



## CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO “PIETRA VIVA”

**Redatta da:**

**Centro Diurno “Pietra Viva”- I nostri mondi  
(la diversità parte integrante della realtà  
sociale) s.a.r.l. Impresa sociale e Fattoria  
sociale**

Via Vicinale Dragoni, 23

Cap 81010 – Baia e Latina (CE)

Tel.3926672280

**Il: 1 Gennaio 2024**

La presente Carta dei Servizi viene esposta nella bacheca informativa del Centro Diurno “Pietra Viva”, distribuita e consegnata agli utenti e/o loro familiari.

La presente Carta dei Servizi viene comunicata al Comune di Piedimonte Matese, capofila dell’Ambito sociale territoriale nonché al Segretariato sociale competente per territorio.

Nella revisione annuale della Carta dei Servizi vengono sempre recepite le proposte e le indicazioni degli ospiti dei loro familiari e dei tutori.

## INDICE

Presentazione.....	pag. 4
Ente Gestore.....	pag. 4
Principi posti a fondamento dell'attività dell'ente gestore.....	pag. 5
Mission.....	pag. 5
Il Centro Diurno "Pietra Viva" - Ubicazione e caratteristiche strutturali.....	pag.6
Destinatari.....	pag.6
Le prestazioni offerte.....	pag.7
Gli obiettivi specifici.....	pag.9
Modalità di erogazione del servizio.....	pag.9
Coinvolgimento dei familiari.....	pag.11
Coinvolgimento della realtà territoriale.....	pag.11
Giornata tipo dell'utente del servizio.....	pag.12
Retta.....	pag.13
Trasporto.....	pag. 13
Procedure per l'accoglienza, l'ammissione e la dimissione dal Centro Diurno.....	pag. 14
Accesso alla documentazione socio sanitaria.....	pag.16
Tutela dei diritti delle persone assistite.....	pag.16
Questionario di soddisfazione dei familiari degli ospiti.....	pag.16
Gestione delle segnalazioni e dei reclami.....	pag.16
Questionario di soddisfazione degli operatori.....	pag.17
Questionario di soddisfazione degli utenti.....	pag. 17

## **ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI**

**ALLEGATO 1** Scheda di Reclamo

**ALLEGATO 2** Tabelle relative ai costi da sostenere per i singoli servizi attuative dell'art. 30 comma 10 del Regolamento regionale n.4 del 7/4/2014

## **1.PRESENTAZIONE**

La **Carta dei Servizi** è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. È uno strumento di tutela dei diritti di cittadinanza sociale giacché garantisce chiarezza circa il servizio che l'Ente è in grado di offrire e una corretta informazione sulla sua organizzazione, integrando, dunque, una sorta di "patto" fra il soggetto erogatore del servizio e l'utente

Con la presente Carta dei Servizi, pertanto, *I nostri mondi (la diversità parte integrante della realtà sociale) s.a.r.l. Impresa sociale – Fattoria sociale* (di seguito indicata per brevità, *I nostri mondi*), si presenta a tutti i possibili fruitori, mediante la dichiarazione dei propri principi ispiratori, la descrizione dei servizi erogati e degli standard di qualità garantiti.

Ogni possibile fruitore può monitorare il mantenimento degli standard di qualità e degli obiettivi garantiti. *I nostri mondi* è, a sua volta stimolata, da questo strumento, a migliorare i servizi offerti e a mantenere sempre vigile l'attenzione sugli standard promessi.

Ne consegue che la presente Carta dei servizi, adottata ai sensi dell'art. 26 Legge Regionale n.11/2007, è uno strumento partecipato e aperto, fonte di un costante confronto tra fruitori e *I nostri mondi*.

Essendo la Carta dei Servizi strumento variabile ed adattabile nel tempo, il presente documento sarà aggiornato periodicamente, ogni qual volta dovessero verificarsi variazioni nell'erogazione dei servizi e, in ogni caso, annualmente, fermo restando che a prescindere dall'aggiornamento e/o revisione del presente documento, le modifiche relative ai servizi erogati saranno immediatamente rese note ai cittadini/utenti, utilizzando gli strumenti di comunicazione più idonei e con la più ampia pubblicità.

## **2.ENTE GESTORE**

L'Ente gestore del Centro Diurno "Pietra Viva" è la società agricola ***I nostri mondi (la diversità parte integrante della realtà sociale) s.a.r.l.*** sita in Baia e Latina (CE) alla Via Vicinale Dragoni s.n.c., nata su iniziativa della Fondazione Giovanni Campaniello Onlus (per un domani dopo di noi) con sede legale in Ariccia (RM), 00072 Via Ramo d'Oro n. 53/B, è un'impresa sociale ai sensi e per gli effetti del D. legislativo 3 luglio 2017 n.112, in quanto ha per oggetto l'esercizio, in via stabile e principale, senza scopo di lucro e per finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, l'attività di interesse generale dell'agricoltura sociale di cui alla Legge 18 agosto 2015 n. 141, diretta a realizzare, tra varie finalità, l'inserimento socio-lavorativo, quali lavoratori della società, di persone con disabilità, ed in particolare delle persone affette da disturbi dello spettro autistico ospitate ed assistite dalla Fondazione Giovanni Campaniello Onlus.

