

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO SOLELUNA



Via Luigi Einaudi 28,
15121 Alessandria

Gennaio 2025

PREMESSA

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

CHI SIAMO

LA STRUTTURA

BREVE STORIA E PRESENTAZIONE GENERALE

ATTIVITA' INTERNE

ATTIVITA' PROPOSTE

AMBIENTI DI VITA COLLETTIVA

PROCEDURE DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONE

COSA PORTARE IN STUTTURA

LA VITA ALL'INTERNO DEL SOLELUNA

GIORNATA TIPO e VISITE

ASSISTENZA PERSONALIZZATA NELLE ATTIVITA' QUOTIDIANE

EQUIPE DEL CENTRO

FORMAZIONE DEL PERSONALE

I SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO EDUCATIVO

SERVIZIO DI TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO

MANUTENZIONE

PULIZIA LOCALI

SERVIZIO CUCINA

LA QUOTA DI CONTRIBUZIONE

SERVIZI INCLUSI

INFORMAZIONI UTILI

INDIRIZZI E RECAPITI

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DELLA FAMIGLIA

SUGGERIMENTI E RECLAMI

QUALITA' DEL SERVIZIO

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

PREMESSA

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, istituita formalmente con il **decreto-legge n. 163 del maggio 1995**, convertito nella **legge n. 273 del 1995**, sancisce l'obbligo per tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di redigere e adottare un documento che presenti in modo trasparente la propria attività.

Questo strumento rappresenta un **mezzo di comunicazione** tra l'organizzazione e l'utenza, fornendo una descrizione chiara delle **prestazioni offerte**, delle modalità operative e dell'obiettivo che guida il lavoro dell'ente. In particolare, la Carta informa gli utenti sulle modalità di accesso, garantisce la qualità degli interventi e si configura come una **dichiarazione degli obiettivi** e delle attività svolte, specificando gli **standard di qualità** perseguiti.

La Carta vuole essere una sorta di **"patto" tra utente e gestore**, delineando specifici diritti e doveri per entrambe le parti.

L'elaborazione di questo documento rappresenta una **tappa fondamentale del percorso riabilitativo**, poiché legittima i diritti degli utenti - primo fra tutti il diritto alla cura - e valorizza il lavoro degli operatori, impegnati nell'accompagnare le persone nei loro percorsi di crescita e autonomia.

Proprio per il suo valore, la Carta viene aggiornata periodicamente grazie al confronto con tutto il gruppo dell'equipe del centro. Questo processo di revisione rappresenta un'importante occasione di **riflessione sull'organizzazione**, sulle metodologie adottate e sulla qualità complessiva degli interventi offerti.

CHI SIAMO

Proges gestisce il **Centro Diurno Soleluna** dal 2016. La struttura è accreditata presso la Regione Piemonte con la **deliberazione ASL AL n. 2017/350 del 29/05/2017** come **"Centro diurno socioterapeutico"**, destinato ad accogliere ospiti con disabilità di tipo A, secondo quanto previsto dalla **DGR n. 230/97**.

La cooperativa Proges è nata a Parma nel 1994.

Oggi è tra le cooperative sociali leader in Italia nei servizi integrati alla persona.

Opera nel settore **educativo** gestendo nidi, scuole dell'infanzia, comunità educative; nel settore dell'**assistenza** anziani gestisce servizi residenziali e domiciliari, centri diurni, reparti riabilitativi e hospice;

I servizi per le persone disabili spaziano dall'**assistenza domiciliare** ai **gruppi appartamento**, dai **centri diurni** e **riabilitativi** alle **residenze per disabili**.

<https://proges.it/progescoop/>

LA STRUTTURA

BREVE STORIA E PRESENTAZIONE GENERALE

Il **Centro Diurno Socioterapeutico Soleluna**, con sede ad Alessandria in via Luigi Einaudi n. 28 - 15121, è gestito dalla **Cooperativa Proges** dal 2016, la cui sede legale si trova a Parma, in via Colorno n. 63. Il Centro Diurno collabora attivamente con le istituzioni del territorio, tra cui il CISSACA, l'ASL e i Comuni dell'Alessandrino, consolidando una rete di interventi integrati.

