

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO PICCOLO PRINCIPE



Viale Carlo del Prete 718,
55100 Lucca

Febbraio 2023

INDICE

PREMESSA

- COS'E' LA CARTA DEL SERVIZIO
- CHI SIAMO

LA STRUTTURA

- BREVE STORIA E PRESENTAZIONE GENERALE
- AMBIENTI DI VITA COLLETTIVA
- MODALITA' D'ACCESSO
- PERCORSO D'INGRESSO
- COSA PORTARE IN STUTTURA
- DIMISSIONI

LA VITA ALL'INTERNO DEL "PICCOLO PRINCIPE"

- GIORNATA TIPO
- ASSISTENZA NELLE ATTIVITA' E FUNZIONI QUOTIDIANE
- ASSISTENZA ABILITATIVA, RIABILITATIVA, EDUCATIVA
- ÉQUIPE DEL CENTRO
- FORMAZIONE DEL PERSONALE

I SERVIZI OFFERTI

- ASSISTENZA ALLA PERSONA
- SERVIZIO EDUCATIVO
- SERVIZIO DI TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO
- MANUTENZIONI
- PULIZIA LOCALI
- SERVIZIO CUCINA

LA QUOTA DI CONTRIBUZIONE

- SERVIZI INCLUSI

INFORMAZIONI UTILI

- INDIRIZZI E RECAPITI
- SUGGERIMENTI E RECLAMI

PREMESSA

COS'E' LA CARTA DEL SERVIZIO

Istituita formalmente con decreto-legge n. 163 del maggio '95, convertito nella legge n. 273 del 1995, ha decretato l'obbligo di stesura ed adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici della propria Carta del Servizio.

Questo documento vuol essere lo strumento col quale un servizio si presenta all'utenza, delineando e spiegando le tipologie di servizi offerti, oltre che le modalità di funzionamento e la propria *mission*.

In particolare la Carta del Servizio informa gli utenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso e garantisce la qualità dei servizi e può quindi essere considerata una dichiarazione degli obiettivi e delle prestazioni fornite con indicate le modalità e gli standard di qualità perseguiti e garantiti dal servizio stesso.

Vuole perciò essere una sorta di "patto" tra utente e gestore, nel quale vengono delineati, per entrambi i soggetti, specifici diritti e doveri.

L'elaborazione della Carta del Servizi è una tappa del percorso riabilitativo e costituisce uno strumento di legittimazione dei diritti degli utenti, primo fra tutti quello alla cura, e del lavoro di chi opera con loro nell'impegnativo percorso della riabilitazione.

Proprio per questo, la Carta può essere aggiornata di anno in anno, grazie anche al confronto ed allo scambio con gli utenti fruitori e le famiglie: la stesura della Carta costituisce perciò un'importante occasione di riflessione sull'organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale del servizio erogato.

CHI SIAMO

Proges gestisce il Centro Diurno Piccolo Principe ex Carlo del Prete dal 1996, in appalto con Ausl Lucca.

La Struttura è autorizzata al funzionamento secondo DGR 564/00 per 18 posti diurni. Proges nasce nel 1993 dalla fusione di Cooperative del territorio impegnate da molti anni nel settore del sociale al servizio della comunità.

Proges è una cooperativa sociale, in collaborazione con altri enti, progetta e gestisce una gamma articolata di servizi sociali educativi sanitari rivolti a soggetti differenziati, dall'Ente Pubblico alla singola persona.

Ha consolidato perfezionato ed ampliato negli anni la propria attività sociosanitaria ed educativa rivolta agli anziani, ai bambini, ai minori, ai soggetti portatori di disabilità e alle persone affette da disagio psichico.

Per rispondere efficacemente alle necessità di queste categorie, si avvale di una forte struttura organizzativa e di una rete di Operatori specializzati.

Proges è una O.N.L.U.S. (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) in base a quanto previsto dalla L. 460/97.

