



CARTA DEI SERVIZI LABORATORI & MESTIERI

Centro Socio Educativo Riabilitativo per disabili

DOVE SIAMO

Via Ragusa 14 ANCONA

CONTATTI

Tel. 071/2181997

Mail labmest@strutture.cooss.it

**CARTA DEI SERVIZI
REDATTA DA COOSS**

Rev. 02 del 01/04/2022

La presente Carta dei Servizi viene esposta nella bacheca informativa del Centro, distribuita e consegnata agli utenti e/o loro familiari ed è pubblicata sul sito COOSS: www.cooss.it

Su richiesta viene distribuita alle associazioni di volontariato, ai medici di medicina generale, ai Distretti dell'ASUR, all'UMEA. Nella revisione annuale della Carta dei Servizi vengono sempre recepite le proposte e le indicazioni degli ospiti dei loro familiari e dei tutori.



CARTA DEI SERVIZI
C.S.E.R. LABORATORI & MESTIERI
Via Ragusa 14 ANCONA

Rev. 01 del 01/03/2019
Tel: 071/2181997
Mail: labmest@strutture.cooss.it

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA SERVIZI	3
2. LA CARTA DEI SERVIZI	3
3. PRINCIPI DEL SERVIZIO	4
4. IL CENTRO SOCIO EDUCATIVO RIABILITATIVO	5
Finalità e caratteristiche - La struttura	
5. UTENZA, MODALITÀ DI AMMISSIONE, GESTIONE LISTE DI ATTESA, DIMISSIONI	7
Tipologia utenza - Ammissione - Liste d'attesa, ingresso, cartella - Dimissioni	
6. PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI	11
7. COSTI DEL SERVIZIO	13
8. COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO	14
9. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA	16
10. IL PERSONALE	17
Gruppo di lavoro - Piano aggiornamento	
11. LA SICUREZZA DEL CENTRO	18
12. LA QUALITÀ DELLA RESIDENZA	
Indicatori di qualità	19
13. LA VITA COMUNITARIA: DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI	21
14. CONTATTI E NUMERI UTILI	22
15. SCHEDA SEGNALEZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI	23



CARTA DEI SERVIZI
C.S.E.R. LABORATORI & MESTIERI
Via Ragusa 14 ANCONA

Rev. 01 del 01/03/2019
Tel: 071/2181997
Mail: labmest@strutture.cooss.it

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Centro Socio-Educativo Riabilitativo C.s.e.r. "LABORATORI & MESTIERI" di Ancona è un documento redatto dal gestore dei servizi COOSS Cooperativa Sociale, con l'obiettivo di presentare la struttura e descrivere i servizi offerti. La Carta dei Servizi della C.s.e.r., inoltre, spiega quali sono le modalità e le condizioni per accedere alla struttura e presenta il personale della struttura, sulla base del principio di trasparenza del servizio. In questo senso la Carta dei Servizi rappresenta qualcosa di più di un semplice strumento informativo, bensì diventa uno strumento per porre il cittadino/utente al centro delle attività e delle politiche dei servizi sociali.

Normativa di riferimento:

- L. R. 20/2002 e successivi regolamenti attuativi: n. 1 del 2004 e n. 3 del 2006
- D.G.R. n. 449 del 15/03/2010 e modifiche successive
- Regolamento Generale per i Centri Socio-Educativi Riabilitativi del Comune di Ancona
- Regolamento interno della Centro Socio-Educativo Riabilitativo

Il Centro Socio Educativo Riabilitativo è autorizzato all'esercizio L.20/2002.

LA CARTA DEI SERVIZI

INFORMA: il cittadino/utente sui servizi offerti dal C.s.e.r di Ancona e sulle modalità per accedervi.

IMPEGNA: l'ente gestore a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità, come descritti nel presente documento.

INDICA: i diritti e i doveri del cittadino/utente.

FACILITA: una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/utente, nonché di uffici, enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque opera nel settore dei servizi ai soggetti non autosufficienti.



CARTA DEI SERVIZI
C.S.E.R. LABORATORI & MESTIERI
Via Ragusa 14 ANCONA

Rev. 01 del 01/03/2019
Tel: 071/2181997
Mail: labmest@strutture.cooss.it

PRINCIPI DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Socio-Educativo “Laboratori e Mestieri” è un servizio per persone in situazione di handicap in età post-scolare di cui è titolare il Comune di Ancona che opera da ottobre 2003.

Il Servizio è gestito in concessione dalla Cooperativa Sociale COOSS Marche Onlus, con il controllo, coordinamento e monitoraggio dell'Area Handicap dei Servizi Sociali Educativi del Comune di Ancona.