Il Servizio si rivolge a persone di età compresa tra i **16 e i 65 anni**, con disabilità di grado eterogeneo (da lieve a grave) e gravi limitazioni nelle funzioni elementari. La struttura ha una **capacità ricettiva di 25 posti** garantendo la presenza in struttura di massimo 20 ospiti. E' aperta dal **lunedì al venerdì**, dalle ore **9:00 alle 17:00**, ad eccezione dei giorni infrasettimanali festivi. La frequenza può essere sia **part-time** che **full-time**, in base alle necessità degli ospiti e delle loro famiglie.

Il Soleluna si configura come un punto di riferimento per il **sostegno alle famiglie** e per il potenziamento della vita di relazione degli utenti. Attraverso attività specifiche e un'assistenza continua, il centro offre interventi **socio-educativi mirati e personalizzati**, favorendo la crescita evolutiva degli ospiti. L'obiettivo principale è duplice: da un lato, promuovere lo sviluppo delle capacità residue delle persone con disabilità, e dall'altro, mantenere e consolidare i livelli di autonomia e competenza acquisiti.

Per garantire il raggiungimento di tali finalità, il centro adotta una metodologia di lavoro basata sulla **redazione di Progetti Educativi Individualizzati (P.E.I.)**, che costituiscono lo strumento principale per attivare percorsi differenziati finalizzati all'autonomia, all'abilitazione e alla socializzazione degli ospiti.

Il **P.E.I.** viene elaborato dall'equipe educativa in collaborazione con assistenti sociali, commissioni istituzionali (UVMD), terapeuti, familiari e altri soggetti di riferimento. Questo approccio multidisciplinare consente di creare interventi personalizzati che rispondono alle specifiche esigenze di ogni ospite, garantendo una presa in carico integrata e altamente qualificata.

ATTIVITA' INTERNE

Il Centro Diurno Soleluna, con l'obiettivo di offrire supporto e sollievo alle famiglie, propone spazi educativi, riabilitativi, assistenziali e ricreativi, favorendo l'integrazione sociale degli utenti all'interno del loro territorio di appartenenza.

Le **attività programmate** occupano mediamente poco più della metà del tempo trascorso dagli ospiti nel Centro. Tuttavia, la **relazione** si sviluppa in modo significativo anche nei momenti di accoglienza, pausa, pranzo e dopo pranzo, trasporto, uscite e congedo, che rappresentano una parte importante della vita comunitaria.

Le proposte di attività seguono due criteri fondamentali:

1. Gli ospiti, tutti ultra-sedicenni, partecipano a proposte calibrate sulla loro fase di sviluppo, adattandole alle specifiche necessità di ciascun individuo.
2. Ogni attività è progettata con un'intenzionalità socio-educativa, mantenendo una distinzione tra i diversi obiettivi pur garantendone l'integrazione.

ATTIVITA' PROPOSTE

Il Centro offre un'ampia gamma di attività rivolte agli utenti regolarmente inseriti, tra cui:

- ! **Cura della persona:** assistenza durante il pasto e nei momenti dedicati all'igiene personale.

- ! **Orientamento temporale e spaziale:** attività per promuovere l'autonomia nei contesti comunitari.
- ! **Attività psicomotorie e fisioterapia:** interventi specifici per il mantenimento e il miglioramento delle capacità motorie.
- ! **Socializzazione e attività ricreative:** feste, uscite socializzanti sul territorio e iniziative organizzate in collaborazione con i servizi e le associazioni di volontariato locali. Le uscite esterne con il pulmino sono finalizzate a vivere una dimensione di socializzazione e relazione contestualizzata al territorio circostante attraverso attività che favoriscano lo sviluppo di piccole autonomie (uso corretto del denaro, riconoscimento dei segnali stradali, ...)
- ! **Laboratori espressivi e creativi:** ergoterapia, pittura, decoro, decoupage, floricoltura, giardinaggio (la presenza della serra esterna e del giardino, curato stagionalmente, offre preziosi percorsi di scoperta e conoscenza di fiori e piante, anche durante i mesi invernali), teatro, cucina e laboratorio informatico.
- ! **Clownterapia:** con giochi (palla, birilli, cerchi) finalizzati all'interazione tra il singolo e il gruppo che permettono di sviluppare abilità fino-motorie attraverso stimoli sensoriali promotori di benessere psicologico con l'incremento dell'ottimismo e del buon umore.
- ! **Musicoterapia:** con attività bisettimanale sia in intervento individuale che di gruppo, dove attraverso il suono della musica e l'utilizzo di appropriati strumenti il musicoterapista crea un impatto positivo sulle capacità motorie e lo sviluppo emozionale dei ragazzi.
- ! **Attività culturali:** progetti per mantenere il livello di scolarizzazione acquisito, con l'eventuale introduzione di nuove conoscenze elementari, anche grazie a strumenti informatici e alla biblioteca interna.

