



Registrata nel Sistema di Autenticazione
della Commissione europea (ECAS):

PIC: 905559312

C.F e P.IVA: 01516780556

<http://www.coospaziofamiglia.it/>
spaziofamiglia.coop@gmail.com

All.02-P04 rev.00 Pag. 1 di 22

CARTA DEI SERVIZI

**Centro Socio Riabilitativo Diurno per Disabili
(C.D.D.)**

“SPAZIO CREO”



Gentili lettori,

La Cooperativa Spazio Famiglia si pone come soggetto giuridico accreditato dal sistema sanitario locale e punto di riferimento sul territorio per l'organizzazione e la gestione di servizi socio sanitari ed educativi. Autorizzata all'esercizio di queste attività, dal 2013 gestisce ad Amelia (TR) la "Comunità Alloggio per disabili gravi". Inoltre, con Determinazione Dirigenziale n° 14119 del 21/12/2017, e previo assenso espresso dell'Avvocatura regionale, la Cooperativa ha acquisito l'autorizzazione a gestire in regime di totale convenzionamento 20 utenze ed in data 16 maggio 2019 ha inaugurato il Centro Socio Riabilitativo Diurno per Disabili (da ora abbreviato in CDD) "Spazio Creo" in Amelia.

Nel presente documento si dettaglia il funzionamento del CDD "Spazio Creo" di Amelia in provincia di Terni. La Carta dei Servizi (CdS) – ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 - rappresenta uno strumento di riferimento, per gli utenti, i loro famigliari, la rete dei servizi socio assistenziali e socio sanitari territoriali, le organizzazioni e le associazioni del territorio. È il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. Una sorta di carta d'identità del servizio, rivolta alla tutela dei diritti degli Utenti in quanto attribuisce ad essi un potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

Il CDD "Spazio Creo" si impegna, con opportune ed adeguate iniziative, a favorire l'accoglienza degli Utenti e dei loro famigliari, informandoli ed orientandoli sulle offerte e sui progetti educativi che propone e sulla organizzazione e finalità delle attività. Particolare attenzione verrà prestata nella fase di ingresso e nel passaggio ad esperienze diverse. I familiari potranno ricevere informazioni su quanto attiene la vita di comunità sia partecipando agli incontri plenari che con i singoli Educatori, sia fissando, in caso di necessità, dei colloqui straordinari individuali con gli stessi e/o con il Coordinatore Responsabile del Centro.

Spazio Famiglia Soc. coop. è aperta alla collaborazione, come gestore del CDD "Spazio Creo", con gli Enti, Agenzie e Organizzazioni del territorio per le attività fuori dal proprio contesto che contribuiscono a fare del Servizio un'esperienza aperta alle



Registrata nel Sistema di Autenticazione
della Commissione europea (ECAS):
PIC: 905559312
C.F e P.IVA: 01516780556
<http://www.coospaziofamiglia.it/>
spaziofamiglia.coop@gmail.com

All.02-P04 rev.00 Pag. 3 di 22

istanze e alle iniziative del territorio; e promuove la partecipazione degli ospiti e delle proprie famiglie.

Spazio Famiglia Soc. coop. fissa, nel rispetto della legge e nell'ottica di un costante accrescimento delle professionalità, le modalità di aggiornamento del personale e, laddove possibile, organizza attività mirate con la collaborazione degli Enti, delle Agenzie e delle Organizzazioni del territorio.

La Carta dei Servizi è consegnata in copia ad ogni Famiglia nel momento dell'avvio della valutazione per il possibile accesso al Servizio ed è disponibile presso il Centro.

Cordialmente,

Il Presidente di Spazio Famiglia Soc. Coop.

Sig. Lino Leonardi



INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

- 1.1 Ubicazione e raggiungibilità della struttura
- 1.2 Bacino di utenza e ricettività della struttura
- 1.3 Descrizione del Centro

2. PROFILI GESTIONALI

- 2.1 Ente gestore
- 2.2 Caratteristiche ed obiettivi del servizio
- 2.3 Modalità di accesso al Centro
- 2.4 Presa in carico dell'Utente
- 2.5 Modalità di dimissione
- 2.6 Progettazione degli interventi
- 2.7 Finalità e modalità di organizzazione degli interventi
- 2.8 La giornata "tipo"
- 2.9 Il trasporto degli Utenti
- 2.10 Il pranzo
- 2.11 Accesso alla documentazione sanitaria

3. TUTELA E PARTECIPAZIONE

4. MODALITA' DI SEGNALAZIONE RECLAMO E GESTIONE

5. IMPEGNI PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'



1. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 Ubicazione raggiungibilità della struttura

Il Centro Diurno "Spazio Creo" è ubicato ad Amelia (TR) in via Olof Palme, 1ed è posizionato in zona centrale, facilmente raggiungibile con qualsiasi mezzo di trasporto.

