



# CARTA DEI SERVIZI

Centri Diurni



## INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA SERVIZI
2. PRINCIPI DEL SERVIZIO
3. I CENTRI DIURNI
  - 3.1 La struttura
  - 3.2 La tipologia di utenza
  - 3.3 Funzionamento
  - 3.4 Requisiti di accesso
  - 3.5 Domanda d'ammissione
  - 3.6 Primo colloquio
  - 3.7 Presa in carico
  - 3.8 Riesame e verifica del Progetto Educativo Personalizzato
  - 3.9 Dimissioni
4. PROGRAMMAZIONE DELL'ATTIVITÀ
5. PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI
6. RETTA GIORNALIERA
7. RAPPORTI CON I FAMILIARI ED IL TERRITORIO
  - 7.1 Rapporti con le famiglie
  - 7.2 Rapporti con il territorio
8. ORGANIZZAZIONE DEI CENTRI DIURNI
9. IL PERSONALE
10. DIRITTI DELLA PERSONA CON DISABILITÀ E DELLA FAMIGLIA
11. SICUREZZA DEL CENTRO DIURNO
12. SEGNALAZIONE DISSENZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI
13. CONTATTI E NUMERI UTILI



## 1 IL PERCHÈ DI UNA CARTA DEI SERVIZI

Avere la Carta dei Servizi rappresenta per ogni Azienda o Ente pubblico è un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire ed in quanto tempo si può ottenere, ed una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Oltre a questo, è nostro obiettivo "pubblicizzare" al meglio ciò che offriamo e garantiamo. Lo sforzo per ottenere un servizio qualificato ed efficiente va di pari passo con la necessità di instaurare all'interno della nostra struttura, un clima familiare ed accogliente che crei fiducia e risponda alle aspettative dell'utenza stessa.

Questo documento è la sintesi (dinamica e che ci impegniamo ad aggiornare periodicamente e rapidamente), nel rispetto del D.L. 21.05.2001 n. 308, di ciò che possiamo offrire e la fotografia di ciò che la nostra Struttura vuole essere anche in un futuro immediato.

## 2. PRINCIPI DEL SERVIZIO

I centri diurni si caratterizzano come centri educativi-riabilitativi e si propongono di migliorare la qualità della vita delle persone che li frequentano, ricalcando i loro desideri e progettando interventi su misura che puntano alla loro massima autonomia possibile.

Il servizio promuove e rende possibile il mantenimento dell'utente in condizioni di vita normali, in un ambiente a dimensione familiare e comunitaria, tali da favorire:

- Dignità: perché la persona viene prima di tutto!
- Inclusione: perché vivere in una comunità aiuta a crescere, diventare adulti ed essere felici!
- Autonomia: perché fare da soli vuoi dire essere persone libere!
- percorsi di scoperta, recupero e mantenimento dell'autonomia nella gestione di sé, nei rapporti con gli altri, con i tempi, con gli spazi e con le proprie cose.
- La qualità della vita delle persone con disabilità attraverso la redazione del progetto educativo personalizzato.
  
- Il Modello della Qualità della Vita per la redazione del PROGETTO EDUCATIVO PERSONALIZZATO (PEP) espresso come: «*La percezione dell'individuo della propria posizione nella vita nel contesto dei sistemi culturali e dei valori di riferimento nei quali è inserito e in relazione ai propri obiettivi, aspettative, standard e interessi*» (WHOQOL, The World health organization quality of life assessment, 1995). Consideriamo di conseguenza la Qualità della



Vita un costrutto misurabile con metodi quantitativi e qualitativi e con indicatori di tipo sia generale che soggettivo, multidimensionale e strettamente legato al giudizio personale (Lyons, 2010). Per quanto riguarda nello specifico, le persone con disabilità, ci si riferisce alla Qualità di Vita percepita come al *grado di soddisfazione nelle principali aree della vita* e (Brown et al 1994) che suggerisce che il miglioramento della Qualità della Vita è correlato alla riduzione nella discrepanza tra le necessità della persona che sono soddisfatte e quelle che non lo sono, includendo la valutazione oggettiva e percepita e riferendosi alla qualità di vita come il grado in cui le persone riescono ad aumentare il controllo sul proprio ambiente (Brown, 1998a).

