



# Carta dei Servizi Sociali

Ai sensi dell'art. 13 Lg. 328/2000

## Guardo Oltre Centro Diurno per Disabili

[www.centrodiurnoguardooltre.com](http://www.centrodiurnoguardooltre.com)

Via Gramsci,15 - 89900 Vibo Valentia  
Tel./Fax 0963.41105

REV	REDAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE		DATA
	SIGLA	FIRMA	SIGLA	FIRMA	SIGLA	FIRMA	
0	DIR		AQ		LR		13/05/2013
1							01/01/ 2020

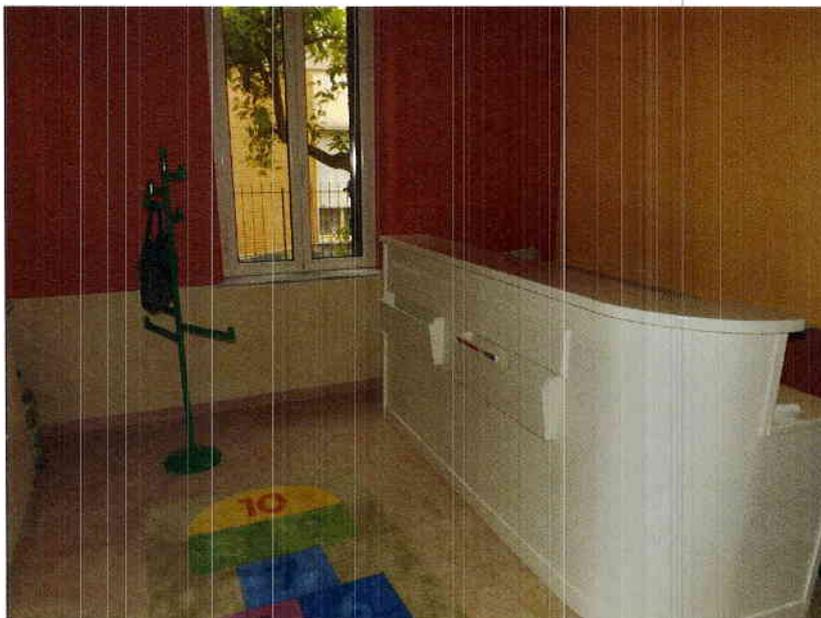
REV	PARAGRAFO / PAGINA	DESCRIZIONE MODIFICHE
0		Nuova edizione

**SOMMARIO**

<b>1. Presentazione.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Principi sull'erogazione del servizio.....</b>	<b>4</b>
<b>3. La Sede.....</b>	<b>5</b>
<b>4. L'Attività Socio Assistenziale.....</b>	<b>6</b>
<b>4.1 Il Piano di Assistenza Individuale (PAI) e il Progetto Educativo Individuale (PEI).....</b>	<b>7</b>
<b>4.2 Prestazioni e Tariffe.....</b>	<b>9</b>
<b>4.2.1 Tariffe.....</b>	<b>9</b>
<b>4.2.2 Prestazioni.....</b>	<b>10</b>
<b>6. Organigramma e Responsabilità.....</b>	<b>12</b>
<b>7. Accesso alle prestazioni.....</b>	<b>13</b>
<b>8. Verifiche.....</b>	<b>14</b>
<b>9. Dimissioni.....</b>	<b>14</b>
<b>10. Privacy: Informativa e Consenso al Trattamento dei Dati Personali.....</b>	<b>15</b>
<b>11. I Nostri principali Riferimenti Legislativi e Normativi.....</b>	<b>16</b>
<b>12. I nostri orari.....</b>	<b>17</b>
<b>13. Come viene misurata la Qualità del Servizio / Come si può formalizzare un Reclamo (ALL. 2).....</b>	<b>17</b>
<b>15. Indicatori e Standard della Qualità.....</b>	<b>18</b>
<b>16. Grafici area qualità.....</b>	<b>19</b>

## 1. Presentazione

“Guardo Oltre” è un Centro Diurno per minori e ragazzi disabili, nato come spazio appositamente strutturato al fine di favorire il processo di crescita e di integrazione sociale dei propri utenti, fornendo valide esperienze per contribuire al loro benessere. Nasce dall'idea



imprenditoriale di una giovane studentessa in medicina che, insieme ad una psicologa e ad una educatrice lavorano nel servizio per consentire l'avvio di una realtà di cui il territorio ha fortemente bisogno. Lo sviluppo e il miglioramento delle funzioni autonome e delle capacità relazionali sono i due assi portanti intorno ai quali si costruisce l'impegno sociale del centro, seguendo una logica sistemica. La nostra *Mission* è quella di favorire l'integrazione nel tessuto sociale di quelle fasce d'utenza, preferibilmente minori e ragazzi, che presentano problematiche di disabilità fisica, psichica e sensoriale. Il Centro svolge una funzione socio-educativa sul singolo individuo, mirata a recuperare le capacità fisiche ed intellettuali residue per migliorarne il livello di interrelazione e d'inserimento sociale.

