

## Carta dei servizi

Centro Diurno Socio-Riabilitativo per Disabili

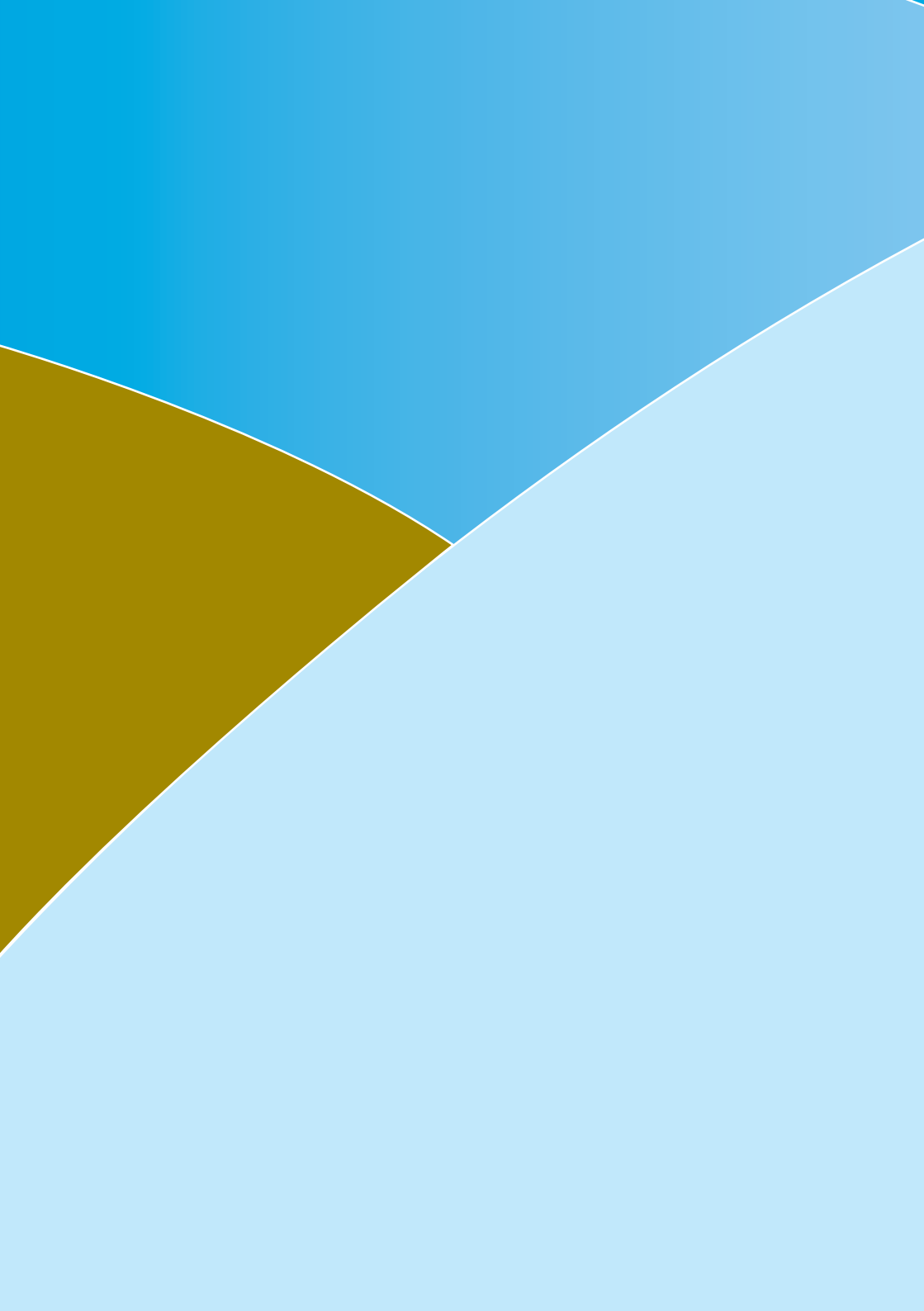
# LA RONDINE



Cooperativa Sociale

**IN CAMMINO**

Società Cooperativa Onlus



È per me un piacere presentare il nostro lavoro, la qualità dei servizi che proponiamo e la professionalità dei nostri collaboratori.

