



CARTA DEI SERVIZI 2022

Centro Socio Riabilitativo "SPES"

Centro Socio Riabilitativo "VILLA SAN PATRIZIO"

Struttura residenziale Socio riabilitativa "IL SORRISO"

Dopo di Noi sociale – "La Casetta della SPES"

PRESENTAZIONE

Perché la CARTA DEI SERVIZI?

La CARTA DEI SERVIZI è uno strumento attraverso il quale l'Associazione presenta il proprio servizio e le proprie caratteristiche. Nella CARTA DEI SERVIZI sono presenti gli elementi caratterizzanti dell'unità d'offerta e gli strumenti operativi attraverso i quali tali obiettivi vengono perseguiti.

A cosa serve la CARTA DEI SERVIZI?

La CARTA DEI SERVIZI è uno strumento che permette a chiunque la consulti di reperire informazioni che consentono di avvicinarsi e conoscere più approfonditamente la realtà dei servizi offerti e, nel caso di bisogni specifici, permetta di comprendere se il servizio illustrato è la struttura che risponde alle loro necessità.

Cosa contiene la CARTA DEI SERVIZI?

La CARTA DEI SERVIZI contiene tutte le informazioni utili a descrivere il servizio, fornendone una fotografia dettagliata.

La CARTA DEI SERVIZI ha le seguenti finalità:

- _ Fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- _ Informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- _ Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- _ Assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

Valori di riferimento

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese – Costituzione Italiana, art. 3, (vedi anche l'art. 32: tutela del diritto alla salute; l'art. 38: diritto del cittadino inabile sprovvisto dei mezzi necessari per vivere e ricevere assistenza).

Principi fondamentali

La SPES è un'Associazione nata nel 1996 su iniziativa di parenti e amici di portatori di handicap. Gestisce due centri diurni socio riabilitativi, una struttura residenziale "Dopo di Noi" e una struttura residenziale socio riabilitativa.

Il ruolo delle famiglie nella vita della struttura è essenziale, sia per impedire l'isolamento delle stesse, sia per arricchire l'Associazione.

Le iniziative dell'Associazione sono molto radicate sul territorio del comprensorio ventimigliese, gli interventi sono collegati in rete con le altre realtà della zona e con i servizi competenti, in particolar modo i tecnici dell'ASL 1.

Ai sensi dello Statuto comunale e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **EGUAGLIANZA** - Nessuna distinzione nella erogazione del servizio può essere compiuta. Va garantita la parità di trattamento. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione, etnia, lingua, religione, opinioni politiche.
- **IMPARZIALITA'** - Si assume l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **CONTINUITA'** - L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, si adottano misure volte a arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Sostanzialmente, bisogna impegnarsi a gestire le proprie attività senza interruzioni rispetto al calendario annuale fissato e alle disposizioni previste dalla normativa vigente, comunicando tempestivamente agli utenti ogni imprevista variazione di calendario e programmando eventuali interruzioni dipendenti da proprie scelte in periodi dell'anno in cui si produca il minor disagio possibile (festività).
- **PARTECIPAZIONE** – La partecipazione dell'utente e della famiglia alla prestazione che viene erogata deve essere sempre garantita. Secondo le indicazioni e le modalità previste dalla legislazione vigente.

La partecipazione degli ospiti si realizza attraverso:

- _ L'attuazione di progetti per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona;
- _ Un'efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- _ La rivelazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni, reclami e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate.

- **ACCOGLIENZA** – Si propone nei confronti degli utenti in un'ottica di ascolto per interagire con loro e soddisfare i bisogni, mediante un'opera di informazione sociosanitaria e socio-educativa.
- **RESPONSABILITA'** – Si impegna ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dagli utenti. In tal senso ogni operatore assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di una formazione continua, volta ad ampliare le proprie conoscenze e competenze da mettere al servizio degli ospiti.
- **ETICA** – Garantiamo che tutti gli operatori svolgano la loro attività seguendo l'etica che caratterizza ogni figura professionale.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** – Il servizio deve essere erogato per garantire l'efficienza e l'efficacia, valutando e confrontando attentamente: risorse impiegate e risultati raggiunti – risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.

L'aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature costituisce uno strumento per garantire la costante crescita professionale del personale dello stesso ed il livello di qualità delle prestazioni.

- **DIRITTO DI SCELTA** – L'utente ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio.

I Centri

Centro socio-riabilitativo "SPES"

C.so Limone Piemonte 63 – 18039 Ventimiglia (IM)
Tel. +39 0184 355800 – Fax +39 0184 237871

È il primo Centro che ha gestito l'Associazione dal 1997: comprende locali destinati ad attività educative e ricreative, una palestra per attività motorie, una cucina attrezzata, un bar con sala ristorante, tre uffici, servizi igienici per disabili, ascensore, un ambulatorio medico gestito dal Comune per due giorni alla settimana, un ampio giardino.

Il Centro è convenzionato con la ASL 1 Imperiese per 24 utenti ed accreditato dalla Regione Liguria.

Orario del Centro è dalle ore 9,00 alle ore 16,00.

Il trasporto dall'abitazione al centro e ritorno è garantito dall'Associazione con i propri pulmini attrezzati.

Il personale è costituito dal Direttore Sanitario, la Psicologa – Psicoterapeuta, la Coordinatrice, educatori, O.S.S., il personale tecnico per le attività specifiche, OSA, assistenti alla persona, volontari e il personale addetto alla pulizia.

I progetti sono individualizzati per ciascun utente in base alle esigenze sanitarie, riabilitative, sociali e familiari, concordato con i tecnici dell'ASL e con la famiglia.

Centro socio-riabilitativo "VILLA SAN PATRIZIO"

Via dei Colli 13 – 18012 Bordighera (IM)
Tel +39 0184 261465 – Fax +39 0184 261465

Il Centro accoglie 12 ragazzi con disabilità medio-gravi ed è gestito dalla Spes dal 2008.

