

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO SOCIO EDUCATIVO RIABILITATIVO PER DISABILI A VALENZA SOCIO-SANITARIA (COD. SRDIS 2)



Il Centro Socio Educativo Riabilitativo diurno per disabili (C.S.E.R.) ANFFAS – Onlus Grottammare (AP) - Via Sacconi 40, è situata in una struttura dotata di vari servizi e di ampi spazi esterni.

DEFINIZIONE

Struttura semiresidenziale che garantisce trattamenti socio-riabilitativi di recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue, erogati congiuntamente a prestazioni assistenziali e tutelari di diversa intensità.

CARATTERISTICHE UTENZA CON RELATIVO LIVELLO DI INTENSITÀ ASSISTENZIALE

Persone non autosufficienti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali con notevole compromissione delle autonomie funzionali, i quali hanno adempiuto all'obbligo scolastico e per le quali non è prevedibile nel breve periodo un percorso lavorativo o formativo.

FINALITÀ/OBIETTIVO DI CURA

Offre prestazioni per la costruzione del progetto individuale di cui:

- Migliorare la qualità della vita della persona favorendo l'interazione e l'integrazione sociale;
- Rispondere in modo globale e armonico ai livelli di crescita;
- Mediare i bisogni educativi specifici del singolo rispetto alle situazioni interne del gruppo ed alle realtà sociali e ambientali;
- Favorire lo sviluppo delle competenze globali finalizzando l'azione al raggiungimento di obiettivi significativi mediante percorsi e progetti personalizzati anche in funzione di un possibile inserimento lavorativo;
- Incrementare e mantenere i livelli di autonomia funzionale contrastando i processi involutivi;
- Sostenere le famiglie, supportandone il lavoro di cura, riducendo l'isolamento, evitando o ritardando il ricorso alle strutture residenziali.

CAPACITÀ RICETTIVA E TIPO DI ORGANIZZAZIONE

Massimo 25 presenze giornaliere. Il Centro è aperto per almeno 7 ore al giorno, di norma dalle 09.00 alle 16:00, per 5 giorni la settimana (dal lunedì al venerdì) e per almeno 48 settimane l'anno.

DURATA DELLA PERMANENZA IN STRUTTURA

Senza limite di tempo e di norma fino al mantenimento dei requisiti del setting assistenziale di riferimento secondo la valutazione multidimensionale effettuata dall'UMEA.

MODALITÀ DI ACCESSO

Si accede alla struttura previa valutazione multidimensionale effettuata dalle Unità Multidisciplinari per l'Età Adulta (UMEA) operanti nell'ambito delle Unità Operative Sociali e Sanitarie (U.O.Se.S), alle quali viene affidata la presa in carico delle persone con disabilità, garantendo la presenza della componente clinica e sociale in un'ottica di effettiva integrazione socio-sanitaria redatta secondo i principi della valutazione bio-psicosociale in coerenza con il sistema di classificazione ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della disabilità e della salute), dovrà analizzare le diverse dimensioni della vita delle persone con disabilità.

Il Centro, sito al piano terra pari a circa 200 mq., è composto da:

- ampio ingresso;
- soggiorno/pranzo/MERENDA;

- sala ricreativa polivalente con televisione, stereo (materiale didattico per momenti socio/ricreativi e ludici)
- cucina;
- tre bagni di cui uno attrezzato;

La struttura, priva di barriere architettoniche è dotata di spazi interni e esterni (cortile/giardino) per svolgere attività riabilitative, ricreative, abilitative, culturali e di inclusione sociale. Tutti gli impianti sono a norma di legge.

LINEE GUIDA DEL SERVIZIO

- 1) *Individualizzazione dei percorsi educativi sulla base di una valutazione approfondita e tecnicamente fondata sui bisogni.*

Ogni utente avrà, nella sua frequenza, attività individualizzate definite sulla base di un lavoro interdisciplinare di valutazione della condizione personale (età, livello di abilità, condizioni cliniche, aspetti psicopatologici...). Tale condizione potrà evolvere nel tempo ed essere ridefinita, in base a periodiche rivalutazioni, determinando in questo modo la flessibilità dei piani educativi.