LA STRUTTURA

BREVE STORIA E PRESENTAZIONE GENERALE

La struttura ha sede a Lucca in viale Carlo del Prete 718, zona centralissima della città facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.

È un Centro Diurno, aperto dal 1996 prima gestito da Ausl, a favore di disabili adulti non autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

Il Centro Diurno può ospitare 18 utenti ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00 esclusi i giorni infrasettimanali festivi.

L'obiettivo che ci si propone è di riuscire a promuovere una migliore qualità di vita degli ospiti, in particolare attraverso un approccio di carattere educativo, al fine di sostenere non solo il benessere degli ospiti ma anche l'autodeterminazione, l'inclusione sociale e le relazioni interpersonali.

Perseguire questo obiettivo significa impegnarsi nell'offrire e fornire il miglior servizio possibile ai cittadini che ne hanno bisogno e ne fanno richiesta.

Trattare tutti i cittadini con rispetto, gentilezza, pazienza e considerazione indipendentemente dalla loro condizione, religione, etnia e nazionalità.

Promuovere il coinvolgimento degli utenti curando l'informazione sui servizi, sulle procedure di accesso, sulle modalità di erogazione e la partecipazione alla verifica della qualità erogata.

Migliorare continuamente la performance del servizio.

Tutto ciò, tradotto nel lavoro quotidiano, significa: costruzione di Progetti Assistenziali ed Educativi Individualizzati, che tengano conto dell'unicità della persona e del suo contesto familiare, nonché elaborazione di adeguati processi organizzativi e gestionali.

AMBIENTI DI VITA COLLETTIVA

Il centro diurno si sviluppa al piano rialzato dell'edificio storico ed è composta da tre stanze per le attività, sala comune, ufficio, piccola cucina che si usa per una eventuale rigenerazione dei pasti (che sono preparati nella vicina struttura di Monte San Quirico) con uso di scaldavivande, locali di servizio per gli operatori.

Generalmente gli utenti sono divisi in tre gruppi, a seconda della diversa tipologia e grado di disabilità, ed effettuano attività differenti, nei casi più gravi mirate a stimolare la motricità fino ad arrivare, per i casi con abilità maggiori, anche a terapie occupazionali.

MODALITÀ D'ACCESSO

Gli inserimenti al centro diurno sono definiti dall'UVM distrettuale in accordo con la Ausl di Lucca. Ogni inserimento è preceduto da fasi preliminari durante le quali si vaglia la richiesta di inserire un nuovo utente e la compatibilità con la struttura. Si procede con una prima valutazione a cura della commissione Ausl e della commissione UVM, in collaborazione con le assistenti sociali territoriali referenti del caso e con professionisti interni ed esterni all'Ente che hanno seguito la persona. Tale valutazione si basa su precisi criteri: età, caratteristiche del bisogno, tipologia del centro, gruppo di utenti già presenti.

PERCORSO D'INGRESSO

Vengono successivamente organizzati una serie di incontri e colloqui tra assistenti sociali, famiglia e il coordinatore interno della struttura.

Viene concordata una visita della famiglia al centro e in tale sede si provvede alla definizione, dell'osservazione ed eventuale inserimento tra coordinatore interno, famiglia e responsabile.

Le informazioni raccolte verranno condivise, dal coordinatore interno, in sede di equipe, con il personale della struttura.

Con il personale della struttura (Educatori, T.O, OSS e ADB) si attuerà l'accoglienza.

COSA PORTARE IN STRUTTURA

I famigliari degli utenti al loro ingresso sono invitati a consegnare al personale della struttura la documentazione in loro possesso: tesserino sanitario, carta d'identità, referti medici, eventuali terapie farmacologiche in atto.

DIMISSIONI

La dimissione di un ospite dal servizio può avvenire sulla base di:

Cessazione del bisogno;

Modifica del PEI/PAI in relazione alle mutate condizioni dell'utente.