In tale modello, la prospettiva della qualità della vita viene rappresentata dall'articolazione di 8 domini:

1. Benessere Fisico;
2. Benessere Materiale;
3. Benessere Emozionale;
4. Autodeterminazione;
5. Sviluppo Personale;
6. Relazioni Interpersonali;
7. Inclusione Sociale;
8. Diritti ed Empowerment.

Per ciascuno dei domini sono stati individuati una serie di indicatori, ovvero percezioni, comportamenti e condizioni che li definiscono dal punto di vista operativo e la cui misurazione consente di valutare gli esiti personali (Schalock, 2010)

### **3 I CENTRI DIURNI**

Il centro diurno socio-educativo riabilitativo è una struttura semiresidenziale che garantisce trattamenti socio-riabilitativi di recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue, erogati congiuntamente a prestazioni assistenziali e tutelari di diversa intensità.

Il centro diurno offre prestazioni per la costruzione del progetto individuale di cui: - migliorare la qualità della vita della persona favorendo l'interazione e l'inclusione sociale; - rispondere in modo globale e armonico ai livelli di crescita; - mediare i bisogni educativi specifici del singolo rispetto alle



situazioni interne del gruppo ed alle realtà sociali e ambientali; - favorire lo sviluppo delle competenze globali finalizzando l'azione al raggiungimento di obiettivi significativi mediante percorsi e progetti personalizzati anche in funzione di un possibile inserimento lavorativo; - incrementare e mantenere i livelli di autonomia funzionale contrastando i processi involutivi; - sostenere le famiglie, supportandone il lavoro di cura, riducendo l'isolamento, evitando o ritardando il ricorso alle strutture residenziali

### 3.1 La struttura

L'edificio destinato a sede della Comunità è di proprietà della Fondazione "Il Samaritano" O. N. L. U. S.; è sito in via Madre Teresa di Calcutta 1 .

La struttura si sviluppa su due piani: il piano terra è adibito ai due Centri Diurni, il primo piano ed il secondo piano ospitano gli uffici . L'adeguamento della costruzione alla più recente normativa in merito all'eliminazione delle barriere architettoniche ( L. 13/89) garantisce l'accessibilità e la fruibilità al massimo grado della stessa. Sono presenti, infatti, scivoli per il transito di seggiole a rotelle, scorri mano, un ascensore, servizi igienici e locali di dimensioni tali da assicurare un agevole movimento anche in presenza di qualsiasi tipo di ausilio o protesi.

Si accede al piano terra, quello riservato ai Centri Diurni, attraverso l'entrata principale unica.

Immediatamente dopo l'entrata sulla destra troviamo l'ascensore che collega agli altri due piani. Il Centro diurno "A" è il primo che incontriamo, con l'entrata dopo una piccola reception e sala d'attesa sulla destra, accanto alla rampa delle scale, mentre il centro diurno "B" si trova immediatamente dopo l'entrata sulla sinistra. Entrando al diurno "A" troviamo nell'ordine 6 stanze adibite rispettivamente a : spogliatoio dipendenti, due bagni per gli utenti, refettorio, due laboratori entrambi per l'attività ergoterapica. Il diurno "A" è separato dal diurno "B", da una zona in comune costituita da: cucina con relativa cella frigorifera e dispensa, spogliatoi degli utenti, stanza del time – out e degli interventi mirati, stanza della psicomotricità e deposito carrozzine e ausili. Mediante un corridoio ed una porta si accede al diurno "B" che presenta lungo il proprio corridoio 7 stanze per rispettivamente: tre bagni per gli utenti, un refettorio, due laboratori, una palestra ed un magazzino.

### 3.2 Tipologia dell'utenza

I Centri accolgono soggetti adulti con grave deficit psico-fisico e con notevole compromissione delle autonomie funzionali, con esclusione dei soggetti con patologia psichiatrica. In caso di posti disponibili il servizio può accogliere anche soggetti con maggiori livelli di autonomia e per i quali non è immediatamente praticabile un percorso di inserimento lavorativo e nel rispetto della capacità ricettiva massima.

La permanenza della persona non ha limite di tempo e di norma fino al mantenimento dei requisiti di appropriatezza del setting assistenziale di riferimento secondo la valutazione multidimensionale effettuata dall'UMEA.



I due Centri Diurni socio-educativi riabilitativi “Centro Papa Giovanni XXIII” ospitano: di norma fino a 16 soggetti con handicap grave – gravissimo nel diurno “A”, e di norma fino a 16 soggetti con handicap grave – gravissimo nel diurno “B”.