- 2) *Sviluppo di competenze e abilità legate ad una logica di funzionalità ecosistemica.*

Le attività dei servizi sono rivolte all'acquisizione, generalizzazione, mantenimento di competenze adattive dei soggetti, ponendo particolare attenzione alle abilità di vita richieste dagli ecosistemi (ambienti all'interno dei quali il soggetto vive). In termini più generali i servizi si pongono come punto di crescita non solo per l'utente, ma per tutti coloro che a vario titolo vi si relazionano: operatori, famiglie, popolazione del territorio.

- 3) *Normalizzazione.*

Nello svolgimento e scelta delle attività verrà seguito il principio della normalizzazione, che privilegia l'uso di mezzi, situazioni, procedure il più normali possibile (apprendimento in vivo, ritmi di vita interni alla struttura il più possibile normalizzati per luoghi, scansione di orari e ritmi della giornata).

- 4) *Sviluppo e potenziamento del più alto livello possibile di Qualità della Vita.*

Ciò significa, per l'utenza più anziana con ridotte potenzialità di apprendimento, favorire al massimo le condizioni di benessere esistenziale e di soddisfazione personale. Nei soggetti con maggiori potenzialità di sviluppo invece, il miglioramento delle qualità della vita sarà il criterio orientativo della scelta di obiettivi di apprendimento e sarà l'indice del loro raggiungimento.

- 5) *Il servizio si configura come luogo ad alta densità relazionale, sia da un punto di vista qualitativo che quantitativo.*

La relazione significativa, effettivamente valida e rispondente in modo differenziato ai bisogni dell'utenza è considerata metodologicamente mezzo privilegiato e fine del progetto pedagogico generale; soprattutto in relazione al principio di normalizzazione e a quello di integrazione funzionale con il territorio.

6) *Integrazione funzionale con il territorio.*

Si prevedono diversi livelli di integrazione funzionale con tutte quelle realtà del territorio che possono concorrere al perseguimento dei nostri obiettivi a partire da presenze significative all'interno della struttura;

- Attività motorie;
- Laboratori (Musicoterapia, artistico, occupazionale ecc.);

Attività esterne

Relativamente alle esigenze derivanti dalla condizione degli ospiti, si possono prevedere, sulla base dei rispettivi PEI, attività esterne quali:

a . Attività ludico-ricreativa;

7) *I Servizi si pongono come centro di stimolo culturale e sensibilizzazione.*

Potranno essere realizzate iniziative formative (per gli operatori, per i volontari ecc.).

8) *Democratizzazione dei processi.*

Riteniamo importante attivare procedure di coinvolgimento degli operatori, dei volontari, dei servizi e della cittadinanza all'interno di una logica di trasparenza e corresponsabilizzazione sulle decisioni e sulle procedure.

9) *Meccanismi intrinseci di verifica autocorrettiva.*

Una parte costitutiva e rilevante dell'attività sarà dedicata alla verifica della validità (prevalentemente sul piano sociale) e dell'efficacia (sul piano dell'intervento) delle iniziative ed attività intraprese. A tale scopo verranno individuati meccanismi interni di controllo della qualità dell'operato.

10) *Qualità totale del servizio.*

Alla luce di quanto finora esposto e a garanzia dei diritti degli utenti e degli operatori, i principi della qualità totale saranno il fondamento della "carta del servizio" (dove verranno specificati obiettivi, attività, criteri, meccanismi decisionali, indicatori di verifica, responsabilità).

11) *Rilevazione del grado di soddisfazione operatori attivi e volontari presenti presso il Centro*

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il Centro è un servizio che si contraddistingue per la sua caratteristica familiare, nel senso che tende, con le dovute differenze, a ricostruire un clima familiare tale da garantire il massimo grado di normalizzazione possibile.

Una ulteriore ed importante novità di questo servizio risiede nella capacità di far convivere in modo vincente e sinergico due modelli (sociale e abilitativi) che, tra loro spesso

contrapposti, hanno il medesimo obiettivo: **migliorare e garantire il benessere personale della persona con disabilità.**

Il modello sociale è più attento ai bisogni di integrazione sociale e al clima educativo;

Il modello abilitativo, più attento invece alle componenti di intervento finalizzate al miglioramento delle abilità personali.

