



Città di Fermo  
Servizi Socio Sanitari

# *Carta dei servizi e criteri di funzionamento*

## **Centri Socio Educativi Riabilitativi Diurni per Disabili “Bottega delle Idee” e “Montepacini”**

*“Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti”.*

*Art. 13 – legge 328/2000*



## **INDICE**

### **PREMESSA pag. 3**

### **PRINCIPI E FINALITA' pag. 3 – pag. 5**

- Principi pag 3 – 4
- Finalità pag. 4 -5

### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO pag. 6**

### **PRESENTAZIONE DEI SERVIZI pag. 7 – pag. 10**

- Definizione pag. 7
- Descrizione pag. 7 – 8
- Beneficiari pag. 8
- Capacità recettiva pag. 8
- Funzionamento e calendario annuale pag. 8
- Accesso e ammissione pag. 8 – 9
- Dimissioni pag. 10

### **SERVIZI OFFERTI pag. 10 – 11**

- Servizi primari pag. 10
- Servizi complementari pag. 10
- Servizi Integrativi pag. 11
- Progetti alternanza scuola – CSER pag. 11

### **ATTIVITA' E OBIETTIVI pag. 11 – pag. 12**

- Piano delle attività pag. 11 – 12
- Attività di carattere assistenziale pag. 12
- Attività educative e psicosociali pag. 12
- Attività di tipo alberghiero e accessorie pag. 12
- Attività particolari pag. 12

### **ORGANIZZAZIONE pag. 13 – pag. 16**

- Articolazione organizzativa pag. 13 – 14
- Organigramma pag. 14
- Volontariato e tirocini pag. 15
- Piano di formazione del personale pag. 15
- Metodologia di intervento – Integrazione Socio Sanitaria – Lavoro di rete pag. 15 - 16

### **FINANZIAMENTO E RESPONSABILITA' pag. 16 – pag. 17**

- Spese di gestione dei centri pag. 16
- Responsabilità della gestione del servizio pag. 17
- Responsabilità dell'utente e della famiglia pag. 17
- Assicurazioni pag. 17
- Danni a persone o cose pag. 17

### **QUALITA' DEL SERVIZIO Pag. 18 – pag. 20**

- Standar di qualità pag. 18
- Trattamento dati personali e riservatezza pag. 19
- Organismi di rappresentanza pag.19
- Contestazioni e reclami pag. 19 – 20
- Revisione e adeguamento della Carta dei servizi Pag. 20

## PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento che ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a fornire ai propri utenti: descrive finalità, modi, criteri e strutture con cui il servizio viene attuato. La Carta si ispira agli articoli nn. 3, 30,33,34 della Costituzione Italiana, i quali sanciscono e tutelano una serie di diritti sui quali si fondano i principi fondamentali della Carta.

La Carta dei Servizi è altresì uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari.

La Carta dei Servizi ha lo scopo principale di rendere trasparenti i rapporti tra l'Ente erogatore e gli utenti, definendo diritti, doveri e responsabilità di entrambi. E' uno strumento in grado di concentrare e orientare le innovazioni mediante un processo di valutazione dei risultati da parte degli utenti e degli operatori.

La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento informativo e di comunicazione, che si propone di rendere più semplice l'utilizzo dei servizi a tutti i potenziali utenti e allo stesso tempo di consentirne un costante controllo e miglioramento della qualità.

## PRINCIPI E FINALITA'

### Principi

I principi cui deve informarsi la Carta dei Servizi, e cui deve parimenti uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici, sono quelli di:

- Eguaglianza dei diritti degli utenti:

*Il Comune di Fermo si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, etnia, religioni, lingua, opinioni politiche; è vietata ogni ingiustificata discriminazione.*

- Imparzialità dei soggetti erogatori:

*Il Comune di Fermo si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.*

- Rispetto delle differenze:

*Il Comune di Fermo garantisce il rispetto delle differenze individuali di genere, cultura, provenienza, pari opportunità.*

- Regolarità e Continuità del servizio erogato:

*Il Comune di Fermo si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.*

- Partecipazione degli utenti:

*Il Comune di Fermo si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento delle famiglie attraverso il Comitato di Partecipazione alla prestazione dei servizi mediante l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi CSER, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.*

- Efficienza ed Efficacia del servizio:

*Il Comune di Fermo persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo. In linea generale, la Carta dei Servizi rappresenta quindi uno strumento di comunicazione istituzionale*

*attraverso il quale l'Amministrazione comunale si impegna a fornire alle famiglie informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e i relativi standard qualitativi che si possono ottenere presso gli CSER.*

- Uno strumento per il miglioramento della qualità dei servizi:

*La Carta dei Servizi implica un costante monitoraggio della qualità dei servizi erogati, la verifica degli standard garantiti e la definizione degli obiettivi di miglioramento. Costituisce quindi uno strumento efficace per il miglioramento e il controllo della qualità dei servizi e per il miglioramento e l'innovazione dei servizi, deve diventare uno strumento aperto e partecipato.*

- Uno strumento per la partecipazione dei cittadini

*La Carta dei Servizi garantisce la più ampia partecipazione dei cittadini sia nel momento della negoziazione degli standard di qualità dei servizi, sia attraverso il coinvolgimento diretto nella valutazione del servizio, il ricorso alle procedure di reclamo e l'accesso alle forme di risarcimento.*

## **Finalità**

La Carta dei Servizi dei Servizi CSER vuole dare sostanziale attuazione all'impegno del Comune di Fermo, titolare del centro per disabili, per la "costituzione partecipata" dei servizi, funzionali alle necessità del territorio e, nello specifico, ai bisogni primari degli utenti dei Centri Socio Educativi Riabilitativi per persone in condizioni di disabilità (di seguito denominati CSER). Costituisce il primario strumento di informazione e comunicazione per descrivere l'offerta, gli obiettivi, le attività, le figure professionali, le modalità di lavoro e le procedure per accedere al servizio.

In virtù di questa funzione la stessa rende al contempo più leggibile il funzionamento dei Centri e quindi favorisce il coinvolgimento dei cittadini nel processo di miglioramento del servizio.