Attraverso queste proposte, il Centro si impegna a garantire un ambiente stimolante e inclusivo, in cui ogni ospite possa sviluppare al meglio le proprie potenzialità e partecipare attivamente alla vita della comunità.

AMBIENTI DI VITA COLLETTIVA

Il Centro Diurno si sviluppa interamente al piano terra ed è composto da diversi spazi dedicati alle attività e alla vita quotidiana degli ospiti. Gli ambienti includono una **sala comune**, un **ufficio**, una **piccola cucina**, locali di servizio per gli operatori e un **ampio spazio esterno con giardino**, quotidianamente utilizzato dagli utenti per attività all'aria aperta.

Gli ospiti sono generalmente suddivisi in gruppi, in base alla tipologia e al grado di disabilità, per garantire che le attività siano adeguate alle loro capacità e necessità. Per i casi più gravi, le proposte sono mirate a **stimolare la motricità** e il benessere psicofisico, mentre per gli utenti con abilità maggiori vengono organizzate anche **terapie occupazionali**, volte a sviluppare competenze e favorire l'autonomia.

PROCEDURE DI ACCOGLIENZA e DIMISSIONE

La famiglia dell'ospite presenta una richiesta ai servizi socio-sanitari competenti, rivolgendosi agli Assistenti Sociali dell'area Disabilità del Cissaca i quali, dopo una valutazione approfondita della situazione individuale, inoltrano la domanda di inserimento alla Cooperativa Proges. Il coordinatore del Centro, insieme all'équipe multidisciplinare, valuta l'ammissibilità del caso collaborando con gli assistenti sociali di riferimento. L'inserimento in struttura avviene una volta completate le formalità amministrative, inclusa la definizione dell'impegno di spesa da parte delle istituzioni coinvolte.

Successivamente si avvia una fase di osservazione e presa in carico, che viene formalizzata attraverso il **Progetto Educativo Individualizzato (PEI)**. Questo documento stabilisce gli obiettivi personalizzati del percorso, nonché gli incontri con i servizi invianti e con la famiglia, per garantire una presa in carico condivisa e coerente.

Qualora si renda necessaria una dimissione, questa viene effettuata in modo strutturato e concordato attraverso una comunicazione fatta con l'Assistente Sociale di riferimento. L'équipe multidisciplinare, in collaborazione con i servizi invianti e la famiglia, valuta le motivazioni e pianifica il percorso di dimissione, fornendo indicazioni per eventuali soluzioni alternative e assicurandosi che siano rispettate le esigenze e i diritti dell'utente.

COSA PORTARE IN STRUTTURA

All'ingresso in struttura, i familiari degli utenti sono invitati a consegnare al personale la documentazione necessaria per garantire una presa in carico adeguata. Di seguito l'elenco dei documenti richiesti:

- ! **Tesserino sanitario;**
- ! **Carta d'identità;**
- ! **Codice fiscale;**
- ! **Certificato di invalidità civile;**
- ! **Certificato di gravità ai sensi della legge 104/92;**
- ! **Documentazione sanitaria relativa alla patologia**, per una migliore comprensione del quadro clinico;
- ! **Recapiti e dati anagrafici** del genitore o del tutore, oltre ai contatti telefonici dei familiari reperibili;
- ! **Consenso al trattamento dei dati sensibili**, firmato da un familiare o dal tutore legale;
- ! **Referti medici** aggiornati, comprensivi di eventuali terapie farmacologiche in atto.

Questa documentazione è fondamentale per garantire un servizio mirato e rispettoso delle esigenze degli utenti e delle normative vigenti.