Il centro si articola su due piani: al primo piano è presente una cucina attrezzata, un salone per le attività, un salone mensa, un bagno attrezzato per disabili e un bagno per il personale, al piano terra una sala attrezzata per computer, una sala musicale e uno spazio esterno accessibile per gli utenti. I due piani sono collegati tramite un montascale.

Orario del centro è dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle 16,00

Il trasporto dall'abitazione al centro e ritorno è garantito dall'Associazione con i propri pulmini attrezzati.

Il personale è costituito dal Direttore Sanitario, la Psicologa – Psicoterapeuta, la Coordinatrice, educatori, O.S.S., il personale tecnico per le attività specifiche, OSA, volontari e il personale addetto alla pulizia.

I progetti sono individualizzati per ciascun utente in base alle esigenze sanitarie, riabilitative, sociali e familiari, concordato con i tecnici dell'ASL e con la famiglia.

Struttura residenziale socio riabilitativa “IL SORRISO”

Frazione Varase – 18039 Ventimiglia (IM)
Tel +39 0184 210037 - Fax +39 0184 237871

La struttura accoglie 12 ragazzi con disabilità media ed è gestito dalla Spes dal 2006: è disponibile la possibilità di usufruire di ricoveri di sollievo su richiesta delle famiglie in accordo con l'ASL 1.

La struttura è residenziale, quindi aperta 24 ore su 24 tutti i giorni compresi i festivi.

Il trasporto degli ospiti della struttura per le varie attività è garantito dall'Associazione con i propri pulmini attrezzati.

I rientri a casa sono concordati con le famiglie ed i servizi del territorio (ASL 1 e Servizi Sociali).

Il personale è costituito dal Direttore Sanitario, la Psicologa – Psicoterapeuta, il Coordinatore, educatori, O.S.S., assistenti generici, volontari e il personale addetto alla pulizia.

I progetti sono individualizzati per ciascun utente in base alle esigenze sanitarie, riabilitative, sociali e familiari, concordato con i tecnici dell'ASL e con la famiglia.

Dopo di Noi sociale – “La casetta della Spes”

Frazione Varase loc. Madonnetta – 18039 Ventimiglia (IM)

La struttura è una villetta abitata da 4 ragazzi con disabilità lieve, più un posto disponibile per un sollievo.

Il progetto nasce per sviluppare l'autonomia dei ragazzi che di giorno frequentano il centro diurno o sono impegnati in attività lavorative, e il pomeriggio, insieme ad un educatore, badano alle necessità della casa e della loro comunità.

La sera un badante garantisce la supervisione ed ogni eventuale necessità.

Si articola su due piani: al piano inferiore la zona giorno con cucina, sala da pranzo, salone e un bagno. E al piano superiore la zona notte, con le stanze dei ragazzi e dell'operatore notturno ed un altro bagno. Esternamente la casa è circondata da un ampio giardino.

I rientri a casa sono concordati con le famiglie ed i servizi del territorio (ASL 1 e Servizi Sociali).

Il personale è costituito dalla responsabile di struttura, dagli educatori e da due badanti in turnazione.

Utenza

I quattro centri accolgono soggetti in situazione di handicap lieve medio e medio grave a livello motorio, cognitivo, affettivo e sensoriale, per i quali non è possibile prevedere al momento un inserimento abitativo e lavorativo autonomo.

Organizzazione

L'Assemblea dei soci iscritti all'Associazione ogni tre anni nomina il Direttivo, costituito dal 70% dai soci ordinari (parenti di ragazzi con handicap) e dal 30% da volontari.

Il Direttivo nomina il Presidente, prende le decisioni a livello amministrativo, approva il bilancio, gestisce i volontari da impiegare nelle varie attività.

Al fine di coinvolgere le famiglie nelle attività dei centri, è istituita un'Assemblea generale semestrale con l'obiettivo di informare sulla programmazione delle attività e per raccogliere informazioni e proposte.

Modalità di riconoscimento degli operatori

Chiunque operi a qualsiasi titolo nella struttura è dotato di cartellino di riconoscimento, in ogni momento visibile all'ospite e ai suoi familiari, che riporta nome, cognome puntato e qualifica.

Modalità di accesso e dimissione

L'ammissione ai Centri viene disposta, su richiesta della famiglia, dopo un U.V.M. (Unità di Valutazione Multidisciplinare) con i servizi interessati del territorio.

Le modalità e i tempi di inserimento sono concordati con le famiglie e i servizi territoriali, prestando attenzione alle esigenze dei singoli utenti.

La dimissione dell'utenza viene stabilita con i servizi territoriali, su richiesta dell'utente o dell'Associazione, o per trasferimento in altra città, o per modifiche del nucleo familiare, o perché le alterazioni delle condizioni sanitarie richiedano un cambiamento di sistemazione in un altro tipo di struttura.

Finalità

L'Associazione offre prestazioni e interventi integrati di tipo socio riabilitativo e di assistenza tutelare finalizzati a:

- migliorare la qualità della vita della persona favorendo l'interazione e l'interazione sociale;
- mediare i bisogni educativi del singolo rispetto alle situazioni interne del gruppo e della realtà sociali ed ambientali;

- favorire lo sviluppo delle competenze globali finalizzando l'azione al raggiungimento di obiettivi individualizzati attraverso percorsi e progetti personalizzati anche in funzione di un eventuale 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 ricorso all'istituzionalizzazione.

Attività Socio Riabilitative

Le attività svolte sono funzionali e organizzate secondo il progetto educativo individualizzato per ciascun utente e la programmazione annuale concordata con l'equipe delle strutture. È presente un servizio che offre l'opportunità di svolgere colloqui psicologici o psicoterapici individuali o di gruppo, sia per gli utenti sia per i familiari.