Rispetto della persona

COOSS promuove informazioni e azioni atte a prevenire e contrastare qualsiasi forma di abuso e violenza nei confronti di tutte le persone fragili e vulnerabili. Il tema della tutela investe la connessione tra benessere delle persone assistite e la relazione con chi si prende cura di loro.

Coinvolgimento

La famiglia dell'utente deve essere sollecitata e coinvolta nel processo di erogazione del servizio, per non determinare un distacco con il proprio nucleo di origine. I rapporti con la famiglia devono poter continuare anche, e soprattutto, nella nuova realtà che sta vivendo.

Eguaglianza

L'assistenza e le attività educative erogate devono garantire parità di trattamento e parità di condizioni del servizio prestato, senza determinare discriminazione di sorta.

Integrazione

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro: in questo quadro, Il C.s.e.r. “LABORATORI & MESTIERI” rappresenta un contributo essenziale per il sistema di servizi sociali del territorio.

Umanizzazione e personalizzazione

L'inserimento deve essere adeguato alle esigenze psico-fisiche dell'utente, nonché ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Relazione

Fine di tutte le attività svolte all'interno della struttura è quello di offrire all'utente opportunità di socializzazione, attraverso l'instaurarsi di una forte relazione operatore-utente, che lo aiuti a vincere la resistenza al trattamento e al cambiamento, combattendo l'isolamento e lo stigma sociale.

Partecipazione

L'utente e/o la famiglia deve poter esprimere la propria opinione e valutazione in merito al servizio ricevuto e partecipare attivamente al processo di gestione ed erogazione. Le indicazioni devono essere corrette e complete, in grado di garantire sempre il diritto di accesso all'informazione.

Professionalità

Il servizio deve essere erogato in maniera professionale, da personale adeguatamente preparato e costantemente aggiornato, nella consapevolezza del ruolo fondamentale della componente relazionale del lavoro svolto.



CARTA DEI SERVIZI
C.S.E.R. LABORATORI & MESTIERI
Via Ragusa 14 ANCONA

Rev. 01 del 01/03/2019
Tel: 071/2181997
Mail: labmest@strutture.cooss.it

IL C.S.E.R.

Finalità e caratteristiche

Il Centro è finalizzato alla realizzazione di un percorso educativo e di orientamento per giovani in fase di uscita dalla scuola media o superiore.

Gli obiettivi peculiari del Centro “LABORATORI & MESTIERI” sono:

- offrire attività educative e formative specifiche;
- fornire un approccio ad attività pratiche e manuali;
- favorire l'integrazione sociale e lo sviluppo di relazioni;
- migliorare la qualità della vita dell'utente nel passaggio tra scuola e mondo del lavoro

A tal proposito la vita del Centro è strettamente integrata nel quartiere e si avvale di una stretta collaborazione con le risorse del territorio: istituti e scuole superiori, privato sociale, agenzie di formazione accreditate e associazioni di categoria.

Il funzionamento della struttura fa riferimento all L.R. 6 Novembre 2002 (disciplina in materia di autorizzazione ed accreditamento delle strutture e dei servizi sociali a ciclo residenziale e semiresidenziale) ed al Regolamento Regionale 8 marzo 2004 n.1 e successive modificazioni ed integrazioni.



CARTA DEI SERVIZI
C.S.E.R. LABORATORI & MESTIERI
Via Ragusa 14 ANCONA

Rev. 01 del 01/03/2019
Tel: 071/2181997
Mail: labmest@strutture.cooss.it

IL C.S.E.R.

La Struttura

Il Centro “LABORATORI & MESTIERI” è ubicato ad Ancona in Via Ragusa,14.

Gli spazi sono così articolati:

- zona accoglienza
- cucina
- sala mensa
- laboratorio attività artistiche
- corridoio
- servizi igienici
- sala grande per laboratori didattici
- spogliatoi personale
- laboratorio pc
- ufficio
- zona esterna con gazebo

Il Centro è aperto dalle 9.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì. I periodi di chiusura si verificano, di norma, nel mese di Agosto e durante le vacanze natalizie e pasquali, salvo eventuali chiusure straordinarie in altri periodi, per gravi, urgenti ed accertati motivi, disposte dall'Amministrazione. I periodi di chiusura vengono preventivamente concordati con il responsabile comunale e viene consegnato il calendario di funzionamento entro il mese di dicembre per l'anno successivo a tutte le famiglie.

I giorni di apertura annui sono 240, pari a 48 settimane.

Il centro “LABORATORI & MESTIERI” dal 2012 ha un profilo Facebook costantemente aggiornato [laboratoriemestieri](https://www.facebook.com/laboratoriemestieri) nel quale vengono pubblicate foto e comunicazioni inerenti le attività.

Il profilo è molto utilizzato anche dalle famiglie.