Con queste finalità la Carta dei Servizi degli CSER:

- *vuol mettere l'utente in condizione di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità di accesso, prestazioni offerte;*
- *facilitare la consapevolezza e l'esercizio dei propri diritti agli utenti, esplicitando chiaramente ruolo e funzione del personale e dei responsabili dell'Ente Pubblico, nella certezza di un reciproco rispetto;*
- *favorire la consapevolezza dell'impegno degli operatori;*
- *favorire il miglioramento della qualità attraverso la definizione e il monitoraggio di standard prestabiliti;*
- *garantire al cittadino il diritto di partecipazione al controllo della qualità;*
- *rendere trasparenti gli impegni che il Comune di Fabriano assume nei confronti dei fruitori del servizio consolidando un rapporto di sempre maggiore fiducia con l'Ente;*
- *promuovere l'integrazione dell'utenza nel contesto sociale esterno e nei rapporti interni.*

La Carta dei Servizi degli CSER rappresenta la continuità di un rapporto in divenire tra cittadini e Comune e proprio per tale ragione dovrà essere arricchita e modificata con il supporto e la collaborazione attiva di chi fruisce del servizio in direzione del miglioramento continuo della qualità del servizio prestato. In sintesi le finalità specifiche che si intendono perseguire con la Carta dei Servizi degli CSER sono:

- *Informare gli utenti e i loro familiari e gli altri soggetti del territorio delle prestazioni che gli CSER offrono;*
- *Impegnarsi attraverso azioni di verifica, monitoraggio e confronto a migliorare le prestazioni offerte in relazione ai bisogni rilevati;*
- *Raccogliere e valutare il grado di soddisfazione per migliorare la qualità delle prestazioni erogate.*

L'attività ed i servizi erogati presso gli CSER avvengono nel rispetto dei principi di eguaglianza degli utenti, di imparzialità e del diritto a prestazioni ed interventi socio educativi personalizzati sulla base del PEI ( Progetto Educativo Personalizzato).

Sono garantiti la partecipazione dell'utente e dei suoi familiari alla prestazione del servizio, il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, il diritto ad una risposta in tempi ragionevoli relativamente ad osservazioni e reclami.

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Legge 5.2.1992 n. 104 “*Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone*”;
- Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri 27.1.1994 “*Principi sull’erogazione dei servizi pubblici*”;
- Legge Regionale Marche 4.6.1996 n. 18 “*Promozione e coordinamento delle politiche di intervento in favore delle persone in condizioni di disabilità*”;
- Legge 13.11.2000 n. 328 “*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*”;
- Deliberazione Consiglio Regionale Marche n. 306 del 1.3.2000 “*Piano Sociale Regionale*”;
- Legge regionale n. 21 del 30 settembre 2016 “*Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina degli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati*”;
- Legge Regionale n. 7 del 14 marzo 2017 “*Modifiche legge regionale 30 settembre 2016 n. 21 “Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati e disciplina degli accordi contrattuali delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati”*”;
- Regolamento Regionale n. 1 del 1 febbraio 2018 “*Definizione delle tipologie delle strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati ai sensi dell’art. 7, comma 3, della legge regionale 30 settembre 2016, n. 21*”;
- DGR n. 1718 del 17/12/2018 “*LR 21/2016 art. 3, comma 1, lettera b) – Manuale Autorizzazione strutture sanitarie extra ospedaliere intensive estensive, strutture socio sanitarie di lungo assistenza o mantenimento e protezione che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale (parte C:requisiti generali e requisiti specifici delle strutture per disabilità, salute mentale, dipendenze patologiche, minorenni) – revoca DGR 598/2018*”;
- DGR n. 1572 del 16/12/2019 “*Legge regionale n. 21/2016 e ss.mm.ii., Capo III Art. 16 – Manuale di accreditamento per le strutture sanitarie e socio-sanitarie previste all’art. 7, comma 1, lettera a), b), c), d) e comma 2*”;
- DGR n. 937 del 20 luglio 2020 “*LR n. 21/2016 art 3 comma 1 lett. b) – “Manuale Autorizzazione strutture sanitarie extra ospedaliere intensive estensive, strutture socio sanitarie di lungo assistenza o mantenimento e protezione che erogano prestazioni in regime residenziale e semiresidenziale (parte C:requisiti generali e requisiti specifici delle strutture per disabilità, salute mentale, dipendenze patologiche, minorenni)”*”.

Il quadro normativo sopra delineato:

- *si ispira ad una partecipazione attiva del cittadino, alla fruizione dei servizi pubblici;*
- *afferma la costruzione di un sistema di protezione sociale attivo, volto al benessere della persona e, di un sistema di interventi e servizi sociali qualificato ed accreditato;*
- *afferma il diritto di cittadinanza e il diritto ad interventi flessibili e “personalizzati”;*
- *favorisce il lavoro di rete sul territorio e l’integrazione socio – sanitaria.*

## PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

### Definizione:

I Centri diurni socio-educativo-riabilitativi sono strutture territoriali a ciclo diurno rivolte a soggetti in condizioni di disabilità, con notevole compromissione delle autonomie funzionali, che hanno adempiuto l'obbligo scolastico e per i quali non è prevedibile, nel breve periodo, un percorso di inserimento lavorativo o formativo. Sono servizi aperti alla comunità locale con funzioni di accoglienza, sostegno alla domiciliarità, promozione della vita di relazione, sviluppo delle competenze personali e sociali (L.R. 30 settembre 2016, n. 21 e successive modificazioni).

I Centri CSER rispondono ai requisiti strutturali, organizzativi e funzionali prescritti dalle norme statali e regionali per tale tipologia di struttura, in modo particolare in riferimento alla L.R. n.21/2016 e ss.mm.ii. e al Regolamento attuativo n.1/2018.

I Centri offrono prestazioni e interventi di assistenza tutelare ed educativo-riabilitativi integrati, finalizzati a:

- 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.

E' prevista la frequentazione di luoghi del territorio per favorire l'incontro e la socializzazione ad ogni livello.

### Descrizione:

I Centri CSER del Comune di Fermo sono:

- **La Bottega delle Idee** ubicato in via del Bastione, nel centro storico di Fermo, ricettività pari a 16 posti autorizzati, con possibilità di ampliamento fino a 20 posti;
- **Montepacini** ubicato zona Molini Conceria, presso la fattoria sociale di via IX Febbraio s.n.c., a Fermo ricettività pari a 20 posti autorizzati.