Si può arrivare ad Amelia:

- in treno:
 - linea Ancona-Roma: con arrivo alla Stazione Ferroviaria Narni-Amelia poi bus per Amelia (orari sito web www.umbriamobilita.it);
 - linea Roma-Firenze con arrivo Stazione Ferroviaria Orte o Attigliano proseguimento su linea Roma-Ancona poi bus per Amelia (orari sito web www.umbriamobilita.it);
- in auto: Autostrada A1 Roma-Firenze
 - da Firenze uscita Attigliano;
 - da Roma uscita Orte, proseguire raccordo autostradale Orte-Terni uscita Amelia;
- in aereo :
 - Aeroporto "*Leonardo da Vinci*" Fiumicino-Roma www.adr.it ;
 - Aeroporto "*G.B. Pastine*" Ciampino www.adr.it/ciampino ;
 - Aeroporto Regionale "*Sant'Egidio*" Perugia (100km circa da Amelia) www.airport.umbria.it ;
- in bus:



- sul sito web www.turismoamelia.it gli orari aggiornati e tutte le informazioni utili riguardo la tratta Amelia - Orte stazione F.S. in vigore dal 08 Gennaio 2018.

1.2 Bacino di utenza e ricettività della struttura

Al CDD “Spazio Creo” possono accedere disabili adulti maggiorenni entro i 65 anni di età, residenti nel territorio dell’ Azienda USL Umbria 2. La Struttura è abilitata ed accreditata per n. 20 posti, ai sensi del DPR 14.01.1997 e della DGR n°21/2005¹.

L’ Azienda USL Umbria 2 opera su un territorio composto da 54 Comuni, con una superficie complessiva di 4.152 km², con una densità media di 93,02 abitanti per km².² Afferiscono a questo territorio i seguenti distretti sanitari: Terni, Foligno; Narni-Amelia, Spoleto, Orvieto, Valnerina.

1.3 Descrizione del Centro

Il CDD “Spazio Creo” si sviluppa su un piano di oltre 250 mq accogliente e luminoso, completamente ristrutturato, privo di barriere architettoniche.

Una cucina professionale assicura standard qualitativi elevati per 50 coperti giornalieri, la palestra con attrezzature specifiche per la fisioterapia e la riabilitazione consentono agli operatori qualificati l’applicazione di tecniche all’avanguardia.

Gli spazi e le attrezzature a disposizione consentono la programmazione di specifici interventi educativi: il laboratorio informatico sviluppa progetti funzionali al miglioramento delle capacità di lettura e scrittura ed unitamente ai laboratori di cucina, teatro ed arti correlate viene attivato il supporto necessario al raggiungimento di una maggiore autonomia per l’Utente diversamente abile.

¹ Determinazione Dirigenziale n°14119 del 21/12/2017, previo assenso espresso dell’Avvocatura regionale

² Fonte: dati ISTAT all’ 01/01/2017



Il Centro dispone inoltre di un ampio spazio esterno, in grado di ospitare un progetto di ortoterapia attraverso il quale praticare attività dal forte potenziale educativo. La struttura è perimetrata da una recinzione esterna che garantisce la sicurezza degli Utenti.

Di elevato standing professionale il personale impiegato: oltre al Direttore sanitario di professionalità medica e ad un infermiere esperto la struttura si avvale di uno psicologo psicoterapeuta (che ha anche il ruolo di coordinatore), assistenti socio pedagogici, educatori professionali ed operatori socio sanitari.

Orari di apertura

La struttura è aperta all'utenza dalle ore 8.30 alle ore 16.30 dal Lunedì al Venerdì;

Calendario chiusure:

Vacanze pasquali

Festa della Liberazione (25 aprile)

Festa del lavoro (1 maggio)

Festa della Repubblica (2 giugno)

Chiusura estiva (15 agosto)

Tutti i Santi (1 novembre)

Immacolata (8 dicembre)

Vacanze natalizie (24, 25, 26 dicembre e 1 e 6 gennaio)

6 giorni l'anno per attività di verifica e programmazione.