Gli stili relazionali assunti dagli operatori e dagli ospiti della Centro, contraddistinguono lo stile familiare specifico del Centro stesso, stile familiare che coincide con le finalità del servizio

Se proviamo a “leggere” con maggiore accuratezza gli stili relazionali assunti dagli operatori e dagli ospiti della Centro, è possibile individuare ciò che contraddistingue lo stile familiare specifico, stile familiare che coincide con le finalità del servizio:

- a) **Attenzione all'accoglienza.** Nel Centro l'accoglienza è un'esperienza quotidiana: le persone sanno che possono sentirsi sicure e protette, libere di esprimere le proprie richieste e bisogni; esse sono consapevoli sotto gli aspetti emotivo e cognitivo che in qualunque momento possono trovare un educatore o un'altra persona con cui stare o svolgere l'attività gradita.
- b) **Sentirsi nutriti.** Non ci riferiamo certo solamente al nutrimento fisico, anche se il preparare una merenda o consumare insieme i pasti diventa un'occasione di incontro privilegiata, il riferimento è al nutrimento affettivo. Nel Centro è prioritario facilitare un clima in cui diventi naturale regalarsi affetto ed attenzioni, preoccuparsi della salute fisica ed emotiva dell'altro, prestando interesse alla persona in quanto tale. Allora, anche la gioia diventa fondamentale nella vita nel Centro. Infatti, se mancasse il divertimento, la spensieratezza nello svolgimento delle mansioni quotidiane, l'abitudine a ridere insieme degli accadimenti giornalieri ci troveremmo di fronte a un istituto, magari molto curato nell'arredamento ed efficiente nelle strutture, ma asettico, freddo, senza calore.
- c) **Rassicurazione e conforto.** La paura, la solitudine, lo sconforto e il dolore fanno parte dell'esperienza di ciascuna persona e anche nel Centro accade talvolta di essere investiti da questi sentimenti. Proprio in tali situazioni, il Centro dimostra tutta la sua naturale predisposizione alla persona. L'educatore, e talvolta gli altri membri della Centro, diventano capaci di rassicurare e confortare chi è in difficoltà, proponendosi anche solo per una chiacchierata, una passeggiata o magari, senza bisogno di parole, invitando a fare qualcosa insieme, come a voler dire “guarda che non sei solo... io sono qui con te”.
- d) **Intimità.** La riservatezza delle persone, il rispetto per la loro intimità, per gli spazi e i tempi personali sono garantiti. Il Centro non è di tutti o degli operatori (per cui, in qualsiasi momento, chiunque può entrare in casa a sbrigare faccende, pur con buone intenzioni, ma senza chiederne il permesso). Essa, proprio come ogni casa che si rispetti, è un'abitazione privata in cui la gestione degli spazi, dei tempi e l'organizzazione degli ambienti e degli incontri sono riservati alle sole persone che frequentano il centro e che hanno quindi pieno diritto di *empowerment* (controllo dell'ambiente).

- e) **L'occasione di incontro.** Il Centro diventa l'occasione di incontri periodici, nel rispetto della privacy di ciascuno. Sono infatti frequentissime le visite di amici e parenti. Gli educatori devono anzi facilitare le occasioni conviviali e le occasioni di incontri collettivi tra tutti i famigliari degli "ospiti", come a testimoniare che ora ci si trova di fronte ad una famiglia allargata.
- f) **L'intreccio tra la Comunità Locale e il Centro.** L'aggancio con il territorio di insediamento è l'ultima caratteristica che fa del Centro un luogo di vita *normalizzante*. Possiamo dire di trovarci di fronte a due comunità in reciproca interazione (potremmo parlare di "COMUNITA' nella COMUNITA'"). E' chiaro che il ruolo di ciascuna compagine è diverso. L'intreccio tra queste due entità, può diventare per entrambe un'occasione preziosa per vivere particolari e significative esperienze di incontro.

ATTIVITA'

Il Centro intende riconoscere alla persona con disabilità tutto ciò che è proprio della sua condizione di persona, offrendogli opportunità, attività e interventi specifici mirati all'acquisizione e/o al mantenimento delle abilità per l'autonomia personale, raggiungimento di nuove abilità, utilizzando programmi finalizzati e individualizzati a seconda del livello e delle possibilità di ciascun ospite:

Attività per l'autonomia personale

Attività per la gestione comunitaria

Attività espressive ed occupazionali

Attività socio-relazionali-riabilitative integrate nel territorio

- Laboratorio artigianale/Terapia Occupazionale;
- Attività motorie;
- Laboratorio di Musicoterapia;
- Inclusione sociale
- Attività ludiche;
- Uscite-gite-vacanze;

La Fondazione Anffas Grottammare ETS(AP) dispone di mezzi di trasporto per permettere agli ospiti del Centro di frequentare le varie attività socializzanti svolte sul territorio.

