

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO S.ALVISE

CASTELLO 77 – 30122 – VENEZIA



INDICE GENERALE

1. La Cooperativa CSSA
2. Mission e Finalità
3. Definizione del servizio e dei suoi destinatari
4. Descrizione e ubicazione della struttura
 - Attività
 - Giornate e orari di funzionamento
 - Èquipe di lavoro
5. Modalità di ammissione alla struttura
6. Servizi alberghieri
7. Retta
8. Garanzie di rispetto degli impegni assunti
9. Valutazione e monitoraggio del servizio
10. Rapporti con altri Servizi e Associazioni del Territorio
11. Regolamento
12. Come raggiungerci

1. La Cooperativa CSSA

La Cooperativa CSSA (Cooperativa Sociale Servizi Associati) è una “cooperativa sociale di tipo A”, nata nell’anno 1984 su iniziativa di alcune persone animate dall’intenzione e dalla sensibilità di offrire servizi alla collettività all’interno di una organizzazione lavorativa solidale, dunque operativamente affidabile e già predisposta verso quella solidarietà che viene sempre richiesta per i compiti relativi alla sfera personale dell’individuo. Con queste premesse, all’operatività delle sue prestazioni, la CSSA ha potuto aggiungere lo stesso valore etico che aveva già animato i suoi soci nella scelta del particolare legame d’impresa proprio dell’organizzazione cooperativistica. I servizi da essa resi, a tutt’oggi, risultano molteplici. Essi si sono sempre più specializzati e diversificati in ragione dei bisogni e delle esigenze emergenti nel territorio. In tali suoi investimenti operativi la CSSA ha sempre perseguito la valorizzazione delle competenze delle sue figure professionali ed ha apprezzato la passione che i suoi soci riuscivano a mettere nel loro lavoro. L’investimento economico nella formazione professionale dei suoi soci, infatti, è stato sempre costante così com’è stato impegnativo quello nell’acquisizione di strumenti e strutture che garantissero la solidità e la continuità operativa aziendale. La Cooperativa, inoltre, si è dotata della certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 al fine di garantire un’erogazione dei servizi con standard riconosciuti di alto livello qualitativo. CSSA è riuscita ad affermarsi, in ambito regionale, nei settori dei servizi alla persona. Essa è attiva anche nell’ambito dei servizi relativi alle politiche educative giovanili, e, inoltre, è direttamente coinvolta nei servizi educativo-evolutivi per minori, nella difesa e supporto della coppia “mamma-bambino” e nella riabilitazione e rieducazione di bambini autistici.

2. Mission e Finalità

Il Centro Diurno S. Alvisè si configura quale luogo organizzato che programma e realizza interventi assistenziali, abilitativi/riabilitativi, educativi, terapeutici, finalizzati al mantenimento o allo sviluppo delle autonomie personali e sociali, con particolare riferimento alle capacità motorie, comunicative/espressive, affettive/relazionali, operative e alla cura di sé. Le attività laboratoriali, i progetti di integrazione con il territorio ed un clima di accoglienza e sostegno reciproci, concorrono alla costruzione di un ambiente di riferimento ricco di stimoli, nel quale gli ospiti possono vivere esperienze significative, a favore di una crescita armoniosa e di una migliore percezione di sé. Le attività proposte dal Centro vengono organizzate sulla base della definizione di un Piano Educativo Individuale (PEI), elaborato dagli educatori in accordo con l’equipe, in relazione al Progetto Individualizzato fornito dagli Enti invianti. Si distinguono in:

- Obiettivi specifici: direttamente riconducibili ai bisogni di ogni singolo utente e ai punti di forza rilevati per ciascuno in sede di analisi funzionale (sostegno, mantenimento/potenziamento).
- Obiettivi generali: distinti per aree prevalenti di intervento, sottolineano il collegamento diretto che unisce i percorsi individuali alle finalità stesse del servizio. Orientando lo sguardo verso l’ospite, la famiglia e il contesto, concorrono a pieno titolo ad implementare il progetto di vita della persona.