Organigramma

Direzione di Struttura: Lino Leonardi

Direzione Medica di presidio: Pasquale Appierto

Coordinatore: Silvia Spiropulos

Psicologo: Silvia Spiropulos

Resp.le amministrativo: Elena Favero

Resp.le SSQ: Silvia Spiropulos

Educatori professionali: Susanna Galletti

Infermiere: Giulia Caroli

Chinesiologo: Fabiano Fratini



Operatori Socio Sanitari: Fabiano Fratini, Susanna Galletti, Aurora Lorrai
Educatori/animatori: Valentina Cannelto, Luigia Moscatelli, Chiara Petacchiola
Capocuoco: Stefano Giavoli
Autista: Stefano Giavoli

L'équipe del Centro Diurno è costituita da personale qualificato il quale, oltre ad avere una preparazione professionale specifica, è caratterizzato da elasticità operativa e mentale: aspetti fondamentali per poter lavorare in modo significativo con soggetti che presentano particolari difficoltà e che allo stesso tempo sono dotati di una propria personalità che li caratterizza in modo specifico.

Gli operatori si sottopongono a processi di formazione permanente, previsti nel Piano annuale della formazione, che permettono un aggiornamento costante delle loro competenze e della loro preparazione, nonché indispensabili come momenti di riflessione e auto-valutazione.

2. PROFILI GESTIONALI

2.1 Ente gestore

L'ente gestore è la Società cooperativa "Spazio Famiglia" che si pone come soggetto giuridico accreditato dal sistema sanitario locale e punto di riferimento sul territorio per l'organizzazione e la gestione di servizi socio sanitari ed educativi³.

Operativa dal 2013 gestisce ad Amelia (TR) la "Comunità Alloggio per disabili gravi", un progetto nato con l'obiettivo di realizzare uno "spazio su misura e familiare" per persone affette da gravi disabilità.

2.2 Caratteristiche ed obiettivi del servizio

CDD "Spazio Creo" ha iniziato la propria attività a partire dal mese di maggio 2019. Erogare prestazioni di assistenza semiresidenziale ad elevata integrazione sanitaria, ed accoglie persone disabili adulte dai 18 ai 65 anni di età non autosufficienti che necessitano di assistenza non continuativa per lo svolgimento di attività quotidiane, interventi riabilitativi abilitativi, psico-educativi e socio relazionali.

³ Determinazione autorizzativa n. 151 / 26.10.2013



Il Centro è aperto all'utenza dalle ore 8.30 alle ore 16.30 per cinque giorni alla settimana dal lunedì al venerdì, garantendo a ciascun Utente attività strutturate nel rispetto del periodo di funzionamento previsto dalla normativa vigente.

È previsto, inoltre, un servizio di trasporto a favore di alcuni utenti del Centro, in accordo con i rispettivi comuni di residenza (Zona Sociale n.11 Narnese - Amerino⁴).

In particolare il Centro persegue le seguenti finalità:

- **PERSONALIZZAZIONE:** offrire interventi mirati e personalizzati, finalizzati all'implementazione e/o mantenimento del più elevato grado di autonomia, sotto il profilo personale, relazionale, ambientale e cognitivo, nella prospettiva di un miglioramento della qualità di vita;
- **INTEGRAZIONE:** obiettivo primario è l'integrazione sociale degli Utenti e la loro conoscenza del territorio, anche attraverso la partecipazione ad eventi, escursioni ed iniziative organizzate dal Centro in collaborazione con enti ed associazioni;
- **OPERATIVITA':** l'organizzazione dell'attività prevede una articolazione dell'offerta, che si collega ad attività individualizzate, attività di piccolo gruppo e attività di grande gruppo. Gli spazi a disposizione permettono contesti operativi tra i più vari (laboratori occupazionali interni; laboratori espressivi; spazio attività motorie; etc.). In pratica le caratteristiche degli interventi consentono una diversificazione dei livelli di partecipazione e coinvolgimento, rendendo in tal modo possibile una partecipazione personalizzata e mirata rispetto al bisogno espresso. Questo obiettivo è perseguito anche attraverso la possibilità di frequenza flessibile degli ospiti sulla base di una progettazione individualizzata: a tempo pieno, a giorni alterni o a moduli d'attività parziali nell'arco della giornata⁵.
- **AUTONOMIA:** le attività del Centro – tra cui quelle individuate nel punto che precede – mirano a sviluppare le abilità necessarie per affrontare con sicurezza la vita quotidiana.