Si organizzano poi numerose gite, eventi che coinvolgono gli utenti nel tessuto cittadino con grande soddisfazione, incrementando l'autostima e la loro integrazione sociale: un esempio ne è il fatto che nel periodo estivo i ragazzi frequentano una spiaggia pubblica, inserendosi perfettamente nel tessuto cittadino. Particolare rilevanza viene data, nella gestione delle attività proposte alle esperienze residenziali, sottolineandone la funzione di sollievo/sostegno che queste occasioni svolgono nei confronti delle famiglie.

L'obiettivo a lungo termine è quello di dare alle famiglie degli utenti in carico risposte adeguate al bisogno di sostegno relativo alla gestione quotidiana del loro familiare assistito.

Il gestore propone soluzioni al fine di rendere personalizzata, quindi più specificata per ogni singola esigenza familiare, la proposta di sostegno e sollievo. Durante tali esperienze viene inoltre generalmente garantita la frequenza presso il centro diurno per gli ospiti che non vi partecipino.

Tutela della Privacy

È in vigore il "Nuovo Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali" (Reg. 2016/679 UE).

L'Interessato, al momento della raccolta dei dati, deve ricevere informazione verbale o scritta circa:

1. le finalità della raccolta;
2. l'obbligatorietà o non del conferimento dei dati;
3. le conseguenze dell'eventuale rifiuto;
4. a chi verranno comunicati i dati;
5. i suoi diritti (l'aggiornamento, la modifica, la cancellazione);
6. gli estremi identificativi del Titolare e del Responsabile del trattamento.

Il trattamento dei dati è consentito soltanto con il consenso espresso dell'Interessato, documentato per iscritto.

Gli strumenti elettronici utilizzati vengono aggiornati con cadenza almeno semestrale al fine di proteggere i dati dal rischio di intrusione e dal rischio derivante da virus informatici; con la nuova normativa vige l'obbligatorietà dei backup settimanali di tutti i dati più importanti dei Centri.

I dati devono essere trattati in modo da ridurre al minimo i rischi, anche accidentali, di distruzione e perdite; si deve ridurre al minimo il rischio di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conferme alle finalità della raccolta.

Scheda informativa personalizzata

- Per ciascun utente sono state individuate quattro aree di intervento (**Area delle Autonomie e Socializzazione, Area Espressiva e Area Motoria**) e sulla base di queste si sono strutturate le diverse attività nelle quali vengono perseguiti gli obiettivi individuali elaborati a seguito della costruzione del Piano Educativo Individualizzato. Questa modalità di lavoro viene definita e strutturata durante la fase di programmazione annuale e riproposta durante la verifica di ogni anno.

La gestione delle emergenze

Le emergenze vengono affrontate con la stretta e continua collaborazione tra i Centri e i servizi sociali professionali competenti. In caso di emergenza clinico - sanitaria viene immediatamente contattato il 112.

Servizi generali di supporto

- Servizio pulizia e sanificazione -

Quando vengono effettuate e come vengono denominate: Le pulizie si suddividono, per un loro corretto espletamento e perché sia possibile gestirle nei tempi previsti, in pulizie ordinarie giornaliere, pulizie ordinarie settimanali e pulizie straordinarie periodiche.

Le pulizie ad eccezione di quelle straordinarie, comprendono numerose operazioni atte all'igienizzazione della struttura e vengono effettuate dagli addetti in orario di chiusura del servizio ossia dalle 18:30 in modo che non interferiscano con le attività del centro stesso.

Pulizie ordinarie giornaliere: I lavori ordinari giornalieri comprendono la scopatura ed il lavaggio dei pavimenti uniti alla pulizia ed alla disinfezione dei servizi igienici annessi alla struttura. Sono inoltre compresi il riordino degli arredi e delle attrezzature presenti nel centro nonché la raccolta dei rifiuti appositamente collocati nel punto di raccolta esterno alla struttura stessa.

Pulizie ordinarie settimanali: Accanto al lavoro ordinario giornaliero si colloca il lavoro ordinario settimanale che consiste nell'ulteriore pulizia degli infissi e delle vetrate interne ed esterne alla struttura stessa unite a lavaggio, ceratura e lucidatura attraverso appositi macchinari e prodotti dei pavimenti.

Pulizie straordinarie periodiche: Ulteriori pulizie denominate straordinarie consistono nel lavaggio dei plafoni e nel trattamento attraverso l'utilizzo di prodotti specifici dei pavimenti ed ulteriore loro ceratura. Questo genere di pulizie viene effettuato nelle soste dall'attività del centro e nelle vacanze natalizie e pasquali.

- Servizio di Ristorazione -

Per quanto riguarda la ristorazione ci si avvale del servizio interno.

I genitori, familiari, tutori, curatori, amministratori di sostegno dei ragazzi dei Centri che necessitano di diete speciali per motivi di salute (allergie/intolleranze, diabete, ecc), dovranno presentare apposito certificato medico e dieta personalizzata.

L'istanza dovrà essere accompagnata da idonea documentazione e/o certificazione dalla quale dovrà risultare: la patologia contratta dall'utente, il periodo per il quale è richiesta la dieta speciale, gli alimenti da escludere e quelli consentiti. In particolare:

- a. in caso di allergia, intolleranza alimentare e favismo, all'istanza dovranno essere allegati gli esiti dei test allergologici riconosciuti dalla comunità scientifica internazionale e/o certificazione specialistica allergologica;
- b. in caso di diabete, all'istanza dovrà essere allegata certificazione medica o di centro specialistico con prescrizione dietetica specifica;

- c. in caso di celiachia, all'istanza dovrà essere allegata la certificazione medica o di centro specialistico con indicazione degli alimenti privi di glutine;
- d. in caso di malattia metabolica che necessita, a scopo terapeutico, dell'esclusione di particolari alimenti (fenilchetonuria, glicogenosi, ecc.), all'istanza dovrà essere allegata dieta personalizzata stabilita dal centro specialistico o dallo specialista di riferimento;
- e. in caso di sovrappeso, all'istanza dovrà essere allegata certificazione medica con richiesta di dieta ipocalorica.