COOSS Cooperativa Sociale

Sede Legale: Via Saffi 4, 60121 ANCONA - Partita Iva n. 00459560421 - Tel: 071.501031 - Fax: 071.50103206
Mail: info@cooss.marche.it - Sito: www.cooss.it



CARTA DEI SERVIZI
C.S.E.R. LABORATORI & MESTIERI
Via Ragusa 14 ANCONA

Rev. 01 del 01/03/2019
Tel: 071/2181997
Mail: labmest@strutture.cooss.it

UTENZA, MODALITÀ DI AMMISSIONE, GESTIONE LISTE DI ATTESA, DIMISSIONI

Il centro si rivolge ad un numero massimo di 16 soggetti con disabilità medio-grave che abbiano assolto all'obbligo scolastico. Attualmente il Centro "LABORATORI & MESTIERI" accoglie n°6 disabili da 18 a 30 anni, n°9 disabili da 30 a 50 anni, N°2 disabili over 50.

Le domande di ingresso, su apposito modulo, vanno inviate al Servizio Socio Educativo del Comune di Ancona. Le richieste vengono valutate periodicamente dalla Commissione Multidisciplinare Integrata che stila una graduatoria e provvede ad informare in tempi brevi la famiglia.

L'ingresso è preceduto da un colloquio informativo fra ospite e/o familiare e operatori del centro.

Documentazione all'ingresso:

- impegno pagamento
- prescrizione medica e relativa posologia della terapia in atto
- documentazione socio-sanitaria

E' previsto un periodo di prova prima dell'inserimento definitivo pari a 60 giorni.

E' prevista una retta giornaliera a carico dell'utente pari a € 9,00 (Iva esclusa).

In caso di assenza la retta giornaliera viene ridotta del 25%.

L'Amministrazione comunale determina la quota di contribuzione a carico dell'utenza, che perciò potrebbe subire variazioni nel corso dell'anno rispetto a quanto sopra riportato.

Primo Colloquio

Il coordinatore prende i primi contatti con la famiglia, al fine di presentare la struttura e la sua organizzazione, acquisisce informazioni sulla persona da inserire e programma l'inserimento. Il coordinatore rilascia la carta del Servizio e il regolamento interno.

Il coordinatore informa l'utente (e/o il tutore o l'amministratore di sostegno) e/o la famiglia, in caso di ammissione, circa la documentazione da reperire e archiviare al centro al momento dell'ingresso.

Ingresso

All'atto dell'ingresso il coordinatore consegna il contratto utente privato che definisce tutte le regole di ammissione e dimissione, oltre che tutti gli aspetti economici del servizio.



UTENZA, MODALITÀ DI AMMISSIONE, GESTIONE LISTE DI ATTESA, DIMISSIONI

Ammissione

Questa fase, di norma, ha una durata di una settimana a partire dal momento dell'ingresso ed è utile per dare la possibilità all'utente e/o alla famiglia di conoscere il servizio ed il personale prima di prendere una decisione definitiva di inserimento.

Viene compilata la documentazione riferita al caso e aperta la cartella individuale utente. Si avvia la fase di osservazione al termine della quale viene compilato la scheda di osservazione (Erickson) e comunicato per iscritto condiviso con l'utente e/o la famiglia l'esito positivo o negativo dell'inserimento (in caso di esito negativo verranno comunicate le motivazioni che sconsigliano l'ingresso).

Le osservazioni e le valutazioni dell'ospite in questa fase vengono condivise con tutte l'equipe.

Presa in carico

Successivamente alla fase di ammissione l'equipe provvede a dare:

- Assistenza all'utente e alla famiglia nella prima fase di inserimento al centro.
- Sostegno in caso di difficoltà o problematiche emergenti.

Colloqui individuali e con la famiglia volti a contenere ed elaborare eventuali dinamiche emotive emergenti a seguito del l'inserimento.

Fase di osservazione e valutazione e a seguire compilazione PEP

Contemporaneamente alla presa in carico entro 90 gg (periodo necessario all'osservazione), l'equipe provvede alla valutazione dell'ospite tramite compilazione del PEP.

La prima osservazione è finalizzata a comprendere le esigenze, necessità, abilità e capacità dell'utente. La valutazione complessiva dell'ospite è il risultato di un confronto costante tra gli operatori e condiviso in equipe. La discussione in questa fase avviene anche con il coinvolgimento della famiglia, che condivide gli obiettivi e le finalità di intervento.

Progettazione educativa

La Progettazione educativa all'interno del C.s.e.r. "LABORATORI e MESTIERI" si articola nelle seguenti fasi:

Raccolta dei dati di base

I dati di base per la progettazione sono costituiti dalle informazioni relative agli utenti raccolte:

- Raccolta delle relazioni e documentazione inviate dall'UMEA e dalla famiglie.
- Da scheda di osservazione compilata entro il primo mese dall'inserimento per ogni utente.