⁴ Alla Zona Sociale 11 afferiscono i seguenti comuni: Narni, Alviano, Amelia, Attigliano, Avigliano Umbro, Calvi dell'Umbria, Giove, Guardea, Lugnano in Teverina, Montecastrilli, Otricoli, Penna in Teverina

⁵ Esempio: moduli di formazione informatica, laboratori teatrali Creò; conoscenza delle piante e tecniche di coltura (etc.).



2.3 Modalità di accesso al Centro

CDD “Spazio Creo” è una struttura moderna che eroga prestazioni di assistenza semiresidenziale ad elevata integrazione sanitaria, erogate in nuclei dedicati a persone disabili adulte dai 18 ai 65 anni di età non autosufficienti che necessitano di assistenza non continuativa per lo svolgimento di attività quotidiane, interventi riabilitativi abilitativi, psico-educativi e socio relazionali.

Per poter accedere al Centro è necessario presentare apposita richiesta⁶ (da parte dei familiari dell’Utente o dal rappresentante legale che esercita una funzione di tutela) al Comune di appartenenza in particolare al “*Settore Adulti e Disabili dei Servizi Sociali Associati*”, che provvede ad attivare l’*Unità di Valutazione Multidimensionale*” (UVM) dell’USLUmbria2, al fine di effettuare una valutazione complessiva in merito all’autonomia e alle necessità assistenziali.

I Servizi Sociali del Comune di appartenenza, in accordo con l’UVM, l’Utente e i suoi familiari (o il rappresentante legale), definiscono un progetto di inserimento e predispongono un programma assistenziale personalizzato.

Qualora il centro avesse raggiunto il numero massimo di Utenti ospitabili la richiesta di accesso viene inserita nella lista di attesa. Ai fini del perfezionamento dell’inserimento alla domanda dovrà essere allegata la seguente documentazione:

- anamnesi fisiologica e patologica, documentazione clinica a disposizione (copia);
- eventuale terapia farmacologica assunta, con posologia dei farmaci prescritti compilata dal medico curante, da aggiornare in caso di modifiche;
- fotocopia della tessera sanitaria e del codice fiscale;
- fotocopia del tesserino di esenzione.

Tale documentazione farà parte del fascicolo socio-sanitario dell’ospite, che verrà redatto al momento dell’inserimento.

La lista di attesa definisce la priorità di ingresso in base:

- alla data di presentazione della domanda;

⁶ Prestampati della domanda e l’elenco della documentazione da allegare sono a disposizione: - dell’Assistente Sociale del SSP; - presso la struttura; - presso la sede centrale dell’ASP, Area Gestione interventi Assistenziali.

- alla valutazione del bisogno e dell'urgenza socio-assistenziale: livello di non autosufficienza/risorse familiari ed economiche/mancanza di rete familiare, necessità di ausili tecnologici per il rientro nel territorio e nella propria abitazione, bisogno di socializzazione.

La graduatoria viene aggiornata periodicamente ed ogni qualvolta che viene autorizzato un nuovo inserimento in graduatoria o si verifica una fuoriuscita dalla stessa (inserimento in altra struttura, decesso, etc.).

Le procedure d'ingresso tramite graduatoria sono le seguenti:

- ogni qualvolta si renda disponibile un nuovo inserimento, CDD Spazio Creo ne dà comunicazione alla famiglia e/o al Servizio sociale competente, tramite fax o e-mail, indicando la data a partire dalla quale il posto è disponibile e la motivazione della disponibilità (es. dimissione, decesso, trasferimento).