Le dimissioni sono concordate tra committenza, la rete dei servizi e la famiglia e/o tutore, amministratore di sostegno.

Sarà cura del coordinatore interno produrre una relazione dettagliata sull'ospite. Si consegneranno i beni dell'ospite consegnati al personale all'ingresso in struttura e la cartella sanitaria.

LA VITA ALL'INTERNO DEL "PICCOLO PRINCIPE"

GIORNATA TIPO

| | |
|------------------------|---|
| dalle 8.00 alle 9.30 | tre operatori OSS effettuano l'accoglienza quotidiana degli utenti, entro le ore 9.30. |
| dalle 9.30 alle 12.00 | si svolgono le attività del centro da programmazione, con un educatore professionale e un OSS per stanza. |
| dalle 12.00 alle 14.00 | momento del pranzo. |
| dalle 14.00 alle 15.30 | attività come da programma. |
| dalle 15.30 alle 16.00 | iniziano le riconciliazioni familiari, con trasporto esterno verso i domicili. |
| ore 16.00 | chiusura del Centro Diurno. |

ASSISTENZA NELLE NORMALI ATTIVITA' E FUNZIONI QUOTIDIANE

L'intervento assistenziale quotidiano viene attuato sulla base del piano educativo individualizzato (PEI), e del piano assistenziale individualizzato (PAI), definito da personale qualificato in base a specifiche aree di rilevazione dei bisogni dell'utente: attività riabilitativa, igiene, attività motoria.

Il PEI/PAI è lo strumento che garantisce l'assistenza individualizzata.

L'intervento mira al mantenimento del benessere degli ospiti attraverso la cura quotidiana e attenzioni particolari per salvaguardare il benessere generale.

Esso è strutturato in diverse parti/aree in cui si esplicitano i bisogni e vengono descritte le modalità che gli operatori devono seguire per rispondere alle esigenze dell'utente, in particolare riferimento alle comuni attività quotidiane: alimentazione, igiene, autonomie, mobilitazione e attività educative.

ASSISTENZA ABILITATIVA, RIABILITATIVA, EDUCATIVA

Le attività di carattere abilitativo - riabilitativo – educativo riguardano il percorso di vita globale di ogni ospite.

In particolare ci si propone di trovare relazioni compatibili tra bisogni, risorse, e limiti dei soggetti coinvolti nei diversi contesti per tradurle in qualità di vita; relazioni, quindi, finalizzate all'acquisizione e/o al mantenimento di abilità fisiche, cognitive, relazionali e delle autonomie personali, sia all'interno della struttura che all'esterno. Le attività di carattere riabilitativo – educativo riguardano nello specifico:

- la comunicazione
- l'autonomia
- l'integrazione e la socializzazione

Le relative strategie, le modalità di attuazione e gli interventi sono formulati nel Piano educativo Individualizzato (PEI).

I cardini essenziali della stesura di un PEI sono:

Descrizione e Analisi della situazione iniziale.

La definizione degli obiettivi.

Organizzazione di un piano metodologico di intervento (con la scelta di metodi, tempi e strumenti)

Definizione dei tempi per la valutazione dei risultati ottenuti in relazione agli obiettivi.

Sono, inoltre, programmate una o più volte a settimana, attività strutturate che comprendono: piscina, ippoterapia, teatro terapia, arte terapia, e sono ampliabili in base ai Piani educativi individualizzati.

ÉQUIPE DEL CENTRO

Personale Proges presente in struttura:

La coordinatrice, dr.ssa Monica Levrini, tre OSS per le attività assistenziali-riabilitative e tre Educatori per le attività educative-riabilitative sono presenti dal mattino fino al pomeriggio.

Educatori e OSS si occupano i primi di gestire l'area educativa, i secondi quella assistenziale dei tre gruppi in cui sono divisi gli utenti, entrambi tengono aggiornate le valutazioni multidimensionali, i PEI e i PAI.

