

CARTA DEL SERVIZIO CENTRO DIURNO PER DISABILI “LA LOCOMOTIVA”



REV.	DESCRIZIONE	DATA	REDATTO	APPROVATO
0	PRIMA EMISSIONE	01.02.2024	RGQ	PRESIDENTE E.SIMONETTI

PRINCIPI

La Cooperativa La Salute nell'erogazione delle prestazioni impronta la propria attività a principi di:

Equità: i servizi sono forniti senza alcuna distinzione, nell'erogazione del servizio.

Imparzialità: ogni servizio viene erogato con *obiettività, equità, giustizia e cortesia* nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.

Continuità: l'erogazione dei servizi, è *continua, regolare e senza interruzioni*. Qualora dovessero verificarsi situazioni impreviste, vengono adottate le necessarie misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione: l'erogazione dei servizi, è *continua, regolare e senza interruzioni*. Qualora dovessero verificarsi situazioni impreviste, vengono adottate le necessarie misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Efficienza ed efficacia: è garantita *l'efficienza ed efficacia* nell'erogazione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo delle prestazioni e di soddisfazione degli utenti.

1. DIRITTI E DOVERI: CARTA DEI VALORI E CARTA ETICA

Fin dalla sua costituzione, La Salute ha provveduto a dichiarare i propri valori di riferimento attraverso la redazione e la diffusione della **Carta dei Valori**, garantendo durante l'erogazione delle prestazioni:

- ⇒ la tutela della riservatezza;
- ⇒ l'accoglienza competente, cortese, attenta e rispettosa delle libertà personali;
- ⇒ l'informazione chiara sulle modalità di erogazione dei servizi;
- ⇒ l'erogazione dei servizi trasparente, favorendo la partecipazione degli assistiti e dei loro familiari alle attività;
- ⇒ la gestione chiara degli eventuali reclami, assicurando risposta alle segnalazioni in tempi congrui;
- ⇒ la ricerca del miglioramento continuo nella gestione del servizio e nella attenzione all'utente.

Allo scopo di conservare i valori *del rispetto delle persone, della giustizia sociale, della solidarietà*, La Salute ha scelto di adottare la **Carta Etica**, prodotta dalla Fondazione "E. Zancan", al fine di responsabilizzare gli operatori impiegati nei servizi rispetto al lavoro di cura e assistenza alla persona, garantendo:

- ⇒ responsabilità nei confronti della persona;
- ⇒ responsabilità nei confronti della propria professione;
- ⇒ responsabilità nei confronti delle altre figure professionali;
- ⇒ responsabilità nei confronti delle organizzazioni e delle istituzioni;
- ⇒ rispettare le regole basilari di convivenza definite con l'obiettivo di tutelare gli ospiti;
- ⇒ rispettare gli ambienti, gli arredi e le strumentazioni;

- ⇒ fornire tutte le informazioni utili ai fini della migliore definizione e realizzazione dell'assistenza;
- ⇒ collaborare con i soggetti preposti al servizio, nel rispetto dei ruoli.

Il **Decalogo dei diritti** degli utenti, nato insieme alla Carta dei valori, si propone come suo perfetto complemento, nonché come strumento semplice ed idoneo a:

- ⇒ evidenziare i **valori comuni** da tenere presenti nell'agire quotidiano;
- ⇒ creare **una visione comune** che possa **tradursi in atteggiamenti e comportamenti** tali da promuovere i valori essenziali della dignità della persona, la solidarietà, la libertà, la promozione delle responsabilità;
- ⇒ a garantire il **rispetto della dignità delle persone** e della loro **privacy**, la promozione delle loro capacità e autonomie.

