



CENTRO SOCIO OCCUPAZIONALE (C.S.O.)

CARTA DEL SERVIZIO

Rev. 2 del 28 /07/2021

INDICE

1. La fondazione
2. Scopo della carta del servizio
3. descrizione della sede del CSO
4. caratteristiche generali, tipologia di utenza e finalità del CSO
5. inserimenti nel CSO e metodologia operativa
6. programmazione annuale e giornaliera e organizzazione del CSO
7. formazione e revisione dei PEI
8. descrizione delle attività occupazionali (laboratori) ricorrenti
9. servizi di supporto all'attività assistenziale ed educativa del CSO
10. rapporti con le famiglie degli utenti e con le istituzioni territoriali
11. controllo della qualità dei servizi
12. retta del servizio- determinazione e applicazione
13. gestione economica del CSO
14. pubblicazione e revisione della carta del servizio.
15. Tutela dei dati personali
16. Effetti ed entrata in vigore della presente revisione

1. LA FONDAZIONE

La Fondazione La Nuova Famiglia ONLUS, formata originariamente da famiglie unite dalla presenza al loro interno di persone portatrici di disabilità, a cui si sono aggiunti i Comuni di Cesenatico e Bellaria Igea Marina (RN) e la diocesi di Cesena-Sarsina, è stata costituita ed è operante dal 15/12/1997, è stata riconosciuta con deliberazione della Giunta Regionale dell'Emilia Romagna n. 559 del 27/4/1998, è iscritta all'Albo delle persone giuridiche già tenuto dal tribunale di Forlì il 12/6/1998 n. 542/273 ed è iscritta all'anagrafe unica delle ONLUS, settore 1 - assistenza sociale e socio-sanitaria - con decorrenza 29/1/1998, come risulta dal certificato prot. 27498 rilasciato dall'Agenzia delle Entrate, Direzione Generale dell'Emilia-Romagna, in data 22/5/2008.

Scopo statutario delle Fondazione La Nuova Famiglia è la solidarietà sociale, che si concretizza nell'assistenza sociale e socio-sanitaria di cittadini affetti da disabilità e di anziani.

La Fondazione attua il proprio scopo sociale attraverso la gestione di questi servizi:

- **Centro socio occupazionale e ricreativo (CSO)** diurno per disabili adulti con menomazioni medio leggere, attivato nel 2001, attualmente non soggetto ad accreditamento secondo le norme regionali in materia, che viene gestito in convenzione con i servizi sociali degli enti locali e dell'Azienda USL della Romagna;
- **Centro socio riabilitativo diurno (CSR)** per disabili medio gravi, attivato dal 21/11/2011, accreditato secondo le norme regionali in materia, che viene gestito in convenzione con l'Unione Rubicone e Mare e con l'Azienda USL della Romagna;
- **Centro ricreativo pomeridiano** per disabili istituito nel 2012, attualmente non soggetto ad accreditamento, viene gestito in connessione con la programmazione dei servizi sociali dell'Unione Rubicone e Mare e accoglie disabili inseriti dai servizi sociali pubblici o con accordi diretti con le famiglie interessate;
- **Servizio residenziale:** attività attualmente non soggetta ad accreditamento consistente nell'accoglienza organizzata di disabili e di anziani nei 22 alloggi di cui dispone la fondazione nella propria sede.

Organi

In base allo statuto, sono organi della Fondazione:

Consiglio di Amministrazione: è l'organo in cui sono rappresentati tutti i soci della fondazione, al quale sono riservati gli atti essenziali della fondazione e che provvede alla nomina anche di tutti gli altri organi previsti nello statuto.

Comitato Esecutivo: organo nominato dal consiglio di amministrazione, che provvede all'amministrazione ordinaria e straordinaria della Fondazione.

Presidente: è legale rappresentante della Fondazione e sovrintende all'esecuzione delle decisioni del consiglio di amministrazione e del comitato esecutivo ed alla formazione delle proposte da sottoporre al loro esame.

Segretario Generale -responsabile dei servizi: coordina ed assicura, operativamente, il funzionamento di tutti i servizi gestiti dalla Fondazione.

Collegio dei revisori: attende al controllo dell'attività contabile della fondazione

Nella gestione dei propri servizi la fondazione si ispira ai seguenti principi:

Rispetto: Ogni persona è assistita e trattata con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Partecipazione: è favorita la partecipazione degli utenti e dei loro familiari, per migliorare l'efficacia dei servizi e per la valutazione periodica della qualità delle prestazioni.