Lo CSER Bottega delle Idee è ubicato, in una zona tranquilla e senza traffico, nel centro storico della città ed è attualmente strutturato per un'utenza complessiva massima di 16 persone diversamente abili, con possibilità di ampliamento fino a 20 posti, prioritariamente residenti nel Comune di Fermo ed in caso di posti disponibili residenti nel comprensorio dell'Ambito Territoriale Sociale n.19. La struttura è composta di due appartamenti di cui uno al piano terra con accesso diretto all'ampia area esterna attrezzata e l'altro al primo piano raggiungibile con scala interna e ascensore esterno e interno. E' presente una zona pranzo e una zona soggiorno, locali ad uso collettivo, laboratoriali, ricreativi e socio-culturali. Sono presenti 4 servizi igienici adeguati e rispondenti alla normativa regionale di settore. I locali sono tutti molto ampi e confortevoli.

Lo CSER Montepacini si trova in campagna, nei pressi della zona residenziale Molini di Tenna, si sviluppa all'interno di una struttura priva di barriere architettoniche, sensoriali e della comunicazione nella quale è presente una zona pranzo e sono presenti locali ad uso collettivo, laboratoriali e ricreativo e socio-culturali, un laboratorio di cucina e servizi igienici adeguati e rispondenti alla normativa regionale di settore. ma in particolare sfrutta gli ampi terreni della fattoria dove sono stati realizzati i laboratori della fattoria sociale (ortoterapia, allevamento e cura

degli animali, giardinaggio e produzione di erbe officinali ecc.). Attualmente strutturato per un'utenza complessiva massima di 20 persone diversamente abili, residenti nel comprensorio dell'Ambito Territoriale Sociale n.19.

### **Beneficiari**

I Centri sono strutturati per accogliere persone in situazione di gravità tenuto conto dell'entità del deficit psico-fisico, del grado di non autosufficienza e del grado di autonomia, che hanno adempiuto l'obbligo scolastico e per le quali non è prevedibile nel breve periodo un percorso di inserimento lavorativo o formativo.

Su specifico progetto elaborato d'intesa tra i servizi competenti, il Centro può accogliere persone per le quali non è immediatamente definibile un percorso di inserimento in struttura; in tal caso il progetto deve indicare chiaramente il tempo massimo di permanenza nel servizio nonché le modalità e gli strumenti per realizzare il percorso di integrazione sociale e/o lavorativa.

La durata della permanenza in struttura è senza limite di tempo e di norma fino al mantenimento dei requisiti di appropriatezza del setting assistenziale di riferimento secondo la valutazione effettuata dall'UMEA

Non possono accedere al servizio le persone con patologia psichiatrica per i quali è competente il Dipartimento di Salute Mentale (DSM).

### **Capacità ricettiva**

La capacità ricettiva del CSER è normata dalla L.R. 21/2016 e relativi regolamento e manuali attuativi. La ricettività del Centro è specificata nell'atto autorizzativo, il numero di posti autorizzati saranno compatibili con le risorse strutturali e organizzative.

Nel Centro, potenzialmente, possono essere previste, dietro specifica autorizzazione, soluzioni strutturali e organizzative idonee a rispondere a bisogni di residenzialità programmata, di sollievo.

### **Funzionamento e Calendario annuale**

I Centri CSER sono aperti nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, per almeno 7 ore al giorno (All. A DGRM. 937/2020), indicativamente dalle ore 9.00 alle ore 16.00, salvo diverse disposizioni normative.

Il servizio funziona per 48 settimane anno, secondo la programmazione predisposta dal Comune di Fermo e portata a conoscenza dell'utenza, delle famiglie, dei comuni di residenza degli ospiti e dei servizi territoriali interessati.

I periodi di sospensione delle attività sono i seguenti:

- *due settimane consecutive nel mese di agosto;*
- *una settimana dopo la festività di Natale;*
- *una settimana, frazionata in giorni, nel corso dell'anno.*

In relazione a progetti specifici e in occasioni particolari, l'orario giornaliero o il funzionamento settimanale potranno subire variazioni: in tal caso ne sarà data preventiva comunicazione ai soggetti interessati.

### **Accesso e Ammissione e inserimento al servizio**

Il servizio di accesso agli CSER è costituito dall'insieme delle prestazioni finalizzate ad erogare informazioni adeguate alle diverse esigenze dell'utente disabile e dei suoi familiari ed a fornire tempestività e personalizzazione di consulenza. Viene curato dal Coordinatore degli CSER e dall'Assistente Sociale per la Disabilità del Comune di Fermo e condiviso con la famiglia.

Comprende:

- *Servizio Informativo;*
- *Consulenza e prima accoglienza.*

I requisiti di accesso sono:

- la residenza in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale IXX;
- la presenza della certificazione di disabilità in situazione di gravità ai sensi della legge 104/92;
- il profilo funzionale e proposta d'inserimento del servizio UMEA dell'Area Vasta 4.

Per accedere ai Centri CSER la famiglia o il legale rappresentante dovrà presentare domanda all'UMEA ASUR Area Vasta 4 che valuterà la congruità della richiesta in riferimento al progetto di vita, alla situazione familiare, alle condizioni psico-fisiche della persona richiedente, nonché alla tipologia del Centro ed alle disponibilità di inserimento. L'UMEA aprirà un fascicolo contenente la seguente documentazione:

- verbale di invalidità civile;
- attestato di handicap;
- profilo dinamico funzionale;
- relazione sociale.

L'UMEA, una volta effettuata la prima valutazione convoca l'Equipe integrata così composta:

- Equipe UMEA Area Vasta 4
- Responsabile e/o Assistente Sociale o dell'U. O. dei Servizi per la Disabilità del Comune di Fermo
- Coordinatore del Centro
- Assistente Sociale Comune di residenza
- Famiglia

Dall'Equipe Integrata viene redatto un verbale contenente: la motivazione, le caratteristiche principali, la compatibilità con il servizio, l'appropriatezza in riferimento al progetto di vita, la dimensione economica, la tempistica. Anche la famiglia è tenuta alla firma del documento.

L'inserimento proposto dall'UMEA, deve essere autorizzato dal Direttore di Distretto dell'Area Vasta 4. L'esito della richiesta deve essere comunicato allo CSER individuato e al Comune di residenza.

Ove l'inserimento comporti una modifica all'organizzazione del CSER che possa avere riflessi sugli altri ospiti, le modalità dovranno essere concordate in sede di Equipe integrata.

Il percorso di ammissione deve essere completato entro 60 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda.