Il nostro modello fa riferimento a valori condivisi nel mondo della cooperazione socio assistenziale.

La missione, che nel corso del tempo è divenuta passione ed ha animato fin dalla nascita la cooperativa, è l'impegno a favore della persona.

Offriamo ai nostri assistiti la qualità di un percorso di vita e ai nostri soci gli strumenti per operare nel rispetto dei principi etici e morali.

Questa carta dei Servizi è stata realizzata con lo scopo di far conoscere i nostri progetti e i nostri obiettivi.

Saremo sempre a vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.

*Il Presidente  
Elena Bartolotti*



## La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi del Centro Socio-Riabilitativo per Disabili "**La Rondine**" evidenzia l'impegno che la Cooperativa In Cammino si assume al fine di garantire un servizio di qualità alle persone che ne usufruiscono e ai loro familiari.

Ogni ente erogatore di servizi, secondo la normativa vigente, è tenuto ad adottare una Carta dei Servizi e a darne adeguata pubblicità definendo e comunicando i criteri per l'accesso, le modalità del loro funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli interventi (art.13, comma 2 legge 328/00).

La Cooperativa In Cammino attraverso la Carta dei Servizi intende contribuire ad avviare un confronto attivo e costruttivo per perseguire il miglioramento della qualità della vita delle persone accolte e delle loro famiglie.



## La Cooperativa Sociale In Cammino

La cooperativa sociale **In Cammino** è nata nel 1984 e svolge la propria attività nell'ambito della gestione di strutture e servizi socio-assistenziali e sanitari avvalendosi della professionalità dei propri soci. La cooperativa In Cammino, fondata sui principi ed i valori previsti dalla Legge 381/91, si propone di perseguire "l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini", attraverso la gestione di strutture e servizi nei settori socio-assistenziali, socio-sanitari, educativi, dell'istruzione e del trasporto speciale assistenziale.

La cooperativa non persegue fine di lucro e opera per raggiungere le migliori condizioni lavorative e occupazionali per i propri soci ponendo al centro la promozione della dignità della persona e la collaborazione con gli enti e le organizzazioni del territorio. In particolare, la cooperativa persegue l'obiettivo di:

- consolidare e sviluppare le proprie attività nel rispetto delle forme tipiche della democrazia cooperativa attraverso la valorizzazione dei soci e la promozione della loro partecipazione alla gestione d'impresa;
- perseguire la massima occupazione e continuità lavorativa dei soci assicurando loro

l'applicazione dei contratti di lavoro e l'offerta delle migliori condizioni economiche, professionali e lavorative possibili;

- consolidare la presenza della cooperativa nel territorio collaborando con gli interlocutori pubblici e privati anche progettando e/o partecipando a progetti di crescita sociale;
- offrire servizi di elevata qualità promuovendo un'ottica di miglioramento continuo;
- investire nella formazione e nella crescita professionale delle risorse umane;
- contribuire allo sviluppo della cooperazione ed alla nascita di nuovi progetti imprenditoriali.

Nello svolgimento delle sua attività si ispira ai valori alla base del movimento cooperativo ed in particolare al valore della centralità della persona sia nel riconoscimento e nella valorizzazione della propria base sociale sia nella filosofia che anima l'intera organizzazione, finalizzata a fornire servizi partendo dalle esigenze delle persone da noi seguite e dei loro famigliari.

Opera nell'ambito della regione Emilia Romagna prevalentemente in alcune aree di intervento: disabili, anziani, minori e sanità.

## I principi

**Uguaglianza ed equità:** i servizi sono forniti senza discriminazioni, garantendo pari dignità e tutelando le differenze.

**Continuità:** ad ogni utente viene assicurata la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative per garantire e favorire il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale.