Valorizzazione del volontariato: la fondazione riconosce al volontariato un ruolo propositivo, come portatore di stimoli e di solidarietà sociale e come soggetto collaborativo nelle scelte ed in grado di partecipare alla fase attuativa con funzioni sussidiarie.

Efficienza ed efficacia: nella realizzazione dei servizi vengono adottate misure idonee a garantire l'efficacia e l'efficienza, tenendo nella massima considerazione le esigenze dell'utenza.

Qualità dei servizi: intesa come concomitante presenza dei seguenti elementi:

- puntuale esecuzione delle norme, delle direttive, dei contratti e dei programmi riguardanti i singoli servizi e dei piani educativi o assistenziali dei singoli utenti;
- cura assidua degli ambienti e delle attrezzature;
- professionalità del personale educativo, assistenziale, amministrativo e addetto ai servizi di supporto;
- clima accogliente, amichevole e creativo fra componenti della fondazione e nei confronti degli utenti;
- ricerca continua ed introduzione di innovazioni o iniziative facoltative utili a migliorare il clima e le possibilità di benessere degli utenti;
- controllo continuo e partecipato dell'attività.

2. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Lo scopo principale della carta dei servizi è quello di definire i rapporti fra la Fondazione La Nuova Famiglia onlus e coloro che hanno necessità o interesse a conoscerne o richiederne i servizi e di fornire informazioni chiare e complete in proposito.

3. DESCRIZIONE DELLA SEDE DEL CSO

Il Centro diurno Socio Occupazionale è collocato all'interno della sede della fondazione in Via Cesenatico n. 60 ed ha accesso diretto ad un prato alberato di circa mq. 2500, recintato.

I locali dedicati al C.S.O hanno una superficie complessiva di mq. 258,81, e si compongono di:

- o 3 disimpegni
- o 4 bagni, di cui 2 attrezzati per la disabilità
- o un salone multifunzionale per attività occupazionali, ripartibile in 3 laboratori più area relax.

Il CSO può disporre inoltre della mensa per sporzionamento e dei relativi locali di servizio (2 disimpegni e bagno) per una superficie complessiva di mq. 90,62.

I locali adibiti a sede del CSO sono dotati di un impianto centralizzato di prevenzione degli incendi, conforme alle norme vigenti, costituito da: rivelatori di fumo, estintori, idranti, naspì, dispositivi ottici e sonori di allerta, pannelli di segnalazione delle vie di fuga, luci di emergenza, porte resistenti al fuoco, zone compartimentate resistenti al fuoco.

Tutti gli ambienti sono al piano terra ed hanno porte di emergenza con uscita diretta verso l'esterno apribili con maniglione antipánico.

È presente una cassetta contenente il materiale occorrente per medicazioni e primo soccorso

In esecuzione del decreto legislativo n. 81 del 2008 (norme sulla sicurezza dei luoghi di lavoro e delle persone), sono assicurati, con l'ausilio di consulenti esperti, la redazione e l'aggiornamento del documento di valutazione dei rischi e dei piani di emergenza e di evacuazione.

4. CARATTERISTICHE GENERALI, TIPOLOGIA DI UTENZA E FINALITÀ DEL CSO:

Il C.S.O. è destinato all'accoglienza di persone disabili adulte provenienti dal territorio di Cesenatico e dei comuni limitrofi con una tipologia di deficit lieve o medio grave, che, anche se non sono

inseribili nel mondo del lavoro, possono trarre vantaggio e beneficio sperimentando un'attività di tipo lavorativo in un contesto accogliente che ne valorizza e sviluppa le autonomie e le potenzialità.

In relazione alle caratteristiche strutturali ed impiantistiche dei locali ed ai requisiti minimi funzionali e strutturali di carattere generale previsti nella direttiva regionale approvata con DGR n. 164/2000, parte prima, punto 5, il CSO può ospitare fino a 25 disabili.

Le attività educative ed assistenziali a beneficio degli utenti del centro diurno socio occupazionale sono svolte attualmente con l'ausilio di educatori professionali dipendenti o soci della Cooperativa Sociale La Vela di Cesenatico (di cui la Fondazione è socia).

Il rapporto medio fra educatori e assistiti è di 1 a 5. Il rapporto rimane invariato se nel corso dell'anno è programmato un nuovo inserimento, per verificare la stabilizzazione del nuovo rapporto.

Finalità:

L'attività del C.S.O. attua obiettivi e finalità della legge regionale 2/2003 *“norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*.

A livello locale essa si inserisce nell'ambito delle iniziative di attuazione del piano di zona del Distretto socio sanitario del Rubicone.