L'ammissione definitiva avviene comunque, previa verifica della copertura finanziaria da parte del Comune di residenza dell'utente. Al momento dell'inserimento definitivo l'utente dovrà presentare al Coordinatore del CSER, la documentazione necessaria al fine di elaborare un progetto educativo personalizzato aderente alla peculiarità dell'utente medesimo. In particolare:

- *certificato del MMG attestante che il soggetto è immune da malattie infettive e contagiose ed è idoneo alla vita di comunità;*
- *certificato del MMG attestante eventuali cure farmacologiche in atto ed eventuale dieta differenziata;*
- *autorizzazione alla somministrazione dei farmaci prescritti dal MMG.*

Ogni necessaria variazione di farmaci deve essere comunicata al Centro con nuovo certificato medico. Non verranno accettate variazioni comunicate a voce o per telefono.

Vanno altresì segnalate e documentate con apposito certificato medico, eventuali allergie a farmaci/alimentari.

La famiglia e il soggetto si impegnano a garantire una frequenza continuativa; dopo 5 giorni di assenza per malattia la riammissione è subordinata a presentazione di certificazione medica. Per tutto il periodo di emergenza da Covid 19 o qualsiasi altra eventuale emergenza sanitaria, vige la normativa nazionale e regionale in materia.

## **Dimissioni**

La dimissione dal servizio può essere richiesta per iscritto dall'utente, dalla famiglia, dall'UMEA e dal Comune di appartenenza tramite il Coordinatore del Centro.

Si dà luogo alle dimissioni d'ufficio, di norma, nei seguenti casi:

- *su certificazione del medico specialista qualora siano venute a mancare le condizioni fisio-psichiche necessarie per la convivenza in una comunità;*
- *per assenza non giustificata superiore a 60 giorni come da convenzione con la Regione Marche;*
- *per sopraggiunta inappropriatezza del PEI.*

Qualora l'ospite si assenti per ricovero in ospedale, il posto sarà conservato fino alla dimissione ospedaliera.

Le dimissioni possono essere, altresì, decise dalla medesima UMEA con parere conforme del Coordinatore del CSER e in accordo con la famiglia dell'utente, quando il progetto educativo abbia esaurito la sua validità di intervento e/o non sia più condiviso con la famiglia stessa, ovvero si imponga la necessità di attivare un nuovo e diverso progetto assistenziale. In ogni caso non vi può essere sospensione del servizio senza il preventivo coinvolgimento della famiglia.

Entro 20 giorni massimo dalla notifica delle dimissioni, si avviano le procedure per assegnare il posto ad altri beneficiari.

## **SERVIZI OFFERTI**

### **Servizi primari**

I servizi primari costituiscono l'insieme delle prestazioni finalizzate alla realizzazione delle attività educative e formative per il raggiungimento degli obiettivi nel rispetto del Progetto educativo personalizzato, attraverso lo sviluppo di un sistema di fiducia e rispetto tra lo CSER, gli utenti e le loro famiglie.

In particolare comprendono:

- *Attività quotidiane: accoglienza (momento di incontro assembleare), programmazione attività giornaliere ed assegnazione dei compiti personali da svolgere, svolgimento dei laboratori, colazione, svolgimento dei laboratori – uscite programmate, pranzo e cura degli spazi, attività ricreative, assembleari e uscite pomeridiane;*
- *Laboratori teatrali e musicali a cadenza settimanale;*
- *Laboratorio di cura ed igiene personale.*

### **Servizi complementari**

I servizi complementari costituiscono l'insieme delle prestazioni che contribuiscono a sviluppare, integrare e migliorare la funzionalità e l'erogazione dei servizi primari.

Comprendono di norma:

- *Servizio mensa*
- *Servizio di trasporto;*
- *Servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria.*

Il servizio mensa è assicurato dal tramite Società Multiservizi Fermo ASITE, il costo del pasto è a carico dell'utente previa richiesta all'Ufficio Mensa della suddetta Società.

Il menù consiste in un pasto giornaliero predisposto sulla base di tabelle dietetiche formulato da specialisti del sistema sanitario territoriale. In caso di richiesta di menù alternativi per motivi culturali e religiosi o, nello specifico, per diete speciali si richiede presentazione del certificato

medico con prescrizione dettagliata degli ingredienti e delle grammature da utilizzare nella preparazione del pasto, nonché la durata della stessa. L'eventuale sospensione o modifica della dieta, deve essere comunicata formalmente.

Il trasporto dei soggetti con riduzione delle capacità motorie e delle autonomie personali in presenza di impossibilità documentata da parte delle famiglie dell'utente, è assicurato, compatibilmente con gli orari ed i tempi di percorrenza, dal servizio comunale trasporto disabili. Il trasporto di soggetti provenienti da altri comuni è a carico dei Comuni interessati.

La manutenzione ordinaria e straordinaria è assicurata dal Comune di Fermo, fatta eccezione per i lavori di piccola manutenzione previsti nei progetti educativi (es. laboratorio di falegnameria). I materiali e le attrezzature necessarie al funzionamento del servizio e allo svolgimento delle attività sono a carico del Comune di Fermo, ad eccezione degli ausili ad utilizzo personale che devono essere forniti dalla famiglia dell'utente.

### **Servizi integrativi**

I servizi di integrazione sociale rappresentano un momento di confronto tra gli utenti, i familiari, le istituzioni, le associazioni ed altri attori sociali. Vengono affrontate tematiche relative al progetto completo delle attività del servizio, comprese le attività integrative e di supporto (es. progetto teatro, progetto vacanze, servizio trasporto), alla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti, alla iniziativa di conoscenza e partecipazione alla vita della comunità locale, alla comunicazione con altre realtà sociali esterne.

### **Progetto Alternanza Scuola - CSER**

Su richiesta dell'UMEE, in accordo con l'UMEA la Scuola ed il Comune di residenza, è possibile prevedere l'attivazione di un progetto di alternanza scuola/centro CSER.

Il progetto è attivabile quando sussistono i seguenti requisiti:

- *l'utente ha completato il percorso scolastico;*
- *la scuola non è più un contenitore significativo per il percorso di crescita dell'alunno;*
- *vi è la necessità di sperimentare nuovi contesti e nuove situazioni di integrazione sociale;*
- *vi è la necessità di verificare la compatibilità del progetto individuale con quello del Centro;*
- *il Comune di residenza e/o la scuola provvedono all'assistenza educativa dell'utente durante tutta la sua permanenza presso lo CSER.*

Il percorso di alternanza scuola centro ha una durata di massimo quattro mesi. I giorni ed orari di frequenza devono essere programmati e condivisi con tutti i soggetti coinvolti nel progetto.