Con Decreto Dirigenziale n. 404 del 25.11.2022 della Giunta Regionale della Campania, *I Nostri Mondi s.a.r.l.* ha ottenuto il riconoscimento del titolo di **Fattoria Sociale** ed è pertanto iscritta al REFAS (Registro Regionale delle Fattorie Sociali della Campania).

### **3.PRINCIPI POSTI A FONDAMENTO DELL'ATTIVITÀ DELL'ENTE GESTORE**

#### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. *I Nostri mondi*, pertanto, si impegna a garantire parità di trattamento nella fornitura dei servizi, senza alcuna discriminazione o distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

#### **Imparzialità**

*I Nostri mondi* si impegna a garantire, a chiunque ne faccia richiesta, i propri servizi in base a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Sono fatti salvi i criteri di accesso come descritti da ogni servizio.

#### **Continuità**

*I Nostri mondi* si impegna a garantire continuità e regolarità nella fornitura dei propri servizi, in modo da ridurre al minimo i disagi in cui potrebbero incorrere i fruitori dei servizi.

#### **Partecipazione**

*I Nostri mondi* si impegna a promuovere costantemente la partecipazione dei fruitori dei servizi alla progettualità. Ciò consente di poter migliorare l'erogazione dei servizi, considerando primariamente le esigenze di chi deve usufruirne. *I Nostri mondi* si impegna inoltre a rilevare periodicamente le valutazioni sulla qualità dei servizi erogati e tutte le osservazioni e i suggerimenti per il miglioramento degli stessi.

#### **Efficienza ed efficacia**

*I Nostri mondi* si impegna a erogare i propri servizi in modo da garantirne l'efficacia e l'efficienza e per questo adotta tutte le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi dichiarati. I soggetti erogatori garantiscono ed organizzano la formazione e l'aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, con particolare attenzione al personale la cui attività comporti il rapporto con l'utenza.

### **3.MISSION**

*I Nostri mondi* ha come missione quella garantire alle persone con disturbi dello spettro autistico, con disabilità intellettive e con disturbi del neuro sviluppo, la migliore condizione di benessere possibile nell'ottica dello sviluppo **dell'autonomia e dell'autosufficienza** nonché dell'**abilitazione al lavoro**, elementi propedeutici per l'effettiva realizzazione del "Dopo di noi". L'approccio culturale adottato si fonda sul prendersi cura della persona nella sua unicità e globalità secondo il modello dei diritti umani, sulla ricerca della sua partecipazione attiva al progetto di vita insieme alla rete familiare e sul coinvolgimento della comunità secondo le logiche di una società inclusiva, nel pieno riconoscimento della Convenzione ONU del 2006 sui diritti delle persone con disabilità, approvata e ratificata dal nostro Parlamento nel 2009.

A tal fine *I Nostri mondi* offre, in forma pubblica e privatistica, attraverso Centro

Sociale Polifunzionale “Pietra Viva”, un servizi socio-assistenziale, educativo e di inserimento lavorativo mediante l’utilizzo di **pratiche di Agricoltura Sociale**, in linea anche con le finalità di cui alla L.R. Campania n.11 del 23.10.2007 e L.R. Campania n.5 del 30.03.2012 di promozione dell’Agricoltura Sociale. Inoltre, offre servizi di accoglienza, orientamento e sostegno alle famiglie nell’ambito dell’approccio complessivo di presa in carico della persona e della famiglia.

La finalità del Centro Sociale Polifunzionale “Pietra Viva” è, dunque, quella di abilitare gli utenti, quanto più possibile, allo sviluppo dell’autonomia individuale, all’autosufficienza e all’inserimento nel mercato del lavoro, in particolare quello dell’agricoltura, favorendone l’integrazione sociale e la riduzione dei fenomeni di emarginazione sul territorio mediante esperienze aggregative che coinvolgano gli utenti, le loro famiglie e l’intera collettività.

#### **4. IL CENTRO DIURNO “PIETRA VIVA”- UBICAZIONE E CARATTERISTICHE STRUTTURALI**

I *Nostri mondi*, persegue la propria mission attraverso l’erogazione di un servizio semiresidenziale diurno di natura socioassistenziale ed educativa offerto presso il Centro Sociale Polifunzionale “Pietra Viva” sito negli stessi luoghi in cui ha sede la società agricola, dunque, in Baia e Latina (CE) alla Via Vicinale Dragoni s.n.c.

Il Centro Sociale Polifunzionale “Pietra Viva” è sito in Via Vicinale Dragoni n.23-Contrada Contra, Baia e Latina (CE).