LA VITA ALL'INTERNO DEL SOLELUNA

GIORNATA TIPO e VISITE

La giornata al Centro Diurno Soleluna si svolge seguendo una programmazione precisa che scandisce i vari momenti, offrendo un equilibrio tra attività strutturate, pause e momenti di cura personale.

Dalle ore 9.00 alle 9.30	Accoglienza quotidiana degli utenti, entro le ore 9.30
dalle ore 9.30 alle 11.30	Svolgimento delle attività di laboratorio previste per la mattinata
dalle ore 11.30 alle 12.00	Riordino, igiene personale e preparazione al pranzo
dalle ore 12.00 alle 13.00	Pranzo
dalle ore 13.00 alle 14.00	Attività musicali o riposo
dalle ore 14.00 alle 17.00	Attività pomeridiane, riordino, igiene personale, merenda, preparazione al rientro, congedo e accompagnamento
ore 17.00	Chiusura del Centro Diurno

Per chi desidera visitare la struttura, è possibile concordare un appuntamento chiamando il numero: 331 6363688 con la coordinatrice del centro.

ASSISTENZA PERSONALIZZATA NELLE ATTIVITA' QUOTIDIANE

L'intervento assistenziale quotidiano viene realizzato sulla base del **Piano Educativo Individualizzato (PEI)**, uno strumento elaborato da personale qualificato per rispondere ai bisogni specifici di ogni utente. Il PEI è definito considerando diverse aree di rilevazione, come l'attività riabilitativa, l'igiene personale e l'attività motoria, e rappresenta il mezzo principale per garantire un'assistenza individualizzata.

L'intervento si pone l'obiettivo di mantenere il benessere generale degli ospiti attraverso cure quotidiane mirate e attenzioni specifiche, volte a salvaguardare il loro stato psicofisico e a favorire la qualità della vita.

Il PEI è strutturato in diverse aree, ognuna delle quali esplicita i bisogni dell'utente e descrive le modalità operative che gli operatori devono adottare per rispondere efficacemente a tali esigenze. Particolare attenzione viene posta alle attività quotidiane, tra cui:

- ! **Alimentazione:** supporto durante i pasti per garantire un'esperienza piacevole e adeguata dal punto di vista nutrizionale.

- ! **Igiene personale:** cura dell'igiene individuale per preservare la dignità e il comfort dell'utente.
- ! **Autonomie:** promozione e mantenimento delle capacità residue per favorire una maggiore indipendenza.
- ! **Mobilizzazione:** interventi per garantire il movimento e prevenire eventuali complicazioni fisiche.
- ! **Attività educative:** proposte mirate a stimolare le capacità cognitive, emotive e relazionali degli ospiti.

Questo approccio integrato consente agli operatori di lavorare in modo mirato, adattandosi alle necessità individuali e promuovendo il benessere globale degli utenti.

EQUIPE DEL CENTRO

Personale Proges presente in struttura:

La coordinatrice, Paola Bocchio, tre **OSS** per le attività assistenziali-riabilitative e tre **Educatori** per le attività educative-riabilitative sono presenti dal mattino fino al pomeriggio. Sono presenti anche: uno **Psichiatra** e un **Fisiatra**, uno studio infermieristico (**l'infermiere** ha il compito di somministrare terapie regolarmente prescritte dal medico curante) e un **Fisioterapista**. Un addetto ai **servizi generali** (pulizie), un **autista** per il trasporto e per le attività quotidiane, un **animatore**.

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 e garantire che tutti i lavoratori acquisiscano le conoscenze necessarie in materia di sicurezza, sia di contribuire alla formazione e all'aggiornamento delle varie figure professionali, rispondendo in modo mirato ai bisogni formativi espressi

dal personale in servizio, per potenziare le competenze professionali degli operatori e migliorare l'efficacia degli interventi assistenziali ed educativi.

I SERVIZI OFFERTI

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;
- 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 iniziali;

È fondamentale partire da un'analisi accurata delle condizioni dell'ospite, considerando sia il contesto ambientale in cui vive sia il suo stato fisico. Nella definizione degli obiettivi, il gruppo di competenza, che coinvolge i riferimenti familiari e socio-sanitari, deve essere consapevole che un obiettivo educativo, per essere efficace, deve manifestarsi attraverso cambiamenti visibili e ricorrenti nel comportamento, segnale di benessere.