### 3.3 Funzionamento

Il servizio ha carattere permanente e funziona per 48 settimane nell’arco dell’anno solare e per 5 giorni settimanali, dal lunedì al venerdì, con orario dalle ore 9:00 alle ore 16:00.

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, tempestivamente comunicate all’Amministrazione, agli ospiti e alle loro famiglie. I periodi di chiusura vengono preventivamente concordati tra le parti

### 3.4 Requisiti di accesso

L’accesso ai Centri diurni è determinato in base alla valutazione multidisciplinare del bisogno ed al progetto socio-educativo-riabilitativo definito congiuntamente ed in modo integrato dai servizi sociali e sanitari territoriali, Comune ed UMEA.

Requisiti di accesso sono:

- essere residenti nel Comune di Ancona;
- aver concluso il percorso scolastico
- avere compiuto i 18 anni
- essere in stato di invalidità permanente o in stato di handicap psico-fisico grave;
- non presentare patologie di tipo psichiatrico o demenze
- essere immuni da malattie infettive o contagiose ed idonei alla convivenza nella comunità;
- impegno dei parenti o in loro vece dei tutori o curatori al pagamento della retta.

### 3.5 Domanda d’ammissione

Le persone che sono interessate ad usufruire dei servizi del centro diurno devono presentare la domanda alla sede del distretto sociale competente per territorio. L’accesso al centro diurno avviene sulla base della valutazione e del progetto personalizzato definiti e concordati dal Servizio sociale professionale del Comune con l’Unità Multidisciplinare dell’Età Adulta dell’ASUR. In caso di non disponibilità del posto la richiesta viene collocata in lista di attesa.

Documentazione da presentare:



- Verbale di invalidità civile rilasciato dalla ASUR;
- Certificato medico attestante l' idoneità alla vita in comunità e l' assenza di malattie infettive;
- Attestazione di grave handicap (L. 104/92) rilasciato dalla Commissione per l' accertamento dell' handicap della ASUR.

### 3.6 Primo Colloquio

La responsabile di struttura prende i primi contatti con la famiglia, al fine di presentare la struttura e la sua organizzazione, acquisisce informazioni sulla persona da inserire e la modalità migliore e personalizzata per l' inserimento della persona con disabilità nel centro diurno.

La responsabile di struttura inoltre programma colloqui con la rete di persone che si occupano e conoscono la persona con disabilità che ha chiesto di essere inserita nel Centro Diurno (es. la famiglia, l' assistente sociale che ha in carico la persona, educatori domiciliari, persone che si occupano del tempo libero della persona stessa)

La responsabile di struttura rilascia la carta del Servizio e il regolamento interno con i relativi aspetti economici del servizio. La responsabile di struttura informa la persona con disabilità (e/o il tutore o l' amministratore di sostegno) e/o la famiglia, in caso di ammissione, su tutta la documentazione da consegnare prima dell' ingresso al centro diurno.

### 3.7 Presa in carico

In base alle caratteristiche della persona con disabilità ed alle esigenze della famiglia inizia il periodo di prova che ha durata di 60 gg. In questo periodo vengono compilate la cartella sanitaria e la cartella personale educativa.

Sulla base della diagnosi, del Profilo dinamico funzionale, della POS, gli educatori si occupano di elaborare la pianificazione individualizzata . Ogni persona con disabilità accolta, ha una propria cartella sociale contenente:

- ✓ Diagnosi funzionale e/o documentazione clinico medica
- ✓ Documentazione servizio pubblico (sociale)
- ✓ il profilo dinamico funzionale
- ✓ pianificazione individuale
- ✓ la POS - Personal Outcomes Scale
- ✓ Assesment delle preferenze
- ✓ Osservazione delle sedute di apprendimento
- ✓ Scheda Comportamenti Problematici



### 3.8 Riesame e verifica del Progetto Educativo Personalizzato

L'attività di verifica e riesame degli obiettivi viene svolta entro 1 anno dalla stesura del progetto. La responsabile di struttura verifica con l'equipe degli educatori se gli obiettivi sono stati raggiunti e quali sono state le problematiche qualora ciò non fosse accaduto.