Il Centro socio occupazionale si propone quindi:

- Di svolgere un intervento che garantisca alle persone con disabilità una buona qualità di vita, anche grazie ad attività educative e lavorative;
- Di perseguire il rafforzamento o il mantenimento delle capacità cognitive e relazionali dei singoli;
- Di favorire l'integrazione dell'utente rispetto al gruppo e al territorio in cui è inserito;
- Di dare sostegno alle famiglie supportandole nel lavoro di cura;
- Di sviluppare l'aumento della capacità di gestione dei tempi personali e di gruppo e, in generale, l'autonomia operativa degli utenti.

Le finalità del CSO si attuano attraverso la definizione di piani educativi individuali, che consentono le più appropriate ed efficaci strategie in relazione alle caratteristiche di ogni utente.

5. INSERIMENTI NEL CSO E METODOLOGIA OPERATIVA

L'inserimento dei disabili nel centro socio occupazionale avviene su indicazione dei competenti servizi socio sanitari dei committenti pubblici (Unione Rubicone e Mare e ASL della Romagna), che svolgono anche la funzione di controllo continuo sull'andamento del centro.

I committenti pubblici, tramite il referente del caso, dispongono anche in ordine alla dimissione degli utenti per modifiche delle loro condizioni o per morosità persistente nel pagamento delle quote a carico degli utenti. La disciplina del servizio è definita nei contratti stipulati di tempo in tempo per la gestione del centro diurno con i committenti pubblici (Unione Rubicone e Mare e Azienda USL della Romagna).

In caso di sovrabbondanza di posti disponibili rispetto alla programmazione dei committenti pubblici, la fondazione, previo assenso degli stessi committenti pubblici, può inserire nel CSO anche disabili segnalati dai loro familiari o da servizi sociali di enti pubblici di altri territori, definendo le condizioni di accesso, di frequenza, di dimissione e tariffarie nei contratti di accoglienza stipulati direttamente con i soggetti interessati o proponenti.

Per ogni utente viene creata una cartella personale riservata contenente:

- Il contratto di accoglienza che deve essere stipulato con ogni utente inserito;
- Una breve relazione di presentazione della persona disabile redatta dal servizio sociale competente, che cura l'invio dell'utente;
- La scheda di osservazione, che viene aggiornata secondo l'esigenza e comunque obbligatoriamente con cadenza annuale;
- P.E.I (progetto educativo individualizzato) predisposto in collaborazione con i referenti dei committenti pubblici e con i familiari;
- Certificazioni sanitarie.

Metodologie operative:

Per ogni utente si prevede la realizzazione di un progetto educativo individualizzato (PEI) che, all'occorrenza e nei casi di maggiore gravità, può venire affiancato da un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Le fasi di progettazione e di verifica continua avvengono attraverso il lavoro dell'équipe degli educatori, con il coinvolgimento delle famiglie e dei referenti dei soggetti pubblici che hanno compiti di controllo.

Alla riunione dell'équipe, che si svolge periodicamente e per una durata complessiva annua non inferiore a 30 ore, partecipano:

- Coordinatore di struttura, che la presiede
- Educatori professionali in servizio
- all'occorrenza, referente educativo del servizio disabili adulti inviante.

Nel C.S.O. sono proposte attività di tipo occupazionale che ripropongono le modalità, i rapporti, le dinamiche tipiche di un contesto lavorativo reale prevedendo, quindi:

- l'assegnazione ai singoli di mansioni e strumenti di lavoro funzionali alla produzione;
- la definizione di gruppi, di rapporti interpersonali e di filiere programmate di lavorazione;
- la definizione di tempi, spazi e regole che connotano il contesto ed il comportamento dei gruppi e dei singoli.

Il progetto del C.S.O. è soggetto a verifiche continue della sua adeguatezza e funzionalità perché vuole essere un'esperienza aperta, volta in misura prevalente non all'efficacia produttiva ma alla promozione integrale della personalità degli utenti, il cui futuro non si ritiene "predefinito" e necessariamente "concluso" con l'inserimento nel C.S.O.

Assume quindi grande importanza una conoscenza approfondita degli utenti da perseguire e aggiornare continuamente attraverso l'interpretazione di codici e linguaggi non convenzionali, di stati emotivi e di comportamenti mutevoli e attraverso l'osservazione attenta e sistematica di ogni elemento che consenta di stabilire relazioni proficue con loro.

