



## **CENTRO DIURNO PER DISABILI**

### **CARTA DEI SERVIZI**

PNRR Missione 5 – Inclusione e Coesione – Componente 3 – Istituzione di un servizio di Etnopsichiatria ed azioni a supporto rivolto in particolare ai profughi in fuga dalle guerre (nuclei familiari, donne, bambini), centro disabili diurno, infermiere di comunità e servizio di assistenza domiciliare socio- integrata. Azione 7 – Centro diurno per disabili.

### **IDENTITÀ E FINALITÀ**

I centri diurni, secondo quanto previsto dalla legge 104/92, si configurano quali spazi appositamente strutturati e pertanto idonei a favorire il processo di crescita e d'integrazione sociale di persone temporaneamente o permanentemente disabili, fornendo valide occasioni per sviluppare e/o migliorare le capacità relazionali e i legami che l'individuo instaura con la comunità. Tali strutture, hanno pertanto lo scopo di svolgere una funzione socio-educativa sul singolo individuo, mirata a recuperare le capacità fisiche ed intellettuali residue per migliorarne il livello interrelazionale e d'inserimento sociale.

A tal fine prevedono:

- Interventi integrati assistenziali educativi / rieducativi / abilitativi;
- Sostegno e coinvolgimento della famiglia nell'opera socio-educativa per evitare l'istituzionalizzazione del disabile;
- Integrazione del disabile nell'ambiente sociale esterno.

Per realizzare tali finalità assicurano:

1. Ospitalità diurna;
2. Accudimento alla persona;
3. Attività di osservazione e orientamento mirate a:
  - A) educazione del soggetto all'autonomia personale;
  - B) mantenimento nell'utente delle capacità psichiche, sensoriali, motorie e manuali residue;
  - C) miglioramento e sviluppo delle competenze linguistiche logico operative, critiche, estetiche, motorie e delle abilità manuali;
  - D) inserimento degli utenti nel contesto territoriale.

E' necessario prevedere che tutte le ammissioni presunte avvengano sulla base di progetti finalizzati alle specifiche esigenze con tempi e modalità di frequenza diversificate.

Il centro diurno, così inteso, ha una progettualità elastica e dinamica che si modella a seconda degli obiettivi dei progetti dei singoli soggetti inseriti.

Il centro diurno, oltre a una risposta prettamente assistenziale, considera l'aspetto educativo e relazionale del soggetto disabile, anche per sensibilizzare ad una diversa cultura della disabilità. E' necessario considerare le risorse del territorio come occasioni propedeutiche per facilitare forme di risocializzazione e progetti di inserimento.

## **UTENZA**

Al centro diurno di socializzazione sono ammessi le seguenti categorie di utenti:

A) soggetti in età compresa tra i 18 e i 26 anni, con handicap di rilevante entità di tipo psico-fisico, fisico, sensoriale, accertato ai sensi della l.104/92 o in via d'accertamento, che hanno assolto l'obbligo scolastico o che frequentano corsi scolastici superiori e necessitano di uno spazio appositamente strutturato e di un periodo limitato e finalizzato all'osservazione e all'orientamento. Ciò anche al fine della realizzazione di eventuali inserimenti di preformazione professionale, lavorativi o socioterapeutici.

B) soggetti adulti, in età compresa tra i 27 e i 65 anni, con disabilità accertata ai sensi della l.104/92 di tipo psico-fisico, fisico o sensoriale per i quali non è possibile, per le condizioni del soggetto o per la mancanza di risposte in ambito territoriale, altra forma di inserimento sociale.

Tali soggetti devono presentare, comunque, la necessità di sviluppare rapporti socio relazionali per mantenere e/o migliorare le proprie capacità residue e aumentare l'autonomia personale, in un contesto di relazioni più o meno complesse con l'ambiente che li circonda.

L'accertamento dell'utente, ai sensi della l.104/92, art. 4, è di norma obbligatorio per garantire l'accesso ai centri diurni; possono tuttavia essere previste delle deroghe per quei soggetti per i quali si ritenga, a discrezione dei servizi sociali, indispensabile un periodo preliminare di osservazione. Per ogni utente inserito nel centro dovrà essere studiato un piano individuale specifico d'intervento nell'area della socializzazione al fine di promuovere la crescita personale a diversi livelli di autonomia (personale, formativa, lavorativa, ecc.), partendo dal rispetto di capacità e traguardi già raggiunti dall'individuo.