3. Definizione del servizio e dei suoi destinatari

Il servizio si configura come Centro Diurno per persone con disabilità: un servizio territoriale a carattere diurno rivolto a persone con disabilità con diversi profili di autosufficienza, che fornisce interventi a carattere educativo – riabilitativo- assistenziale (Allegato A, dgr n.84 del 16 gennaio 2007). La Cooperativa Sociale Servizi Associati (CSSA) è affidataria delle attività necessarie per l’organizzazione e la gestione del Centro Diurno, la cui titolarità è in capo all’Azienda Ulss 3 Serenissima.

Utenza:

Il Centro accoglie persone in età post-scolare e fino a 64 anni, residenti nel territorio dell’ULSS 3 Serenissima, che presentino profili di ridotta o assente autosufficienza e che abbiano ottenuto la certificazione ai sensi dell’art. 4 della Legge Nazionale n. 104/92. La disponibilità è di 30 posti. L’ente gestore, per garantire la tutela degli ospiti, si impegna a rapportarsi con i familiari di riferimento e/o gli amministratori di sostegno.

4. Descrizione e ubicazione della struttura

Il Centro Diurno S. Alvise ha sede a Venezia – Castello n.77, nei pressi della Basilica di S. Pietro di Castello, al piano terra di un fabbricato di proprietà dell'IPAB Buon Pastore che ospita altre realtà del sociale, quali: una Comunità Educativa per minori, un servizio di Accoglienza autogestista per adulti e nuclei familiari in difficoltà, un collegio universitario. L'edificio di carattere pre-ottocentesco, nasce come convento costituito da un sistema a corte chiusa sulla quale affacciano tre corpi di fabbrica e una piccola Chiesa. L'edificio, si affaccia su due fronti acquei, in uno dei quali è presente una porta d'acqua per l'accesso diretto dalla laguna. A pochi metri sono raggiungibili, attraverso ponti accessibili, i giardini pubblici dell'Arsenale e il complesso ecclesiale di S. Pietro di Castello. Analogamente è facilmente raggiungibile l'imbarcadero ACTV di S. Pietro di Castello servito dalle linee 4.1 - 4.2 – 5.1 – 5.2. Gli utenti raggiungono il Centro Diurno S. Alvise grazie ad un servizio di accompagnamento e trasporto gestito dal Comune di Venezia, che prevede accompagnamento a piedi e/o con l'utilizzo dei mezzi pubblici, trasporto acquatico e/o su ruota con mezzi privati.

Il Centro Diurno dispone di spazi idonei ad accogliere 30 persone, nonché a favorire il loro movimento e coinvolgimento all'interno delle diverse sale. Al suo interno non presenta barriere architettoniche. La suddivisione degli ambienti permette la realizzazione di attività collettive o a piccoli gruppi.

Nello specifico si distinguono in:

- 4 sale destinate alle attività laboratoriali
- 1 sala destinata all'accoglienza
- 2 sale mensa
- 3 servizi igienici (uno avente funzione di bagno assistito)
- 1 sala polifunzionale per incontri e attività collettive

Tutte le sale affacciano tramite un porticato su di una corte interna, che permette lo svolgimento di attività all'aria aperta. Inoltre sono presenti: una cucina, due magazzini, spogliatoi e bagni per il personale e un ufficio.

Attività:

Le sale, arredate con ampi tavoli, sedie e mobili in cui riporre i materiali, sono attrezzate per la realizzazione delle seguenti attività:

- laboratori artistici (pittura, sartoria e tessitura, ricamo e bijoux, assemblaggio, cartonaggio e realizzazione di piccola oggettistica di arredo)
- laboratorio di cucina, autonomia domestica e cura di sé
- laboratorio di animazione musicale, stimolazione cognitiva, computer e multimedialità (presenti 3 postazioni PC, un impianto stereo, un televisore per la visione di filmati, strumenti musicali)
- animazione ludico motoria e stimolazione sensoriale (presenti materassini, cuscini posturali, palloni e bastoni ginnici, step, un impianto stereo, un diffusore di essenze).

Il cortile dispone di panchine e zone d'ombra ed è attrezzato per l'orto in vaso.