**Partecipazione:** gli ospiti del Centro "La Rondine" e le loro famiglie hanno il diritto di partecipare e collaborare al miglioramento del servizio e di conoscere, monitorare e valutarne la qualità.

**Diritto di scelta:** gli ospiti e i loro familiari hanno diritto di scegliere le attività più confacenti e gradite tra quelle proposte e illustrate nella Carta dei Servizi tenendo conto delle finalità e degli obiettivi specifici.

**Efficacia ed efficienza:** per poter rispondere alle esigenze degli ospiti e dei loro familiari, i servizi sono erogati perseguendo l'efficacia l'efficienza attraverso la qualificata professionalità degli operatori e l'ottimizzazione delle risorse, nel rispetto delle normative e degli standard vigenti.

Efficacia  
ed efficienza

Partecipazione

Uguaglianza  
ed equità

Continuità

Diritto  
di scelta

# Il Centro Socio-Riabilitativo per Disabili “La Rondine”

Il Centro socio-riabilitativo per disabili “La Rondine” è nato con la finalità di favorire il processo di crescita personale e d’integrazione sociale dei suoi ospiti ed in particolare di:

- garantire il loro benessere;
- mantenere e sviluppare la loro autonomia personale e sociale;
- valorizzare le potenzialità individuali;
- migliorare la qualità di vita degli ospiti e dei loro famigliari.

Per il perseguimento di tali obiettivi, il Centro Socio-Riabilitativo per Disabili “La Rondine” offre ospitalità nel:

- **Centro Diurno:** struttura semiresidenziale a carattere diurno per persone disabili in condizioni di non autosufficienza che offre programmi di riabilitazione e socializzazione affiancando e sostenendo la famiglia nella gestione delle problematiche legate alla disabilità e favorendo la permanenza del disabile nel contesto familiare;

## Gli operatori si impegnano a:

- stimolare le risorse di ogni persona, salvaguardando le abilità residue e potenziando le capacità cognitive e relazionali;
- personalizzare ogni intervento assistenziale, educativo, riabilitativo e terapeutico;
- effettuare interventi di prevenzione e cura della persona;
- ascoltare e sostenere emotivamente le famiglie.

Il Centro “La Rondine” è ubicato in un’ampia zona verde e vicino al centro urbano, consentendo agli ospiti un facile contatto con il territorio e accesso ai servizi.



## Il Centro diurno



Il Centro Diurno “La Rondine” propone attività finalizzate all'educazione all'autonomia personale, al mantenimento delle capacità psichiche, sensoriali, motorie residue e allo sviluppo e miglioramento delle competenze linguistiche e delle abilità manuali degli ospiti attraverso attività ludico-ricreative e di rilassamento.

### **Il Centro Diurno “La Rondine” offre le seguenti prestazioni:**

- servizi assistenziali: assistenza diurna nell'espletamento delle attività quotidiane garantita dagli operatori socio sanitari;
- riabilitazione garantita dalla presenza da un terapeuta della riabilitazione che interviene sulla base delle indicazioni del medico fisiatra;
- attività ricreative, di socializzazione, educative individuali o di piccolo gruppo;
- attività di integrazione con il territorio;
- fornitura dei pasti e loro somministrazione; possibilità di diete personalizzate su prescrizione medica. I menù sono definiti nel rispetto della stagionalità e della tradizione e la scelta fra quelli proposti viene effettuata autonomamente dagli ospiti o dai famigliari;
- igiene e pulizia degli ambienti, riordino degli spazi comuni;
- servizio trasporto effettuato da operatori qualificati, dal domicilio dell'utente alla struttura e viceversa. Il servizio è gestito dalla Cooperativa In Cammino e regolamentato dai Servizi Sociali Associati di Faenza.



# Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso

**Gli orari:** il Centro Diurno "La Rondine" è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 16.00, esclusi i giorni festivi.