6. PROGRAMMAZIONE ANNUALE E GIORNALIERA E ORGANIZZAZIONE DEL CSO

Il C.S.O ha un'apertura annuale non inferiore a 230 giorni lavorativi, con chiusura in occasione delle festività natalizie e pasquali e per un periodo estivo. Ogni anno viene definito il calendario dettagliato di apertura e chiusura del centro, che viene trasmesso all'Ufficio Piani di Zona del distretto Rubicone, al servizio disabili inviante ed alle famiglie degli utenti.

Le attività quotidiane, conformi al piano annuale del servizio approvato all'inizio di ogni anno, si svolgono dal lunedì al venerdì, dalle 8,45 alle 16.00. Il trasporto di accesso al centro è effettuato con

mezzi della fondazione. E' fatta salva la possibilità di rinunciare motivatamente al trasporto solo in casi particolari da concordare con i familiari.

La giornata tipo si articola di norma seguendo questa scansione:

- Trasporto di arrivo dalle ore 9.00 circa;
- Accoglienza e Riunione dalle ore 9.00 alle 9.30;
- Svolgimento attività nei laboratori, suddividendo il gruppo in sottogruppi, dalle 9.30 alle ore 12.30;
- Pausa dalle 10.50 alle 11.00;
- Pranzo dalle ore 12.30 alle ore 14.00. Il pasto viene distribuito in monoporzioni preconfezionate e consumato con modalità che assicurino la massima igiene delle mani, dell'ambiente e dei supporti, coinvolgendo gli utenti nelle fasi di allestimento e di riordino successivo.
- trasporto per il ritorno a casa dalle 15.30 ad orari sfalsati.

7. FORMAZIONE E REVISIONE DEI PEI

L'organizzazione del lavoro del centro è incentrata sulla formazione, e sull'aggiornamento dei piani personalizzati degli utenti (PEI), che sono coerenti con il progetto di cura e di vita elaborato dai servizi socio-sanitari che inviano gli utenti.

I PEI sono sottoscritti dagli utenti e/o dai familiari, dai tutori o amministratori di sostegno, dai committenti pubblici e dagli operatori referenti, a cui ne viene consegnata copia. Ogni sei mesi sono riformulati sulla base delle verifiche continuamente effettuate nell'ambito delle riunioni periodiche dell'équipe degli operatori. Alle operazioni di formulazione ed alla revisione semestrale dei PEI partecipano anche gli assistenti sociali dei servizi invianti.

L'attività di formazione e revisione dei PEI comporta le seguenti azioni:

- valutazione multidimensionale e multi professionale integrata dell'utente con strumenti riconosciuti in ambito scientifico;
- individuazione degli obiettivi specifici d'intervento;
- informazione e coinvolgimento dell'utente e/o dei suoi familiari nella definizione e del PEI;
- indicazione delle modalità per garantire la presa visione del PEI da parte di tutti gli operatori coinvolti nel processo assistenziale;
- formalizzazione del PEI, con la descrizione delle attività specifiche, dei tempi indicativi di realizzazione, della frequenza e della titolarità degli interventi;
- attività sistematica di verifica sul PEI (procedure, tempi e strumenti);
- ridefinizione degli obiettivi sulla base dei risultati della valutazione.

8. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' OCCUPAZIONALI (LABORATORI) RICORRENTI

Il CSO dispone di personale qualificato e di figure professionali con competenze in tecniche specifiche, che, nel rispetto dei principi di personalizzazione del processo educativo, orientano i loro interventi in senso pedagogico, aiutando gli utenti a raggiungere un più adeguato rapporto con se stessi, con gli altri e con l'ambiente, nonché a cercare di acquisire comportamenti e funzioni indispensabili per la vita di tutti i giorni. Quindi, oltre ad essere in possesso di competenze relazionali, indispensabili al lavoro con la persona disabile e con la sua famiglia, il personale professionale deve possedere capacità di lavoro e di collaborazione all'interno dell'équipe multidisciplinare, nonché capacità di gestione di gruppi o singoli disabili medio gravi.

Di seguito sono descritti i principali laboratori proposti agli utenti disabili:

Laboratorio Ceramico

Gli educatori attraverso questo laboratorio si propongono un obiettivo produttivo appartenente alla realtà lavorativa vera e propria, ma anche la libera espressione creativa dell'utente attraverso la realizzazione di manufatti unici

Laboratorio Decorativo

In occasione del Natale gli educatori progettano la decorazione di cassette di legno che hanno lo scopo di contenere cesti natalizi realizzati all'interno del centro. E' un laboratorio di arte povera che utilizza materiali insoliti e che nel corso dell'anno consente di impiegare l'oggetto decorato in funzione di molteplici esigenze.

