

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO LA RIVINCITA

MESTRE (VE) – VIA MILANO 65



INDICE GENERALE

1. La Cooperativa CSSA
2. Mission e Finalità
3. Definizione del servizio e dei suoi destinatari
4. Descrizione e ubicazione della struttura
5. Giornate e orari di funzionamento del servizio
6. Attività
7. Modalità di ammissione e dimissione
8. Equipe di lavoro
9. Servizi alberghieri
10. Retta
11. Rapporto con altri Servizi e Associazioni del Territorio
12. Valutazione e monitoraggio del servizio
13. Aspetti sanitari e di igiene
14. Garanzie di rispetto degli impegni assunti
15. Come raggiungerci

1. La Cooperativa CSSA

La Cooperativa CSSA (Cooperativa Sociale Servizi Associati) è una “cooperativa sociale di tipo A”, nata nell’anno 1984 su iniziativa di alcune persone animate dall’intenzione e dalla sensibilità di offrire servizi alla collettività all’interno di una organizzazione lavorativa solidale, dunque operativamente affidabile e già predisposta verso quella solidarietà che viene sempre richiesta per i compiti relativi alla sfera personale dell’individuo. Con queste premesse, all’operatività delle sue prestazioni, la CSSA ha potuto aggiungere lo stesso valore etico che aveva già animato i suoi soci nella scelta del particolare legame d’impresa proprio dell’organizzazione cooperativistica. I servizi da essa resi, a tutt’oggi, risultano molteplici. Essi si sono sempre più specializzati e diversificati in ragione dei bisogni e delle esigenze emergenti nel territorio. In tali suoi investimenti operativi la CSSA ha sempre perseguito la valorizzazione delle competenze delle sue figure professionali ed ha apprezzato la passione che i suoi soci riuscivano a mettere nel loro lavoro. L’investimento economico nella formazione professionale dei suoi soci, infatti, è stato sempre costante così com’è stato impegnativo quello nell’acquisizione di strumenti e strutture che garantissero la solidità e la continuità operativa aziendale. La Cooperativa, inoltre, si è dotata della certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 al fine di garantire un’erogazione dei servizi con standard riconosciuti di alto livello qualitativo. CSSA è riuscita ad affermarsi, in ambito regionale, nei settori dei servizi alla persona. Essa è attiva anche nell’ambito dei servizi relativi alle politiche educative giovanili, e, inoltre, è direttamente coinvolta nei servizi educativo-evolutivi per minori, nella difesa e supporto della coppia “mamma-bambino” e nella riabilitazione e rieducazione di bambini autistici.

2. Mission e Finalità

Mission:

Riteniamo imprescindibile, per il buon esito dell’intervento, il rafforzamento dell’identità sociale degli individui. Senza questa integrazione pensiamo che non possano avvenire cambiamenti reali e duraturi nelle condizioni di coloro che, per le varie ragioni di sofferenza, si rivolgono a questo tipo di cura. Nella nostra visione della cura, poniamo la persona umana e il rispetto per la sua sofferenza al primo posto.

Finalità:

Migliorare ed accrescere le aree cognitive, affettivo-relazionale, l’autonomia personale, operativa prestazionale e motoria sempre rispettando le esigenze e le potenzialità di ogni singola persona. Fornire assistenza e accudimento a persone con disabilità in un contesto protetto volto a ricreare il più possibile un ambiente rassicurante e a garantire il mantenimento e il potenziamento delle capacità di vita autonoma.

3. Definizione del servizio e dei suoi destinatari

Il Centro Diurno si pone come obiettivo primario il benessere psico-fisico delle persone svantaggiate che lo frequentano. Si propone, quindi, di avviare un progetto di intervento a carattere educativo, riabilitativo e assistenziale con lo scopo di raggiungere determinati obiettivi per il recupero di alcune funzioni manuali, cognitive e relazionali del soggetto nella piena tutela della persona, pur incentivandone le residue potenzialità alla luce del soggetto, delle sue predisposizioni personali e dei suoi tempi di realizzazione.

Utenza

Il Centro offre i propri servizi a persone maggiorenni fino a 65 anni di età, residenti nel territorio dell’ULSS 3 Serenissima, che presentano disabilità con diversi profili di autosufficienza e che abbiano ottenuto la certificazione ai sensi dell’art. 4 della Legge Nazionale n. 104/92.