Contatti: Tel. 08231210648- Cell. 3926672280

E-mail: [inostrimondi@gmail.com](mailto:inostrimondi@gmail.com)

Pec: [inostrimondi@legalmail.it](mailto:inostrimondi@legalmail.it)

Il Centro è collocato in un contesto agricolo e si articola in due strutture immobiliari: la *c.d. masseria* nella quale risiedono i locali cucina e mensa al piano terra, e sala convegni e uffici amministrativi al primo piano; le *c.d. pertinenze agricole* divise al piano terra in due aree destinate ai laboratori, stanza morbida, e al piano superiore composto dalla sala informatica con le postazioni computer. Le strutture sono collegate tra loro sì da formare un unico complesso e ciascuna di essa è munita di servizi igienici per gli utenti attrezzati per i disabili. Il personale ha a disposizione bagni e spogliatoi propri .

Gli ambienti interni alla struttura sono chiaramente delimitati e differenziati secondo il principio di concordanza luogo-attività prevedendo congrui spazi dedicati alle autonomie, all’esecuzione dei laboratori, alla preparazione e fruizione dei pasti, al riposo e al tempo libero.

#### **5.DESTINATARI**

Gli Utenti inseriti nelle attività del centro, sono persone in età compresa tra i 14 e 65 anni con Disturbi dello Spettro Autistico, e comunque, con disabilità intellettiva accertata ai sensi della normativa sull’invalidità civile.

La frequenza per minori in età scolare sarà organizzata in maniera compatibile con l’assolvimento dell’obbligo scolastico.

Per ogni utente inserito nel Centro verrà redatto un progetto personalizzato in cui sarà definito l’itinerario operativo a cui attenersi ed i risultati che si

intendono raggiungere. Si prevede l'accesso da parte degli utenti anche ad un solo laboratorio o attività programmata, purché supportato da preciso progetto individualizzato.

La ricettività massima del complesso immobiliare è di 30 utenti mentre le attività laboratoriali si svolgono in gruppi di massimo 10 utenti.

## **6.LE PRESTAZIONI OFFERTE**

### **Laboratorio Agricolo**

Il laboratorio agricolo propone ai ragazzi sia attività all'aria aperta e dunque, coltivazione piante ortive e piante da frutto, e, più, specificamente, le attività di piantumazione, innaffiatura, potatura, aratura manuale, fresatura e livellamento del terreno, sia pure attività da eseguire al chiuso, nello spazio della *c.d. pertinenze agricole*, collegate e connesse a quelle svolte all'aria aperta: selezione dei prodotti, pulitura, controllo del peso, imbustatura, confezionamento delle cassette con i prodotti ortofrutticoli di stagione per i Gruppi Solidali di Acquisto.

### **Laboratorio Creativo**

Con il termine laboratorio creativo si intende l'ampio *genus* all'interno del quale confluiscono le varie *species* di attività laboratoriali creative: riciclo (i materiali principalmente impiegati e scelti sono: capsule del caffè, sughero, stoffe, carta, polistirolo); pittura e manualità; pasta di sale, ceramica a freddo e arte presepiale; decorazioni e di ritaglio.

Rientrano nel laboratorio, altresì, tutte le altre attività destinate alla realizzazione di lavori inerenti le festività (natale, pasqua, carnevale, e varie ricorrenze) da impiegare, in primis, nel confezionamento dei prodotti agricoli e di prodotti derivanti dalla trasformazione di essi (ad es. confetture e biscotti). Il laboratorio, infatti, si propone anche come possibilità di raccolta fondi a favore dell'associazione, per cui, una delle finalità del laboratorio è l'organizzazione di mercatini di beneficenza, le cui donazioni vengono devolute alla Fondazione Giovanni Campaniello Onlus.

### **Laboratorio di Autonomie Funzionali e Abilità pratiche**

Negli spazi dedicati al laboratorio creativo verrà eseguito anche il Laboratorio di autonomie funzionali e abilità pratiche, che ha l'obiettivo di sviluppare e potenziare le abilità per favorire l'autonomia nell'esecuzione delle attività quotidiane, personali e domestiche, innanzitutto la cura e l'igiene personale, la vestizione, la motricità fine e coordinazione, l'uso corretto del bagno, educazione all'Autonomia in esterno, economia Domestica, uscite sul territorio per l'utilizzo di bar, supermercati, negozi, mezzi pubblici ecc., gite.