Riesame dei dati di base ed elaborazione del PEP (Progetto Educativo Personalizzato)

• Sulla base delle risorse a propria disposizione e dei dati raccolti, l'equipe di lavoro definisce l'operatore di riferimento (case manager) ed elabora gli obiettivi annuali individuali per singolo utente. Gli obiettivi possono essere di miglioramento, mantenimento o riduzione dell'involverimento. La discussione in questa fase avviene anche con il coinvolgimento della famiglia, che condivide gli obiettivi e le finalità di intervento.



UTENZA, MODALITÀ DI AMMISSIONE, GESTIONE LISTE DI ATTESA, DIMISSIONI

Validazione del Progetto Educativo Personalizzato

Dove è praticabile, è opportuno che la validazione della progettazione sia realizzata prima della fine del progetto oppure nei tempi più rapidi possibili, rispetto all'esigenza della validazione stessa e, comunque, entro e non oltre 30 giorni dall'elaborazione del PEP. Per buona prassi, la validazione viene effettuata alla riunione d'equipe immediatamente successiva alla stesura del progetto e comunque non oltre i 30 giorni dall'elaborazione del PEP. Inoltre, si valuta se quanto previsto dal progetto è efficace nel perseguire gli obiettivi definiti. Ove si riscontrassero problemi o inadeguatezze della progettazione effettuata, le eventuali modifiche vengono registrate nella sezione relativa alla "verifica Intermedia".

Riesame e verifica del Progetto Educativo Personalizzato

L'attività di verifica e riesame degli obiettivi viene svolta entro 1 anno dalla stesura del progetto allo scopo di:

- Verificare per singolo obiettivo la fase intermedia di raggiungimento rispetto a quanto stabilito in fase di osservazione e definizione iniziale.
- Risolvere le eventuali problematiche rilevate.

Modifiche alla progettazione

Nel caso vengano evidenziate in verifica intermedia problematiche insorte che richiedono nuova taratura degli obiettivi annuali fissati l'equipe di lavoro provvede alle modifiche necessarie. In qualsiasi momento dell'anno, qualora siano previste nuove attività o nuovi obiettivi, è possibile ridefinire e reintegrare alcuni obiettivi ed interventi del PEP. Ogni modificazione verrà condivisa sia in equipe che con la famiglia.

Verifica conclusiva

A 24 mesi dalla progettazione iniziale, l'equipe di lavoro effettua una verifica finale che serve come valutazione iniziale per la progettazione dell'anno successivo. Tale verifica finale verrà condivisa con i familiari.

Pianificazione generale del servizio

Il centro prevede lo svolgimento di attività rivolte al singolo ed al gruppo che vengono riesaminate almeno una volta all'anno in base alle abilità/capacità possedute ed agli interessi percepiti negli ospiti. Tali attività vengono pianificate annualmente, condivise con il referente dell'ufficio Servizi Sociali del Comune di Ancona e presentate alle famiglie in una riunione plenaria alla presenza anche delle assistenti sociali.

Ogni variazione verrà condivisa in equipe e annotata sul Diario delle Consegne

Erogazione dei Servizi

L'erogazione dei servizi previsti al centro rispetta gli standard previsti dalla normativa regionale, regolamento interno e carta dei servizi sulla base di appositi documenti interni di definizione e di registrazione e viene regolarmente mantenuta e tenuta sotto controllo.



CARTA DEI SERVIZI
C.S.E.R. LABORATORI & MESTIERI
Via Ragusa 14 ANCONA

Rev. 01 del 01/03/2019
Tel: 071/2181997
Mail: labmest@strutture.cooss.it

UTENZA, MODALITÀ DI AMMISSIONE, GESTIONE LISTE DI ATTESA, DIMISSIONI

Dimissioni

Le dimissioni dalla C.s.e.r. possono essere richieste in qualsiasi momento previa comunicazione scritta al Coordinatore Responsabile del Centro, redatta dai familiari, tutori e/o legali rappresentanti con un preavviso minimo di dieci giorni. Le dimissioni possono essere richieste anche dall'UMEA o attivate dal centro stesso.

Si dà luogo a dimissioni, previa valutazione, nei seguenti casi;

- Qualora una nuova condizione (stato di salute e/o situazione psichica) determini la necessità di interventi sanitari continui e complessi che richiedono un intervento terapeutico non compatibile con la frequentazione del centro.
- Il progetto educativo ha esaurito la sua validità (in termini di raggiungimento degli obiettivi individualizzati) e si impone la necessità di attivare un nuovo e diverso progetto educativo o assistenziale (in accordo con l'UMEA di riferimento); il raggiungimento degli obiettivi viene condiviso sia con la famiglia che con l'UMEA.
- Non superamento del periodo di prova.
- Morosità nel pagamento della retta mensile come da art. 21.