3. QUALITÀ E ACCREDITAMENTO

La qualità dei servizi offerti costituisce la priorità della Cooperativa La Salute che attraverso il contributo attivo e la partecipazione degli operatori, degli utenti e loro familiari, attori pubblici e privati del territorio, ha creato un *Sistema Gestione della Qualità* orientato al miglioramento continuo e all'implementazione delle competenze delle proprie risorse interne, grazie all'analisi attenta del contesto di riferimento interno ed esterno all'organizzazione, dei rischi collegati al processo di erogazione dei servizi. Ciò può essere riassunto nei seguenti punti cardine:

- ⇒ **la Responsabilità Sociale d'Impresa:** l'impegno è quello di favorirne uno sviluppo dei servizi, attraverso la condivisione di progettualità con gli attori del territorio, la partecipazione attiva a momenti di programmazione delle attività sociali e il consolidamento di rapporti di collaborazione con attori del territorio, in particolare con le realtà associative di volontariato;
- ⇒ **la Certificazione del Sistema Qualità:** La Salute assicura la qualità dei propri servizi attraverso la certificazione del Sistema di Gestione Qualità conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2015;
- ⇒ **l'Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato:** La Salute conferma la conformità ai requisiti della normativa regionale dei servizi erogati, accreditati in ottemperanza della L.82/2009 e del Regolamento di attuazione n° 29/R/2010 e ss modifiche;
- ⇒ **la Filosofia alla base dei propri interventi:** la filosofia che il gestore pone alla base dei propri servizi e interventi è basata *sulla centralità della persona nel processo di cura*, proponendo un modello che va ben oltre la cura in sé, ma che comprende l'attenzione alla relazione, la fiducia e l'ascolto per garantire il benessere e tutelare la dignità delle persone;
- ⇒ **la Customer Satisfaction:** la soddisfazione degli utenti dei servizi offerti è uno dei capisaldi del Sistema Qualità adottato da La Salute. Parte dall'identificazione dei bisogni e delle aspettative di tutti gli stakeholder (utenti, familiari, enti ...) si fonda sul monitoraggio della qualità percepita e la ricerca di eventuali cause di insoddisfazione come momenti di partecipazione e di crescita.

4.OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI

La collaborazione con ospiti e familiari costituisce senza dubbio il presupposto fondamentale per assicurare l'attuazione degli interventi e un'adeguata qualità degli stessi. *Il coinvolgimento delle famiglie è promosso attraverso la partecipazione alle diverse iniziative proposte, nella condivisione delle scelte a livello assistenziale e degli obiettivi formulati all'interno dei progetti individualizzati e attraverso le indagini di soddisfazione che prevedono la somministrazione di questionari specifici per la valutazione del gradimento dei servizi offerti.*

Gli utenti dei servizi gestiti dalla Cooperativa La Salute e i loro familiari possono presentare **suggerimenti, osservazioni e segnalazioni di disservizio o di mancato rispetto degli impegni assunti** nella presente carta, in modo da contribuire direttamente al miglioramento dei servizi offerti.

Le segnalazioni di disservizio possono essere presentate in forma scritta in carta libera o utilizzando l'apposito modulo **"Reclamo"** disponibile presso ogni struttura e /o servizio, ma anche:

- ⇒ personalmente presso la Direzione della struttura;
- ⇒ tramite posta alla Cooperativa Sociale La Salute, Via di Fregionaia n. 692/B, Maggiano (LU)
- ⇒ tramite posta elettronica all'indirizzo: c.lasalute@email.it
- ⇒ tramite fax al nr. 0583/306042

La Salute, dopo aver eseguito i dovuti accertamenti, si impegna a fornire una risposta scritta e motivata *entro trenta giorni* dal ricevimento delle segnalazioni.

Ai fine del miglioramento continuo presso i servizi, è a disposizione di utenti e/o familiari il modulo **"Osservazioni e suggerimenti"**, in cui è possibile proporre eventuali azioni di miglioramento dei servizi offerti.

5. IL CENTRO DIURNO PER DISABILI "LA LOCOMOTIVA"

Il Centro diurno per disabili è un servizio integrato a carattere semiresidenziale il cui obiettivo è quello di mantenere e potenziare le capacità degli utenti, i loro livelli di autonomia e l'integrazione nel contesto sociale attraverso attività riabilitative, espressive, occupazionali e di socializzazione favorendo i rapporti con l'esterno e con l'ambiente di vita dei soggetti.