I percorsi di integrazione sociale prevedono l'utilizzo delle risorse del territorio, quali: piscina, palestra, biblioteca, esercizi commerciali, etc., nonché l'opportunità di beneficiare delle ricchezze storico culturali di Venezia (esposizioni d'arte, eventi pubblici, artigianato locale, etc.)

Giornate e Orari di funzionamento del Servizio:

Il Centro Diurno S. Alvise è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:00, per 227 giorni all'anno. Effettua brevi periodi di chiusura, in particolare durante l'estate e il periodo natalizio; è chiuso in concomitanza con le festività infrasettimanali. Il Centro si riserva dei giorni di chiusura per svolgere attività di programmazione e verifica degli interventi, nonché formazione del personale.

L'organizzazione di una giornata tipo è la seguente:

09.00-10.30 arrivo scagionato e accoglienza strutturata

10.30-12.45 attività/laboratori

12.45-13.45 pranzo

13.45-14.30 igiene

14.30-16.00 attività ricreative o di rilassamento preparazione ed uscita scagionata

Èquipe di lavoro

L'èquipe di lavoro del Centro Diurno nel rispetto degli standard previsti dalla normativa vigente, è composta da:

- coordinatore,
- educatori
- operatori socio-sanitari.

Il lavoro d'èquipe, fondamentale per la presa in carico dell'utenza, prevede momenti quotidiani di confronto per l'organizzazione e gestione dell'attività giornaliera e riunioni settimanali dedicate al monitoraggio dei PEI e alla valutazione dell'efficacia degli interventi in atto. A sostegno di una adeguata "relazione educativa" tra operatori e utenti, è inoltre previsto l'intervento programmato di uno Psicologo Psicoterapeuta, per la supervisione dell'èquipe. La supervisione è uno strumento specifico per migliorare sia la qualità del lavoro educativo riabilitativo con gli utenti che la qualità delle relazioni tra i vari soggetti in gioco. La Supervisione permette ai singoli individui di analizzare i propri contenuti tecnici e i propri vissuti e di analizzarli e rielaborarli nella condivisione del gruppo in un contesto non giudicante e di sviluppo di un processo continuo di miglioramento. Per questo sono attivi i seguenti momenti specifici: uno di formazione tecnica incentrato su contenuti educativo-riabilitativi e uno di supervisione incentrato sulle dinamiche relazionali sia tra operatori che tra operatori e utenti.

5. Modalità di ammissione alla struttura

La domanda di inserimento va presentata all'assistente sociale di riferimento o a rispettivi Comuni o Distretti Sanitari di appartenenza. Gli utenti sono accolti nei limiti delle capacità ricettive del servizio, su proposta formale di inserimento inoltrata dal gruppo di lavoro interistituzionale e autorizzazione da parte dell'Unità Valutativa Multi Dimensionale (UVMD), nonché su conforme assenso del rappresentante indicato dalla Cooperativa. A seguito della proposta formale di inserimento (corredata di Progetto Individuale e documentazione sanitaria, sociale e personale dell'utente), la struttura fa una prima valutazione di sostenibilità, anche in riferimento alla compatibilità con il gruppo di ospiti già in carico, a cui seguono:

- uno o più incontri di approfondimento, confronto e puntualizzazione dei termini, tempi e contenuti dell'inserimento, che coinvolgono i rappresentanti del gruppo di lavoro interistituzionale (Assistente Sociale – Comune di Venezia, referente dell'UOD – Az. Ulss 3 Serenissima) e il coordinatore (eventualmente educatore e OSS) della struttura;
- uno o più di incontri di conoscenza dell'ospite e della sua famiglia realizzati (a domicilio e al Centro) dagli operatori della struttura.