Di seguito sono articolate in ordine cronologico azioni, obiettivi e modalità del processo di accoglienza al Centro:

N°	Azioni	Soggetti	Obiettivi	Modalità
1	Conoscenza dell'Utente e di eventuali familiari	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinatore ▪ Assistente sociale ▪ Nucleo familiare 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valutare le competenze e le problematiche relative all'Utente (autonomie personali e sociali) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ colloquio con i diversi interlocutori
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medico di struttura (eventuale) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ condividere con la famiglia la proposta di calendarizzazione del periodo di inserimento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ raccolta della documentazione sanitaria e sociale
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riferimenti servizi/realità frequentate dall'ospite 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ comunicare gli aspetti formali e la procedura di inserimento 	
2	presentazione dell'ospite in equipe e pianificazione del periodo di inserimento	coordinatore equipe operatori	<ul style="list-style-type: none"> ▪ fornire a tutti gli operatori le informazioni utili (necessità sanitarie, preferenze e abitudini dell'ospite) ▪ pianificare le attività nel periodo di inserimento 	<p>nell'ambito della riunione di équipe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - presentazione dell'ospite

3	frequenza al servizio e osservazione dell'ospite	educatore di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ approfondire la conoscenza ▪ valutare le reali competenze, aspirazioni e bisogni dell'ospite 	coinvolgimento dell'ospite nelle attività del servizio con l'affiancamento dell'educatore e apertura del diario dell'ospite
4	valutazione multidimensionale	educatore di riferimento, psicologo, fisiatra/fisioterapista, medico di struttura, ASA/OSS, infermiere, altri eventuali specialisti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ elaborare una valutazione globale e complessiva dei bisogni dell'ospite 	elaborazione della fase valutativa

2.4 Presa in carico dell'Utente

Di seguito sono articolate in ordine cronologico azioni, obiettivi e modalità del processo di presa in carico dell'Utente al Centro:

Tempi	Azione	Soggetti	Obiettivo	Modalità
presa in carico	apertura del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ coordinatore ▪ educatore di riferimento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ordinare la documentazione relativa all'ospite ▪ conformità alla normativa 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ organizzazione del fascicolo ▪ archiviazione di tutta la documentazione relativa all'ospite
entro 60 giorni dalla presa in carico	elaborazione e condivisione del progetto individualizzato	<ul style="list-style-type: none"> ▪ coordinatore ▪ team operatori ▪ famiglia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ condividere l'appropriatezza del progetto e degli interventi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ colloquio

ogni 6 mesi e al bisogno	Verifica e aggiornamento del progetto individualizzato	<ul style="list-style-type: none"> ▪ coordinatore ▪ educatore di riferimento ▪ equipe multidisciplinare 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ rispondere in modo appropriato ai bisogni degli ospiti 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ riunione d'equipe ed eventuale colloquio di condivisione con la famiglia in caso di modifiche.
--------------------------	--	--	--	--

2.5 Modalità di dimissione

Le dimissioni sono decise dai medesimi organismi preposti alla valutazione dell'ammissione.

La dimissione dal Centro Diurno può avvenire:

- al compimento dei 65 anni di età dell'Utente;
- su richiesta dell'Utente e/o tutore/amministratore di sostegno e dei familiari;
- per conclusione del progetto educativo specifico ed impossibilità del Centro a sviluppare un intervento efficace sull'Utente;
- per incompatibilità con altri Utenti del Centro;
- per impossibilità a sviluppare un'azione educativa efficace (es. perdurante assenza dell'Utente per un periodo superiore a 30 giorni);
- per mancato pagamento della retta per tre mensilità consecutive da parte dell'Ente Inviante.

2.6 Progettazione degli interventi

Per ciascun Utente l'equipe socio-sanitaria del Centro predispone il "Progetto Riabilitativo-Educativo Individualizzato" (PREI). Il PREI è un piano di interventi socio-riabilitativi mirati e personalizzati, finalizzati all'acquisizione e/o al mantenimento di capacità comportamentali, cognitive e affettivo – relazionali. Sono inoltre ricercate risorse e potenzialità dell'Utente che consentano di mantenerne ed aumentarne le proprie capacità e la propria autonomia complessiva. Il PEI viene sviluppato sulla base dei progetti individuali predisposti dai Servizi Sociali, con il contributo e sulla base delle esigenze espresse dall'Utente e dai suoi familiari.

Tale progetto sviluppato individualmente contiene:

- a) tipologia e gravità dell'handicap;



22

- b) quantità e qualità delle prestazioni richieste;
- c) modalità e tempi in cui effettuare gli interventi;
- d) criteri di valutazione degli interventi;
- e) modalità di trasporto da e per la sede CDD Spazio Creo.