Laboratorio assemblaggio

Nell'ambito delle varie attività il centro propone un momento specifico in cui i disabili sono tenuti a rispettare tempi e regole del lavoro attraverso l'assemblaggio di scatolette di pesce imparano il riordino del materiale, la tenuta del ritmo di lavoro, e il rispetto delle consegne al cliente come in una vera e propria azienda.

Laboratorio della carta

Utilizzando pennelli e mani gli utenti decorano grandi fogli di carta che vengono poi utilizzati per realizzare pacchi natalizi o altro.

Laboratorio restauro

Il laboratorio di restauro unisce il riciclo di vecchi mobili e il restauro di questi. Come nel mito dell'araba fenice, l'idea nasce per ridare vita a tutti quegli oggetti che in ogni casa finiscono nella cantina o peggio nell'inceneritore. Lo scopo educativo è rendere consapevole il disabile della propria manualità fine, unendo competenze di falegnameria e decorative.

EVENTI ed USCITE

Con cadenze programmate vengono realizzati anche eventi ed uscite che richiedono la collaborazione di volontari, i quali partecipano con grande impegno e serietà condividendo la "mission" della fondazione, cioè rispondere ai bisogni dei disabili e delle loro famiglie, con uno sguardo particolare al loro futuro.

Eventi e uscite ricorrenti del CSO:

- Festa di Natale;
- Festa d'estate;
- Castagnata o vendemmia;
- Uscite sul territorio (da Aprile a Settembre);
- Incontri di condivisione insieme ad altri centri.

9. SERVIZI DI SUPPORTO ALL'ATTIVITA' EDUCATIVA DEL CSO

Per assicurare il funzionamento del CSO la fondazione svolge anche i seguenti servizi ausiliari ed integrativi, che completano il quadro dei servizi educativi svolti dagli operatori professionali:

a) il trasporto degli utenti: a cui la fondazione provvede quotidianamente ed esclusivamente con propri mezzi. I mezzi e il personale sono a disposizione e prontamente reperibili anche per esigenze sanitarie o per iniziative connesse all'esercizio delle attività laboratoriali;

b) la fornitura dei pasti: acquistati in monoporzione preconfezionata da un'impresa appaltatrice, che segue la dieta suggerita dai competenti servizi dell'AUSL, con possibilità di personalizzazione in base alle esigenze e/o patologie dell'utenza;

c) la pulizia dei locali e lo smaltimento rifiuti: le pulizie quotidiane dei locali sono effettuate da personale dipendente della fondazione. Rientrano nel servizio delle pulizie la disinfezione e la sanificazione di superfici e strumenti di lavoro e di mezzi di trasporto, oltre allo smaltimento dei rifiuti ordinari e speciali nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia;

d) il lavaggio degli indumenti di lavoro: la fondazione provvede, con proprie risorse, al lavaggio periodico degli indumenti di lavoro di operatori e utenti;

e) i servizi amministrativi e di coordinamento: sono le attività volte alla cura dei beni materiali, alla provvista dei beni e dei mezzi necessari alla gestione complessiva del centro diurno, ai rapporti contrattuali con personale, clienti e fornitori, alla gestione contabile e, in generale, al supporto dell'attività educativa del centro diurno. È assicurata la presenza per 10 ore settimanali di un Coordinatore del servizio incaricato dal gestore, che è comunque raggiungibile telefonicamente.

f) la formazione e l'inserimento di volontari: in aggiunta agli educatori ed ai dipendenti della fondazione, è possibile nel centro diurno la presenza di volontari di supporto alle attività laboratoriali manuali, ai servizi ausiliari ed all'organizzazione degli eventi in occasione dei quali il centro diurno e gli utenti si presentano alla collettività e al territorio. I volontari vengono formati attraverso affiancamento o brevi corsi multidisciplinari organizzati dalla fondazione.

10. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE DEGLI UTENTI E CON LE ISTITUZIONI TERRITORIALI

La fondazione considera fondamentale il dialogo continuo con le famiglie degli utenti, che vengono coinvolte nella definizione delle attività, nelle iniziative ricreative e nella verifica costante dell'andamento dei servizi del centro diurno.

Per tale scopo vengono organizzati a cura del coordinatore:

- incontri per la condivisione del progetto individualizzato e la condivisione degli obiettivi elaborati e descritti nel piano delle attività, che viene consegnato annualmente alle famiglie;
- colloqui individuali e contatti telefonici anche quotidiani, riunioni periodiche, annotazioni periodiche degli eventi e dell'andamento individuale;
- distribuzione e restituzione dei questionari sul grado di soddisfazione dell'utenza, consegnati annualmente alle famiglie.