L'inserimento dell'ospite avviene gradualmente in un tempo massimo di 30 giorni e prevede un periodo di osservazione e ambientazione di 6 mesi, eventualmente rinnovabili. Entro 90 giorni dall'inserimento, la struttura, in armonia con il Progetto Individuale, provvede alla stesura del Progetto Personalizzato. La domanda di inserimento va presentata assieme alla seguente documentazione:

1. Fotocopia della carta di identità;
2. Fotocopia del tesserino sanitario;
3. Fotocopia della certificazione di invalidità;
4. Fotocopia della certificazione di stato d'handicap della Legge n. 104/92;
5. Fotocopia della eventuale certificazione di abilità/inabilità al lavoro della Legge N. 68/98;
6. Fotocopia di eventuale documentazione rilasciata dalla scuola o da altri centri frequentati;
7. Consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto previsto dal D.Lgs 196/2003;

La dimissione di un ospite è disposta dall'UVMD, di concerto con la struttura quando:

- sia completato il Progetto Personalizzato che preveda l'obiettivo delle dimissioni;
- le condizioni sanitarie dell'ospite, certificate dal medico (MMG), siano pregiudizievoli alla vita di comunità;
- nelle fattispecie previste dalla DGR 740/2015 (allegato D - "... possibilità di dimissione dal 61° giorno di assenza continuativa ... o ... dall'81° giorno di assenza non continuativa ...").

6. Servizi Alberghieri

Il servizio di ristorazione è garantito da una ditta esterna, tramite contratto di appalto, che fornisce quotidianamente i pranzi caldi e le derrate per le merende. Il servizio di pulizia degli ambienti del Centro è gestito internamente, mediante l'impiego di personale dedicato, sulla base di un programma giornaliero e di un disciplinare predefinito

7. Retta

CSSA, per l'accoglimento degli utenti presso il Centro Diurno, percepisce una retta da Az. Ulss 3 Serenissima e Comuni di provenienza dell'ospite. Si prevede la possibilità di richiedere un contributo alle famiglie, per la realizzazione di attività aggiuntive, extra LEA (come da allegato A alla DGR 740/2015), quali ad es. gite e soggiorni.

8. Garanzie di rispetto degli impegni assunti

Il servizio garantisce gli impegni assunti attraverso una serie di verifiche in itinere del corretto svolgimento delle attività. CSSA ha ottenuto e mantiene un Sistema di gestione della Qualità che è conforme alla norma UNI EN 9001 per le modalità operative e organizzative operate. La struttura risulta autorizzata e accreditata ai sensi della L.R. 22/2002.

9. Valutazione e Monitoraggio del Servizio

Il Centro Diurno S. Alvisè riconosce e tutela i diritti degli utenti e favorisce il coinvolgimento dei familiari nei processi di valutazione e miglioramento dei servizi. Ad essi è riconosciuto un ruolo importante in quanto rappresentano un riferimento affettivo e sociale indispensabile per il mantenimento del benessere dei loro congiunti. Al momento dell'inserimento vengono effettuati colloqui individuali e, se necessario, accessi domiciliari per conoscere l'ambiente di vita e facilitare il percorso di costruzione di un rapporto fiduciario. Sono previsti periodici incontri di gruppo (indicativamente giugno e dicembre) e incontri individuali finalizzati a condividere la programmazione annuale delle attività, migliorare gli interventi educativi in atto e fornire ai familiari un sostegno/consulenza qualora richiesto e necessario. La Direzione si impegna a rilevare annualmente la qualità percepita nella fruizione del servizio mediante appositi questionari di soddisfazione, consegnati agli utenti e ai loro familiari, i quali possono compilarlo in forma anonima. Inoltre è possibile presentare alla Direzione reclami, segnalazioni, suggerimenti e apprezzamenti contattando direttamente il Coordinatore del Servizio.

10. Rapporti con altri Servizi e Associazioni del Territorio

Il Centro Diurno S. Alvisè nella sua funzione di collegamento e di integrazione con gli altri servizi presenti sul territorio mantiene stabili contatti con i servizi disabili dell'AULSS 3 Serenissima e del Comune di Venezia, i referenti del servizio di accompagnamento e trasporto disabili ed con gli altri servizi che a vario titolo operano a favore delle persone con disabilità (associazioni del territorio, servizi residenziali, servizi sanitari e medici di medicina generale, centri sportivi del territorio, centri culturali e ricreativi, realtà ecclesiali e religiose). Il servizio può accogliere tirocinanti e volontari (anche giovani in servizio civile volontario) per sostenere e promuovere percorsi formativi, esperienziali e valoriali.