Accoglie persone con disabilità psico-fisica o plurima dai 18 ai 65 anni (fino ad una capienza di **18 persone**) che necessitano di interventi integrati, di carattere educativo/abilitativo, per il mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue e/o dei livelli di autonomia raggiunti.

Breve descrizione specifica

Il Centro diurno "La Locomotiva" è ubicato a Pontetetto (LU), in Via Erbosa, ed è inserito in un contesto urbano, in zona vicinissima al centro della città di Lucca. La struttura è di recentissima ristrutturazione e ampliamento e provvista di ampi spazi interni ed esterni. Il contesto urbano facilita molto lo scambio di rapporti con le realtà associative del territorio, consente lo svolgimento di attività di socializzazione ed integrazione nel tessuto cittadino, agevola la partecipazione ai numerosi eventi ed iniziative ludiche e culturali offerte dalla città. La struttura è provvista anche di un ampio spazio adiacente alla struttura, che

favorisce l'ingresso degli utenti al centro in assoluta sicurezza.

La struttura attua buone pratiche per evitare rumori molesti che possono disturbare le attività e per garantire in generale un buon comfort di vita.

Tra le proposte socio-riabilitative offerte dal centro diurno assumono particolare rilievo i percorsi di stimolazione sensoriale e vengono attivati, in base a quanto previsto dai progetti personalizzati.

E' facilitato il rapporto e la relazione tra l'assistito e la famiglie/rete amicale, in coerenza con quanto indicato nel progetto personalizzato di ogni utente, così come è promossa la cura della relazione tra utente e familiare nell'erogazione delle prestazioni assistenziali della struttura ed è costantemente promossa la cura della relazione tra operatori e utenti della struttura.

La struttura promuove, attraverso l'integrazione territoriale, il mantenimento e lo sviluppo delle capacità: di autonomia e autogestione, relazionali, sociali e di inserimento formativo/lavorativo della persona accolta.

Aperture

Il Centro La Locomotiva svolge la propria attività dal lunedì al sabato dalle ore 08.30 alle ore 16.30. Sono previsti inserimenti part-time, in accordo con i servizi sociali competenti. La fase di accoglienza al mattino degli utenti al centro è prevista dalle 8.30 alle 9.30. L'uscita è prevista dalle ore 16.00 alle ore 16.30: in questa fascia oraria i genitori/altre persone di riferimento, potranno riprendere i propri figli. Per chi, eventualmente, usufruisce del servizio di trasporto sociale la partenza dal centro è anticipata al fine di permettere l'organizzazione del servizio in base al luogo di residenza e alla programmazione dei viaggi.

L'Equipe dei professionisti

L'equipe dei professionisti che opera sul Centro è composta da:

- 4 Educatori Professionali
- 4 Operatori socio sanitari
- 1 Infermiere

6. GIORNATA TIPO AL CENTRO

ORARIO	ATTIVITA'
8.00-9.30	 Accoglienza degli ospiti al centro, piccola colazione per chi lo desidera e momenti di confronto per l'organizzazione della giornata
9.30-12.00	 Attività educative diversificate in base ai progetti attività e ai PEI, suddivisione in Gruppi
12.00-12.30	 Accompagnamento ospiti in bagno per Igiene personale, cambio, lavaggio delle mani e preparazione al pranzo
12.30-14.00	 Pranzo e supporto nell'alimentazione
14.00-15.00	 Attività educative diversificate in base ai progetti attività e ai PEI, suddivisione in gruppi
15.00-15.30	 Igiene personale e merenda
15.30-16.00	 Momento collettivo dei saluti, preparazione all'uscita

La Cooperativa La Salute garantisce l'impiego di figure professionali qualificate e formate e promuove costantemente la vaccinazione del personale in organico presso la struttura.