Per il raggiungimento di tale scopo il Centro diurno “*Guardo Oltre*” intende procedere con un approccio che favorisce l'integrazione della dimensione tecnica con quella etica, attraverso attività di facilitazione e sostegno psico-sociale, educativo e attività di riabilitazione. Tutti gli interventi sono finalizzati a sviluppare le potenzialità residue dell'individuo e all'inserimento o reinserimento nei diversi cicli della vita sociale (miglioramento dell'autonomia della persona nel suo complesso) e al miglioramento della sua qualità di vita (sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale). A tale scopo il Centro prevede :

- interventi integrati assistenziali, educativi a rilevanza sociale;
- sostegno e coinvolgimento della famiglia nell'opera socio-educativa per evitare l'istituzionalizzazione del disabile;
- integrazione del disabile nell'ambiente sociale esterno.

## 2. Principi sull'erogazione del servizio.



Il Centro diurno "Guardo Oltre", rispetta i principi stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94:

### ***Eguaglianza.***

Il Centro diurno "Guardo Oltre" eroga la propria attività, secondo regole valide per tutti senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio economiche".

### ***Imparzialità.***

Il Centro diurno "Guardo Oltre" assicura al cittadino, servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, rispetto ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### ***Continuità.***

Il Centro diurno "Guardo Oltre", eroga la propria attività nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, in modo continuo, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio sono espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, la Struttura, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### ***Partecipazione.***

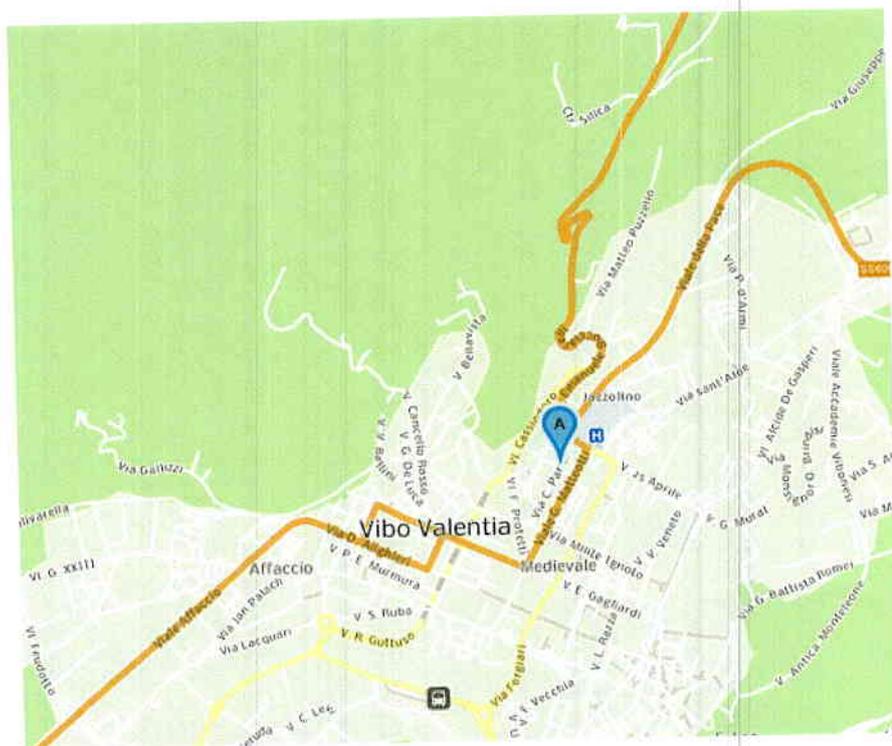
Il Centro diurno "Guardo Oltre", garantisce la partecipazione al cittadino, garantisce il diritto alla corretta informazione sui servizi erogati e sul suo stato di salute. Garantisce, inoltre, la partecipazione al miglioramento del servizio attraverso questionari di gradimento e moduli di reclamo.

### ***Efficienza ed Efficacia.***

Il servizio e le prestazioni erogate dal Centro diurno "Guardo Oltre", si basano sui criteri di efficienza ed efficacia, attraverso il continuo miglioramento della qualità del servizio e l'utilizzo di strumenti idonei a soddisfare i bisogni del cliente.

### 3. La Sede

Il Centro diurno "Guardo Oltre" si trova a Vibo Valentia in via Gramsci n. 15, a cinque minuti dallo svincolo autostradale A3 di "S. Onofrio".