Diete in Bianco:

Tale dieta viene richiesta per situazioni transitorie, che necessitano di piatti semplici con condimenti ridotti a seguito di gastriti, gastriduodeniti, stati post-influenzali e chetosi ricorrenti. Per dieta in bianco si intende la sostituzione del menù del giorno con pasta o riso in bianco, pastina o riso in brodo vegetale, carne bianca al vapore/lessata, filetto di pesce lessato o cotto al vapore formaggio grana o ricotta, patate/carote lessate o al vapore, mela. L'unico condimento concesso per primi, secondi e contorni è olio extravergine di oliva impiegato rigorosamente a crudo.

La richiesta, per diete della durata massima di cinque giorni, potrà essere effettuata direttamente dal genitore, familiare, tutore, curatore, amministratore di sostegno dell'utente.

La richiesta di dieta leggera per periodi di durata superiore ai 5 giorni consecutivi, da effettuarsi su apposito modulo, dovrà essere supportata da certificato del medico curante e dovrà essere prodotta ai Coordinatori dei vari centri.

Diete per motivazioni religiose ed ideologiche:

I genitori, familiari, tutori, curatori, amministratori di sostegno degli utenti interessati dovranno presentare apposita istanza al Direttore Sanitario, precisando gli alimenti da escludere.

Trasporto utenti

Ogni assistito deve essere prelevato sotto la propria dimora, secondo gli orari stabiliti, ed essere trasportato ai Centri tracciando percorsi il più possibile diretti e viaggiando in pulmino provvisto mediamente di n. 9 posti compreso il conducente e di adeguato programma di manutenzione, con il supporto dell'accompagnatore. E' a discrezione della famiglia fare richiesta per usufruire del trasporto; infatti gli utenti possono essere accompagnati dai genitori.

Definizione delle modalità di svolgimento delle funzioni di accompagnatore sui mezzi di trasporto del servizio:

- l'accompagnatore deve sempre controllare che tutti gli ospiti siano saliti sul mezzo di trasporto;
- l'accompagnatore aiuta gli ospiti a salire/scendere sul/dal mezzo di trasporto: l'aiuto deve essere tale da consentire la salita /discesa, giungendo anche all'aiuto fisico totale nel caso in cui l'ospite non sia autonomo;
- l'accompagnatore deve sempre scendere dal mezzo di trasporto per aiutare l'ospite;
- l'accompagnatore deve segnalare tempestivamente ed appena possibile al personale educativo del Centro, o ai familiari, qualunque evento riguardante l'ospite stesso;
- l'accompagnatore è ritenuto responsabile della mancata consegna di messaggi, plichi o altra comunicazione sia al personale sia ai familiari;
- l'accompagnatore deve attenersi agli orari fissati;
- l'accompagnatore deve mantenere un comportamento che sia sensibile e disponibile alle esigenze dell'ospite, sapendo che il suo comportamento (sia esso verbale sia non verbale) può rappresentare un modello per gli ospiti.

RETТА

Costo della retta

Il costo della retta socio riabilitativa è definita dalla Regione Liguria con apposita delibera, viene indicato nell'allegato alla presente Carta dei Servizi ed è suscettibile di adeguamento annuale (decorrente di norma

dal 1° gennaio di ciascun anno) con delibera del Direttivo della SPES AUSER e viene annualmente adeguata con indice ISTAT e viene corrisposta dall'ASL.

Prestazioni comprese nella retta di frequenza

All'interno della retta sono compresi:

- _ progettazione educativa individualizzata;
- _ sostegno educativo secondo progettazione;
- _ supervisione a cura di uno Psicologo;
- _ assistenza alla persona (socio assistenziale e socio educativa) attraverso personale qualificato (educatori professionali, operatori socio sanitari, assistenti ausiliari, ecc.);
- _ gestione dei rapporti con la famiglia;
- _ organizzazione di attività di socializzazione e di animazione;
- _ organizzazione di attività di rete con le organizzazioni di volontariato;
- _ trasporti all'interno del territorio per lo svolgimento delle attività programmatiche;
- _ eventuale trasporto da/per il Centro degli utenti residenti.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

I Centri operano secondo principi di efficienza ed efficacia riguardo alle modalità di erogazione dei servizi al cittadino e si impegna: ad una completa informazione sui servizi offerti; ad una valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante relazioni annuali sull'attività svolta, riunioni con i Familiari, incontri con i Servizi Sociali del Comune di Cernusco sul Naviglio, indagini sulla soddisfazione degli utenti, dei Familiari, Tutori, Curatori e Amministratori di sostegno, degli operatori.

VALUTAZIONE DEL BENESSERE DEGLI UTENTI *attraverso:*

- riunioni di Equipe;
- Programmazione;
- Confronto con i Familiari;
- Confronto con i Servizi Sociali e Sanitari;
- Colloqui con gli utenti.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI *attraverso:*

- riunioni periodiche in assemblea plenaria;
- Colloqui periodici con le singole famiglie;
- Questionario di soddisfazione con somministrazione annuale (vedi allegato);

I risultati del Questionario vengono regolarmente comunicati in assemblea plenaria (e commentati insieme ai Comuni invianti, nonché ai Familiari, Tutori, Curatori, Amministratori di sostegno).