Previo coinvolgimento dei familiari, tutori e/o legali rappresentanti dell'interessato, di tali dimissioni sarà data comunicazione scritta a firma del Responsabile del Centro.

Ogni richiesta di dimissione dalla C.s.e.r. verrà infine inviata all'UMEA.

Prima della dimissione è previsto per l'ospite un percorso di sensibilizzazione verso la nuova realtà ospitante, l'equipe lavorerà al fine di far elaborare all'utente il cambiamento in essere, l'elaborazione della separazione, favorendo al contempo il nuovo adattamento. La figura dello psicologo avrà in questo caso un ruolo di primaria importanza, effettuando incontri individuali e di gruppo sia con la persona direttamente interessata sia con la famiglia.



CARTA DEI SERVIZI
C.S.E.R. LABORATORI & MESTIERI
Via Ragusa 14 ANCONA

Rev. 01 del 01/03/2019
Tel: 071/2181997
Mail: labmest@strutture.cooss.it

PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

Presso il Centro “LABORATORI & MESTIERI” vengono assicurate le seguenti prestazioni dirette alla persona (tutti i servizi di seguito indicati sono compresi nella retta):

SERVIZI DIRETTI

“Laboratori e Mestieri” assicura le seguenti prestazioni:

- coordinamento;
- prestazioni educative;
- assistenza socio sanitaria alla persona;
- prestazioni occupazionali, formative, culturali e ludiche;
- servizio ristorazione;
- servizio trasporto;
- servizi generali (pulizie, utenze, manutenzioni).

Le *funzione di coordinamento* assicura una corretta gestione ed il buon andamento della struttura e consiste in:

- organizzazione tecnica e funzionale della struttura e delle attività;
- coordinamento delle attività, indirizzo e sostegno all'operatività del personale;
- integrazione tra le varie figure professionali;
- supporto e coordinamento per la formulazione di progetti educativi personalizzati;
- interventi diretti con gli ospiti e le famiglie a supporto dell'elaborazione, realizzazione e verifica del progetto educativo personalizzato;
- monitoraggio e documentazione delle attività;
- tenuta dei fascicoli personali degli ospiti;
- promozione e realizzazione di attività di integrazione sociale esterne alla struttura;
- collegamento ed attivazione delle risorse del territorio;
- assunzione diretta delle responsabilità gestionali e di rappresentanza esterna; raccordo gestionale ed operativo con i servizi del Comune di ancona e della ASUR/Area Vasta 2.

Le *prestazioni educative* consistono in:

- stesura, attuazione e verifica del progetto educativo personalizzato a partire dall'osservazione e rilevazione delle abilità di base, delle capacità residue e delle risorse/interessi/attitudini dell'utente;
- realizzazione delle attività e dei laboratori educativi organizzati e connessi al raggiungimento di obiettivi nell'ambito delle diverse aree di intervento;
- attività di aiuto, in relazione alle capacità e potenzialità degli ospiti, nel soddisfacimento dei bisogni primari quali igiene personale, assunzione dei pasti, mobilitazione e deambulazione, vigilanza sulle condizioni generali degli utenti;
- supporto ed integrazione alle attività riabilitative, occupazionali, formative, ludiche e ricreative.

Le *prestazioni di assistenza socio-sanitaria alla persona* riguardano le attività di aiuto alla persona per l'acquisizione progressiva e il mantenimento di autonomia da parte del soggetto e consistono in:

- Collaborazione nelle fasi di definizione, realizzazione e verifica dei progetti educativi personalizzati;
- cura della persona ed igiene personale;



CARTA DEI SERVIZI
C.S.E.R. LABORATORI & MESTIERI
Via Ragusa 14 ANCONA

Rev. 01 del 01/03/2019
Tel: 071/2181997
Mail: labmest@strutture.cooss.it

- assistenza nell'assunzione dei pasti;
- aiuto nella deambulazione e nel movimento;
- utilizzo di ausili per la motricità globale;
- controllo comportamenti auto ed etero aggressivi;
- stimoli per favorire la comunicazione e la socializzazione;
- vigilanza sulle condizioni generali del soggetto ed interventi di assistenza individuale,
- aiuto nella cura degli ambienti e nel riassetto degli spazi interni alle strutture.

Le prestazioni *occupazionali, formative, culturali e ludiche* sono complementari alle prestazioni educative e consistono in:

attività di tipo artigianale a scopo ergo terapeutico con approccio e realizzazione di manufatti prevedendo una rotazione che limiti la staticità del lavoro e favorisca la generalizzazione degli apprendimenti;

attività espressive e di animazione realizzate in laboratori specifici a tempo e a tema, interne ed esterne alla struttura, che favoriscano dinamicità, ampliamento di opportunità e generalizzazioni di interessi e abilità degli ospiti.