**La giornata tipo:** le attività hanno avvio alle ore 8,00 con l'apertura del centro, l'accoglienza e la colazione. Durante la mattinata e fino all'ora di pranzo si svolgono le attività strutturate che prevedono: attività musicali, di teatro, motorie, attività di gruppo volto alla realizzazione di un prodotto comune, di educazione ambientale e ludico-ricreative. Le attività riprendono nel pomeriggio fino alla chiusura del centro alle ore 16.

La programmazione e il calendario delle attività sono definite sulla base del PEI e concordate con i Servizi Sociali.

## MODALITÀ DI ACCESSO

Il Centro Diurno "La Rondine" è una struttura socio-assistenziale rivolta a persone disabili di età superiore all'obbligo scolastico, non autosufficienti per disagi sociali, minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, il cui nucleo familiare sia in difficoltà rispetto alla gestione quotidiana.

Il Centro è una struttura accreditata e convenzionata con i Servizi Sociali Associati (SSA) dei Comuni del Distretto di Faenza ed ha una ricettività complessiva di 20 posti.

Per poter accedere al servizio è necessario rivolgersi al settore Adulti e Disabili dei Servizi Sociali Associati che provvede ad attivare l'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (UVMD) al fine di effettuare una valutazione complessiva in merito all'autonomia e alle necessità assistenziali.

I SSA, in accordo con l'UVMD, la persona disabile e i suoi famigliari, individuano il servizio più idoneo alle caratteristiche dell'utente e definiscono un progetto di inserimento e predispongono un programma assistenziale personalizzato.

È prevista una retta di frequenza.

*Per informazioni:*

**Servizi Sociali Associati - Servizio Adulti e Disabili**

Via degli Insorti, 2 (ex Seminario) - 48018 Faenza (Ra)

Tel. 0546/691834-691836;

Fax: 0546/691809

# Il progetto educativo e la programmazione

La cooperativa In Cammino nella gestione del Centro Socio Riabilitativo "La Rondine" propone una modalità di intervento che pone al centro la persona attraverso:

## Progetto Educativo Individualizzato (PEI)

Il Progetto Educativo Individualizzato contiene gli obiettivi educativi che possono essere conseguiti attraverso le attività proposte dal Centro. È il principale strumento di personalizzazione del servizio erogato e per la sua definizione vengono tenuti in considerazione:

- le caratteristiche dell'utente anche per quanto riguarda gli aspetti sanitari;
- la descrizione dei punti di forza e delle aree di miglioramento;
- l'analisi dei bisogni assistenziali, di riattivazione, di relazione e socializzazione;
- l'identificazione degli obiettivi educativi;
- i risultati attesi;
- l'identificazione della/e metodologia/e di osservazione e di verifica;
- indicazione delle strategie (aree educative di intervento, comportamenti da tenere...).

Il PEI viene monitorato ogni 6 mesi o quando si presenta un cambiamento sostanziale nelle condizioni dell'ospite. Gli operatori si confrontano periodicamente sull'organizzazione del servizio e sui singoli casi in relazione al PEI.

## Cartella individuale integrata

Per ogni ospite viene compilata una cartella individuale finalizzata principalmente al monitoraggio degli aspetti sanitari e alla valutazione dell'efficacia delle cure. La cartella individuale raccoglie tutta la storia sanitaria dell'ospite ed è fondamentale per impostare il Progetto Educativo Individualizzato e come strumento di informazione tra i vari operatori.

## Riferimenti teorici all'approccio educativo ed assistenziale

La Cooperativa Sociale In Cammino, gestore del suddetto servizio accreditato, gestisce servizi per disabili dal 1984. Nel corso del tempo ha, quindi, maturato una notevole esperienza e un importante know how specifico.

Gli Educatori Professionali e gli Operatori Socio Sanitari hanno stratificato e integrato fra loro le varie teorie e conoscenze per tendere a una presa incarico globale delle persone che accolgono nei vari servizi.