Nella presa in carico della persona il Centro collabora inoltre con altre strutture ed altre istituzioni, in modo da integrare la persona nella rete territoriale e orientare le famiglie nell'ambito dei servizi socio-sanitari pubblici e privati. In particolare, a titolo esemplificativo:

- collabora con gli assistenti sociali delle Ausl e dei Comuni a partire dal progetto di inserimento della persona;
- collabora con gli operatori di altri soggetti quali: assistenti sociali, cooperative del terzo settore, associazioni per il tempo libero;
- organizza, collabora e partecipa alla realizzazione di progetti specifici proposti da soggetti esterni, pubblici o privati, che hanno competenze nell'ambito della gestione dei servizi socio-sanitari.

Per l'ascolto delle famiglie e di chiunque ne abbia interesse, l'ufficio di segreteria della Fondazione è aperto tutti i giorni feriali dalle 8,30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00 e risponde al numero di telefono fisso 054775789 ed agli indirizzi di posta elettronica segreteria@lanuovafamiglia.org (Referente amministrativo Paola Lucchi e del Coordinatore Vincenzo Centonze) e comunicazione@lanuovafamiglia.org (collaboratore Mirco Bravaccini).

I familiari possono incontrare direttamente il personale educativo, per brevi scambi di informazioni, anche senza preavviso ogni mattina dalle ore 9 alle ore 12:30. Al di fuori di tali orari è necessario chiedere un appuntamento (telefonico o telematico o di persona) tramite la segreteria della Fondazione. L'appuntamento sarà concesso entro il giorno successivo.

Eventuali incontri con il Presidente o con il Segretario generale della Fondazione possono essere richiesti ed ottenuti immediatamente, se essi sono presenti in sede. In caso di loro assenza, l'appuntamento deve essere concesso entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta.

Il personale di Segreteria è a disposizione per assistere i familiari degli utenti nella soluzione di problematiche riguardanti la vita ed il benessere dei loro congiunti nei momenti in cui non frequentano il centro diurno e di problematiche relative alla sistemazione futura dei loro congiunti.

Una delle fonti informative continue è il sito internet della fondazione, costantemente aggiornato.

11. CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Al termine di ogni anno è prevista la somministrazione di un questionario alle famiglie degli utenti ed a coloro che hanno rapporti sistematici con gli uffici della fondazione per raccogliere informazioni utili a verificare il gradimento dei servizi del centro diurno ed eventuali osservazioni critiche.

Ai cittadini che fruiscono dei servizi e degli interventi sociali, o ai loro familiari, è riconosciuto il diritto di presentare reclami e osservazioni in caso di insoddisfazione nell'erogazione del servizio.

Le segnalazioni possono essere presentate personalmente oppure possono essere inoltrate per iscritto o per telefono alla segreteria della fondazione ovvero utilizzando anche i servizi di posta elettronica.

Il Presidente, con l'ausilio di quanti concorrono all'erogazione dei servizi del centro diurno, elabora ogni anno un documento complessivo di verifica dell'andamento della gestione dell'anno precedente tenendo conto delle risultanze dei questionari e dei seguenti elementi significativi ai fini della qualità:

- numero di nuovi inserimenti
- numero di utenti che abbandonano prima della scadenza del contratto
- nuove attività o produzioni introdotte nell'anno
- Casi di disfunzioni segnalate dagli utenti o da altri soggetti coinvolti nella gestione del centro;
- Numero di tirocinanti, stagisti e volontari accolti
- Numero di uscite didattico-ricreative infragiornaliere
- Numero di eventi ricreativi e di socializzazione organizzati fuori orario con la partecipazione spontanea di utenti e loro familiari;
- Numero di adeguamenti introdotti a seguito di reclami degli utenti o di rilievi di autorità o di organi di vigilanza;
- Segnalazioni di gradimento espresse da utenti o da soggetti esterni preposti al controllo.

12. RETTA DEL SERVIZIO- DETERMINAZIONE E APPLICAZIONE

La retta giornaliera del servizio, a carico dei committenti pubblici, è composta e determinata come segue:

- € 55 a persona per ogni giorno effettivo di presenza compreso il pasto e il trasporto per eventuali attività integrative previste nel PEI;

- € 5 per ogni giorno di presenza a titolo di corrispettivo per il trasporto da e verso il domicilio. Il corrispettivo è dovuto per il funzionamento complessivo del servizio di trasporto e si applica, quindi, anche agli utenti che per casi particolari non ne usufruiscono.