COSTO DEL SERVIZIO

La retta giornaliera del Centro Socio Educativo Riabilitativo è pari a:

Retta Complessiva	€ 69,65 (+iva di legge)
di cui:	
Quota a carico delle famiglie	€ 9,00 (+iva di legge)
Quota Sanitaria ASUR	€ 43,40 (+iva di legge)
Quota Comune	€ 20,25 (+iva di legge)

Le modalità di pagamento sono recepite dal contratto sottoscritto fra l'ente gestore e l'utente e/o suo familiare e/o tutore e dal regolamento della Comunità consegnato al momento della sottoscrizione del contratto.

La retta è comprensiva di tutti i servizi descritti nel presente documento nel punto precedente "Prestazioni e Servizi compresi nella retta". La sottoscrizione del contratto fornitura implica l'automatica accettazione di tutti i servizi, compresi quelli migliorativi.

Il richiedente dovrà altresì comunicare l'intenzione di richiedere contributo economico per l'integrazione della retta per difficoltà economiche al Servizio Sociale del Comune di provenienza, fino alla fine dell'istruttoria l'utente è tenuto al pagamento della retta per intero.



CARTA DEI SERVIZI
C.S.E.R. LABORATORI & MESTIERI
Via Ragusa 14 ANCONA

Rev. 01 del 01/03/2019
Tel: 071/2181997
Mail: labmest@strutture.cooss.it

COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

Rapporti con familiari e territorio

Gli ospiti del Centro Diurno “Laboratori & Mestieri” sono continuamente stimolati ad uno scambio continuo con la realtà esterna. I familiari, gli amici, le associazioni, le scuole, le istituzioni possono conferire con gli ospiti, garantendo loro serenità e privacy ed organizzare le più varie iniziative a favore degli ospiti stessi. In particolare possono essere programmate iniziative che presuppongono un coinvolgimento delle diverse realtà del territorio. È cura degli operatori mantenere gli opportuni rapporti con i vari gruppi formali e non, con i volontari e con la cittadinanza e l'Amministrazione Comunale nella programmazione di uscite, feste, gite, mostre, ecc.

È possibile visitare la struttura, previo appuntamento.

Nella struttura è prevista una bacheca “Comunicazioni con i familiari/visitatori” con cui la Cooperativa vuole centralizzare le principali informazioni da fornire ai familiari ed ai visitatori riguardanti regole di funzionamento della struttura (anche in caso di emergenza) e report periodici sui monitoraggi delle prestazioni erogate.



CARTA DEI SERVIZI
C.S.E.R. LABORATORI & MESTIERI
Via Ragusa 14 ANCONA

Rev. 01 del 01/03/2019
Tel: 071/2181997
Mail: labmest@strutture.cooss.it

COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

Lavoro di rete e rapporto con i servizi

Si prevedono incontri annuali (o occasionali in caso di necessità legata allo stato di salute dell'ospite o per modificazione del progetto) con l'UMEA di riferimento.

Nello specifico i rapporti con i Servizi Sociali del Comune e l'Area Vasta 2 si articolano secondo tre principi fondamentali:

- **CONTROLLO**

Cioè la necessità, da parte dell'ufficio servizi Sociali del Comune di Ancona, di controllare che il lavoro nei servizi sia qualitativamente e quantitativamente adeguato a quanto richiesto dal capitolato. A questo scopo il servizio è tenuto a presentare annualmente (a Dicembre di ogni anno), una relazione di tutte le attività dell'anno precedente e programmazione per l'anno in corso, corredata da Carta del servizio aggiornata ed organigramma del personale in servizio.

- **VIGILANZA**

Cioè la necessità di vigilare affinché quanto programmato sia realmente svolto. Il Responsabile dell'Unità operativa Disabili del Comune di Ancona può recarsi presso la sede del servizio in qualsiasi momento in modo da poter effettuare controlli non programmati. I Servizi sono in questo modo sottoposti a due tipi di controllo: uno interno da parte del Coordinatore della Cooperativa, ed uno esterno da parte dell'Ente convenzionato.

- **COLLABORAZIONE E SOSTEGNO**

Cioè la necessità da parte del Coordinatore di trovare nei Referenti degli Enti dei punti di riferimento e di confronto per la gestione del Servizio. Il lavoro di rete nel territorio è condizione basilare per l'azione di sviluppo del Centro. Attraverso questo approccio è possibile ottenere fenomeni di promozione e potenziamento delle capacità di autonomia personale. La presenza dei servizi del territorio rappresenta la possibilità di costruire un senso di appartenenza ad un territorio-sviluppare la conoscenza, la consapevolezza critica e partecipazione e anche di promuovere il senso di responsabilità rispetto le scelte sociali.