Le metodologie di approccio utilizzate dagli operatori della Cooperativa Sociale In Cammino prendono spunto dai seguenti riferimenti teorici:

- *"Pedagogia speciale"* di A. Canevaro (Docente Universitario della Facoltà di Bologna in Scienze della Formazione);
- *"Globalità dei linguaggi"* metodologia della Sig.ra S. Guerra Lisi;
- *"Teoria dei bisogni"* riferimento teorico della Sig.ra Virginia Henderson;
- *"Qualità della vita"* di Luigi Croce; (Scala di valutazione dei Bisogni S.I.S);
- Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute 2001 Organizzazione Mondiale della Sanità (ICF);
- Lo Sfondo Integratore;
- le teorie psicologiche di Edward Thorndike;
- la teoria dei bisogni di Abraham Maslow;
- la psicologia umanistica di Rogers;
- la teoria dell'apprendimento mediato di Vygotskij e Feueurstein;
- la teoria dell'oggetto transazionale di D. Winnicott.

## Le risorse umane

Per offrire un servizio che risponda adeguatamente alla molteplicità dei bisogni e garantire ai propri ospiti elevati standard di servizio, nel Centro Socio Riabilitativo "La Rondine" opera un'equipe professionalmente qualificata composta da:

### **Referente della struttura:**

è responsabile dei servizi della struttura, dispone l'assetto organizzativo dei vari comparti del Centro. Inoltre, indirizza, controlla e verifica il personale.

### **Operatore Socio Sanitario (OSS):**

garantisce le prestazioni di assistenza diretta e relazionali alla persona in relazione alle esigenze individuali, curando l'igiene, l'alimentazione, l'abbigliamento, la mobilizzazione. Gli interventi sono rivolti a dare risposte ai bisogni dell'utenza al fine di rispondere agli obiettivi di autonomia, mantenimento e recupero delle capacità residue. Inoltre si occupa dell'igiene degli ambienti e collabora con tutte le figure professionali operanti nella struttura.

### **Educatore professionale:**

opera in stretta relazione con l'ospite, condividendone sia la quotidianità sia i momenti importanti; contribuisce alla definizione degli obiettivi educativi e progetta interventi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità degli ospiti. Partecipa attivamente alla realizzazione del PEI e svolge le sue attività in modo coordinato e integrato con le altre figure professionali coinvolte (assistenti sociali, medici, psicologi).

Vengono attivati a seconda dei bisogni anche altre figure professionali come infermieri professionali e terapisti della riabilitazione.

***L'equipe del Centro "La Rondine" si confronta periodicamente con i Servizi Sociali sulla programmazione, gli aspetti organizzativi, riabilitativi e la verifica delle attività.***

## Diritti e doveri



La cooperativa In Cammino realizzando la Carta dei Servizi, intende mettere a disposizione uno strumento di garanzia, di trasparenza e di equità a tutela dei diritti dei suoi ospiti. Si assume pertanto la responsabilità di rispettare gli impegni assunti e di garantire:

- la tutela della riservatezza;
- un'accoglienza competente, cortese e attenta e rispettosa delle libertà personali;
- un'informazione chiara sulle modalità di erogazione dei servizi e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute;
- trasparenza nell'erogazione dei servizi, mettendo in grado gli assistiti e i loro famigliari di conoscere l'andamento del PEI;
- un'agevole gestione degli eventuali reclami, assicurando il diritto di presentare rimostranze e segnalazioni a fronte di disservizi e di ottenere risposta in tempi brevi.

Le persone che usufruiscono dei servizi del Centro Socio Riabilitativo "La Rondine" e i loro famigliari sono tenuti ad assumere comportamenti improntati al reciproco rispetto e alla collaborazione. In particolare, per il buon esito del progetto individuale, è fondamentale:

- rispettare le regole basilari di convivenza definite in primo luogo con l'obiettivo di tutelare gli ospiti;
- rispettare gli ambienti, gli arredi e le strumentazioni del Centro;
- fornire tutte le informazioni utili ai fini della migliore definizione e realizzazione del PEI;
- compilare il questionario sulla soddisfazione del servizio erogato periodicamente;
- concorrere al costo dei servizi.

