- **Area prelaborativa.** Proposta e realizzazione di: attività manipolativo-costruttiva con materiali plastici, attività di tipo grafico-pittorico, attività floro-vivaistica e di gestione di piccole aree verdi; produzione di semplici manufatti anche attraverso l'uso di strumenti e attrezzature specifiche; attività di cura e gestione di animali domestici anche come specifiche esperienze di pet-care e/o pet-therapy.
- **Area formativa e dell'inserimento lavorativo.** Sostegno nell'inserimento e nella frequenza di corsi professionalizzanti e altre attività formative finalizzate all'inserimento lavorativo; consulenza, accompagnamento e sostegno nella realizzazione di stage e percorsi di inserimento occupazionale; promozione di esperienze di auto-imprenditorialità anche in forma cooperativa.

3.e. DOCUMENTAZIONE E MONITORAGGIO

L'attività del Centro è adeguatamente monitorata e documentata con particolare riferimento alla progettazione e alla valutazione generale ed educativa nonché alla programmazione e valutazione delle attività interne ed esterne.

Gli strumenti previsti sono:

- Redazione ed aggiornamento del fascicolo individuale degli utenti;
- Schede dei progetti individuali e verifiche degli interventi;
- Diario delle attività, registro unico delle presenze degli operatori e degli utenti e quaderno delle consegne e delle comunicazioni interne;
- Verbali degli incontri e delle riunioni di servizio;
- Schede dei progetti dei laboratori;
- Documenti di programmazione delle attività;
- Schede di rilevazione e registro delle non conformità.

<h2>4. QUALITA' E PARTECIPAZIONE</h2>
--

4.a. CONDIZIONI AMBIENTALI

Gli ambienti del Centro devono essere puliti, accoglienti, sicuri e privi di barriere architettoniche. Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e delle attrezzature devono garantire una permanenza confortevole e sicura per gli utenti e il personale attraverso una quotidiana e costante detersione e sanificazione degli spazi.

La procedura di preparazione e fornitura dei pasti rispetta i protocolli di legge (HACCP).

E' garantita agli ospiti la sicurezza sia interna che esterna al Centro nel rispetto delle norme previste dalla normativa vigente in materia di strutture e di caratteristiche qualitative dei Centri diurni.

4.b. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

1. Diritti

- L'utente ha il diritto di partecipare alle diverse attività proposte dal Centro in base alle proprie esigenze e capacità personali.
- L'utente ha il diritto di essere seguito con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana.
- L'utente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed ad ogni altra circostanza che lo riguardi siano coperti da privacy.
- L'utente e la sua famiglia hanno il diritto di rinunciare, secondo propria volontà, ad attività e prestazioni programmate senza peraltro condizionare il normale svolgimento delle stesse.

- L'utente e la sua famiglia hanno il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e sull'esito dei quali deve essere data tempestiva informazione.
- L'utente ha il diritto alla sicurezza, durante le ore di frequenza, ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza e o di pericolo.

2. Doveri

- L'utente e i suoi familiari hanno il dovere di rispettare il personale.
- L'utente e i suoi familiari hanno il dovere di attenersi alle regole interne del Centro senza interferire con lo svolgimento delle attività e manifestando reclami, contestazioni o critiche secondo le modalità di cui al successivo paragrafo.
- L'utente e i suoi familiari hanno il dovere di provvedere al pagamento del contributo di partecipazione al costo del Servizio.

3. Reclami

Il Centro tiene in grande considerazione la percezione che l'utente e la sua famiglia hanno della qualità dei servizi erogati ed è costantemente attento a rilevare ogni forma di insoddisfazione manifestata o di contestazione esposta.

Tutti gli operatori del Centro, qualunque sia il ruolo ricoperto all'interno della organizzazione, prestano attenzione alle valutazioni dell'utente e della sua famiglia nei confronti del servizio e le comunicano al responsabile del Centro diurno; sono inoltre impegnati a cogliere e comunicare le manifestazioni di disagio soprattutto nei casi in cui l'utente non sia in grado di presentare formalmente reclamo.

E' diritto degli utenti presentare reclami, proposte, osservazioni o richieste di chiarimenti sul servizio. Le modalità previste per esporre formale reclamo sono: colloquio con gli educatori, con i coordinatori, con il responsabile, con l'assistente sociale comunale e/o tramite comunicazione scritta.

Di regola la contestazione deve essere risolta rapidamente e il reclamante ha il diritto di essere informato delle decisioni prese e delle azioni svolte per la risoluzione del reclamo.

Il Centro diurno, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde con tempestività e comunque non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Nell'eventualità in cui tale termine non garantisca una completa istruttoria per la particolarità o complessità del caso, comunica all'utente i termini entro cui comunque verrà fornito apposito riscontro. Se il reclamo non ha possibilità di risoluzione né immediata né futura, perché per sua natura indipendente dalle capacità di risoluzione dell'Ente, il reclamante deve esserne ugualmente informato.

4.c. QUALITA' DEL SERVIZIO

L'Ente Capofila VII Comunità Montana si impegna:

- al costante miglioramento dei fattori di qualità del Servizio, così come descritto nel presente regolamento – Carta dei Servizi, secondo un processo dinamico e continuo

e tenuto conto delle osservazioni al riguardo eventualmente fornite e formulate dall'utenza e da altri soggetti istituzionali e non;

- a perseguire, monitorare e documentare i livelli di qualità raggiunti e percepiti, secondo tempi e modalità prestabiliti e comunque con relazione almeno annuale;
- ad informare periodicamente gli utenti sull'esito dei monitoraggi effettuati.

Per la valutazione della qualità del Servizio si tiene conto di:

- Offerta socio educativa e articolazione delle attività programmate;
- Personalizzazione degli interventi socio educativi;
- efficacia dell'intervento / progetto educativo individuale;
- diritto di accesso, tempo di attesa, semplificazione procedure;
- validità funzionale dei servizi ausiliari: trasporto, pulizie;
- formazione, supervisione e aggiornamento del personale;
- obblighi relativi alla sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro;
- rispetto riservatezza dati personali.

4.d. RAPPORTI CON I FAMILIARI DEGLI UTENTI

Il personale del Centro adempie i suoi compiti verso gli utenti e le famiglie con la massima cortesia e disponibilità, mantenendosi all'interno dei propri compiti professionali nel rispetto dei principi deontologici.

Almeno 2 volte in un anno, e ogni volta che se ne ravveda la necessità, si svolge l'incontro tra i coordinatori del Centro e i familiari degli utenti al fine di condividere la programmazione delle attività e valutare il funzionamento del Centro oltre che per discutere eventuali tematiche o argomenti sui quali si ritiene utile un confronto. Alla riunione possono partecipare, se ritenuto opportuno, uno o più operatori del Centro.

Oltre a questi incontri il coordinatore responsabile e il coordinatore educativo del Centro diurno sono a disposizione delle famiglie per colloqui e per incontri individuali e collegiali, in uno spirito di massima collaborazione e di ricerca di soddisfazione dei bisogni degli utenti e delle famiglie.