Tali piani dovranno essere redatti in pieno accordo con il personale del centro diurno che definirà le attività da proporre, specificandone i risultati.

Adeguate informazioni su fine e tipologia degli interventi adottati dovranno essere data alle famiglie degli utenti. Il centro dovrà, inoltre, adoperarsi per coinvolgere le famiglie, quali parti attive per la piena riuscita degli interventi stessi.

## **PERSONALE**

Il numero e la tipologia del personale previsto per il centro diurno è quello regolamentato secondo le norme legislative vigenti nella Regione Siciliana.

## **ORARIO**

Il servizio normalmente è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.00 alle 18.00 salvo variazioni dovute alla programmazione di particolari attività.

## **SEDE DEL SERVIZIO**

Villa della Trasfigurazione – Contrada Canalotto – Lercara Friddi (PA)

## **TRASPORTO**

A chi non può recarsi in autonomia al Centro diurno viene garantito il servizio di trasporto.

Il trasporto viene assicurato dal Consorzio con automezzi opportunamente attrezzati ed adeguati e con l'ausilio di un accompagnatore.

## **MODALITÀ DI ACCESSO**

L'avvio degli interventi avviene a seguito comunicazione del servizio sociale di ogni singolo Comune facente parte il Distretto D38 a cui sarà allegata apposita scheda valutazione e relazione sociale.

## **PRE – INSERIMENTO E PERIODO DI OSSERVAZIONE**

All'invio dell'utente segue un incontro tra il coordinatore del Centro Diurno e l'Assistente Sociale comunale referente del caso per concordare le modalità di pre-inserimento (orari, giornate di frequenza etc.) e la definizione del periodo di osservazione che può variare da 3 a 5 settimane in relazione alle caratteristiche del soggetto.

Immediatamente dopo, si concorderà un incontro tra la famiglia, l'Assistente sociale del comune di residenza competente e il Coordinatore del Centro Diurno a cui seguirà la stesura della relazione sul periodo osservativo redatta dall'Assistente sociale del Centro Diurno.

## **INSERIMENTO EFFETTIVO**

Dopo il periodo di osservazione, vengono definiti gli obiettivi e si elabora un Progetto Educativo Individuale.

Se durante il periodo osservativo si riscontra l'inadeguatezza dell'inserimento, gli operatori che seguono il caso redigono una relazione che documenta tali problematiche i cui contenuti vengono discussi con la famiglia.

## **PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO**

Il PEI è così articolato:

- Definizione degli obiettivi;
- Strumenti e metodologie;
- Risorse e vincoli;
- Tempi di attuazione;
- Verifiche.

Questa parte del progetto viene elaborata dagli animatori e dagli O.S.S. che operano all'interno del Centro Diurno e comprende una parte laboratoriale e una parte assistenziale. Vengono inoltre elaborati obiettivi relativi alla famiglia in accordo con l'Assistente Sociale comunale di riferimento.

Il progetto dovrà essere condiviso e sottoscritto dal Coordinatore del Centro Diurno, dalla famiglia e dall'Assistente sociale comunale di riferimento.

L'applicazione del progetto può avvenire attraverso interventi individualizzati o di gruppo sia all'interno che all'esterno del Centro Diurno attraverso attività varie.

## **MODALITÀ DI FREQUENZA**

Durante il periodo di osservazione, la frequenza sarà stabilita dall'equipe del Centro Diurno in accordo con l'Assistente Sociale comunale di riferimento.

Il progetto indirizza il tipo di frequenza al Centro Diurno che potrà essere a tempo pieno, part – time o solo per specifiche attività ritenute utili alla persona.