In caso di assenza non programmata (ricoveri ospedalieri, malattia etc) la retta di frequenza e il corrispettivo per il trasporto vengono ridotti del 55% fino ad un massimo di 30 gg. all'anno, oltre i quali nessuna retta è dovuta al gestore.

In caso di assenza programmata e concordata con il gestore, la retta di frequenza ed il corrispettivo per il trasporto vengono ridotti del 60 % fino ad un massimo di 30 gg. all'anno, oltre ai quali nessuna retta è dovuta al gestore.

Le rette a carico dei committenti pubblici, al netto della quota utente, sono addebitate all'AUSL Romagna – Distretto Rubicone -con emissione di fatture mensili dalle quali sia possibile desumere in modo chiaro il periodo di riferimento, le giornate di presenza e le giornate di assenza, la tariffa praticata e le quote di riparto fra FRNA e quota sociale a carico del comune.

Quota a carico degli utenti: gli utenti, salvo esonero motivato ad opera dei servizi invianti, concorrono con una quota a loro carico, determinata nell'importo dai committenti pubblici e comprendente una componente relativa alla frequenza ed al mantenimento del posto ed una componente relativa al trasporto. La componente relativa al trasporto non si applica agli utenti che per casi particolari non ne usufruiscono. La quota dell'utente viene fatturata e riscossa dal gestore, applicando in via ordinaria lo strumento del R.I.D. bancario, previo accordo con gli interessati.

In caso di assenza non viene applicata all'utente la componente relativa al trasporto, mentre la componente relativa alla frequenza ed al mantenimento del posto viene applicata con le riduzioni percentuali e per la durata massima previste per la retta a carico dei committenti pubblici.

Dimissione e morosità dell'utente inserito con contratto diretto su richiesta di soggetti diversi dai committenti pubblici:

la dimissione dell'utente può avere luogo per aggravamento dello stato di salute che pregiudichi l'attività occupazionale e per persistente morosità.

Qualora la situazione sanitaria di un utente si aggravi irreversibilmente e richieda servizi e attrezzature non compatibili con la natura del servizio, il gestore ne propone la dimissione ai suoi familiari o alle persone legittimate alla sua cura, invitandoli ad attivarsi per il trasferimento in strutture socio-sanitarie adeguate.

Inoltre l'utente che non paga la retta entro il termine indicato è considerato "moroso". Il gestore invia all'utente moroso un primo sollecito di pagamento a mezzo raccomandata avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito il gestore indica le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento, precisando che l'eventuale inadempimento comporta la dimissione.

In caso di inadempienza al sollecito, prima di dare corso alla dimissione, il gestore convoca l'ospite e/o i familiari e/o amministratore di sostegno per concordare un piano di rateizzazione del debito maturato. In caso di mancato accordo sul piano di rateizzazione o di inadempimento del piano stesso o comunque nei casi in cui la morosità persista, il gestore o suo incaricato intraprende le procedure di recupero del credito addebitando all'utente moroso il corrispettivo dovuto oltre alle spese della procedura di recupero.

Qualora l'utente moroso non si impegni al ripiano del suo debito, sottoscrivendo un apposito piano di rientro, o se pur avendolo sottoscritto non vi adempia, il Gestore dichiara risolto di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile e intima all'ospite di abbandonare la struttura entro 15 giorni.

Morosità dell'utente inserito dai committenti pubblici:

l'utente che non paga la propria quota di contribuzione entro il termine indicato è considerato "moroso". Il gestore o suo incaricato invia all'utente moroso, tempestivamente, un primo sollecito di pagamento a mezzo raccomandata avente valore di costituzione in mora, dandone comunicazione anche al committente. Nel sollecito il gestore deve indicare le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento, precisando le conseguenze in caso di inadempimento. In caso di inadempimento al sollecito, il gestore convoca l'ospite e/o i familiari (o, se presente, l'amministratore di sostegno) per concordare un piano di rateizzazione del debito maturato, all'incontro parteciperà un referente dei servizi sociali territoriali.

In caso di mancato accordo sul piano di rateizzazione o di inadempimento del piano stesso o comunque nei casi in cui la morosità persista, il soggetto gestore o suo incaricato, intraprende le procedure di recupero del credito, anche tramite vie legali. In tal caso all'utente moroso il gestore addebita il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione. Qualora l'utente moroso (o il familiare / amministratore di sostegno / tutore) non si impegni al ripiano del suo debito, sottoscrivendo un apposito piano di rientro, o se pur avendolo sottoscritto non vi adempia, il gestore invia una segnalazione ai servizi sociali territorialmente competenti, che effettuano entro massimo 60 giorni una valutazione della situazione socio-economica dell'utente, stabilendo se concedere un contributo integrativo a copertura della quota di contribuzione o se autorizzare la dimissione dell'utente dalla struttura, di concerto con il gestore.