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI *attraverso:*

- riunioni di Equipe;
- Riunioni di servizio con il Responsabile;

SISTEMA DI QUALITA' E SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Gestione della sicurezza

Ogni struttura associativa deve essere in possesso dei requisiti di legge in merito a sicurezza dei luoghi di lavoro e sicurezza antincendio, nonché gestione dell'emergenza, con riferimento ai punti di seguito citati, per cui si riportano i requisiti salienti ed i principali riferimenti normativi.

Impianti elettrici:

Gli impianti elettrici debbono rispettare i requisiti individuati dalla L. 01/03/1968 n° 186 in merito a sicurezza delle utenze, caratteristiche dei quadri elettrici, delle linee e dei dispositivi di protezione salvavita, e se realizzati dopo il 1990, debbono essere dotati di dichiarazione di conformità, ai sensi della L. 46/90.

Impianti termici e di condizionamento:

Gli impianti termici e di condizionamento debbono rispettare i requisiti individuati dalla L. 09/01/1991 n° 10, in merito al contenimento energetico ed alle dispersioni termiche, nonché alle caratteristiche dei combustibili utilizzati per il riscaldamento. Devono essere assicurate idonee condizioni termoclimatiche ed un accettabile comfort termoigrometrico in ogni stagione dell'anno. Per gli impianti va prevista ed effettuata una adeguata manutenzione periodica.

Sicurezza antincendio:

Ogni struttura deve essere dotata di idonei mezzi di estinzione degli incendi, costituiti da estintori portati ed idranti, e di un sistema di vie di fuga e di uscite di sicurezza proporzionato al numero di persone che vi operano.

PROCEDURE

Metodologia di accesso e presa in carico

Premessa:

I Centri Diurni Socio Riabilitativi sono due strutture territoriali rivolti a:

1. soggetti in situazione di handicap intellettivo;
2. di norma maggiorenni;
3. con notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari;
4. di norma che abbiano assolto l'obbligo scolastico;
5. per i quali, non è programmabile un percorso di inserimento lavorativo o formativo.

Sempre nell'ottica di proporre interventi individualizzati si prevedono attività supportate da precisi programmi rilevabili dal progetto educativo individuale (P.E.I.).

Criteri di accesso e lista d'attesa:

L'ammissione ai centri viene disposta dalla Struttura Complessa Disabilità Adulti e dal servizio sociale del comune di competenza territoriale.

Successivamente l'utente viene preso in carico per un periodo di osservazione che comprende: - frequenza parziale del Centro diurno; - colloqui tra referente educativo e famiglia o referente del territorio; - incontri tra psicologa e utente; - incontri tra psicologa e famiglia.

Al termine del periodo d'osservazione l'équipe stende il Progetto Educativo Individuale e predisponde la frequenza del Centro diurno.

Lista d'attesa:

Qualora le richieste di ammissione al Centro siano superiori all'offerta, viene approntata una lista d'attesa depositata presso la Struttura Complessa Disabilità Adulti. Avranno priorità di inserimento i soggetti che hanno ottenuto il maggior punteggio in base alla graduatoria predisposta dall'ASL.

Modalità di frequenza:

L'utente e la sua famiglia si impegnano a garantire una frequenza continuativa. Qualora si verifichi una assenza per malattia pari o superiore ai 5 giorni la riammissione è subordinata alla presentazione di una certificazione medica, attestante la possibilità di essere riammesso nel servizio. Nel caso di certificata malattia che impedisca la fruizione del Centro diurno - al fine di mantenere la continuità del rapporto con gli utenti in carico al servizio si provvederà al mantenimento del posto dell'utente in questione salvo presentazione delle sue dimissioni.

Dimissioni:

La dimissione dal servizio può essere richiesta dall'equipe educativa, dall'utente o dalla famiglia/rappresentante legale.

Le dimissioni possono, altresì, essere disposte dal direttore sanitario della struttura in accordo con i servizi territoriali, quando il progetto educativo abbia esaurito la sua validità di intervento e si imponga la necessità di attivare un nuovo e diverso progetto assistenziale.

In ogni caso non vi può essere sospensione o interruzione del servizio senza il preventivo coinvolgimento della famiglia/rappresentante legale.

Motivazioni delle dimissioni:

Le dimissioni dal Centro possono avvenire a titolo esemplificativo per i seguenti motivi:

1. rinuncia dell'utente e/o della famiglia all'inserimento al Centro;
2. realizzazione di un progetto individualizzato e reperimento opportunità integrazione esterna;
- 3 accertamento dell'Equipe Multidisciplinare dell'inadeguatezza del Centro alle necessità dell'utente.

ELENCO DEI DOCUMENTI ALLEGATI ALLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

Allegato n. 1 Costo della retta, prestazioni comprese, prestazioni non comprese nella retta di frequenza, costo refezione C.D.D.

Allegato n. 2 Richiesta di ammissione;

Allegato n. 3 Questionario medico;

Allegato n. 4 Modulo di reclamo;

Allegato n. 5 Questionario di gradimento dei servizi C.D.D.;

Allegato n. 6 Informativa sulla privacy.

Allegato n. 7 Funzionagramma

Allegato n. 8 Organigramma

Allegato n. 1**RETTA***Costo della retta, Prestazione comprese***RETTA 2021****Costo della retta****CENTRI PER PERSONE CON DISABILITA'***DESCRIZIONE Tariffe dal 01/01/2016*

	VARASE	BORDIGHERA	ROVERINO
ASL	41,76 €	53,18€	53,18€
FAMIGLIA/FILSE	IN BASE ALL'ISEE	IN BASE ALL'ISEE	IN BASE ALL'ISEE

Prestazioni comprese

All'interno della retta sono compresi:

- _ progettazione educativa individualizzata;
- _ sostegno educativo secondo progettazione;
- _ supervisione a cura di uno Psicologo;
- _ assistenza alla persona (socio assistenziale e socio educativa) attraverso personale qualificato (educatori professionali, operatori socio sanitari, assistenti ausiliari, ecc.);
- _ gestione dei rapporti con la famiglia;
- _ organizzazione di attività di socializzazione e di animazione;
- _ organizzazione di attività di rete con le organizzazioni di volontariato;
- _ servizio mensa;
- _ trasporti all'interno del territorio per lo svolgimento delle attività programmatiche;
- _ eventuale trasporto da/per il Centro degli utenti residenti.