La disponibilità è di 10 posti.

L’ente gestore, per garantire la tutela degli ospiti, si impegna a rapportarsi con i familiari di riferimento e/o gli amministratori di sostegno.

4. Descrizione e ubicazione della struttura

Il Centro Diurno ha sede in Mestre Venezia - via Milano n.65, al Piano Terra di un fabbricato sito in una zona centrale di Mestre con possibilità di facile raggiungimento da Venezia e dalle zone limitrofe. Gli utenti raggiungono il Centro venendo trasportati ogni giorno con pulmini attrezzati e accompagnati dagli operatori dalle loro abitazioni per poi riportarli a casa al termine delle attività. Nelle vicinanze del Centro si trovano due ampi spazi verdi raggiungibili a piedi in cinque minuti, l'uno è situato alla fine di Via Altobello (strada dove si affaccia un lato del Centro), l'altro è situato in Piazzale Madonna Pellegrina ed è il Parco Padre Ugo Molinari. Entrambi sono alberati ed attrezzati con numerose panchine. Il Centro possiede spazi idonei e rispondenti alle necessità di movimento dei dieci utenti per la mancanza di ostacoli a terra e lungo i percorsi che garantiscono una tranquilla deambulazione ed il garantito "livello marciapiede" per accedere ai pulmini deputati al trasporto parcheggiati nell'adiacente via Altobello. All'interno sono presenti delle protezioni poste a ridosso dei radiatori, delle colonne e degli angoli dei tavoli per prevenire eventuali urti e le sedie sono larghe, munite di braccioli e in materiale lavabile.

Infrastrutture del centro:

- 2 laboratori per lo svolgimento delle attività
- 1 area spogliatoio
- 4 servizi igienici di cui 1 assistito
- 1 ufficio per il personale
- 1 sala mensa (fornitura pasti preconfezionati da ditta esterna qualificata)

5. Giornate e orari di funzionamento del servizio

Il Centro Diurno La Rivincita è aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 09:00 alle ore 16:00 e il venerdì dalle 09:00 alle 14:00, per 227 giorni all'anno. Nel corso dell'anno sono previste periodi di chiusura, in particolare durante l'estate e nel periodo natalizio e a volte nel periodo che precede la pasqua.

Il Centro si riserva dei giorni di chiusura per svolgere attività di programmazione e verifica informando per tempo le famiglie tramite lettera B. M.;

Tale calendario di massima può subire delle modifiche che vengono comunicate con anticipo nel corso dell'anno.

6. Attività

Per ciascun ospite del Centro Diurno la Cooperativa, dopo un congruo periodo di osservazione (non superiore comunque ai 90 giorni), viene elaborato un Progetto Personalizzato nel quale sono dettagliate le esigenze dell'ospite sulle base delle quali vengono erogate le prestazioni.

Le prestazioni offerte dal Centro Diurno sono le seguenti:

Prestazioni di carattere assistenziali

- Trasporto assistito per utenti con mezzi propri della cooperativa
- Cura e igiene personale
- Controllo e tutela dell'integrità fisica
- Pranzo assistito

Prestazioni educativo psico-sociali

- Attività operative e creative
- Sviluppo autonomia personali
- Sviluppo autonomia nell'igiene personale
 - Sviluppo autonomia nell'alimentazione
- Sviluppo capacità orientative-temporali
- Sviluppo all'ascolto della musica e al movimento
- Sviluppo capacità logiche-relazionali
- Sviluppo capacità esecutive

- Mantenimento autonomie capacità acquisite
- Gestione problematiche relazionali
- Utilizzo delle risorse del territorio da parte degli utenti (palestra, piscina ecc...)