### **Laboratorio Di Cucina**

Un altro laboratorio che mira allo sviluppo delle autonomie funzionali e delle attività pratiche è quello di cucina. Tale laboratorio comprende, infatti, lo svolgimento di attività come: *fare la spesa* (sapendo cosa serve, in che quantità, quanto spendere, dove andare, etc); *suddivisione degli alimenti* (sistemazione della dispensa, scelta della destinazione, refrigerazione, conservazione in

genere, etc); *scelta degli abbinamenti* (conoscenza delle ricette, degli alimenti da abbinare delle quantità da utilizzare, dei sistemi di misura, degli utensili da cucina, etc); *cottura dei cibi* (scelta dei contenitori, delle pentole, dei tempi di cottura, dell'osservazione, della regolazione della temperatura, gestione degli imprevisti, etc); *presentazione delle pietanze* (disposizione dei cibi nei piatti, decorazione, ripartizione, accostamenti, etc).

Gli utenti, operando in modo concreto su ingredienti e tecniche per poterli manipolare, possono conoscere oggetti a loro precedentemente sconosciuti, arricchire il proprio vocabolario con termini tecnici, apprendere ciò che consente di trasformare il cibo da cotto a crudo e, implicitamente, interiorizzare quei concetti di tipo logico-matematico utili al raggiungimento di abilità funzionali (quantità, misura, peso, tempo, consequenzialità delle operazioni, ricostruzione grafica delle procedure, etc). Le attività del laboratorio di cucina, determinano, altresì, l'accettazione di sensazioni tattili a volte difficili da poter vivere e quindi da gestire; l'uso di sostanze diverse consente *"il far conoscere alle mani"*, attraverso il ricevere, quello che semplificherà poi *"il dare"* nell'utilizzo delle stesse. Inoltre, il predetto laboratorio consente di sviluppare e implementare negli utenti l'autostima, in quanto l'idea stessa di creare qualcosa di precedentemente inesistente porta con sé una notevole valenza esistenziale, specie per coloro che non si reputano in grado di poter fare tutto ciò e allo stesso tempo, contribuendo allo sviluppo e/o rafforzamento di un valido senso di autocritica: una ricetta può essere realizzata e poi degustata, inglobata dunque in sé stessi. La degustazione dei pasti avviene nella **ZONA MENSA** immediatamente prospiciente alla cucina. Essa sarà composta da tavoli e sedie.

### **Laboratorio Informatico**

Il laboratorio informatico si svolge al primo piano delle pertinenze ove vi sono le postazioni per i computer, stampanti, scanner ecc. Tuttavia, gli utenti che non hanno capacità di deambulare o che presentino difficoltà motorie, potranno godere di una postazione pc al piano terra. Il laboratorio informatico oltre a favorire lo sviluppo, negli utenti, ciascuno con le proprie tempistiche, le competenze per poter svolgere l'attività di digitalizzazione dei documenti cartacei e l'utilizzo di programmi di grafica tramite le tecniche di insegnamento opportune, ha, anche esso, come gli altri laboratori, uno scopo occupazionale. Ed, infatti, gli utenti vengono formati affinché possano sviluppare competenze che consentano loro di svolgere attività di archiviazione di documenti sia presso la Fondazione stessa, sia pure presso Enti pubblici, banche, studi professionali, ecc.

### **Laboratorio Espressivo**

La divisione degli ambienti della masseria mediante pannelli amovibili, consente di usufruire all'occorrenza di uno spazio più ampio necessario allo svolgimento di attività che garantiscono una ancora più significativa aggregazione tra gli utenti e di rispondere, per tale via, alla natura di centro sociale polifunzionale: laboratorio di mimo, danza e espressione corporea; laboratorio di recitazione; laboratorio di musicanto. Tali attività creative espressive e musicali vogliono essere un'occasione di sperimentazione e costruzione del sé relazionale, mirano

ad incentivare la libera espressione di emozioni e sentimenti, a sperimentare personaggi e ruoli diversi, nonché, un percorso per lo sviluppo di risorse e potenzialità.

## **7. GLI OBIETTIVI SPECIFICI**

Le finalità specifiche che *I nostri mondi* intende perseguire per il tramite dei servizi erogati, sono:

- il miglioramento della qualità della vita, delle relazioni e potenziamento delle capacità espressive e di comunicazione;
- lo sviluppo e tutela dell'autostima;
- l'acquisizione di competenze finalizzate all'inserimento socio-lavorativo;
- il sostegno emotivo ai familiari dei disabili attraverso gruppi di auto-mutuo aiuto;
- il sostegno all'autonomia individuale e sociale.
- la soddisfazione dei bisogni di accoglienza, cura, assistenza ed integrazione delle persone con disabilità;
- incrementare e mantenere i livelli di autonomia funzionale contrastando i processi involutivi e favorendo, quando è possibile, la frequentazione di strutture esterne, sportive e sociali;
- favorire lo sviluppo di competenze globali finalizzando l'azione al raggiungimento di obiettivi significativi mediante percorsi e progetti personalizzati anche in funzione di un possibile inserimento lavorativo.
- la promozione di occasioni pubbliche che sensibilizzino cittadini, imprese e istituzioni del territorio sui benefici terapeutici, riabilitativi e occupazionali dell'agricoltura sociale;

## **8. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **Progetto Individualizzato (PI)**

Il PI è lo strumento privilegiato per intraprendere un percorso educativo efficace, ma soprattutto ricco di significati. Tale convinzione si origina nella consapevolezza di quanto sia importante, all'interno di un progetto generale di servizio, cercare le risposte specifiche ai bisogni di ogni singolo utente, soprattutto in considerazione della eterogeneità e delle particolarità dei soggetti inseriti e dei contesti ambientali di provenienza. La stesura del PI si articola in quattro fasi successive.