Partendo dall'osservazione dei bisogni, delle abilità, dei problemi, il PREI individua gli obiettivi da perseguire attraverso l'utilizzo delle risorse disponibili o da attivare, ossia le attività quotidiane, settimanali, periodiche, interne o esterne per le quali viene individuato un obiettivo generale che muta o si specifica a seconda delle persone che partecipano all'attività.

2.7 Finalità e modalità di organizzazione degli interventi

Gli interventi che si realizzano nell'ambito del CDD "Spazio Creo" perseguono i seguenti obiettivi:

- il benessere degli Utenti, rispondendo ai loro bisogni reali, per migliorarne l'autonomia ed il loro grado di integrazione, centrando l'intervento sulla relazione;
- la condivisione con le famiglie degli interventi relativi ai soggetti presi in carico attraverso il confronto con gli operatori, e il coinvolgimento delle stesse in ogni fase del progetto, al fine di una corretta e partecipata realizzazione degli obiettivi di cui al punto che precede;
- più specificamente sono garantite agli Utenti le seguenti tipologie di prestazioni:
 - attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione;
 - attività di riabilitazione;
 - attività di socio-riabilitazione;
 - attività educative.

Le attività sopra indicate vengono organizzate in maniera tale da interessare le seguenti aree:

- area delle autonomie personali: benessere, abilità motorie e cura della propria persona:
 - igiene personale e cura della persona;
 - attività ludico motorie e di rilassamento;
 - attività espressive e a libera iniziativa;
- area cognitivo-culturale:
 - accoglienza partecipata;
 - attività e giochi di piccolo gruppo;
 - visione di film ed ascolto della musica;
 - lettura del giornale;
 - uso del computer.
- area delle abilità relazionali e sociali:
 - spesa, mercato e passeggiate;
 - colazione al bar;
 - commissioni e acquisti vari;
 - utilizzo degli spazi di vita del territorio;
 - gite uscite.
- area occupazionale:
 - laboratorio di cucina;
 - laboratorio di cioccolateria;
 - laboratori manuali.
- area attività espressive:
 - musica e movimento;
 - motricità.



In base al modello organizzativo previsto dalla normativa di riferimento, al raggiungimento degli obiettivi connessi alle suddette aree, nonché alle suindicate prestazioni, concorrono interventi e competenze di varia natura e cioè: socio-assistenziali, educative, di psicomotricità, di chinesioterapia, infermieristiche e psicologiche garantite dal personale del Centro.

Le attività proposte, con particolare riferimento alle attività espressive, motorie e di laboratorio occupazionale, possono prevedere la collaborazione con esperti esterni (liberi professionisti o organizzazioni) con cui intercorrono accordi di partnership; ovvero figure di volontari, professionalmente preparati, con i quali si sono perfezionati specifici accordi. Analogamente, sono attive convenzioni con organizzazioni di volontariato o di promozione sociale del territorio.

All'interno del CDD "Spazio Creo" le diverse prestazioni, attività e competenze professionali sono organizzate in modo tale da garantire il necessario equilibrio tra le aree e vari momenti che possono essere: attività all'interno del Centro e attività sul territorio, sia in spazi attrezzati e sia mediante visite/gite/partecipazioni ad eventi.

Spazio Famiglia Soc. Coop. ha intessuto negli anni una fitta rete di relazioni sul territorio tale da garantire la programmazione nel corso dell'anno di un denso calendario di eventi esterni durante i quali gli Utenti potranno confrontarsi con tematiche di varie tipo: impresa ed operatività, lavoro, natura ed ambiente, artigianalità ed arte, sport, per citarne alcune.

Nel caso in cui alcuni Utenti non partecipassero agli eventi menzionati sarà comunque garantito il funzionamento del Centro.

Per ciascun Utente sarà realizzato e custodito all'interno del Centro un fascicolo socio sanitario e assistenziale compilato all'ingresso e aggiornato almeno ogni due mesi e comunque ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo della condizione biopsicosociale dell'ospite, o vi siano eventi la cui registrazione sia utile o necessaria, in cui:

- siano esplicitate anamnesi medica, infermieristica e funzionale;
- siano rilevati eventuali episodi di particolare interesse sanitario e sociale e le loro modalità di risoluzione.