Giornata tipo

- Accoglienza degli utenti
- Inizio attività educative
- Merenda
- Continuazione attività educative
- Pausa pranzo
- Ripresa attività educative
- Sistemazione dei vari laboratori
- Rientro a casa

7. Modalità di ammissione e dimissione

La domanda di inserimento va presentata all'assistente sociale di riferimento o a rispettivi Comuni o Distretti Sanitari di appartenenza. Gli utenti sono accolti nei limiti delle capacità ricettive del servizio, su proposta formale di inserimento inoltrata dal gruppo di lavoro interistituzionale e autorizzazione da parte dell'Unità Valutativa Multi Dimensionale (UVMD), nonché su conforme assenso del rappresentante indicato dalla Cooperativa. A seguito della proposta formale di inserimento (corredata di Progetto Individuale e documentazione sanitaria, sociale e personale dell'utente), la struttura fa una prima valutazione di sostenibilità, anche in riferimento alla compatibilità con il gruppo di ospiti già in carico, a cui seguono:

- uno o più incontri di approfondimento, confronto e puntualizzazione dei termini, tempi e contenuti dell'inserimento, che coinvolgono i rappresentanti del gruppo di lavoro interistituzionale (Assistente Sociale – Comune di Venezia, referente dell'UOD – Az. Ulss 3 Serenissima) e il coordinatore della struttura;
- uno o più di incontri di conoscenza dell'ospite e della sua famiglia realizzati al Centro dagli operatori della struttura.

L'inserimento dell'ospite avviene gradualmente in un tempo massimo di 30 giorni e prevede un periodo di osservazione e ambientazione di 6 mesi, eventualmente rinnovabili. Entro 90 giorni dall'inserimento, la struttura, in armonia con il Progetto Individuale, provvede alla stesura del Progetto Personalizzato. La domanda di inserimento va presentata assieme alla seguente documentazione:

1. Fotocopia della carta di identità;
2. Fotocopia del tesserino sanitario;
3. Fotocopia della certificazione di invalidità;
4. Fotocopia della certificazione di stato d'handicap della Legge n. 104/92;
5. Fotocopia della eventuale certificazione di abilità/inabilità al lavoro della Legge N. 68/98;
6. Fotocopia di eventuale documentazione rilasciata dalla scuola o da altri centri frequentati;
7. Consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto previsto dal D.Lgs 196/2003;

La dimissione di un ospite è disposta dall'UVMD, di concerto con la struttura quando:

- sia completato il Progetto Personalizzato che preveda l'obiettivo delle dimissioni;
- le condizioni sanitarie dell'ospite, certificate dal medico (MMG), siano pregiudizievoli alla vita di comunità;
- nelle fattispecie previste dalla DGR 740/2015 (allegato D - "... possibilità di dimissione dal 61° giorno di assenza continuativa ... o ... dall'81° giorno di assenza non continuativa ...").

8. Équipe di lavoro

L'équipe di lavoro del Centro Diurno, nel rispetto degli standard previsti dalla normativa vigente, è composta da:

- coordinatore,
- educatore
- operatori socio-sanitari.

Il lavoro d'équipe, fondamentale per la presa in carico dell'utenza, prevede momenti quotidiani di confronto per l'organizzazione e gestione dell'attività giornaliera e riunioni settimanali dedicate al monitoraggio dei PEI e alla valutazione dell'efficacia degli interventi in atto.

A sostegno di una adeguata "relazione educativa" tra operatori e utenti, è inoltre previsto l'intervento programmato di uno Psicologo Psicoterapeuta, per la supervisione dell'équipe.

La supervisione è uno strumento specifico per migliorare sia la qualità del lavoro educativo riabilitativo con gli utenti che la qualità delle relazioni tra i vari soggetti in gioco.

La Supervisione permette ai singoli individui di analizzare i propri contenuti tecnici e i propri vissuti e di analizzarli e rielaborarli nella condivisione del gruppo in un contesto non giudicante e di sviluppo di un processo continuo di miglioramento.

Per questo sono attivi i seguenti momenti specifici: uno di formazione tecnica incentrato su contenuti educativo-riabilitativi e uno di supervisione incentrato sulle dinamiche relazionali sia tra operatori che tra operatori e utenti.

9. Servizi alberghieri

Il servizio di ristorazione è garantito da una ditta esterna, tramite contratto di appalto, che fornisce quotidianamente i pranzi caldi e le derrate per le merende.

Il servizio di pulizia degli ambienti del Centro è gestito da personale interno alla Cooperativa C.s.s.a., sulla base di un programma giornaliero e di un disciplinare predefinito, così come previsto dalle normative vigenti.