**1) Procedure di assessment.** Per "*assessment*" intendiamo la costruzione di un primo quadro globale di conoscenza in merito all'utente, alla famiglia, al territorio e alla permanenza dell'utente nel Servizio. Questo primo quadro è concepito su base sistemica e realizzato attraverso diversi protocolli di osservazione strutturati ad hoc, questionari, colloqui, esperienza diretta del territorio ecc. In queste occasioni viene approfondita la conoscenza dell'utente e arricchita la relazione iniziale. Il soggetto si inserisce più profondamente nelle dinamiche del gruppo, sperimenta l'ambiente. Parallelamente viene aperto un dialogo con la famiglia, funzionale alla costruzione di un rapporto di fiducia con il Servizio. Anche il territorio di

provenienza dell'utente inizia ad essere oggetto di interesse e scambio con il Centro. Parimenti, durante il periodo di *assessment*, si indaga anche come il Servizio (gli altri utenti, gli operatori, l'organizzazione ecc.) reagisce al nuovo ingresso e che tipo di interazioni si vengono a creare. In questa fase sono molto utili gli strumenti che permettono di indagare, laddove possibile, le percezioni soggettive dell'utente in merito al Servizio e alle realtà da cui proviene. Sintesi delle conoscenze acquisite: attraverso la raccolta delle informazioni emerse in fase di *assessment* è possibile iniziare a costruire una prima riflessione generale dell'utente e a identificare i possibili orientamenti del lavoro educativo.

- 2) **Stesura del PI.** In relazione all'importanza che il PI riveste nella costruzione dell'intervento educativo la sua elaborazione non può essere delegata ad un unico educatore; al contrario essa può diventare momento di integrazione delle competenze specifiche e dell'esperienza relazionale che ciascun membro dell'équipe possiede rispetto all'utente.
- 3) **Fase di Programmazione.** Il PI è di durata variabile a seconda dell'indirizzo scelto per l'intervento, delle caratteristiche dell'utente e della sua situazione socio-famigliare. Esso rappresenta la traccia generale e globale dell'itinerario possibile per la prassi educativa, che tuttavia necessita, giorno per giorno, di tradursi in azioni e processi concreti all'interno della strutturazione e del funzionamento del Servizio. Per questo motivo, a cadenza annuale, il Progetto di ciascun utente viene tradotto in un programma, che ha durata e strutturazione coincidente con la scansione dell'anno formativo e prevede i modi e i tempi di partecipazione dell'utente alle varie attività proposte. A questo riguardo occorre ricordare anche la rilevanza educativa dei molti momenti definiti informali all'interno del Centro, come l'accoglienza, il tempo dedicato ai bisogni primari, il tempo dello svago e il congedo. È utile specificare infine che il senso delle attività educative non risiede solo nel cosa si fa, ma anche nel come lo si fa. Ogni attività è pensata e strutturata ad hoc in base ai bisogni emersi dai singoli utenti o dai gruppi. All'interno della programmazione di ciascuna attività gli orientamenti generali del PI vengono declinati in obiettivi specifici, passibili di verifiche intermedie e annuali.
- 4) **Fase di valutazione.** Naturalmente, al termine della sua durata, anche il Progetto Individuale viene valutato nella sua globalità. In base a quanto detto sembra utile proporre un chiarimento terminologico: intendendo la programmazione come risolto più tecnico, è opportuno parlare di verifica, mentre, a livello più generale e quindi in relazione al PI, ci pare meglio utilizzare il termine valutazione. Quest'ultima viene infatti intesa come una possibilità per dare visibilità e ridiscutere i risultati raggiunti, rinunciando a paradigmi di autoreferenzialità, per i quali ogni cosa che si fa è buonain sé, ed accettando la sfida di dare maggiore spessore razionale ed empirico alla propria azione. In questo senso la valutazione di un PI assume una rilevanza strategica per ri - orientare decisioni future, regolare l'evoluzione della relazione con l'utente, degli interventi educativi che si intendono effettuare con esso, delle azioni che si intendono compiere. La nostra concezione di valutazione non è avulsa dalla realtà della vita all'interno del Servizio, con tutte le sue dinamiche, tensioni e conflitti: è una valutazione attenta ai

contesti reali, segnati da complessità e incertezza in cui la produzione di effetti imprevisti, non desiderati o contraddittori è da considerarsi fisiologica e non eccezionale.