Il Centro Diurno garantisce le seguenti prestazioni:

- **Attività di assistenza diretta alla persona:** assistenza alla persona disabile nelle attività quotidiane e di igiene personale;
- **Attività motorie, psico-motorie, riabilitative** di recupero e mantenimento: proposta e assistenza per attività motorie che favoriscono in generale la mobilità degli utenti, rallentando eventuali fasi di decadimento;
- **Prestazioni a carattere ludico-educativo-riabilitativo:** attività espressive, manuali, occupazionali e di laboratorio strutturate, attività che vengono condotte dagli Educatori. Queste attività si configurano come attività che supportano il raggiungimento di obiettivi di recupero, mantenimento, sviluppo delle abilità e capacità dell'utente integrandosi con tutte le altre attività educative interne al centro che mirano allo stimolo delle autonomie personali nella routine quotidiana, fornendo risorse e strumenti utili alla comprensione delle regole, della scansione del tempo e della consapevolezza rispetto all'utilizzo degli spazi;
- **Attività di tipo infermieristico:** gestione, conservazione e supervisione assunzione farmaci, somministrazione schede di valutazione;
- **Attività di rete con la comunità:** iniziative culturali, sportive, di tempo libero, uscite sul territorio, organizzazione di mercatini ecc..;
- **Somministrazione dei pasti:** la cura del momento del pasto è fondamentale nella giornata al centro

e oltre ad essere un momento spesso gratificante e uno spazio in cui l'equipe ha modo di condividere con gli utenti regole di comportamento e lavorare sui livelli di autonomia, oltre ad individuare eventuali criticità relative all'alimentazione da segnalare alla famiglia;

- **Attività alberghiere;**
- **Trasporto:** il servizio di trasporto per chi lo richiede è garantito dalla AUSL attraverso le associazioni di volontariato del territorio (Pubbliche Assistenze, Misericordie ecc...); viene garantito il servizio di trasporto degli ospiti per le attività effettuate sul territorio durante l'apertura del centro.
- **Soggiorni estivi in forma residenziale e diurna:** durante il periodo estivo sono organizzati soggiorni residenziali, in genere presso la Casa Vacanze di Mastiano di proprietà del partner Anffas.

La continuità del percorso assistenziale è garantita attraverso rapporti con i professionisti sanitari e socio-sanitari anche esterni alla struttura e la continuità del percorso riabilitativo attraverso rapporti con la rete territoriale di riferimento.

Durante l'anno vengono effettuate riunioni plenarie con i familiari (all'inizio e alla fine) allo scopo di presentare alle famiglie la programmazione delle attività ed i progetti da svolgere e a conclusione del percorso per condividere i risultati della programmazione. Il confronto con i familiari è costante, essi vengono invitati a incontri periodici individuali sia per la condivisione di attività e obiettivi specifici del percorso educativo degli utenti sia in sede di verifica del PEI, per valutare l'eventuale raggiungimento degli obiettivi previsti dai progetti educativi individualizzati: la partecipazione delle famiglie è fondamentale per la continuità di un percorso educativo condiviso anche fuori dal centro, in un'ottica di lavoro di rete.

Criteri di accesso: Al centro Diurno possono accedere soggetti, in età compresa tra i 18 e i 65 anni, con disabilità accertata ai sensi della 104/92 art. 4 di tipo psico-fisico, fisico o sensoriale. Per ogni utente inserito nel centro saranno garantiti progetti individualizzati adeguati ai percorsi assistenziali personalizzati delle persone accolte, in base a quanto stabilito dai progetti di vita formulati dalla Commissione UVMD AUSL. Gli accessi sono indicati dalla AUSL, così come la determinazione delle rette e degli importi di compartecipazione sono di competenza esclusiva AUSL.

Per ogni persona accolta, al momento dell'inserimento in struttura viene aperta una cartella costantemente aggiornata, che tiene conto della storia di vita dell'utente, dei suoi bisogni, della situazione familiare e condizione di salute.