CARTA DEI SERVIZI
C.S.E.R. LABORATORI & MESTIERI
Via Ragusa 14 ANCONA

Rev. 01 del 01/03/2019
Tel: 071/2181997
Mail: labmest@strutture.cooss.it

IL PERSONALE

Gruppo di lavoro

Centro Diurno “Laboratori e Mestieri” può contare su un organico composto dalle seguenti figure professionali:

- psicologo responsabile
- educatori professionali
- operatori socio-sanitari
- addetti alle pulizie
- maestri d'opera
- autista



CARTA DEI SERVIZI
C.S.E.R. LABORATORI & MESTIERI
Via Ragusa 14 ANCONA

Rev. 01 del 01/03/2019
Tel: 071/2181997
Mail: labmest@strutture.cooss.it

Piano aggiornamento

Tutto il personale frequenta corsi di formazione specifici interni ed esterni.

Programma annuale

Annualmente tutto il personale viene formato ed informato in materia di sicurezza sul lavoro.

LA SICUREZZA DEL CENTRO

COOSS gestisce la struttura nella sua totalità, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, degli utenti, dei familiari e dei visitatori.

Nel rispetto della normativa applicabile, la cooperativa gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie attraverso manutentori specializzati.

Tutto il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa applicabile (DLgs 81/08). Il personale è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e degli ospiti presenti, nel rispetto di quanto definito dal Servizio Prevenzione e Protezione della cooperativa.

La gestione della salute e sicurezza all'interno della struttura è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza. La cooperativa ha strutturato un proprio Organigramma della Sicurezza indicando tutte le funzioni necessarie, inclusa la squadra gestione emergenza composta dai lavoratori in possesso di formazione da addetto al primo soccorso e da addetto antincendio, il cui compito è quello di coordinare le attività ed intervenire in prima persona in tutte le situazioni di emergenza che dovessero presentarsi in struttura (sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, black-out,...). Nel piano di emergenza, condiviso con la squadra di emergenza, sono definite le procedure da adottare in caso di necessità. Tali procedure vengono periodicamente testate con tutto il personale, simulando le varie ipotesi previste. All'interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.



CARTA DEI SERVIZI
C.S.E.R. LABORATORI & MESTIERI
Via Ragusa 14 ANCONA

Rev. 01 del 01/03/2019
Tel: 071/2181997
Mail: labmest@strutture.cooss.it

LA QUALITÀ DEL CENTRO

La struttura pone al centro della sua missione la soddisfazione dell'utente/cliente. L'organizzazione della produzione dei servizi è incentrata sull'obiettivo del miglioramento continuo della qualità attraverso un sistema di monitoraggio della qualità, che consente di verificare gli standard minimi di efficacia ed efficienza del servizio erogato. Poiché la qualità deve essere condivisa soprattutto con l'utente/cittadino del servizio, la Carta dei Servizi informa sulle prestazioni alle quali l'utente ha diritto, presentandole come base minima per offrire un servizio di qualità.

Gli standard di qualità che seguono si possono considerare come i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto 'impegnato' sulla carta del servizio e quanto realmente 'erogato' dalla struttura.

Qualità delle prestazioni di assistenza alla persona

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Personale	Tutto il personale è in possesso della qualifica professionale OSS. Il personale incaricato è a conoscenza dei regolamenti interni e di tutti i protocolli. Il personale svolge un monte ore minimo annuo di formazione ed aggiornamento.
Cura della persona	Gli Operatori addetti all'assistenza forniscono agli ospiti un aiuto costante per la cura della persona (igiene quotidiana, bagno settimanale, adeguata vestizione) nel pieno rispetto della riservatezza riguardo al corpo, alle malattie ed alle questioni personali degli ospiti. Rispetto Piani Assistenza Individualizzati.



LA QUALITÀ DEL CENTRO

Qualità delle prestazioni alberghiere

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità servizio ristorazione	Adeguate formazione del personale. Aggiornamento Manuale Autocontrollo – effettuazione analisi su prelievi alimenti – effettuazioni analisi su piani lavoro ed attrezzature cucina. Tracciabilità di tutti i prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti. Le tabelle dietetiche sono sottoposte per approvazione agli uffici competenti dell' ASUR. Viene garantita merenda e Pranzo: scelta fra 2 Primi e 2 Secondi –Contorni di stagione – Frutta – Bevande.
Pulizie igiene ambienti	Protocollo redatto annualmente per la pulizia e sanificazioni degli ambienti con indicati tempi di effettuazione degli interventi e prodotti da utilizzare. Schede di sicurezza dei prodotti.

Qualità Sicurezza

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Certificazioni e conformità impianti ed attrezzature	Possesso certificazioni impianti- regolare e documentata manutenzione nel pieno rispetto delle normative vigenti. (D.Lgs. 81/2008 Testo unico in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro).
Documentazione e segnaletica	Piani di Emergenza – Piano di esodo (visibili) –prove di esodo regolarmente effettuate e registrate- corretta installazione cartellonistica.
Certificazioni rilasciate da soggetto esterno	Possesso certificazioni in corso di validità. ISO 9001 – Sistemi di gestione per la qualità ISO 45001 – Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro.