## **ATTIVITÀ E OBIETTIVI DEGLI INTERVENTI**

### **Piano delle attività**

Il piano delle attività è personalizzato in base all'analisi degli interessi, delle competenze, delle difficoltà e dei bisogni degli ospiti.

L'Equipe prepara la documentazione contenente la descrizione dettagliata delle attività che si intendono svolgere nel corso dell'anno e formula per ogni soggetto un progetto educativo personalizzato (PEI) coerente con il progetto di struttura e con il piano delle attività annuali.

A tal fine, l'Equipe procede alla stesura del Progetto Educativo Personalizzato, composto delle seguenti parti:

- *Profilo dinamico Funzionale (a cura dell'UMEA);*
- *Individuazione degli obiettivi a medio e lungo termine (a cura dell'Equipe educativa);*
- *Verifica periodica del progetto (a cura dell'equipe integrata E. Educativa – UMEA).*

Le attività previste sono le seguenti:

1. attività cognitive;
2. attività di laboratorio;
3. attività ludiche;
4. attività sportive;
5. attività di socializzazione e animazione.

Durante l'anno sono previsti momenti per la valutazione e verifica del progetto educativo personalizzato (PEI) sia finale che in itinere.

Sono inoltre previsti momenti di informazione e coinvolgimento dei familiari rispetto al progetto generale.

#### **Attività di carattere assistenziale:**

- *Cura dell'igiene personale;*
- *Controllo e tutela dell'integrità fisica;*
- *Pranzo assistito;*

#### **Attività educative e psicosociali:**

- *Sostegno psicologico all'utente;*
- *Sviluppo autonomia nell'igiene personale;*
- *Sviluppo autonomia nell'alimentazione;*
- *Sviluppo capacità orientative spazio – tempo;*
- *Sviluppo capacità utilizzo servizi;*
- *Sviluppo capacità utilizzo strumenti informatici;*
- *Sviluppo capacità utilizzo denaro;*
- *Attività occupazionali;*
- *Sviluppo capacità espressive;*
- *Sviluppo capacità relazionali;*
- *Sviluppo autonomie domestiche;*
- *Gestione problematiche relazionali;*
- *Sviluppo autonomia personale;*
- *Mantenimento autonomie nell'igiene personale;*
- *Mantenimento autonomie nell'alimentazione;*
- *Attività di animazione;*
- *Gestione contatti con le famiglie;*
- *Progettazione di interventi educativi;*
- *Verifica e valutazione di interventi educativi;*
- *Attività di coordinamento èquipe;*
- *Supporto educativo alla famiglia;*
- *Gestione dinamiche di gruppo;*
- *Attività musicale, teatrale e di cucina;*
- *Attività sportiva e motoria all'aperto;*
- *Gestione contatti con il servizio sociale di base di competenza;*
- *Gestione contatti con il servizio UMEA;*
- *Formazione interna;*

#### **Attività di tipo alberghiero e accessorie:**

- *Pranzo, colazione e merenda;*
- *Pulizia e riordino ambienti;*
- *Trasporto utenti nelle uscite e occasioni particolari;*

#### **Attività particolari:**

- *Gestione soggiorni marini;*
- *Gite guidate;*
- *Gestione contatti con altri CSER e servizi territoriali;*

## ORGANIZZAZIONE

### Articolazione organizzativa (funzionigramma)

L'articolazione organizzativa dell'attività dei Centri è ispirata al lavoro di gruppo e pertanto presso gli CSER opera stabilmente:

- **L' Equipe educativa**, sede naturale della condivisione progettuale, del monitoraggio e della verifica dei risultati. Essa assicura la globalità dell'intervento educativo personalizzato e la coerenza con il Progetto generale di struttura. E' costituita dal Coordinatore del Centro e dagli Educatori e si riunisce, di norma, settimanalmente.

Le équipe dei Centri possono essere integrate da altre professionalità di supporto e di integrazione operativa quali, ad esempio: volontari del servizio civile, soggetti del volontariato, tirocinanti, ai quali verrà richiesta continuità di supporto e di collaborazione nonché correttezza nei rapporti con gli assistiti e con gli operatori dei Centri.

- Il **Coordinatore** è un operatore specializzato con esperienza pluriennale specifica nel campo delle disabilità e nel coordinamento dei servizi. E' responsabile della struttura e della organizzazione interna del servizio, dell'intervento educativo contenuto nel piano delle attività e nelle programmazioni annuali elaborate d'intesa con gli educatori all'inizio dell'anno di lavoro. Ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e verifica delle attività e dei percorsi educativi, della produzione di documentazione e/o comunicazioni, di attivazione di corsi di aggiornamento o di formazione, di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali. Promuove la partecipazione del servizio agli eventi socio-culturali del territorio. Ha funzioni di referente per il Comune di Fermo e collabora con le Unità Multidisciplinari (UMEA/UMEE) e i servizi sociali territoriali.

Il Coordinatore è tenuto a custodire la seguente documentazione:

- *cartella personale degli utenti contenente la documentazione anagrafica, le schede di valutazione dell'autonomia, le eventuali relazioni socio-educative, il Progetto Educativo Individualizzato, i verbali delle riunioni di equipe sul caso individuale, eventuali verbali dei colloqui con i familiari, gli aggiornamenti, la certificazione sanitaria (PEI e certificati medici). La cartella personale è custodita e tutelata salvaguardando i principi della riservatezza.*
  - *documentazione amministrativa costituita da: registro del personale contenente dati anagrafici, domicilio, recapito, telefonico, mansioni, orari, rapporto di lavoro, turnazione lavoratori, registri inventari e di carico-scarico del materiale.*
  - *documentazione sanitaria costituita da ogni documento sanitario previsto dalla legislazione vigente per il personale e per la struttura e dalla tabella dietetica e dal menù.*
  - *documentazione tecnica costituita da: relazioni programmatiche e di verifica delle attività socioeducative-riabilitative, verbali delle riunioni del personale concernenti la distribuzione dei compiti e la organizzazione interna del servizio, calendario settimanale delle attività, verbali delle assemblee dei familiari.*
- Gli **Educatori professionali** assicurano le funzioni educative in conformità agli indirizzi metodologici ed agli obiettivi programmati a livello generale e individuale (PEI), attraverso:
    - *Osservazione da esplicarsi sia nella fase di inserimento dell'utente sia in itinere;*
    - *Progettazione di interventi educativi finalizzati dopo aver valutato le abilità/potenzialità dei singoli soggetti;*
    - *Organizzazione e gestione di attività di laboratorio, di attività di gruppo ed individuali;*

- *Relazioni significative con gli utenti anche attraverso la comunicazione non verbale, tonica ed emozionale.*
- *Documentazione delle attività svolte.*

Gli educatori inoltre sono impegnati nel perseguire ed applicare condizioni migliorative e qualitative della ospitalità del Centro, attraverso la partecipazione attiva al lavoro di gruppo e la predisposizione di periodici momenti di incontro e confronto con gli utenti e con i familiari.