Allegato n. 2**Richiesta di ammissione**

Con la presente richiedo l'ammissione presso il Centro Diurno per persone con Disabilità sito in, via - del /della Signor/Signora:

Nato/a a _____ il _____

Residente a _____

In via _____ n. _____

Con recapito telefonico _____ cell. N. _____

1. Si allega la seguente documentazione:

- Carta di identità;
- Codice fiscale;
- Tessera sanitaria;
- Cartellino esenzione ticket;
- Verbale accertamento invalidità civile /indennità accompagnamento o indennità di frequenza;
- Eventuale documentazione medica e relazioni cliniche precedenti;
- Certificato attestante l'assenza di malattie tubercolari redatta a cura di un presidio pneumologico del territorio di residenza dell'ospite;
- Certificato medico attestante l'assenza di malattie infettive tali da compromettere la vita di comunità;
- Schede conoscitiva delle condizioni socio-sanitarie della persona da inserire al Centro, compilata a cura del medico di medicina generale o di eventuale altro medico specialista;
- Certificato vaccinazioni obbligatorie;
- Relazione sulle condizioni socio-ambientale redatta dall'assistente sociale del comune di appartenenza.

2. Comunico che in caso di necessità dovrete contattare il Signor/Signora:

che risulta essere legata all'Utente dalla seguente relazione di parentela/conoscenza

e che è residente a _____

in via _____ n. _____

con recapito telefonico _____ cell n. _____

ed anche il /la Signor /Signora _____

che risulta essere legata all'Utente dalla seguente relazione di parentela/conoscenza

e che è residente a _____

in via _____ n. _____

con recapito telefonico _____ cell. N. _____

3. Dichiaro di assumermi ogni responsabilità in merito alla veridicità dei dati in essa contenuti ed autorizzo la raccolta, la trasmissione e l'archiviazione dei dati personali all'interno della rete degli enti competenti per legge in materia di servizi socio-sanitari/assistenziali nel rispetto del diritto alla riservatezza, in conformità a quanto previsto dal D.Lgs 196/03.

4. Dichiaro, nel caso la presente richiesta fosse favorevolmente accolta, di impegnarmi – ora per allora – ad accettare, senza eccezioni di sorta, il "Regolamento.", e di essere edotto/a delle condizioni esposte nella "Carta dei Servizi", che ho ricevuto e dei quali ho preso conoscenza prima di sottoscrivere la presente domanda.

In fede

Allegato n. 3

Questionario Medico

Sig. / Sig.ra _____

Nato/a a _____ il _____

Abitante a _____ Via _____

Diagnosi principale _____

Altre diagnosi _____

Anamnesi patologica remota _____

Anamnesi patologica prossima _____

Altri problemi clinici _____

Compenso cardio-circolatorio _____

soddisfacente in compenso farmacologico

scompensato

altro _____

Autonomia respiratoria _____

nessun problema necessita di ossigeno terapia:

respira con ventilatore O2 liquido

necessita di bronco aspirazione O2 gassoso

in compenso farmacologico

Visita e udito _____

normale grave deficit uditivo non correggibile

deficit corretto da protesi e/o occhiali in uso cecità completa

grave deficit visivo non correggibile sordità completa

Disturbi comportamentali e psichiatrici _____

nessuno vagabondaggio

ansia inversione ritmo sonno – veglia

depressione auto etero aggressività

deliri (di persecuzione, di gelosia, ecc) eccezionalmente

urla, lamentazioni o vocalismi ripetitivi ricorrente con frequenza _____

forme di demenza _____

in cura presso servizi psichiatrici allucinazioni

tentativi suicidi etilismo attuale

agitazione psicomotoria notturna etilismo pregresso

rifiuto dell'assistenza nella attività della vita quotidiana

altro _____

Alterazioni neurologiche _____

epilessia spasticità

paraplegia tetraplegia

emiparesi

altro _____

Linguaggio _____

espressione verbale normale disartria

-
- afasia con buona comprensione afasia globale
 - parola frase balbuzie
 - ecolalia mutismo

Controllo sfinterico

- presente con evacuazione naturale
- controllo sfinterico parziale minzione defecazione
- evacuazione supportata (operatore) minzione defecazione
- evacuazione assistita (infermiere) minzione defecazione

Mobilità

- cammina autonomamente senza aiuto cammina e si sposta con ausili
- necessita di assistenza nell'uso degli ausili Quali _____
- allettato, deve essere movimentato o alzato

motivo della ridotta mobilità _____

Medicazioni e controlli infermieristici

- lesioni da decubito localizzazione _____ stadio _____
- ulcerazioni della pelle _____
- altre medicazioni o controlli _____

Terapia riabilitative effettuate

- No
- Sì, con risultato _____
- Sì, con risultato _____
- Sì, con risultato _____

note _____

E' esente da malattie infettive e può vivere in comunità?

- Sì
- No, perché _____

Problemi e condizioni correlate all'alimentazione

- stato nutrizionale soddisfacente cibi frullati
- obesità cibi omogeneizzati
- malnutrizione nutrizione entrale per PEG
- disfagia nutrizione per sondino
- rifiuto del cibo nutrizione parenterale totale
- altro _____

Allergie e intolleranze alimentari conosciute _____

Allergie a farmaci

- No
- Sì, quali _____

Terapie farmacologiche in corso (indicare il farmaco in uso e la posologia)

Data _____

Scheda compilata a cura del Dott. _____

Allegato n. 4

Modulo di reclamo

Gentile Signora, Gentile signore,

Può essere presentato reclamo scritto (a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o segnalare eventuali suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse) presso l'Ufficio della SPES AUSER compilando l'apposito modulo predisposto.