7. IL COMITATO DI RAPPRESENTANZA UTENTI/FAMILIARI

La direzione della struttura favorisce e promuove la partecipazione degli utenti e dei loro familiari l'organizzazione del servizio, al fine di garantire il migliore funzionamento possibile del servizio offerto: la condivisione delle scelte, il rispetto delle regole e la capacità di mantenere gli impegni presi rimangono **i comuni denominatori** di tutte le attività riabilitative della struttura, per questo, uno spazio di confronto e di discussione rispetto all'andamento della gestione della vita all'interno della comunità, non può che assumere un ruolo importante, nonché una momento di auto verifica in trasparenza del servizio offerto dalla struttura. A tal fine viene istituito un apposito **Comitato di Rappresentanza degli utenti e familiari della struttura**, un organo, formato dagli utenti e/o dai loro familiari/tutori. Il presidente del Comitato sarà eletto a maggioranza di voti in sede di riunione (il Presidente rimane in carica fino ad una sua eventuale sostituzione votata sempre a maggioranza). Il presidente ha la funzione di interagire in rappresentanza degli ospiti, con il Responsabile di Struttura, facendo presenti eventuali criticità legate

all'erogazione del servizio. Tale organismo è composto da almeno: □ N° 2 rappresentanti degli utenti (familiari/care givers); □ Il Referente di struttura □ Il Presidente della Cooperativa o suo delegato; □ Il Coordinatore .

Il Comitato si riunisce almeno una volta all'anno convocato dal Responsabile direttamente presso la struttura, il quale provvede ad informare tutti gli interessati dell'*ora*, del *giorno* e dell'*ordine del giorno* della riunione, affiggendo apposito avviso di convocazione nella bacheca esterna della struttura e attraverso convocazione specifica di diversi interlocutori. Il presidente del comitato, su sollecito di ospiti o familiari, può chiedere al Responsabile di struttura in qualunque momento la convocazione di una riunione, precisando la motivazione della richiesta e l'ordine del giorno: rimarrà onere del Responsabile di struttura procedere alla convocazione ufficiale della riunione. La struttura e l'organizzazione del percorso di costituzione e gestione dell'Organismo di rappresentanza, per scelta specifica, ha una struttura semplice, che può essere facilmente compresa anche dagli utenti, i quali saranno impegnati e collaboreranno in maniera attiva all'organizzazione della riunione, in modo da comprendere bene la funzione del Comitato di rappresentanza.

L'organismo di rappresentanza, attraverso il rappresentante, deve:

- Conoscere il presente Regolamento;
- Fare da mediatore tra i genitori/ utenti e l'equipe del centro;
- Tenersi aggiornato riguardo la vita di comunità e l'andamento delle attività all'interno del centro;
- Informare i familiari che rappresenta delle iniziative che li riguardano e sulla vita del Centro
- Farsi portavoce delle istanze presentate dai familiari/utenti
- Informare i genitori, mediante diffusione di relazioni, note, avvisi o altre modalità, circa gli sviluppi di iniziative avviate o proposte per la gestione del centro stesso e delle riunioni del Comitato di rappresentanza;
- Collaborare con l'equipe del centro nel caso di necessità di organizzare uscite, gite, presenza a manifestazioni pubbliche;
- Collaborare con l'equipe del centro al fine di favorire la condivisione di attività/laboratori con gli altri centri diurni della Zona Piana di Lucca, con le scuole ed in generale con tutti gli interlocutori della comunità locale, al fine di garantire iniziative di integrazione nel contesto sociale di riferimento.

Recapiti Struttura

Coordinatore Area: Nicola Sani

Referente Struttura: Marco Modena

Centro Diurno "La Locomotiva"

Via Erbosa, Pontetetto (LU)

Telefono: 3450968260

e-mail: n.sani@cooplasalute.it - m.modena@cooplasalute.it - cdlalocomotiva@cooplasalute.it

Recapiti Cooperativa La Salute

Sede Legale: Via di Fregionaia, 692/B, Maggiano (LU)- Segreteria: Tel. 0583/464549 - Fax 0583/306042-
e-mail c.lasalute@email.it

Sede operativa: Via Toscoromagnola, 15, Fornacette (PI) Segreteria: Tel 0587/423101 Fax 0587/423133-
e-mail: segreteria@cooplasalute.it

LA DIREZIONE
COOPERATIVA LA SALUTE