Entrambi favoriscono la comunicazione tra operatori rispetto agli aspetti assistenziali e i bisogni educativi.

Gli educatori compilano quotidianamente il piano delle attività strutturate.

Favoriscono la collaborazione in turno, rispetto alle attività educative e informano il coordinatore.

La **coordinatrice** è presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00 quando non impegnata fuori sede.

È l'elemento di raccordo tra la cooperativa e il servizio, e la sua principale mansione consiste nel coordinamento di tutte le risorse che lavorano all'interno della struttura attraverso il lavoro periodico in equipe.

Favorisce e garantisce la partecipazione del personale di struttura ad eventi formativi e si occupa dello sviluppo interno delle competenze specifiche degli operatori.

Garantisce il monitoraggio e la verifica delle prestazioni socio-assistenziali, educative-riabilitative, nonché della pulizia e manutenzione della struttura. Si occupa della stesura dei turni mensili così come della loro riorganizzazione in conseguenza di assenze per malattia e infortunio.

Adempie inoltre a diversi compiti di back office in merito alle normative vigenti in termini di aggiornamento del personale, sicurezza sul luogo di lavoro e sistema HACCP nonché della pianificazione economica ed organizzativa in collaborazione con il Responsabile dell'Area territoriale di Proges.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

La cooperativa predispone un Piano Formativo Annuale per tutto il personale in forza presso la struttura in grado di adempiere sia agli obblighi formativi previsti per Legge, sia di contribuire alla formazione e all'aggiornamento delle varie figure professionali, in merito alle loro specifiche competenze richieste nell'ambito della disabilità.

Esso comprende:

- Formazione neoassunti e aggiornamenti sugli adempimenti legge 81/08 per:

Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro

Formazione relativamente alle procedure di primo soccorso

Formazione per la prevenzione incendi e lotta antincendio

Formazione per garantire la corretta esecuzione delle procedure del piano di evacuazione in caso di emergenza.

- Formazione per la tutela della privacy

- Formazione e aggiornamento rispetto all'igiene e sicurezza alimentare, alle normative vigenti per il Piano HACCP
- Formazione tecnica organizzata e predisposta dalla cooperativa mirata a rispondere ai bisogni formativi espressi dal personale in forza.

I SERVIZI OFFERTI

ASSISTENZA ALLA PERSONA

L'intervento assistenziale quotidiano viene attuato sulla base del piano assistenziale individualizzato (PAI), definito da personale qualificato in base ai bisogni dell'utente e condiviso all'interno dell'equipe, con i familiari e gli enti invianti. L'intervento mira al mantenimento del benessere degli utenti attraverso la cura quotidiana e attenzioni particolari per salvaguardare aspetti che incidono sul benessere generale.

Gli operatori socio sanitari si occupano inoltre della sanificazione degli ausili e delle attrezzature, cambio biancheria e somministrazione dei pasti.

SERVIZIO EDUCATIVO

Gli educatori, i referenti e il coordinatore formalizzano per ciascun ospite, un Progetto Educativo Individualizzato (PEI).

I cardini essenziali della stesura di un PEI sono:

Descrizione e Analisi della situazione iniziale

Definizione degli obiettivi

Organizzazione di un piano metodologico di intervento (metodi, tempi e strumenti)

Definizione dei tempi per la valutazione dei risultati ottenuti in relazione agli obiettivi iniziali

È estremamente importante partire da un esame accurato delle condizioni dell'ospite, siano esse legate all'ambiente in cui vive sia sotto l'aspetto fisico.

Nella definizione degli obiettivi, il gruppo di competenza che comprende i riferimenti familiari e socio-sanitari, deve essere consapevole che un obiettivo educativo, che deve produrre effetti visibili e ricorrenti nel comportamento e sintomo di benessere, è variabilmente ottenibile in tempi che possono essere relativamente brevi come dilatati all'intero ciclo di permanenza dell'ospite in struttura.