(Da utilizzare nei casi di inosservanza dei principi previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.)

Nome e Cognome _____

' utente ' parente ' conoscente ' altro

Desidero ricevere risposta al seguente recapito:

Via _____ n. _____

Comune _____ (prov. _____) CAP _____

Tel _____ Cell. _____ Fax _____

e-mail _____

Io sottoscritto _____ autorizzo il Centro "SPES AUSER" di Ventimiglia (IM), al trattamento dei miei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/03 per i fini statistici e legati alla risoluzione delle non conformità segnalate.

Data _____ Firma _____

Motivazione del reclamo

Data _____ luogo _____

Firma _____

Allegato n. 5



Associazione
Parenti e amici di
Portatori di handicap

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI ASSOCIAZIONE “SPES AUSER”

Le chiediamo di compilare il seguente questionario, assolutamente anonimo che si riferisce sia all’aspetto specifico della presa in carico, sia alle condizioni generali ed ambientali della struttura che offre il servizio, sia ai vari servizi prestatati al suo interno.

Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per migliorare l’efficienza e la qualità dei servizi che Le vengono offerti.

Ringraziandoti per la collaborazione e salutandoti cordialmente, ti ricordo che una volta compilato il questionario, lo potrai consegnare alle Responsabili.

Sbarra il quadrato sotto l’espressione che meglio esprime la tua opinione ed esprimi per ognuno il tuo giudizio da 1 a 10 contrassegnando con una crocetta la cifra che ritiene più adeguata (1= insoddisfazione a 10= eccellente).

Le risposte rimarranno anonime e non saranno viste dal personale ed in seguito appositamente valutate.

**Il Presidente della SPES
Matteo Lupi**

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

1. Gli ambienti in cui si svolge la vita del Centro sono adeguati

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. I suoi giudizi sul servizio pasti

a. Le quantità dei cibi sono adeguate

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b. Le diete prescritte sono rispettate

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

c. La qualità dei cibi offerti è buona

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Se ne usufruisce come giudica il Servizio Trasporto?

a. Puntuale

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b. Affidabile

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

c. Sicuro (rispetto ai mezzi utilizzati)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

d. Adeguatamente assistito

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4. Orario di apertura del centro all'utenza

a. Adeguato per la durata complessiva

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

b. Adeguato rispetto all'orario di apertura

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

c. Adeguato rispetto all'orario di chiusura

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. Le attività proposte dal centro per il suo familiare sono...

a. Adeguate alle sue capacità

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

b. Adeguate agli obiettivi educativi concordati con l'equipe

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

c. Condotte in modo professionale

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

d. Diversificate e varie per tipologia e quantità

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Come giudica l'organizzazione delle vacanze estive?

a. I luoghi di destinazione scelti sono soddisfacenti

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

b. Le strutture ospitanti sono adeguate

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

c. I costi sostenuti sono convenienti

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RELAZIONE E COMUNICAZIONE

7. Il rapporto instauratosi fra il Suo familiare e gli operatori è positivo

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Come giudica il rapporto e la comunicazione tra Lei (nucleo familiare) e il Centro

a. La comunicazione con il centro è costante

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b. La comunicazione con il centro è chiara e completa

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

c. Il rapporto con l'equipe è soddisfacente

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. L'assistenza prestata dagli operatori al Suo familiare è ...

a. Soddisfacente per la parte socio-assistenziale

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b. Soddisfacente per la parte educativa

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


RISULTATO COMPLESSIVO

10. Le chiedo di esprimere un giudizio complessivo sul servizio offerto dall'Associazione

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Eventuali suggerimenti: _____

Allegato n. 6

 <p>Associazione Parenti e amici Portatori di handicap</p>	<p>Documento programmatico per la sicurezza dei trattamenti di dati personali</p>
---	--

CONSENSO

In esecuzione al d. lgs. 196/2003, recante disposizioni a tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, il Richiedente fornisce il consenso al trattamento dei propri dati personali, direttamente o anche attraverso terzi, per ottemperare ad obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria.


Titolare del trattamento dati è l'Associazione SPES APS.

L'utente in relazione al trattamento dei propri dati personali potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti previsti dalla normativa vigente.

Il sottoscritto _____ (parente dell'utente
_____) esprime il proprio consenso al trattamento
dei dati forniti.

Data _____

Firma _____

 <p>SPES ONLUS</p> <p>Associazione Parenti e amici Portatori di handicap</p>	<h2>Informativa privacy</h2>
--	------------------------------

Ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 196/2003 ed in relazione ai dati personali che si intendono trattare l'Associazione SPES AUSER La informa di quanto segue:

i dati personali liberamente comunicati saranno registrati su database cartacei e informatici protetti e non accessibili al pubblico.

Proprietario del database e responsabile per il trattamento dei dati è l'Associazione SPES AUSER.

Il trattamento dei dati forniti avviene per le seguenti finalità:

- a) fornire i servizi previsti;
- b) informarla sui nuovi prodotti e servizi;
- c) ottemperare agli obblighi di legge.

I Suoi dati personali potranno essere comunicati dall'Associazione SPES AUSER ai sensi dell'art.20 della Legge:

- a società controllate o collegate all'Associazione SPES AUSER ai sensi dell'art. 2359 Codice Civile;
- a persone fisiche o giuridiche che per conto dell'Associazione SPES AUSER effettuino specifici servizi elaborativi o svolgano attività connesse o di supporto;
- a personale medico o paramedico in caso di emergenza sanitaria.