Nel caso vengano evidenziate, durante l'anno, 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 anno vengono effettuati incontri di verifica sull'andamento dell'inserimento e degli obiettivi con la famiglia, l'assistente sociale del territorio e con la persona con disabilità.

### 3.9 DIMISSIONI

La persona con disabilità può essere dimessa in qualsiasi momento, su richiesta scritta redatta dai familiari, o in loro vece dal tutore al responsabile della struttura. Si dà luogo a dimissione d'ufficio nei seguenti casi:

- per morosità nel pagamento della retta mensile. Di tali dimissioni sarà data comunicazione scritta a firma del responsabile di struttura.
- Non superamento del periodo di prova (60gg)

#### **Normativa di riferimento:**

- L. 104/92 modificata con la L.162/98
- L.R. 18/96 modificata con la L.R. 28/2000
- L.R. 20/2002
- Regolamento regionale 1/2006 e s.m.i.
- Regolamento comunale (Delibera del Consiglio Comunale n. 89 del 21/05/2007)
- L.328/2000 art.14 Progetto Individuale
- Legge 3 marzo 2009, n. 18
- CONVENZIONE ONU 2006
- Regolamento regionale 1/2018
- DGR n.1572 del 16.12.2019
- DGR 937/2020 e 938/2020
- DGR 1412/2023: "L.R. n. 21/2016
- DL 62/2024





#### **4 PROGRAMMAZIONE DELL'ATTIVITÀ**

Ecco come scegliamo le attività:

1. Grazie a diverse modalità comunicative (CAA, Assesment delle preferenze, etc) scriviamo il progetto personalizzato e partecipato assieme alla persona con disabilità. Il progetto personalizzato e partecipato individua i sostegni e gli accomodamenti ragionevoli che garantiscono l'effettivo godimento dei diritti e delle libertà fondamentali ed è diretto a realizzare gli obiettivi della persona con disabilità secondo i suoi desideri, le sue aspettative e le sue scelte.
2. Le attività scelte vengono calendarizzate.
3. Vengono creati i gruppi di persone che desiderano fare le stesse attività.
4. Il monitoraggio viene effettuato sull'efficacia nel raggiungere gli obiettivi proposti assieme alle persone.

Le attività laboratoriali che prima si facevano al chiuso e tra le mura del centro sono state trasferite in città. I nostri educatori con le persone con disabilità hanno deciso assieme di "invadere" tutti quegli spazi cittadini che si sono trasformati in laboratori all'aria aperta.

L'elenco delle iniziative che si realizzano nei Centri Diurni del Centro Papa Giovanni XXIII è il seguente: • Attività di problem solving. • Attività motorie (palestra e piscina). • Attività a carattere musicale ed espressivo-teatrali e culturali. • Attività rivolte all'acquisizione delle autonomie sociali (come imparare a fare la spesa, usare i mezzi pubblici, usare il denaro, ecc.). • Attività di lettura dell'immagine e dei quotidiani. • Attività informatiche con l'utilizzo di ausili personalizzati. • Attività di volontariato civico e di autorappresentanza.

#### **5 PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI**

Le prestazioni ed i servi erogati sono:

- \* servizi generali: accoglienza in locali idonei, pulizia e riassetto degli ambienti
- \* mensa: consistente in un pasto giornaliero e una merenda predisposti sulla base di tabelle dietetiche formulate da esperti, secondo un menù settimanale redatto due volte l'anno e precisamente per la durata del periodo invernale ed estivo, tenuto conto di eventuali diete personalizzate prescritte dal medico curante. Il servizio viene fornito dalla cucina interna della cooperativa. Il personale addetto alla cucina è in possesso dell'attestato HACCP, aggiornato periodicamente



- \* assistenza socio-sanitaria alla persona: cura della persona ed igiene personale; aiuto nell'assunzione dei pasti; vigilanza continua sulle condizioni generali dei soggetti e interventi di assistenza individuale.
- \* educative e di animazione; stesura, attuazione e verifica del progetto educativo personalizzato; attività educative connesse al raggiungimento di obiettivi per l'autonomia personale, la comunicazione e l'autonomia sociale degli ospiti; attività finalizzate alla coordinazione motoria, al mantenimento della manualità e delle capacità di comunicazione verbale ed espressiva; attività ricreative, espressive e di socializzazione
- \* prestazioni di trasporto, comprendente mezzi idonei attrezzati per le persone con disabilità, provvisti di autista e accompagnatore, garantiscono agli utenti l'accesso e il rientro a domicilio negli orari previsti di apertura e chiusura. Garantiscono, inoltre, uscite di gruppo per l'accesso ad ambiti formativi, sportivi, socializzanti, di educazione e ricreazione od altri luoghi connessi all'attività della struttura.
- \* coordinamento della struttura: è responsabile dell'organizzazione della struttura, delle attività educative ed assistenziali, con compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle attività e dei percorsi educativi, di raccordo con le famiglie ed integrazione con i servizi territoriali. Coordina e coinvolge le altre figure professionali per la predisposizione e la definizione di protocolli relativi all'assistenza individualizzata.