Si riporta a seguire – in un’ottica di trasparenza – il planning settimanale⁷ dei Laboratori Spazio Creo :

ORARIO	PROGRAMMA SETTIMANALE				
	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
8:30-9:30	Accoglienza ospiti Fabiano & Susanna	Accoglienza ospiti Aurora	Accoglienza ospiti Fabiano & Aurora	Accoglienza ospiti Fabiano & Aurora	Accoglienza ospiti Fabiano & Susanna
10:00-12:30	GINNASTICA DI GRUPPO 10:00-11:00 (Fabiano) + LAB. CONOSCENZA DEL TERRITORIO 11:00-12:30 (Susanna) + LAB. RICICLO CREATIVO (Chiara & Valentina)	LAB. DANZA 11:00-12:30 (Susanna) + LAB. RICICLO CREATIVO (Chiara & Valentina) + LAB. CIOCCOLATERIA (Aurora)	LAB. DI CIOCCOLATERIA (Aurora) + LAB. RICICLO CREATIVO (Chiara & Valentina)	LAB. FOTOGRAFIA 11:00-12:30 (Susanna) + LAB. CIOCCOLATERIA (Aurora)	GINNASTICA DI GRUPPO 10:00-11:00 (Fabiano) + LAB. CONOSCENZA DEL TERRITORIO 11:00-12:30 (Susanna) + LAB. RICICLO CREATIVO (Chiara & Valentina)
12:30-14:00	Laboratorio di cucina + pranzo	Laboratorio di cucina + pranzo	Laboratorio di cucina + pranzo	Laboratorio di cucina + pranzo	Laboratorio di cucina + pranzo
14:00-16:30	LAB. CINEFORUM (Valentina) + LAB. RICICLO CREATIVO (Chiara)	LAB. DIDATTICO 14:00-15:30 (Chiara) + LAB. RICICLO CREATIVO (Valentina)	LAB. DI MUSICA 14:00-15:00 (Fabiano & Chiara) + LAB. GIOCHI DA TAVOLO (Valentina)	LAB. DIDATTICO 14:00-15:30 (Chiara) + LAB. RICICLO CREATIVO (Valentina)	LAB. GIOCHI DA TAVOLO (Valentina & Chiara)

2.8 La giornata “tipo”

La “giornata tipo”, prevede la suddivisione della giornata in diverse fasi con l’obiettivo di agevolare l’orientamento nel tempo e nello spazio degli Utenti:

- dalle 8.30 alle 9.30: entrata graduale e accoglienza degli Utenti;
- dalle 9.30 alle 12.30: attività strutturate interne;
- dalle 12.30 alle 14.00: laboratorio di cucina, preparazione dei tavoli e pausa pranzo;
- dalle 14.00 alle 16.15: attività strutturate interne;
- dalle 16.15 alle 16.30: uscita ospiti.

⁷ Il planning può subire lievi variazioni ed integrazioni



2.9 Trasporto degli Utenti

CDD “Spazio Creo” dispone di un proprio pulmino per il trasporto degli ospiti in occasione di gite o uscite programmate e di due automobili di servizio. Il Centro garantisce ad alcuni ospiti la gestione quotidiana di un servizio di trasporto dalle abitazioni al Centro e dal Centro alle abitazioni, sia direttamente, con il mezzo attrezzato e/o autovetture a disposizione del Centro, sia indirettamente per il tramite di partnership con associazioni del territorio.

2.10 Il Pranzo

Il consumo del pranzo avviene nel refettorio, che è lo spazio adibito a tale attività.

Il servizio è garantito attraverso le attività quotidiane del laboratorio cucina (di livello professionale) che, unitamente all'utilizzo di prodotti di qualità, garantisce la produzione dei pasti quotidiani.

2.11 Accesso alla documentazione sanitaria

Le notizie di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 326 e 622 del codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (Regolamento UE 679/16).

Pertanto le copie autenticate delle cartelle possono essere consegnate soltanto agli aventi diritto: intestatario, tutore o amministratore di sostegno, legittimi eredi.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione del centro, possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria, fax o Mail, sottoscrivendo la qualifica (intestatario, curatore, amministratore di sostegno,



22

tutore o legittimo erede) corredando la richiesta di copia del documento d'identità e documentazione attestante tale diritto.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro 15 giorni dalla richiesta, presso la Direzione Sanitaria del Centro.

3. Tutela e partecipazione

La direzione intende favorire la comunicazione, l'informazione, l'accoglienza e la partecipazione tra la struttura e i familiari degli ospiti raccogliendo qualsiasi suggerimento o reclamo.