L'attività educative, formative, di laboratorio, sportive, di integrazione sociale e del tempo libero sono effettuate, oltre che nei locali dei centri diurni, presso ogni altra struttura, servizio e contesto significativo del territorio, ivi comprese le aziende, gli enti e i luoghi individuati per altre esperienze educative, integrative o formative.

• Le **figure socio-sanitarie** (OSS) si occupano dell'assistenza tutelare, assicurano le seguenti funzioni di supporto al lavoro educativo:

- *assistenza alla persona per la cura e l'igiene personale, l'alimentazione e il sostegno nello svolgimento delle attività domestiche e nella deambulazione;*
- *accompagnamento della persona per la promozione della vita di relazione, assistenza sui mezzi di trasporto;*
- *collaborazione con gli educatori per lo svolgimento delle attività programmate;*
- *pulizia e igiene delle strutture e delle attrezzature e attività domestiche.*

• Qualora sia necessario l'aiuto per l'assunzione dei farmaci, è previsto l'intervento di un **infermiere professionale** per il tempo necessario alla somministrazione degli stessi. In questo caso, è obbligatorio per la famiglia portare al Centro una copia del certificato medico nel quale deve essere specificato, in maniera leggibile, il nome del farmaco, il dosaggio e l'orario di assunzione.

Restano a carico del SSN tutti gli eventuali interventi individualizzati di tipo sanitario (es. ausili personali necessari, pannoloni, farmaci, valutazioni specialistiche, trattamenti riabilitativi, assistenza infermieristica da effettuare anche durante la permanenza dell'utente presso lo CSER, ecc.).

## **Organigramma**

L'organigramma del personale è definito ed aggiornato in relazione al numero di utenti, sulla base dei parametri previsti dalla normativa regionale di riferimento. Prevede le professionalità necessarie per lo svolgimento delle funzioni di coordinamento del servizio, assistenza educativa ed assistenza socio-sanitaria. Tutte le figure professionali sono in possesso dei titoli e requisiti previsti dalla vigente normativa.

La dotazione organica, prevede l'assolvimento delle seguenti funzioni e delle relative figure professionali:

- *funzione di coordinamento: n.1 coordinatore per 16 ore settimanali in ognuno dei due centri*
- *funzione educativa: in numero adeguato di educatori professionali a soddisfare il rapporto assistenziale in rapporto al numero e alla tipologia di utenza (livello di gravità) e all'organizzazione delle attività, come da normative regionali;*
- *funzione tutelare: OSS in numero e monte ore adeguato a soddisfare il rapporto assistenziale in rapporto al numero e alla tipologia di utenza (livello di gravità) e all'organizzazione delle attività, come da normative regionali;*

In struttura viene garantita la presenza di attività educativa/riabilitativa per 105 minuti al giorno pro capite e di operatore socio sanitario per 5 minuti al giorno pro capite.

Le funzioni relative ai servizi generali (Ristorazione, manutenzioni ordinarie e straordinarie) sono svolte dal Comune di Fermo e/o fornitori incaricati.

## **Volontariato e tirocini**

Il Centro si rende disponibile ad accogliere e/o potenziare attività con il coinvolgimento di:

- *volontari del Servizio Civile;*
- *personale volontario che già faccia parte di un'associazione riconosciuta o da iscrivere in qualità di socio volontario;*
- *tirocinanti dei corsi di Laurea specifici (Scienze della Formazione, dell'Educazione, ecc.), di corsi di qualifica nell'area della disabilità, di corsi di qualifica socio-sanitaria (OSS).*

I volontari e i tirocinanti verranno impiegati per attività di animazione e di sostegno alle attività del Centro. L'attività di tirocinio e/o volontariato deve essere previamente autorizzata dal Comune titolare del Centro. I tirocinanti e/o volontari, prima dell'inizio delle attività dovranno adempiere agli obblighi di legge in materia di formazione sulla sicurezza.

## **Piano di formazione del personale**

Per garantire un migliore svolgimento del lavoro educativo/formativo dell'équipe, sono previste due modalità formative:

- *percorsi di autoformazione interni all'équipe*
- *percorsi di formazione con figure esterne di supporto alla progettazione degli CSER.*

Obiettivi generali:

- *Approfondimenti teorici sul lavoro di educatore*
- *Lavoro sulle motivazioni degli operatori*
- *Approfondimento sul lavoro in rete*
- *Acquisizione di un linguaggio comune*
- *Acquisizione di una metodologia comune e condivisa*
- *Messa a punto di strategie educative condivise*
- *Approfondimento degli strumenti educativi da adottare nella conduzione delle attività*

in particolare per il tramite di:

1. un progetto comune,
2. un piano delle attività
3. una programmazione di laboratorio,
4. un piano educativo personalizzato
5. la scelta di materiali e attrezzature
6. l'organizzazione di spazi e tempi
7. la documentazione
8. l'osservazione
9. la valutazione/verifica.

## **Metodologia di intervento, integrazione socio sanitaria – lavoro di rete:**

La metodologia di intervento è improntata sul lavoro di rete. Il Piano Educativo Personalizzato viene elaborato congiuntamente dall'Equipe dei Centri con gli operatori dei Servizi Sociali comunali ed il Servizio UMEA.

Il coordinatore e gli educatori in équipe utilizzano specifici strumenti educativi quali l'osservazione, la programmazione, il sostegno individuale, la documentazione.