L'équipe costituisce un momento di incessante feedback per potere apportare correzioni, variazioni all'itinerario stabilito.

SERVIZI DI TRASPORTO ED ACCOMPAGNAMENTO

La struttura ha a disposizione un pulmino: di proprietà di Proges per attività esterne.

MANUTENZIONE

La manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura è a carico del Gestore Proges che si avvale di una serie di ditte specializzate che garantiscono tutti gli interventi di manutenzione.

PULIZIA LOCALI

L'attività legata alle pulizie e sanificazioni degli ambienti viene svolta dal personale Proges.

Il personale ha a disposizione le attrezzature e i prodotti da utilizzare nelle diverse attività, dispone di procedure aziendali per le pulizie dei diversi spazi della struttura. Per gli interventi periodici è stata incaricata coop. IL PONTE, con la quale Proges ha un contratto.

SERVIZIO CUCINA

La produzione dei pasti è gestita dalla cucina della RSA "Monte San Quirico", servizio in cui opera Proges.

L'attività prevede il controllo al ricevimento dei pasti pronti e somministrazione degli stessi.

Queste attività sono svolte dal personale Proges operante in struttura.

La produzione dei pasti è curata completamente dalla cucina, che veicola i pasti in base al menù stabilito e alle diete prescritte.

I menù sono esposti in cucina e sono consultabili per i familiari che ne fanno richiesta.

I pasti proposti dalla cucina tengono conto di:

- Stagionalità delle derrate alimentari
- Tradizioni tipiche locali
- Possibilità di scelta
- Aspettative dell'utenza

Inoltre, facendo opportune scelte, è possibile comporre un pasto che soddisfi particolari esigenze alimentari dettate da scelte religione (es: no carne). Sulla base di prescrizioni mediche, la cucina predisporrà diete speciali.

Il locale cucina è fornito di attrezzature disposte e organizzate in modo da rispondere alle norme vigenti in materia di igiene e controllo HACCP.

Tutto il personale addetto alla cucina possiede attestati di formazione per Alimentaristi.

LA QUOTA DI CONTRIBUZIONE

La quota di contribuzione è a carico del servizio sociale territoriale competente. All'ospite in ingresso, si chiede un deposito (10 euro mensili) per far fronte alle necessità quotidiane personali di cui il coordinatore e/o i referenti tengono i riferimenti fiscali e per cui si relazionano periodicamente, con relativi giustificativi, ai familiari.

SERVIZI INCLUSI

- Assistenza alla persona.
- Pasti.
- Trasporti con mezzi della cooperativa per attività esterne.
- Attività riabilitative interne ed esterne promosse dalla cooperativa.
- Presidio educativo-sanitario secondo PEI/PAI.

INFORMAZIONI UTILI

INDIRIZZO E RECAPITI

Viale Carlo del Prete 718,
55100 Lucca
Telefono: 0583/494166
E- mail: piccoloprincipe@proges.it

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Nell'ottica del costante miglioramento del Centro Diurno Piccolo Principe, perseguita da tutta la cooperativa, e strumento fondamentale per progettare ed erogare un servizio efficace ed efficiente, il coordinatore è a disposizione delle famiglie per raccogliere segnalazioni, suggerimenti e reclami sia in merito alla gestione della quotidianità dell'ospite, sia in merito al comportamento del personale in servizio e ai servizi offerti.

Le segnalazioni effettuate vengono puntualmente registrate dal coordinatore di struttura.

In assenza delle figure sopradescritte è garantita la possibilità di segnalare in forma scritta il Reclamo/Suggerimento utilizzando la modulistica presente in Ufficio ed indirizzandola alle stesse figure tramite "cassetta della posta" interna situata nel corridoio antistante l'ufficio.

Tutte le segnalazioni e i reclami sono prese in carico e gestite entro 30 giorni dal ricevimento.

Rev. n° 3 del 02/05/2023

La Coordinatrice del Servizio

Dr.ssa Levrini Monica