## **ATTIVITÀ DEL CENTRO DIURNO**

- a) Attività educative finalizzate all'acquisizione di abilità e alla socializzazione;
- b) Attività di accompagnamento, strutturate in percorsi individuali in piccoli gruppi di apprendimento (attività di autonomizzazione e di sostegno);
- c) Attività di animazione e ludico – motorie (laboratori di drammatizzazione; giochi di comunicazione ed espressione con le mani, l'emozione e il gesto; laboratorio di cucina; laboratorio di creatività);
- d) Attività socio-ricreative (organizzazione di escursioni, visite guidate; partecipazione a manifestazioni socio-culturali, ricreative, sportive);

## **RAPPORTI CON LA FAMIGLIA**

La famiglia deve conoscere, condividere e collaborare nella realizzazione dei PEI proposto. Al fine di assicurare la partecipazione delle famiglie, si ritiene opportuno prevedere almeno un incontro trimestrale con le stesse.

## **VERIFICHE – RIUNIONI**

La verifica deve indicare se l'organizzazione complessiva del servizio è consona agli obiettivi, se la qualità del servizio è sufficiente o se è necessario proporre delle modifiche.

I momenti di verifica, che devono essere documentati per iscritto, sono distinti in:

- Riunione settimanale di équipe sull'andamento dei singoli progetti e per la programmazione delle attività del Centro Diurno;
- Riunioni periodiche con la famiglia degli utenti per meglio calibrare gli interventi che si intendono realizzare;
- Riunioni periodiche con l'Assistente Sociale comunale referente del caso.

In base ai tempi di verifica stabiliti dai singoli progetti, gli operatori del Centro Diurno presenteranno una relazione scritta all'Assistente Sociale di riferimento del singolo utente.

## **DIMISSIONI**

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

- dimissioni volontarie dell'utente;
- trasferimento di residenza;
- superamento del limite d'età di 65 anni;
- 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;
- reiterata assenza superiore a 20 giorni, nell'arco di tre mesi.

## **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.

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

Periodicamente il Coordinatore provvede alla somministrazione di un questionario per la rilevazione della soddisfazione delle famiglie circa il servizio svolto.

I risultati del questionario rimangono a disposizione presso il Centro.

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

Presso la struttura è possibile richiedere la “scheda di reclamo” utile per segnalare eventuali, lamentele relativamente a disagi o inefficienze del Centro. 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.

Allegato 1 – Questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti e familiari centro diurno disabili;

Allegato 2 – Scheda di reclamo Centro diurno disabili.



## ALLEGATO 1

### QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E FAMILIARI CENTRO DIURNO DISABILI

Data compilazione: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

INDICHI IL SUO GIUDIZIO IN RELAZIONE AL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI PUNTI DI SEGUITO INDICATI.

IL QUESTIONARIO VERRÀ ELABORATO ELETTRONICAMENTE. LA PREGHIAMO QUINDI DI ANNERIRE LE CASELLE UTILIZZANDO UNA BIRO.

LA RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE.

Questionario compilato da:

- Familiare
- Tutore
- Utente

Sesso dell'utente:

- Maschio
- Femmina
- Transgender

Età dell'utente:

- Minore 18
- 18-35
- 36-55
- 56-65

Disponibilità della Direzione/Coordinamento/Operatori

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto

Capacità di ascolto da parte degli Operatori

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto

#### Qualità dell'accoglienza da parte dell'équipe

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto

#### Qualità degli interventi assistenziali e di cura alla persona

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto

#### Qualità delle attività di animazione proposte

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto

#### Qualità della pulizia e igiene degli ambienti

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto

#### Qualità del servizio di trasporto

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto

#### Qualità della relazione con gli Operatori

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto

#### Qualità e puntualità della circolazione delle informazioni tra Personale e Familiari

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto

#### Frequenza degli incontri con il Personale

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto

Organizzazione della giornata in struttura: tempi e modalità (es. orari e tempi dedicati alle attività, al riposo, ai pasti, ecc.)

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto

Quanto ritiene di essere complessivamente soddisfatto del servizio offerto?

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto

Eventuali suggerimenti/osservazioni per il miglioramento del servizio

---

---

---





**ALLEGATO 2**  
**SCHEDA DI RECLAMO CENTRO DIURNO DISABILI**

Gentile familiare, qualora desiderasse esprimere un reclamo o disservizi sul servizio offerto, La preghiamo di compilare la presente scheda in ogni sua parte e di spedirla o consegnarla direttamente al Coordinatore

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_

FAMILIARE DI \_\_\_\_\_

OGGETTO: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

Entro 30 giorni lavorativi riceverà risposta scritta dal Coordinatore.