## **6 RETTA GIORNALIERA**

Per l'accoglienza complessiva di 27 utenti per i due Centri diurni, la retta complessiva giornaliera pro-capite a posto occupato è di euro 70,91 (IVA 5% esclusa), sulla base di quanto previsto dalla DGR 1331/20149, la quota utente è di 9,40 pro die pro capite.

La retta complessiva giornaliera pro capite e la ripartizione delle quote tra ASUR e Comune può subire variazioni subordinatamente a successive e diverse determinazioni della Regione Marche. La ripartizione delle quote tra Comune e utente può subire variazioni subordinatamente a successive e diverse determinazioni dell'Amministrazione Comunale.

## **7 RAPPORTI CON LE FAMIGLIE ED IL TERRITORIO**

### **7.1 Rapporti con le famiglie**

I rapporti con le famiglie si consolidano anno dopo anno. I familiari delle persone con disabilità che frequentano i Centri Diurni sono invitati almeno due volte all'anno alle riunioni per la Programmazione, durante la quale gli Educatori ed il Coordinatore hanno la possibilità di registrarne i bisogni specifici. Gli incontri con gli Assistenti Sociali sono effettuati con periodicità per verificare



l'andamento dei progetti che coinvolgono i figli o i familiari con disabilità. Quotidianamente gli operatori ed i familiari hanno un dialogo aperto, qualora ci fossero necessità di chiarimenti o comunicazioni particolari.

## 7.2 Rapporti con il territorio

Sempre più in questi anni sono state implementate attività a sfondo inclusivo ed integrate con il territorio e la città. Questi progetti hanno avuto anche l'obiettivo di dare valore alle azioni fatte dalle persone anche in condizioni di disabilità. Anch'essi si sono dimostrati cittadini in grado di fare ed offrire il loro contributo.

Continuano negli anni collaborazioni con: l'università, le scuole superiori, i musei della città ed altri servizi ed aziende del territorio.

## **8 ORGANIZZAZIONE DELLA COMUNITÀ**

La giornata tipo: arrivo al centro diurno con i pulmini della Cooperativa intorno alle 9 /9:30. Le persone si dividono in piccoli gruppi in base alle attività interne ed esterne previste dalla programmazione settimanale. Dalle 10:30 alle 11:00 ogni persona si reca in uno dei due refettori per la merenda. Alle 11 si prendono le attività. Dalle 12:30 alle 13:30 si pranza. Dalle 13:30 alle 14:30 si trascorre del tempo libero chiacchierando, ascoltando la musica o giocando a carte. Alle 14:30 si riprende l'attività. Alle 16 si parte con i pulmini dalla Cooperativa per il rientro a casa.

## **9 IL PERSONALE**

La Cooperativa svolge il servizio con il proprio personale avente funzioni, profili e requisiti di accesso previsti dalla vigente normativa regionale nelle more della definitiva conversione (DGRM 1331/2014) e accreditamento nel rispetto di quanto previsto dalla L.R. 21/2016 e smi. ed in particolare della DGR 937/ 2020, tenuto conto di quanto disposto dalla successiva DGR 1194/2020.

Il personale ha i seguenti requisiti di base: capacità fisiche a svolgere il compito assegnato e idoneità sanitaria nel rispetto delle norme vigenti; idoneità psico-attitudinale ad attività professionale da svolgersi in rapporto con persone adulte con disabilità.

L'organigramma del personale prevede:

- Il Coordinatore, in possesso dei titoli professionali e di servizio richiesti, è responsabile della organizzazione della struttura, con compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle attività e dei percorsi educativi, di raccordo e integrazione con i servizi territoriali.