Decorso il termine di cui al comma precedente, o comunque dal momento in cui viene definita la dimissione a quello in cui tale dimissione verrà fisicamente eseguita, sarà garantita al gestore la copertura della quota di contribuzione dell'utente.

Conseguentemente il Comune si riserva di procedere al recupero del credito nei confronti dell'utente, per quanto di competenza.

13. GESTIONE ECONOMICA DEL C.S.O.

Per la gestione economica dei servizi del CSO si tiene conto dei seguenti costi e ricavi diretti (relativi esclusivamente al CSO) ed indiretti (da suddividere in quote perché relativi a più servizi):

COSTI DIRETTI:

- Servizi educativi: costo degli operatori professionali previsto nel contratto con la Cooperativa Sociale La Vela;
- Acquisto di pasti preconfezionati per gli utenti del CSO
- Acquisti di prodotti e materiali di consumo per le attività del CSO

COSTI INDIRETTI:

- Quote dei costi del personale dipendente: stipendi e contributi relativi al personale impiegato nella gestione del centro (coordinatore, addetto alle attività amministrative, addetto alle pulizie)
- Quote dei costi delle utenze comuni di pubblici servizi (acqua, energia elettrica, riscaldamento, smaltimento rifiuti);
- Quote del costo dei trasporti: (personale, acquisto e manutenzione dei mezzi, assicurazioni, bolli, carburanti, revisioni, cambio stagionale di pneumatici);
- Quote di costi relativi a oneri e servizi generali: mutui, ammortamento di strutture edilizie e di beni mobili, custodia, imposte, manutenzione ordinaria e straordinaria di strutture e di beni mobili, servizi e consulenze per la gestione complessiva della fondazione (assicurazioni,

contabilità, tenuta delle buste paga, consulenza fiscale, consulenza legale, consulenza in materia di sicurezza e di tutela della salute).

RICAVI:

i ricavi sono costituiti:

- dai corrispettivi mensili determinati e versati dai committenti pubblici e dagli utenti;
- da una quota dei proventi diversi connessi al funzionamento dei servizi gestiti dalla fondazione (contributi di enti pubblici e donazioni di persone fisiche).

14. PUBBLICAZIONE E REVISIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Il principale strumento di comunicazione interna ed esterna e di trasparenza della gestione è la carta del servizio del centro socio occupazionale, che è approvata dal competente organo amministrativo della fondazione. Il suo contenuto specifico è rilevabile dall'indice riportato nella prima pagina. Il testo originale è conservato nell'Ufficio di segreteria della fondazione fra i documenti amministrativi relativi alla gestione del centro. In copia è affissa nella bacheca appesa nell'ufficio del centro diurno. La carta del servizio è aggiornata quando si verificano modifiche normative, contrattuali o organizzative che rendono totalmente o parzialmente inadeguata l'edizione corrente.

Ogni revisione della carta del servizio deve essere identificata con un numero cardinale progressivo e con la data di entrata in vigore e deve essere consegnata agli utenti, ai familiari, agli amministratori/tutori ed inviata ai committenti pubblici, che hanno possibilità di esprimere le loro osservazioni entro un termine determinato.

Il coordinatore del servizio organizza la comunicazione con gli utenti e con i soggetti esterni portatori di interesse e pubblica nel sito web della fondazione la carta del servizio, ne consegna il testo agli operatori, ai familiari degli utenti, ai relativi amministratori di sostegno/tutori ed ai committenti pubblici e, su richiesta, lo mette a disposizione di coloro che vi hanno interesse.

15. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In riferimento alla tutela delle persone fisiche riguardo al trattamento dei loro dati personali, compresi i dati "particolari", la Fondazione assicura il pieno rispetto dei principi e degli obblighi previsti dalla normativa di cui al Regolamento Europeo 2016/679 e della normativa nazionale, Decreto Legislativo 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni.

Per tale scopo la fondazione applica le modalità e svolge le azioni previste nel proprio sistema di gestione privacy.

16. EFFETTI ED ENTRATA IN VIGORE DELLA PRESENTE REVISIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente revisione modifica in varia misura tutti gli articoli della precedente e costituisce a tutti gli effetti il testo completo ed aggiornato della carta del servizio del CSO.

La revisione n. 2 entra in vigore il giorno **01/09/2021**

Cesenatico, 28/07/2021

Il presidente
Roberto Casali