La metodologia operativa utilizzata è la seguente:

- *Fase dell'osservazione e rilevazione dei bisogni (psicologici, educativi, assistenziali, affettivi, ecc.);*
- *Intervento educativo, attraverso la stesura di programmi educativi personalizzati (P.E.P.).*

Nel lavoro educativo verranno organizzati interventi diversi quali:

- *interventi per favorire il consolidamento e/o l'acquisizione del maggior numero di abilità di autonomia;*
- *interventi per il potenziamento delle abilità sociali;*
- *interventi per il mantenimento e/o potenziamento delle abilità cognitive;*
- *interventi di sostegno psicologico atti a favorire il controllo emotivo-affettivo e le interazioni sociali.*

Valutazione e verifica sistematica degli interventi che si sviluppa in diverse azioni:

- *Coordinamento periodico. L'équipe del Centro si incontra settimanalmente allo scopo di discutere della programmazione, dei casi particolari, delle attività, delle verifiche in itinere e finali con eventuali direttive ed aggiustamenti sugli obiettivi individuali e di gruppo;*
- *Verifica del progetto educativo personalizzato (PEI) con l'équipe del servizio UMEA, l'assistente sociale territoriale, la famiglia e, se opportuno, l'utente stesso;*
- *Osservazione diretta del grado di soddisfazione dell'utente;*
- *Colloqui periodici del coordinatore della struttura con i familiari al fine di verificarne il livello di soddisfazione;*
- *La somministrazione di una customer satisfaction;*
- *Documentazione dell'attività svolta individualmente e con il gruppo.*

L'attività dei centri è adeguatamente documentata con particolare riferimento a:

- *Programmazione generale;*
- *Schede dei progetti individuali e verifiche degli interventi;*
- *Diario delle attività;*
- *Redazione ed aggiornamento del diario personale del disabile;*
- *Verbalisti degli incontri e delle riunioni di servizio;*
- *Registro di presenza degli utenti;*
- *Registro/schede di presenza degli operatori;*
- *Interventi e percorsi di formazione.*

## **FINANZIAMENTO E RESPONSABILITA'**

### **Spese di gestione dei Centri**

La proposta di piano annuale di funzionamento dei Centri e la conseguente ipotesi di riparto delle spese sono predisposte dal Comune di Fermo e sottoposte ai Comuni deleganti interessati.

Al finanziamento del Centro concorrono:

- *la Regione Marche nell'ambito della convenzione per l'integrazione socio-sanitaria delle attività dei Centri;*
- *la ASUR – Area Vasta n.4 con eventuali fondi extrabudget rispetto la convenzione per l'integrazione socio-sanitaria delle attività dei Centri;*
- *i Comuni deleganti in maniera proporzionale al numero dei soggetti in essi residenti ospitati in ciascun Centro.*

Per gli utenti residenti negli altri Comuni dell'ATS n.19, il Comune di residenza assume un preventivo impegno di spesa così come concordato con il Comune titolare del servizio per un importo annuo che sarà definito in base alle spese effettivamente sostenute, al contributo regionale assegnato e al numero di utenti frequentanti.

Ciascun Comune potrà richiedere un contributo mensile agli utenti e alle loro famiglie o di chi esercita la patria potestà o la rappresentanza legale secondo criteri stabiliti autonomamente da ciascun Ente.

Le quote di compartecipazione finanziaria alla spese di funzionamento del centro disabili, a carico dell'utente vengono annualmente stabilite dal Comune di Fermo con deliberazione di Giunta Comunale, in sede di determinazione delle tariffe dei servizi a domanda individuale.

Le scelte del Comune di Fermo sui criteri di partecipazione alla spesa da parte degli utenti per la fruizione del servizio non vincolano in alcun modo i Comuni di residenza degli ospiti.

### **Responsabilità della gestione del servizio**

L'utente ha diritto:

- *di partecipare alle diverse attività proposte dal Centro in base alle proprie esigenze e capacità personali;*
- *alla sicurezza, nelle ore di frequenza al Centro, ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza o pericolo da parte della gestione del centro;*
- *al mantenimento e garanzia della sicurezza dei propri dati personali, utilizzabili e trattabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio.*

L'utente e la sua famiglia hanno il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, nonché il diritto ad una tempestiva informazione sull'esito degli stessi, di norma, salvo casi particolari e di specifica complessità, da comunicarsi entro trenta giorni dalla ricezione dei reclami stessi.

La gestione del centro ha l'obbligo di assicurare che l'attività socio educativa ed assistenziale prestata sia conforme alla qualità ed alle condizioni indicata nella presente carta dei servizi, rispondendone, in difetto, al Comune di Fermo.

### **Responsabilità dell'utente e della famiglia**

L'utente e la sua famiglia hanno il dovere di:

- *Rispettare il personale;*
- *Informare tempestivamente i responsabili del Centro dell'intenzione di rinunciare, secondo propria decisione, ad attività e prestazioni programmate, in conformità di quanto al riguardo stabilito al precedente paragrafo contenente le condizioni di recesso;*
- *Attenersi alle regole interne della struttura;*
- *Collaborare al fine di permettere che il progetto educativo e le attività svolte possano essere sviluppate al meglio;*
- *Rispettare il pagamento della quota di contribuzione mensile.*

### **Assicurazioni**

La copertura assicurativa per infortuni e RC di operatori e utenti, all'interno dei centri e per le attività esterne è a carico dell'affidatario del servizio. Sono altresì a carico dello stesso ogni adempimento fiscale relativo al rapporto con aziende per la lavorazione di materiali e manufatti per eventuali attività occupazionali.

La copertura assicurativa delle strutture, attrezzature e RCA dei mezzi messi a disposizione dal Comune di Fermo sono a carico dello stesso.

### **Danni a persone o cose**

Il Comune di Fermo è esonerato da ogni responsabilità per danni, infortunio od altro che dovesse accadere al personale dell'affidatario del servizio e/o a terzi comunque denominati o cose, per qualsiasi causa nell'esecuzione del servizio, intendendosi al riguardo che ogni eventuale onere è già compreso nel corrispettivo del contratto di appalto.

L'affidatario del servizio risponde pure dei danni a terzi comunque denominati, a persone o cose per fatto del medesimo e dei suoi dipendenti nell'espletamento del servizio e nella utilizzazione delle attrezzature e mezzi forniti dal Comune. A suo completo ed esclusivo carico resta qualsiasi risarcimento senza diritto di rivalsa nei confronti del Comune di Fermo.