- Educatori: hanno compiti che si fondano sulla rilevazione delle capacità residue, dell'autonomia acquisibile, delle abilità di base e di risorse/attitudini ed interessi della persona con disabilità e presuppongono una programmazione educativa connessa all'analisi dei bisogni e all'orientamento degli approfondimenti individuali. Garantiscono la stesura, l'attuazione e la verifica del progetto educativo individualizzato.
- OSS: sono professionisti qualificati con specifiche competenze socio-sanitarie e assistenziali, hanno compiti di cura della persona, pulizia ed igiene degli ambienti di vita delle persone che vivono i centri diurni. Stimolano le persone con disabilità al mantenimento delle capacità residue, le aiutano nella mobilitazione e deambulazione e nell'assunzione dei pasti.
- Psicologo: effettua incontri mensili di supervisione con tutto il personale impegnato finalizzati alla facilitazione della comunicazione e alla partecipazione attiva del gruppo degli operatori.
- Psicomotricista: una volta individuate le zone di sviluppo potenziale, il Tecnico della Riabilitazione elabora gli obiettivi individuali e pianifica attività individuali e di gruppo per raggiungerli.
- Autista: in possesso della patente DK garantisce alle persone con disabilità l'accesso e il rientro a domicilio negli orari previsti di apertura e chiusura utilizzando mezzi idonei per le persone con disabilità.

Garantisce, inoltre, uscite di gruppo per l'accesso ad ambiti formativi, sportivi, socializzanti, di educazione e ricreazione od altri luoghi connessi all'attività della struttura.

- Cuoco: sulla base di tabelle dietetiche formulate da esperti si occupa della preparazione dei pasti.
- Ausiliario: si occupa della pulizia ed igienizzazione dei locali.
- Infermieri: si occupano della preparazione e somministrazione dei farmaci.

### **Piano aggiornamento**

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



## **10 DIRITTI DELLA PERSONA CON DISABILITÀ E DELLA FAMIGLIA**

Crediamo che un elemento di qualità sia anche la valorizzazione dei diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie, che di seguito vengono elencati:

La persona con disabilità ha diritto:

- ad esprimersi per quello che è;
- ad essere ascoltato per essere meglio compreso nei suoi bisogni;
- al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita;
- all'educazione, all'assistenza e alla cura della sua persona nel rispetto della dignità umana e del principio di autodeterminazione;
- all'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del territorio;

La Famiglia ha diritto:

- all'informazione relativa alle attività
- ad essere coinvolta nella formulazione dei progetti di presa in carico;
- a ricevere in forma scritta la valutazione globale espressa dall'equipe educativa;
- alla segretezza dei dati relativi al proprio figlio/ parente in base alla legge sulla privacy;
- a presentare reclami, compilando l'apposito modulo di reclamo.

I diritti della persona con disabilità e della famiglia sono monitorati dal coordinatore del servizio e dagli educatori di riferimento, prevedendo nel progetto educativo individualizzato un intervento educativo adeguato e rispettoso della persona.

## **11 SICUREZZA DEL CENTRO DIURNO**

La Cooperativa Centro Papa Giovanni XXIII di Ancona 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 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 e smi). 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 individuato una squadra di operatori in possesso della 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.

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.

## **12 SEGNALAZIONE DISSENZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI**

La Cooperativa è disponibile a qualsiasi reclamo, manifestazione diretta o indiretta da parte del cliente (utente, famiglia, Comune, A.S.L.) volta ad evidenziare uno scostamento più o meno grave relativo a :processo,servizio, prodotto.

Il reclamo viene raccolto in un apposito modulo dove si annota: la data, chi lo presenta, la causa del reclamo, il personale che l'ha rilevato.

A seconda della natura del reclamo presentato, si cerca una soluzione e si prospetta un trattamento che riduca la possibilità del verificarsi di ulteriori reclami.

## **13 CONTATTI E NUMERI UTILI**

Per informazioni e chiarimenti può essere contattata la Coordinatrice del Servizio ai seguenti numeri:

Tel. 071/2140199

Coordinatore: 3939046151

Mail: [g.sordonii@centropapagiovanni.it](mailto:g.sordonii@centropapagiovanni.it)

Amministrazione: 3346381492 Marco Morbidoni

Mail: [amministrazione@centropapagiovanni.it](mailto:amministrazione@centropapagiovanni.it)