A tal fine è la stessa direzione che accoglie e gestisce il reclamo inteso anche come opportunità, risorsa e elemento utile per l'individuazione di criticità su cui attivare azioni di miglioramento.

Il Centro ritiene inoltre fondamentale monitorare il grado di soddisfazione sia del destinatario del proprio servizio sia delle risorse umane che erogano tale servizio.

Per questo motivo è da tempo consolidata una procedura che prevede la valutazione del grado di soddisfazione di Utenti/Familiari e Operatori.

- Utente: viene annualmente somministrato un questionario predisposto per una facile compilazione, da compilarsi con il supporto di un volontario opportunamente formato.
- Familiari: annualmente viene consegnato direttamente al familiare di riferimento al quale si chiede la restituzione dopo la relativa compilazione.

Attivo presso il Centro, lo "*Sportello Incontro Famiglie*": con cadenza mensile le famiglie possono fruire di incontri individuali con gli operatori del Centro per confrontarsi su diverse tematiche inerenti il percorso educativo dell'Utente.

4. Modalità di segnalazione reclamo e gestione

I reclami e i suggerimenti possono essere inoltrati tramite:

- colloqui diretti con la direzione;

- lettera in carta semplice consegnata alla Direzione e/o al Resp.le Sistema Qualità;
- segnalazione telefonica, via fax o e-mail.

La Direzione riceve il reclamo provvedendo a esaminare le cause che l'hanno generato ed eventualmente a dare seguito all'attivazione di eventuali azioni di miglioramento e di risoluzione. Sarà cura della stessa Direzione informare il segnalatore sia sulle cause che sulle azioni correttive intraprese.

5. **IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITA'**

La direzione e gli operatori hanno introdotto un sistema di gestione al fine di migliorare con continuità i propri servizi e gli standard qualitativi. A tal fine ha pianificato le proprie attività, definito indicatori capaci di misurare le prestazioni e ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi.

Il sistema di gestione adottato ha spinto il centro ad orientare i suoi obiettivi nella realizzazione dei seguenti programmi:

- a) impiego di procedure e istruzioni di lavoro: Il personale, a vari livelli utilizza procedure documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato e istruzioni di lavoro dettagliate che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Periodicamente vengono aggiornati sulla base delle esigenze interne;
- b) attuazione Decreto Legislativo 81/2008 sulla sicurezza in ambiente di lavoro e s.m.i: Il centro ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza nonché controllando la formazione obbligatoria degli operatori che operano presso la struttura;
- c) analisi dei rischi prevenzione sui punti critici per catena alimentare (HACCP): la Residenza ha elaborato il manuale previsto dal Decreto Legislativo 6 novembre 2007, n. 193 "Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore (HACCP). Un manuale di controllo alimentare HACCP, così come previsto dalle normative europee in materia,



regola le attività del personale di cucina e dispensa nelle varie fasi di preparazione e somministrazione dei pasti.

- d) attuazione del Regolamento UE 679/16 (GDPR): Il centro ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di sicurezza dei propri dati personali. In particolare, il centro informa gli interessati in relazione alle modalità di trattamento dei propri dati personali, garantisce idonee misure di sicurezza in ottemperanza alle normative vigenti;
- f) sistemi di informazione: sono a disposizione del personale strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in apposite aree sono: procedure, protocolli, istruzioni di lavoro, linee guida.
- g) programmi di formazione del personale: convinti dell'importanza della formazione del personale in particolare, dell'équipe, da molti anni sono stati promossi corsi interni ed esterni di formazione e di aggiornamento professionale.



Standard di Qualità

Il centro ha individuato diversi indicatori di qualità al fine di tenere sotto controllo le attività esercitate.

In particolare:

- rispetto al 100% della programmazione del tempo libero;
- rispetto al 100% dei piani dell'HACCP;
- rispetto al 100% dei programmi di pulizia;
- tempi di risposta ai reclami (max entro 15 gg);
- 100% PREI compilati periodicamente rispetto al n° ospiti;
- Monitoraggio costante del livello di gradimento dell'utenza (questionari di soddisfazione).

Gli impegni vengono monitorati attraverso le verifiche ispettive interne, i controlli periodici sulla base di piani predisposti, il monitoraggio degli indicatori e degli obiettivi in sede di riesame della direzione e l'applicazione sistematica della documentazione predisposta per la gestione del sistema qualità.