### **Piano di assistenza individuale (PAI)**

All'interno del Progetto Individualizzato, dove si trova la sezione educativa, la sezione degli interventi riabilitativi e terapeutici, viene anche inserita la sezione con uno specifico Piano di Assistenza Individuale in cui saranno indicate, ad esempio, particolari esigenze alimentari e di cura dell'igiene personale dell'utente.

Al fine di integrare le diverse sezioni del PI gli interventi che competono agli operatori sanitari quali infermieri, fisioterapisti o altri tecnici sanitari, i programmi relativi all'area motoria – riabilitativa e abilitativa saranno concordati e sviluppati nell'ambito del coordinamento dell'équipe multiprofessionale.

Se la persona è inviata al servizio dal Comune di residenza, la valutazione e la certificazione della sua condizione e del livello di autonomia, e la conseguente predisposizione del piano individuale di assistenza, sono svolte dall'equipe di concerto con il servizio sociale del comune inviante.

## **9. COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI**

La consapevolezza del ruolo fondamentale svolto dalla famiglia nella ricerca del benessere individuale della persona disabile è alla base di ogni possibile sforzo di coinvolgimento dei nuclei familiari nella vita del Centro.

Il coinvolgimento dei familiari verrà attuato attraverso una disponibilità al colloquio e al dialogo da parte delle diverse figure professionali del Centro. Sarà considerata indispensabile la partecipazione e la condivisione rispetto ad ogni progetto educativo – riabilitativo da parte dei nuclei familiari degli utenti.

È fondamentale che la comunicazione fra il Centro e i genitori si attui in modi e tempi adeguati alle esigenze dei soggetti in difficoltà e delle loro famiglie. Questa collaborazione si sviluppa mediante colloqui e condivisione degli orientamenti e delle modalità pedagogiche attuate, in un'ottica di partenariato.

## **10. COINVOLGIMENTO DELLA REALTÀ TERRITORIALE**

Accanto all'obiettivo riabilitativo di far raggiungere il maggior grado di autonomia possibile e di mantenerlo, verranno privilegiate nel Progetto individualizzato tutte quelle attività che consentano all'utente di socializzare, di relazionarsi, di essere occupato in modo gratificante e piacevole, di partecipare alla vita del gruppo e della comunità di riferimento.

L'équipe del Centro ritiene importante creare opportunità volte alla risocializzazione delle persone disabili nell'ambito di progetti mirati all'inclusione sociale. In merito al territorio, gli obiettivi del Centro consistono nella conoscenza e nell'attivazione di scambi proficui e significativi. In molte realtà territoriali si ravvisa sia la mancanza di occasioni aggregative capaci di



	<b>Cucina:</b> uscita per fare la spesa, preparazione biscotti, confetture, conserve.
	<b>Agricoltura</b> <sup>3</sup> : attività all'aperto di piantumazione, innaffiatura, potatura, aratura manuale, fresatura e livellamento del terreno
ore 12.00	Collaborazione nella preparazione della zona pranzo
ore 12.30	Pranzo
ore 13.00	Attività di economia domestica
ore 13.15	Cura dell'igiene personale
ore 13.30	Pausa/Momento Relax
ore 14.30	Inizio attività laboratoriali pomeridiane <sup>4</sup> di: <b>Agricoltura</b> : attività agricole, collegate e connesse a quelle svolte all'aria aperta, di selezione dei prodotti, pulitura, controllo del peso, imbustatura, confezionamento delle cassette con i prodotti ortofrutticoli di stagione. <b>Laboratorio Creativo:</b> riciclo; pittura e manualità; pasta di sale, ceramica a freddo e arte presepiale; decorazioni e di ritaglio. <b>Laboratorio Informatico:</b> digitalizzazione dei documenti cartacei e l'utilizzo di programmi di grafica tramite
ore 16.00	Congedo e uscita dal centro

## **11. RETTA**

Il costo del servizio con determinazione della retta mensile è di € 954,60 (EuroNovecentocinquantaquattro/60) ed è stato calcolato rispettando quanto previsto dalle Tabelle relative ai costi da sostenere per i singoli servizi attuative dell'art. 30 comma 10 del Regolamento regionale n.4 del 7/4/2014 che si allegano alla presente Carta dei Servizi.

Il pagamento della retta dovrà avvenire mediante bonifico bancario.

La compartecipazione e le modalità di compartecipazione al costo del servizio da parte dei soggetti ammessi è stabilita dalla normativa nazionale e regionale vigente cui espressamente si rinvia.

L'Ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

La mensa (che prevede la possibilità di diete speciali personalizzate) è garantita dall'Ente Gestore ed è un servizio compreso nella retta nella frequenza full time.