11. Regolamento

Aspetti sanitari e di igiene

Il Centro Diurno si configura come luogo comunitario e come tale presuppone il rispetto delle seguenti norme comportamentali:

- Si raccomanda di curare l'igiene personale quotidiana dell'ospite e di provvedere ad un abbigliamento dignitoso, per favorire l'integrazione, la valorizzazione della persona, nonché il benessere psicofisico e sociale.
- Non è opportuno che l'ospite frequenti il Centro Diurno se manifesta sintomi di possibili malattie infettive: febbre, tosse persistente, forte raffreddore o altre sindromi virali che possono essere di

contagio per gli altri. Il Centro si riserva la facoltà di richiedere alla famiglia una visita medica di accertamento.

- Nel caso in cui, durante la frequenza al Centro, l'ospite manifesti uno stato di malessere, si potrebbe rendere necessario il rientro anticipato a domicilio, o nell'evenienza più spiacevole, l'intervento del SUEM.

Raccomandiamo l'importanza della reperibilità telefonica per la gestione condivisa di qualsiasi situazione di bisogno emergente.

Con cadenza annuale o in funzione di modifiche sopraggiunte, i familiari sono invitati a fornire idonea certificazione medica in merito all'eventuale terapia farmacologica in atto nelle 24 ore. Analogamente, i familiari sono invitati ad informare puntualmente il Centro Diurno in merito alla presenza o al sopraggiungere di problematiche medico sanitarie di rilievo, quali ad es. allergie, intolleranze, infezioni, disfunzioni, disturbi specifici, etc., e a fornire idonea certificazione medica qualora la problematica richieda particolari accorgimenti operativi o specifiche limitazioni.

Comunicazioni centro/famiglia e gestione assenze

Per eventuali comunicazioni telefoniche, ad eccezione di quelle strettamente urgenti, preghiamo di contattare il Centro Diurno tra le ore 10.30 e le ore 12.00 o tra le ore 14.00 e le ore 15.30. Dove possibile invitiamo i familiari ad utilizzare la scheda per le comunicazioni. Nel caso di assenza di un ospite (per malattia, per motivi personali, ecc.) i familiari sono invitati ad avvisare:

- il servizio di accompagnamento e trasporto

- il Centro Diurno, dalle ore 8.45 alle ore 9.30, per permettere all'équipe di organizzare al meglio le attività programmate per la giornata e per poter disdire il pasto

Nel caso di assenza per malattia di 5 o più giorni, l'ospite dovrà rientrare al Centro munito di certificato medico.

Nel caso di assenza per malattia inferiore ai 5 giorni, l'assenza dovrà comunque essere autocertificata in forma scritta dai familiari. Allo stesso modo dovranno essere giustificate tutte le altre assenze.

Assenze programmate

Per favorire l'organizzazione del servizio, chiediamo ai familiari di comunicare con largo anticipo eventuali periodi di assenza programmata, superiori ai 5 giorni. Nello specifico, chiediamo che le assenze prolungate del periodo estivo siano comunicate entro il mese di aprile.

Ricordiamo che le assenze complessive, così come previsto dagli accordi tra la CSSA e gli Enti pubblici inviati, non possono superare i 60 giorni continuativi o gli 80 giorni non continuativi all'anno, comprese le assenze per malattia o il ricovero ospedaliero. Eventuali deroghe dovranno essere concordate ed autorizzate dai Servizi Sociali di riferimento entro il 45° giorno di assenza.

Il superamento non autorizzato dei giorni di assenza previsti comporterà le dimissioni dell'ospite.

12. Come raggiungerci

Castello, 77 – 30122 – Venezia

mail: cd_veneziana@cssa.it - tel. 041 7796471

Coordinatore del servizio, dr. Walter Pulignano

mail: walter.pulignano@cssa.it - cell. 340 4984332

Sede coop. C.S.S.A. mail: info@cssa.it, tel: 041

PQ 20
EDIZIONE 2
DEL 15/1/2022