Tuttavia, il raggiungimento di tali obiettivi può richiedere tempi variabili, da periodi relativamente brevi fino all'intero ciclo di permanenza dell'ospite in struttura. L'équipe rappresenta un punto di riferimento costante per il monitoraggio e l'adattamento del percorso stabilito, attraverso un continuo processo di feedback che permette di apportare eventuali correzioni e modifiche all'itinerario educativo.

SERVIZIO DI TRASPORTO ED ACCOMPAGNAMENTO

La struttura ha a disposizione due pulmini di proprietà Proges per le attività esterne e per il trasporto degli utenti dal domicilio al Centro e viceversa, che viene effettuato



dagli operatori del Servizio e dall'autista per i percorsi extraurbani. Per i percorsi urbani il servizio trasporto rimane sempre a carico del Centro ma effettuato con mezzi esterni alla struttura.

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.

SERVIZIO CUCINA

La produzione dei pasti è affidata alla ditta Camst, che si occupa della consegna giornaliera direttamente in struttura. I pasti, veicolati, sono preparati seguendo un menù bilanciato e tenendo conto delle eventuali prescrizioni specifiche per diete particolari.

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

Queste attività sono svolte dal personale Proges operante in struttura.

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 etiche o religiose (es: no carne).

Sulla base di prescrizioni mediche, la cucina predisporrà diete speciali.

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

QUOTA DI CONTRIBUZIONE

La retta di frequenza al centro diurno per persone con disabilità viene emessa nei confronti della ASL e del CISSACA in quota parte ed è comprensiva di tutti i servizi sopradescritti ai sensi della DGR 230/97.

I SERVIZI INCLUSI

- ! Assistenza alla persona.
- ! Pasti.
- ! Trasporti con mezzi della Cooperativa dal domicilio al Centro e viceversa e per attività esterne.
- ! Attività riabilitative interne ed esterne promosse dalla cooperativa.
- ! Presidio educativo-sanitario secondo PEI.

INFORMAZIONI UTILI

INDIRIZZO E RECAPITI

Via Luigi Einaudi n°28

15121 Alessandria

Telefono: 331 6363688

E- mail: Centro.Soleluna@proges.it

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DELLA FAMIGLIA

DIRITTI: ad essere supportati con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e culturali; di essere informati anticipatamente degli orari del servizio e delle variazioni; di essere coinvolti nella programmazione del servizio e nella definizione degli obiettivi; di ottenere riservatezza dei dati personali nel rispetto della privacy; di prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del servizio; di proporre e presentare reclami.

DOVERI: di rispettare la dignità e la professionalità degli operatori del servizio; di collaborare affinché il servizio possa essere erogato secondo le regole stabilite.

QUALITA' DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno, in quanto struttura accreditata dalla regione Piemonte, risponde ai criteri strutturali e procedurali a garanzia della qualità del servizio. Proges, in qualità di gestore dei servizi, è in possesso della certificazione di Qualità ISO UNI 9001 e ha definito e sistematizzato le procedure organizzative e valutative dei propri servizi. Pertanto, il rilevamento della qualità del servizio è considerato da due punti di vista:

- la qualità come percepita dal cliente (cioè l'utente e la famiglia);
- la qualità prodotta rispetto agli standard di qualità fissati.

Al fine di monitorare gli aspetti della qualità sopra riportati è necessario costruire strumenti di indagine che siano studiati al fine di rilevare le specifiche caratteristiche riferite ai due ambiti di indagine della qualità.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

L'indagine di soddisfazione proposta dal Centro Diurno **Soleluna** ha l'obiettivo di misurare il livello di soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie rispetto al servizio offerto. Questo strumento si rivela particolarmente utile per individuare punti di forza e aree di miglioramento, nonché per comprendere e rispondere alle diverse necessità degli ospiti.

La raccolta avviene attraverso un questionario **online**, il cui link di accesso viene inviato via mail a tutte le famiglie degli utenti iscritti nella prima metà dell'anno. Una volta completata la raccolta dei dati, viene redatto un **report dettagliato**, che viene successivamente condiviso con tutto il gruppo di lavoro e con le famiglie, garantendo trasparenza e partecipazione attiva.

Coordinatrice del Servizio
Paola Bocchio