## **12. TRASPORTO**

Il centro è ubicato in zona semi-centrale facilmente raggiungibile da mezzi

<sup>3</sup> Nell'ipotesi di condizioni metereologiche avverse, le attività agricole all'aperto saranno sostituite con le altre attività laboratoriali

<sup>4</sup> Almeno un giorno a settimana, è previsto lo svolgimento del **laboratorio espressivo**. La divisione degli ambienti della masseria mediante pannelli amovibili, consente di usufruire all'occorrenza di uno spazio più ampio necessario allo svolgimento di attività che garantiscono una ancora più significativa aggregazione tra gli utenti e di rispondere, per tale via, alla natura di centro sociale polifunzionale: laboratorio di mimo, danza e espressione corporea; laboratorio di recitazione; laboratorio di musicante. Almeno un giorno a settimana si prevede, altresì, lo svolgimento dell'attività di **ginnastica dolce**.

pubblici.

È disponibile per gli utenti inseriti al centro, previa richiesta e fino ad esaurimento posti offerti, un servizio di trasporto effettuato sul territorio della provincia di Caserta, in andata e rientro dal servizio. Esso è garantito dall'Ente Gestore con propri mezzi idonei e con personale adeguato (autista e supporto).

Gli utenti che si avvalgono della frequenza ridotta dovranno provvedere al rientro a casa con propri mezzi di trasporto.

Il servizio di trasporto ha un costo aggiuntivo alla retta, di € 20,00 (Euroventi/00) mensili.

### **13.PROCEDURE PER L'ACCOGLIENZA, L'AMMISSIONE E LA DIMISSIONE DAL CENTRO DIURNO**

#### **13.1 Visita alla struttura**

Chiunque risulti interessato al servizio Centro Diurno "Pietra Viva" può concordare con il Coordinatore un incontro per visitare la struttura e conoscere l'organizzazione del servizio.

#### **13.2 Procedura di accoglienza**

La procedura di ammissione alla frequenza del Centro prevede i seguenti passaggi:

1. Formulare apposita richiesta scritta indirizzata all'area amministrativa de *I nostri mondi s.a.r.l.*;
2. Prendere contatti con il coordinatore della struttura;
3. Visitare la struttura per una prima conoscenza degli ambienti e dei servizi offerti, accompagnati dal Coordinatore del Centro;
4. Fare un primo colloquio informativo e conoscitivo sul Servizio con il Coordinatore del Centro e con lo psicologo;
5. Presentare al Centro la documentazione sanitaria e/o educativa attestante la condizione di disabilità. Presentare la documentazione rilasciata da precedenti strutture che hanno avuto in carico l'utente;

A seguito della presentazione della domanda di ammissione, l'Area amministrativa incarica un'équipe per l'esame della documentazione e, se la valutazione è positiva, procede all'inserimento del nominativo nella lista d'attesa della struttura o, se del caso all'ammissione.

Qualora la documentazione sanitaria presentata evidenzi delle condizioni tali per le quali la struttura non è in grado di garantire un adeguato intervento, l'équipe di valutazione comunicherà per iscritto all'Area amministrativa tali evidenze. La stesso procederà a dare comunicazione scritta alla famiglia circa l'impossibilità ad accogliere la richiesta.

#### **13.3 Ammissione e presa in carico utenti**

L'Area Amministrativa, predisponde comunicazione scritta di ammissione a frequenza del Centro, indirizzata alla famiglia/tutore legale e al comune di residenza, quest'ultimo per le opportune valutazioni di impegno di spesa. Nell'ipotesi in cui il Comune di residenza non assuma l'impegno a garantire la partecipazione attraverso il pagamento delle quote a carico dei comuni, la famiglia

sarà chiamata ad assumere a proprio carico il costo della retta annuale, al netto delle entrate sanitarie.

Il nuovo utente viene accolto dall'équipe (psicologo ed educatore) e dal gruppo degli utenti già inseriti.

Il Coordinatore avvia degli incontri con la famiglia per una prima valutazione iniziale dell'utente e per evidenziare eventuali problemi assistenziali.

Viene designato l'educatore di riferimento che affianca l'utente nell'inserimento e lo aiuta ad ambientarsi nella struttura.

Viene avviato un periodo di osservazione per la stesura del Progetto Individualizzato, che consta di :

- a) somministrazione di un protocollo per la definizione della DIAGNOSI FUNZIONALE;
- b) definizione del PROFILO FUNZIONALE dell'utente;
- c) definizione dei bisogni evidenziati;
- d) definizione degli obiettivi educativi;
- e) definizione degli obiettivi assistenziali;
- f) stesura del PROGETTO INDIVIDUALIZZATO;
- g) definizione del programma delle attività settimanali;
- h) verifica bimestrale;
- i) verifica finale a fine anno formativo (fine luglio);
- b) Viene compilata la scheda di valutazione entro 1 settimana dall'inserimento;

#### **13.4 Ammissione e presa in carico di utenti minori di anni 15**

Nel caso di richieste di ammissioni al Centro Diurno Pietra Viva, di utenti minori oltre ai passaggi previsti nel paragrafo precedente 10.3, occorre:

- corredare la richiesta di ammissione con una relazione dell'U.O. di Neuropsichiatria infantile di residenza o di riferimento del minore, o dello specialista Neuropsichiatra Infantile di un Istituto di Riabilitazione extra ospedaliero accreditato, in cui sia specificata la necessità di interventi di lungoassistenza e sia valutata l'opportunità dell'inserimento del minore in un servizio Centro Diurno per l'Autismo;
- far valutare dall'équipe di ammissione l'idoneità della struttura alle specificità del minore.