Per ogni ospite verrà stilato un Piano Educativo Personalizzato

Il Piano Educativo Personalizzato regola il complesso delle attività che l'ospite conduce all'interno del Centro.

Il PEP può essere così sintetizzato:

- **La valutazione** globale delle abilità e dei deficit dell'ospite nelle varie aree (personali, domestiche, motorie, relazionali, cognitive, sociali)
- **Gli Obiettivi:** mete educative – obiettivi a breve, medio e lungo termine

MODALITA' DI GESTIONE DEL SERVIZIO

Il lavoro che gli operatori svolgono a favore degli ospiti è un elemento che investe buona parte del tempo degli operatori stessi e questo permette di garantire che le finalità del servizio vengano perseguite.

Nello specifico le attività per l'utenza possono essere definite in cinque momenti diversi:

- 1) **Lavoro d'équipe**
- 2) **Progettazione sul caso**
- 3) **Compilazione del Diario personale del disabile**
- 4) **Compilazione Diario Giornaliero**
- 5) **Definizione aree intervento giornaliero**
- 6) **Supervisione periodica.**

COPERTURA SANITARIA

Il Centro diventa il luogo familiare, pertanto gli interventi per gli ospiti riguardano anche :

- Monitoraggio costante dei parametri sanitari più significativi per l'ospite;
- Accompagnamento dell'ospite alle visite sanitarie o alle terapie necessarie;
- Occuparsi della terapia farmacologica giornaliera;
- Monitoraggio costante dello stato fisico di benessere.

LE RISORSE

- Coordinatore
- Educatori
- Operatori Socio Sanitari;
- Soci Volontari ANFFAS;
- Personale del Servizio Civile Volontario;
- Tirocinanti.

L'Equipe del Servizio :

È costituita dal Coordinatore, dagli Educatori e Operatori Socio Sanitari e dal personale infermieristico al bisogno. È previsto il supporto di un supervisore esterno.

- Redige il Progetto Educativo Individualizzato, in concerto con l'UMEA e attua la programmazione giornaliera;
- Gestisce una cassa interna, di cui fornisce idonea documentazione contabile;
- È punto di riferimento per tutti i problemi fisici, patologici, educativi e relazionali, che riguardano l'utenza e l'organizzazione della Centro;
- Si incontra periodicamente al fine di impostare la programmazione, verificare le attività in corso, discutere di eventuali situazioni problematiche, preparare relazioni e consuntivi e fare quant'altro sia necessario per garantire un equilibrato andamento della gestione del servizio.

PIANO FORMATIVO DEL PERSONALE

Per la formazione del personale la Fondazione Anffas Grottammare ETS aderisce al Consorzio degli autonomi Enti a marchio Anffas "La Rosa Blu".

Il Consorzio si pone lo scopo di garantire percorsi formativo uniformi su tutto il territorio nazionale, di alto spessore scientifico e nel rispetto della Carta dei Servizi promulgata dall'Anffas Nazionale.

La formazione consiste nella partecipazione agli eventi formativi specifici per la disabilità (il Consorzio La Rosa Blu emana piani formativi a cadenza annuale), anche attraverso la formazione a distanza (piattaforma FAD).

È inoltre prevista una formazione interna attraverso incontri degli operatori di verifica e supervisione a cadenza almeno quindicinale.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E/O CON LA RETE PARENTALE

I rapporti con le famiglie e/o con la rete parentale sono improntati alla collaborazione ed alla comprensione delle problematiche emerse o emergenti. Il Coordinatore è responsabile del rapporto con i familiari, per quanto riguarda l'andamento quotidiano delle attività

L'Equipe del Servizio, adotta ogni strategia per favorire il coinvolgimento dei famigliari nel percorso di ciascun ospite.

SCHEDA PER L'ACQUISIZIONE DI RECLAMI

Riferimenti
reclamante

Cognome Nome
Città – Prov. Via/Piazza/N.
Tel./Cell. Altro

RECLAMO

Danni subiti
e aspettative

Circostanze
che hanno
provocato
l'evento

Altre
caratteristiche
(si è già
ripetuto? ecc.)

Modalità
con cui
si è
risolto
il problema

Data..... Firma Operatore Responsabile