10. Retta

CSSA, per l'accoglimento degli utenti presso il Centro Diurno, percepisce una retta da Az. Ulss 3 Serenissima e Comuni di provenienza dell'ospite. Si prevede la possibilità di richiedere un contributo alle famiglie, per la realizzazione di attività aggiuntive, extra LEA (come da allegato A alla DGR 740/2015), quali ad es. gite e soggiorni.

11. Rapporti con altri Servizi e Associazioni del Territorio

Il Centro Diurno nella sua funzione di collegamento e di integrazione con gli altri servizi presenti sul territorio mantiene stabili contatti con l'équipe distrettuale di provenienza della persona e con altri servizi che possano essere coinvolti nel progetto (comunità alloggio, centri sportivi del territorio, UILDM di Venezia). Nel Centro Diurno possono essere presenti dei volontari e tirocinanti per svolgere una attività di collaborazione con gli operatori nelle attività occupazionali di base che vengono svolte con le persone che frequentano il Centro. Vi è inoltre la possibilità di accogliere in servizio diurno giovani in servizio civile volontario.

12. Valutazione e Monitoraggio del Servizio

Il Centro Diurno riconosce e tutela i diritti degli utenti e favorisce la partecipazione attiva delle persone-utenti alla valutazione e al miglioramento dei servizi, anche attraverso il coinvolgimento dei familiari, ai quali è riconosciuto un ruolo importante in quanto rappresentano un riferimento affettivo e sociale indispensabile per il mantenimento del benessere dei loro congiunti.

La Direzione si impegna a rilevare annualmente la qualità percepita nella fruizione del servizio mediante apposito questionario di soddisfazione, che viene consegnato ai familiari degli ospiti, i quali possono compilarlo in forma anonima.

Inoltre è possibile inoltrare alla Direzione reclami, segnalazioni, suggerimenti e apprezzamenti contattando direttamente la coordinatrice del servizio.

Viene inoltre messo in atto uno strumento per rilevare annualmente la soddisfazione dell'utente attraverso la compilazione di un questionario.

13. Aspetti sanitari e di igiene

Il Centro Diurno si configura come luogo comunitario e come tale presuppone il rispetto delle seguenti norme comportamentali:

- Si raccomanda di curare l'igiene personale quotidiana dell'ospite e di provvedere ad un abbigliamento adeguato, per favorire l'integrazione, la valorizzazione della persona, nonché il benessere psicofisico e sociale.

- Non è opportuno che l'ospite frequenti il Centro Diurno se manifesta sintomi di possibili malattie infettive: febbre, tosse persistente, forte raffreddore o altre sindromi virali che possono essere di contagio per gli altri. Il Centro si riserva la facoltà di richiedere alla famiglia una visita medica di accertamento.

- Nel caso in cui, durante la frequenza al Centro, l'ospite manifesti uno stato di malessere, si potrebbe rendere necessario il rientro anticipato a domicilio, o nell'evenienza più spiacevole, l'intervento del SUEM.

Raccomandiamo l'importanza della reperibilità telefonica per la gestione condivisa di qualsiasi situazione di bisogno emergente.

Con cadenza annuale o in funzione di modifiche sopraggiunte, i familiari sono invitati a fornire idonea certificazione medica in merito all'eventuale terapia farmacologica in atto nelle 24 ore. Analogamente, i familiari sono invitati ad informare puntualmente il Centro Diurno in merito alla presenza o al sopraggiungere di problematiche medico sanitarie di rilievo, quali ad es. allergie, intolleranze, infezioni, disfunzioni, disturbi specifici, etc., e a fornire idonea certificazione medica qualora la problematica richieda particolari accorgimenti operativi o specifiche limitazioni.

14. Garanzie di rispetto degli impegni assunti

Il servizio garantisce gli impegni assunti attraverso una serie di verifiche in itinere del corretto svolgimento delle attività. CSSA ha ottenuto e mantiene un Sistema di gestione della Qualità che è conforme alla norma UNI EN 9001 per le modalità operative e organizzative operate. La struttura risulta autorizzata e accreditata ai sensi della L.R. 22/2002.

15. Come raggiungerci

Coordinatrice CEOD, dott.ssa Roberta Parlato
mail: roberta.parlato@cssa.it, cell: 347 4126372

Sede coop. C.S.S.A.

mail: info@cssa.it, tel: 041 5089911

ULTIMO AGGIORNAMENTO GIUGNO 2022 – REVISIONE 07