CARTA DEI SERVIZI
C.S.E.R. LABORATORI & MESTIERI
Via Ragusa 14 ANCONA

Rev. 01 del 01/03/2019
Tel: 071/2181997
Mail: labmest@strutture.cooss.it

LA QUALITÀ DEL CENTRO

Qualità dell'accoglienza, accessibilità ed informazione

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accoglienza Inserimento	Rispetto del Protocollo di inserimento adottato da Cooss per il Centro Diurno Laboratori & Mestieri
Rapporti con la Famiglia	Incontri periodici, condivisione programmi di cura
Suggerimenti e reclami	Possibilità di inoltrare in forma anche anonima reclami e suggerimenti in forma scritta attraverso apposito modulo allegato alla carta del servizio, da inserire in apposita cassetta reclami/elogi Rilevazione semestrale della soddisfazione degli utenti attraverso somministrazione questionari

Rispetto ai risultati dell'anno precedente vengono predisposte relazioni annuali di SODDISFAZIONE DEL CLIENTE e di ANALISI DEGLI INDICATORI che vengono affisse in bacheca e consegnate agli stakeholder.

LA VITA COMUNITARIA: DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Ogni ospite e/o familiare ha il diritto:

- Al rispetto della dignità umana e ad essere assistito con premura ed attenzione.
- Alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy.
- Alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo.
- Alla conservazione del posto, in caso di assenza rientrante nei termini previsti dal regolamento.
- Alla critica, proponendo reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile.
- Ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate.

Ogni ospite e/o familiare ha il dovere:

- Di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio.
- Di non disturbare gli altri ospiti.
- Di avvisare il personale in caso di eventuali uscite.
- Di osservare gli orari della struttura, dei pasti ect..
- Di non introdurre nella struttura bevande alcoliche, animali, oggetti pericolosi per se e per gli altri.



CARTA DEI SERVIZI
C.S.E.R. LABORATORI & MESTIERI
Via Ragusa 14 ANCONA

Rev. 01 del 01/03/2019
Tel: 071/2181997
Mail: labmest@strutture.cooss.it

CONTATTI E NUMERI UTILI

Per informazioni e chiarimenti può essere contattata la Coordinatrice del Servizio e/o la Responsabile ai seguenti n. telefonici

C.s.e.r.

**“LABORATORI &
MESTIERI”**

Tel. e Fax: 071/2181997

Mail: labmest@strutture.cooss.it

Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

COOSS Sede Centrale

Via Saffi, 4

60121 Ancona (AN)

Tel: 071 501031

Fax: 071 50103206

Mail: urp@cooss.marche.it

COOSS Cooperativa Sociale

Sede Legale: Via Saffi 4, 60121 ANCONA - Partita Iva n. 00459560421 - Tel: 071.501031 - Fax: 071.50103206
Mail: info@cooss.marche.it - Sito: www.cooss.it



CARTA DEI SERVIZI
C.S.E.R. LABORATORI & MESTIERI
Via Ragusa 14 ANCONA

Rev. 01 del 01/03/2019
Tel: 071/2181997
Mail: labmest@strutture.cooss.it

SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

Centro Diurno Socio Educativo Riabilitativo "LABORATORI & MESTIERI" Ancona

Nota: il presente modulo può essere richiesto alla reception – accettazione ogni qualvolta l'ospite e/o il familiare volesse segnalare disservizi, reclami e suggerimenti.

La segnalazione ha luogo in forma:

☐ verbale ☐ telefonica ☐ con lettera ☐ con modulo

Da parte del Sig/ra:

Familiare di:

Residente a:

Recapito telefonico:

Contenuto della segnalazione:

.....

.....

.....

.....

.....

Ricevuto il giorno

Dall'operatore

.....

Firma operatore

Firma utente (facoltativa)

.....

NOTA: la procedura deve essere evasa entro e non oltre 15 giorni dalla data di Ricevimento della segnalazione



CARTA DEI SERVIZI
C.S.E.R. LABORATORI & MESTIERI
Via Ragusa 14 ANCONA

Rev. 01 del 01/03/2019
Tel: 071/2181997
Mail: labmest@strutture.cooss.it

SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

La risposta all'utente ha avuto esito immediato

☐ Si

☐ No

In caso di risposta negativa si trasmette segnalazione a

☐ Rappresentante Direzione Ente gestore ☐ Responsabile struttura

In data:

.....

Risoluzione del caso segnalato:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Firma operatore che ha attuato la risoluzione:

Posta agli atti il:

.....

.....