L'affidatario è obbligato pertanto a stipulare una polizza assicurativa per:

- *danni comunque derivanti all'amministrazione causati dal proprio personale a beni mobili e immobili;*
- *responsabilità civile verso terzi.*

## QUALITA' DEL SERVIZIO

### Standard di qualità

Il Comune di Fermo si impegna:

- *al raggiungimento degli standard di qualità del servizio, per quanto sopra indicato a livello di attività dei centri, secondo un processo dinamico e continuo e tenuto conto delle osservazioni al riguardo eventualmente fornite e formulate dall'utenza e dal Comitato di partecipazione;*
- *a perseguire, monitorare e documentare i livelli di qualità raggiunti e percepiti, secondo tempi e modalità prestabiliti e comunque con referto, possibilmente semestrale ovvero comunque almeno annuale, in contraddittorio tra titolare dei centri e soggetto gestore, da trasmettere all'esame del Comitato di gestione;*
- *ad informare periodicamente gli utenti sull'esito dei monitoraggi effettuati.*

I fattori di qualità sui quali basare gli standard e gli indicatori di qualità sono, di norma, così individuati:

STANDARD STRUTTURALI :

- *la rilevazione assume a riferimento i manuali di autorizzazione e accreditamento di cui alla L.R. 21/2016 e successive modifiche ed integrazioni.*

STANDARD GESTIONALI:

- *personalizzazione degli interventi;*
- *efficacia dell'intervento / progetto educativo, individuale;*
- *diritto di accesso, tempo di attesa; semplificazione procedure;*
- *validità funzionale dei servizi ausiliari: mensa, trasporto, pulizie e sanificazione.*

STANDARD NORMATIVI:

- *formazione e aggiornamento del personale;*
- *obblighi relativi alla sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro, ai sensi del D.Lgs. 81/2008;*
- *tutela della privacy e riservatezza, ai sensi del Regolamento europeo sulla protezione dei dati UE 2016/679 (GDPR), dell'art. 29 del D.Lgs. n. 196/2003, (Codice privacy), nonché del D.Lgs. n. 101/2018 di adeguamento della normativa italiana al GDPR.*

Il Comune di Fermo si impegna a:

- *rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza almeno una volta all'anno, entro gli ultimi due mesi di attività del Centro;*
- *esaminare e divulgare fra l'utenza i risultati ed analizzare lo scostamento dagli standard prefissati (confronto tra valore previsto e/o obiettivo programmato e valore e/o obiettivo rilevato e raggiunto);*
- *attivare conseguentemente, ove e qualora necessario, azioni finalizzate al miglioramento operativo e gestionale nel contesto delle risorse umane e finanziarie disponibili;*
- *adeguare ed aggiornare i requisiti strutturali ed organizzativi, secondo normative di settore vigenti, per il funzionamento dei centri socio educativi in compatibilità ed in rispondenza dei principi sanciti con la presente carta dei servizi.*

### **Trattamento Dati Personali e riservatezza**

Il Comune di Fermo e l'affidatario della gestione del servizio si impegnano per adottare le misure di sicurezza previste dai codici di condotta di settore e da tutte le norme in materia di tutela della privacy e trattamento dei dati personali, ai sensi del Regolamento europeo sulla protezione dei dati UE 2016/679 (GDPR), dell'art. 29 del D.Lgs. n. 196/2003, (Codice privacy), nonché del D.Lgs. n. 101/2018 di adeguamento della normativa italiana al GDPR, al fine di assicurare un adeguato livello di sicurezza dei dati personali degli utenti, inclusa la riservatezza, in modo tale da ridurre al minimo i rischi che derivano in particolare dalla distruzione o perdita, anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché di accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati.

Il coordinatore dei Centri, al momento dell'inserimento della persona nel centro CSER, acquisisce il consenso formale per il trattamento dei dati, fornendo all'utente o a chi ne esercita legittimamente la rappresentanza, tutte le informazioni in merito.

### **Organismi di rappresentanza**

Al fine di promuovere la partecipazione alle attività e alla gestione dei Centri Diurni da parte delle famiglie, è istituito un Comitato di Partecipazione, con compiti consultivi, informativi, di valutazione e/o verifica costituito da:

- Coordinatore del Centro;
- Dirigente dei Servizi Socio Sanitari del Comune di Fermo o Responsabile dei Servizi per la Disabilità;
- Assistente Sociale per la disabilità del Comune di Fermo;
- Coordinatore dell'Ambito Territoriale o Referente del Coordinamento d'Ambito per la disabilità;
- Coordinatore dell'UMEA o suo delegato;
- Uno o più Rappresentanti dei familiari degli utenti fruitori del servizio;
- Rappresentati delle Associazioni dei familiari presenti nel territorio dell'Ambito.

Il Comitato di partecipazione si riunisce annualmente, su convocazione del Responsabile comunale dei Servizi per la Disabilità ovvero su richiesta di uno dei suoi membri.

### **Contestazioni e reclami**

In caso di contestazioni relative ad eventuali inadeguatezze o disagi provocati nei confronti degli utenti o dei loro familiari, vanno informati, contemporaneamente, sia gli operatori della struttura che il Comune di Fermo.

Di regola la contestazione deve essere risolta rapidamente e l'utente ha il diritto di essere informato delle decisioni prese e delle azioni svolte per la risoluzione del problema rilevato .

Le modalità previste per esporre formale reclamo sono:

- *Colloqui con il coordinatore o gli educatori.*
- *Assemblea con i genitori qualora la contestazione coinvolga più di un utente.*
- *Reclamo rivolto in forma scritta al Dirigente del settore servizi socio sanitari del Comune di Fermo ed al coordinatore degli CSER;*

In ogni caso il Comune di Fermo per la procedura di gestione dei reclami si impegna ad assicurare:

- *l'acquisizione e la valutazione di tutti i reclami e la parità di trattamento;*
- *il rispetto della riservatezza dei dati segnalati;*
- *la garanzia di una risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo e, nell'eventualità in cui tale termine non garantisca una completa istruttoria per la particolarità o complessità del caso, la comunicazione all'utente con l'indicazione dei termini entro cui comunque verrà fornito apposito riscontro;*

- *la valutazione dei reclami pervenuti, finalizzata alla elaborazione anche della proposizione ed applicazione di eventuali condizioni di adeguamento migliorativo del servizio, ove ne ricorressero le condizioni.*

### **Revisione e adeguamento della Carta dei servizi**

La presente carta dei servizi è sottoposta a revisione ogni qual volta sia necessario adeguarla agli indirizzi della programmazione regionale.

I soggetti portatori di interesse possono proporre osservazioni, modifiche ed integrazioni.