#### **13.5 Gestione lista d'attesa**

Il CDD "Pitra Viva" è una struttura capace di accogliere 30 utenti. Laddove si verificasse la disponibilità di posti presso la struttura (in caso di trasferimento, dimissione o decesso di utenti già inseriti), si provvede ad un nuovo inserimento, attingendo dalla lista d'attesa (presente in struttura) delle persone che hanno consegnato, debitamente compilata e corredata di documentazione richiesta, la Domanda di Ammissione al Servizio.

#### **13.6 Dimissioni**

La procedura di dimissione dell'utente viene attivata in caso di:

- trasferimento di residenza, trasferimento ad altro presidio socio-assistenziale o riabilitativo
- superamento del limite d'età di 65 anni

- mancato pagamento della retta per almeno due mesi;
  - mancata accettazione dell'eventuale variazione della retta nei termini previsti dall'art. 11;
  - manifestarsi nell'Ospite di condizioni psico-fisiche gravemente pericolose per sé e per gli altri ospiti;
  - manifestarsi nell'Ospite di condizioni di salute particolarmente e stabilmente compromesse, tali da necessitare di cure e interventi a prevalenza sanitaria permanente;
  - reiterato assenteismo superiore a n. 2 settimane consecutive, o per 30 gg nell'arco dell'anno solare senza adeguata motivazione comunicata al coordinatore del Centro e al responsabile dell'ufficio Servizi Sociali del proprio Comune di residenza.
- Qualora l'Ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ATS di competenza.

#### **14.ACCESO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA**

Gli ospiti ovvero i loro familiari/tutori/amministratori di sostegno hanno diritto di accedere alla documentazione socio sanitaria personale.

È previsto inoltre, su richiesta scritta, il rilascio di copia della documentazione socio sanitaria dell'ospite. Tale rilascio avviene entro 15 giorni dalla richiesta.

In caso di dimissioni/trasferimento ad altra struttura, la struttura rilascia una relazione di dimissioni con le indicazioni e le informazioni utili ad assicurare la continuità delle cure.

#### **15.TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE**

L'Ente Gestore e tutti coloro che operano all'interno del Centro Diurno devono rispettare e tutelare i diritti delle persone assistite secondo quanto attiene la deontologia professionale e secondo quanto disposto dalla Carta dei Servizi, dal Codice Etico e dal Regolamento della struttura.

#### **16. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI**

Annualmente il Coordinatore provvede alla somministrazione di un questionario per la rilevazione della soddisfazione delle famiglie circa il servizio svolto; al termine della rilevazione i risultati verranno consegnati al Responsabile d' Area.

I dati, raccolti attraverso i questionari di gradimento ed elaborati, servono all'Ente gestore e al Coordinatore per formulare annualmente il piano di miglioramento degli standard di gestione del servizio.

I risultati del questionario rimangono a disposizione presso il Centro.

#### **17. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI**

Al fine di poter segnalare eventuali, lamenti relativamente a disagi o inefficienze del Centro, si allega alla presente Carta dei Servizi, scheda di reclamo, richiedibile anche presso la struttura.

Il Coordinatore del Servizio, in qualità di referente delle relazioni con il pubblico è tenuto, entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione, a fornire una risposta scritta, dopo aver analizzato il problema e aver individuato le azioni migliorative.

### **18.QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI**

Annualmente viene somministrato un “questionario di soddisfazione degli operatori del Centro” che permette di rilevare attraverso l’analisi di alcuni indicatori (grado di soddisfazione dell’esperienza del Centro, esperienza professionale ed esperienza nell’azienda) il grado di soddisfazione degli operatori e lo spazio per apportare eventuali migliorie nella qualità organizzativa del Servizio.

Le informazioni emerse dalla lettura dei questionari vengono condivise durante un incontro proposto a tutti gli operatori del Centro, attraverso la presentazione di tabelle riassuntive precedentemente elaborate.

### **19.QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

I questionari per gli utenti vengono somministrati annualmente rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite. Il questionario viene somministrato direttamente dall’équipe educativa nel mese di giugno di ogni anno.

Viene effettuata una elaborazione del riscontro ottenuto in merito alla percezione degli utenti in merito alla qualità del servizio. Tali informazioni sono prese in considerazione per la pianificazione delle attività future unitamente alla valutazione dell’équipe.