In nessun altro caso i Suoi dati personali saranno da noi trasmessi a parti terze eccezion fatta nel caso in cui l'Associazione SPES AUSER:

- abbia avuto il Suo consenso esplicito a condividere i Suoi dati con terze parti;
- debba ottemperare ad ordini scritti dell'Autorità Giudiziaria.

In conformità con norma vigente, l'Associazione SPES AUSER riconosce i seguenti diritti:

- a) di accedere in qualsiasi momento ai Suoi dati
- b) di ottenere in qualsiasi momento:
 - b1) la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, anche se non ancora registrati, e la comunicazione in forma intelligibile dei medesimi dati e della loro origine;
 - b2) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, qualora vi sia l'interesse, l'integrazione dei dati;
 - b3) l'attestazione di cui al punto b2) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi;

- c) di opporsi per motivi legittimi, al trattamento dei dati:
 d) di opporsi ai trattamenti dei dati per finalità commerciali, pubblicitarie o di ricerche di mercato.

Ventimiglia, 1 gennaio 2022

SPES APS

Allegato n. 7 Funzionigramma

CONSIGLIO DIRETTIVO	<ul style="list-style-type: none"> • approvazione del bilancio consuntivo; • nomina delle cariche sociali previste dallo Statuto; • approvazione dei regolamenti previsti dallo Statuto.
DIRETTIVO	<ul style="list-style-type: none"> • approvazione dei progetti annuali e pluriennali; • approvazione e verifica periodica dei budget annuali e pluriennali; • redazione dei bilanci consuntivi e preventivi; • conferimento di deleghe e mandati specifici; • deliberazioni relative al personale della società (assunzione, dimissione, retribuzione, incarichi); • deliberazione circa l'ammissione, il recesso, la decadenza e l'esclusione di soci; • deliberazione dell'adesione o uscita da altri organismi, enti o società.
PRESIDENTE	<ul style="list-style-type: none"> • ha la rappresentanza legale dell'Associazione SPES AUSER; • ha i poteri di firma nei limiti concessi dallo Statuto e dalla delega del Direttivo; • convoca il consiglio e ne dirige i lavori; • cura tutti gli aspetti della comunicazione sociale interna ed esterna; • Attua le linee di indirizzo di politica aziendale definite dal Direttivo e risponde dell'attuazione dei programmi aziendali deliberati; • organizza e dirige l'attività degli uffici e delle unità operative previste dall'organigramma aziendale, verificandone l'efficienza e l'efficacia; • supervisiona e verifica il rispetto delle normative generali e specifiche concernenti la gestione dei servizi e l'ordinato svolgimento di tutte le funzioni aziendali;

	<ul style="list-style-type: none"> • distribuisce i compiti tra gli uffici e i servizi; • cura i rapporti con gli enti pubblici e privati esterni.
DIRETTORE SANITARIO	<ul style="list-style-type: none"> • sovrintende a tutti gli aspetti che hanno rilievo sanitario presenti nel Centro Diurno; • verifica la qualità delle cartelle cliniche e dei piani terapeutici riabilitativi; • controlla la gestione dei farmaci; • cura la produzione e il rispetto dei regolamenti per la gestione delle emergenze.
DIRETTORE GENERALE	<ul style="list-style-type: none"> • elabora i progetti educativi individualizzati per ogni utente; • mantiene i contatti con le famiglie degli utenti; • supervisiona le riunioni di equipe e quelle con i genitori; • è referente per la selezione, l'inserimento al ruolo e la gestione delle persone che operano nel Centro Diurno; • supporta i coordinatori nella loro attività, predispone progetti tecnici per la gestione dei servizi, propone gli obiettivi e ne verifica il raggiungimento; • collabora con altri enti o servizi presenti sul territorio, in particolare il Servizio Sociale, la scuola e i servizi specialistici, grazie ai quali si realizza l'intervento sull'utente.
COORDINATORE DEL CENTRO DIURNO	<ul style="list-style-type: none"> • rileva le presenze del personale e utenti; • gestisce le sostituzioni del personale assente; • programma, realizza e verifica tutti gli interventi di formazione, raccogliendo il fabbisogno formativo delle equipe; • cura l'implementazione e l'applicazione delle norme sulla privacy; • è responsabile della gestione della documentazione interna al Centro Diurno; • coordina i collaboratori esterni; • aggiorna e divulga l'organigramma e il funzionigramma aziendale; • comunica, sviluppa e aggiorna le Procedure operative;

	<ul style="list-style-type: none"> • verifica la corretta gestione, esecuzione e controllo di tutti i processi aziendali certificati, per poter garantire costantemente la qualità dei servizi forniti; • gestire le problematiche e le azioni di miglioramento;
EDUCATORI	<ul style="list-style-type: none"> • partecipano all'elaborazione e stesura del progetto educativo individualizzato per ciascun utente; • mettono in pratica attivamente il progetto educativo individualizzato • partecipano alle riunioni di equipe.
OSS	<ul style="list-style-type: none"> • si occupano dell'igiene personale degli utenti; • aiutano all'assunzione dei pasti; • svolgono attività finalizzate all'igiene personale, al cambio della biancheria, all'espletamento delle funzioni fisiologiche, all'aiuto nella deambulazione, all'uso corretto di presidi, ausili e attrezzature, all'apprendimento e mantenimento di posture corrette; • osservano, riconoscono e riferiscono alcuni dei più comuni sintomi di allarme che l'utente può presentare (pallore, sudorazione ecc.); • attuare interventi di primo soccorso; • effettuano piccole medicazioni o cambio delle stesse;
Assistenti generici	<ul style="list-style-type: none"> • operano assistenza diretta alla persona; • forniscono un aiuto complementare alle attività di assistenza e tutela svolte da altri operatori per il miglioramento delle condizioni di vita, igieniche e relazionali dell'utente.

Allegato n. 8
Organigramma