# Rapporti con le famiglie e partecipazione

La cooperativa In Cammino ritiene che la collaborazione con la famiglia degli ospiti sia uno dei presupposti fondamentali del servizio e costituisca, allo stesso tempo, un modo per garantire l'attuazione degli interventi e la qualità degli stessi. Il coinvolgimento delle famiglie è promosso a più livelli:

- nella fase di programmazione e di verifica del PEI del proprio familiare attraverso colloqui e scambi informativi;
- nella partecipazione alle diverse iniziative proposte;
- nel sostenere e promuovere gli spazi di partecipazione e confronto sia degli organismi di rappresentanza sia delle associazioni dei familiari;
- nella valutazione della qualità del servizio compilando periodicamente i questionari sulla soddisfazione del servizio e presentando suggerimenti, osservazioni e segnalazioni.

## Suggerimenti, osservazioni e segnalazioni

Gli ospiti del Centro "La Rondine" e i loro familiari possono presentare suggerimenti, osservazioni e segnalazioni di disservizio o di mancato rispetto degli impegni assunti dalla cooperativa In Cammino nella presente carta, quale fondamentale modalità di partecipare in maniera diretta e costruttiva e contribuire al miglioramento dei servizi offerti.

Le segnalazioni di disservizio possono essere presentate in forma scritta:

- personalmente presso la direzione della struttura;
- inviate per posta alla Cooperativa Sociale In Cammino in Via F.lli Rosselli 18 Faenza
- inviati via mail all'indirizzo: [info@incammino.it](mailto:info@incammino.it)
- inviati via fax al nr. 0546 686791

Il Coordinatore di Struttura, dopo aver eseguito i dovuti accertamenti, si impegna a fornire una risposta scritta e motivata in tempi rapidi e comunque entro trenta giorni dalla ricezione.



## Organismi di Rappresentanza

### **Comitato tecnico operativo.**

È composto da: rappresentanti degli operatori, rappresentanti dei Servizi Sociali Associati e rappresentanti della Cooperativa Sociale In Cammino. Ha funzioni di confronto su:

- Valutazione dei nuovi inserimenti con la definizione delle modalità;
- Verifica dell'andamento dei percorsi riabilitativi;
- Definizione della programmazione periodica;
- Definizione del piano delle attività di socializzazione;
- Definizione degli accessi temporanei;
- Confronto tra Cooperativa e Servizi Sociali Associati nella gestione del servizio.

### **Comitato di gestione.**

È composto da rappresentanti degli operatori, rappresentanti delle associazioni dei familiari e utenti, rappresentanti dei Servizi Sociali Associati e rappresentanti della Cooperativa Sociale In Cammino. Ha funzioni di confronto su:

- Andamento dei percorsi riabilitativi
- Proposte in merito al funzionamento su: risorse, calendario di apertura, nuovi ingressi definitivi e temporanei
- Eventuali problematiche gestionali

### **Assemblea dei genitori.**

Costituisce un momento di incontro fra i genitori e di discussione sui problemi generali del servizio. Valuta le proposte della Cooperativa e dei Servizi Sociali Associati fornendo indicazioni su iniziative educative, lavorative o informative da promuovere all'interno del servizio. È in collegamento con istituzioni educative e ricreative, sindacati ed associazioni di categoria.

# Qualità

La qualità dei servizi offerti costituisce una priorità per la Cooperativa In Cammino nella gestione del Centro Socio Riabilitativo "La rondine" che persegue coinvolgendo operatori, utenti e loro familiari, attori pubblici e privati del territorio. Il Sistema Qualità della cooperativa è orientato al miglioramento continuo attraverso l'analisi attenta dei problemi e l'implementazione delle soluzioni. Si fonda su:

- **la Responsabilità Sociale d'Impresa:** la Cooperativa In Cammino inserisce all'interno della propria visione di impresa l'interesse su tematiche di natura sociale, ambientale ed etica soprattutto legate al proprio territorio. Per questo si impegna a contribuire al suo miglioramento e a favorirne uno sviluppo sostenibile attraverso la condivisione di progettualità con gli attori del territorio, la partecipazione attiva a momenti di programmazione delle attività sociali e il consolidamento di rapporti di collaborazione con attori del territorio, in particolare con le realtà associative di volontariato;
- **la certificazione del Sistema Qualità:** la cooperativa In Cammino assicura la qualità dei propri servizi attraverso la certificazione del Sistema di Gestione Qualità conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2008;
- **la filosofia alla base dei propri interventi:** la filosofia che la cooperativa In Cammino pone alla base dei propri servizi e interventi è basata sul prendersi cura (to care) delle persone, proponendo un modello che va oltre la cura delle condizioni e comprende il rapporto umano, la fiducia e l'ascolto per garantire il benessere e la dignità delle persone;
- **la customer satisfaction:** la soddisfazione degli utenti dei servizi offerti è uno dei capisaldi del Sistema Qualità adottato dalla cooperativa In Cammino. Parte dall'identificazione dei bisogni e delle aspettative di tutti gli stakeholder (utenti, famigliari, enti ...) e si fonda sul monitoraggio della qualità percepita e la ricerca di eventuali cause di insoddisfazione come momenti di partecipazione e di crescita.



## Riferimenti normativi

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana e della Regione Emilia Romagna:

Legge 5 febbraio 1992, n. 104: "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate";

D.P.C.M. 19 maggio 1995: "Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»";

DGR 1637/1996: "Direttiva Regionale per l'identificazione degli interventi socio assistenziali e sociali a carico del bilancio sociale e degli interventi sociali a rilievo sanitario a carico del Fondo Sanitario nazionale";

DGR n. 564/2000: "Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di aids, in attuazione della L.r. 12/10/1998, n. 34"

Legge 8 novembre 2000, n. 328: "Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";

Legge Regionale 12 marzo 2003, n. 2: "Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";

DGR n. 1206/2007: Fondo Regionale non autosufficienza. Indirizzi attuativi della deliberazione GR 509/2007;

DGR n. 514/2009: Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art. 23 della Legge Regionale n. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari;

DGR n. 219/2010: "Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi semiresidenziali socio sanitari per disabili valevole per l'accredito transitorio";

DGR n. 1336/2010: "Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per servizi residenziali socio Sanitari per disabili valevole per l'accredito transitorio";

Determinazione del DG Sanità e Politiche Sociali 2 marzo 2010 n. 2023: "Approvazione strumento tecnico per la valutazione del bisogno assistenziale degli utenti dei servizi per disabili";

DGR n. 390/2011: "Accreditamento dei servizi sociosanitari: attuazione dell'art.23 della Legge Regionale 4/2008 e s.m.i. e modifiche ed integrazioni delle DGR 514/2009 e DGR 2110/2009.





## Indice

Presentazione .....	p. 3
Carta dei Servizi .....	p. 4
La cooperativa sociale In Cammino - La mission .....	p. 5
I principi .....	p. 6
Il Centro Socio-Riabilitativo per Disabili "La Rondine" .....	p. 7
Il Centro Diurno .....	p. 8
Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso .....	p. 9
Il progetto educativo e la programmazione .....	p. 10
Le risorse umane .....	p. 11
Diritti e doveri .....	p. 12
Rapporti con le famiglie e partecipazione .....	p. 13
Suggerimenti, osservazioni e segnalazioni .....	p. 13
Organismi di Rappresentanza .....	p. 14
Qualità .....	p. 15
Riferimenti normativi .....	p. 16



**Centro Diurno Socio-Riabilitativo per Disabili  
LA RONDINE**

Via Galli, 16 - 48018 Faenza (RA)  
Tel. 0546 33071 - Fax 0546 636069  
[rondine@incammino.it](mailto:rondine@incammino.it)



Cooperativa Sociale

**IN CAMMINO**

Società Cooperativa Onlus