Il centro si sviluppa su due piani, differenziati in spazi ampi e confortevoli, appositamente pensati per creare gli ambienti ideali ai fini dell'espletamento delle specifiche attività previste. La capacità ricettiva è di 15 utenti che possono essere accolti anche in più turni giornalieri.

#### Gli Ambienti

- accoglienza
- laboratori
- ambiente per il movimento
- tisaneria
- biblioteca
- ambiente per le riunioni
- teatrali e musicali
- multimediale
- grande giardino per le attività di ortoterapia e gioco

#### **4. L'Attività Socio Assistenziale**

Il Centro diurno "Guardo Oltre" offre interventi socio-assistenziali finalizzati al mantenimento e al recupero dei livelli di autonomia a persone diversamente abili lievi e medio-gravi di tipo psichico, fisico, psicofisico e sensoriale, minori e ragazzi, di norma da 0 a 18 anni, che necessitano di un progetto individualizzato.

Le ammissioni sono subordinate alla richiesta e alla successiva valutazione.



La valutazione viene effettuata mediante osservazione mirate a

- ◆ educazione del soggetto all'autonomia personale
- ◆ mantenimento nell'utente delle capacità psichiche, sensoriali, motorie e manuali residue
- ◆ miglioramento e sviluppo delle competenze linguistiche logico operative, critiche, estetiche, motorie e delle abilità manuali
- ◆ inserimento nel contesto territoriale

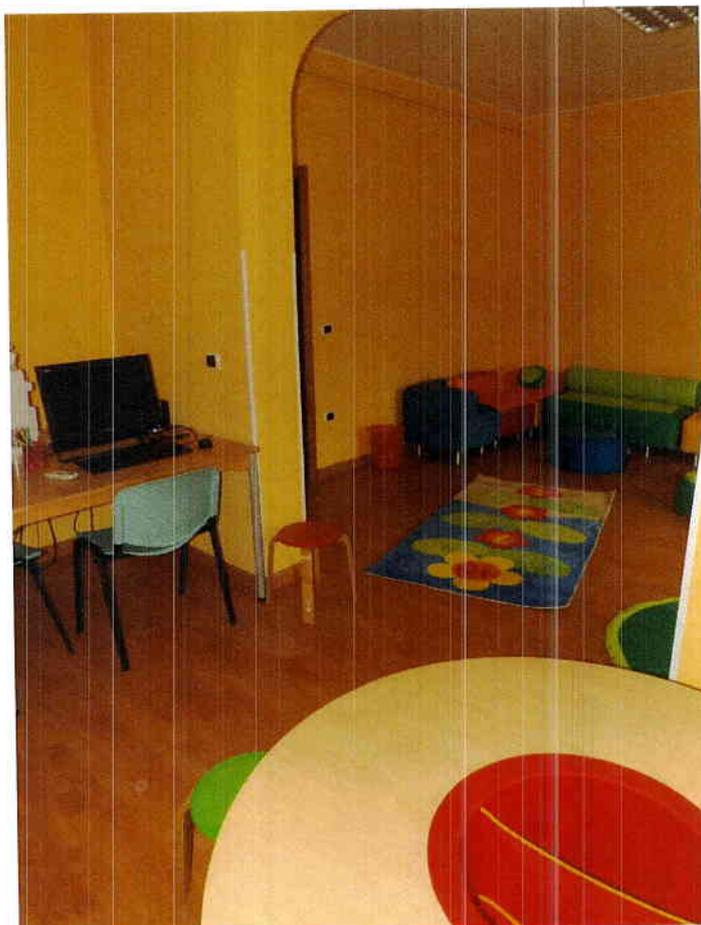
## **4.1 Il Piano di Assistenza Individuale ( PAI) e il Progetto Educativo Individuale (PEI)**

### **4.1.1 PAI**

Il P.A.I. tiene presente i progetti didattico-educativi, riabilitativi e di socializzazione individualizzati, nonché le forme di integrazione tra attività interne al CDD ed esterne. Nella definizione del P.A.I., gli interventi sono finalizzati alla piena realizzazione delle potenzialità della persona disabile in modo armonico e costante. Detti interventi propositivi vengono, successivamente, integrati tra di loro, in modo da giungere alla redazione conclusiva di un piano educativo che sia correlato alle esigenze della persona disabile.

Il PAI inoltre contiene:

- obiettivi da raggiungere a breve e medio termine
- modalità e tempi degli interventi
- Piano delle verifiche



#### 4.1.2 PEI

Il riferimento principale per la strutturazione degli interventi realizzati dal Centro a favore dei minori in carico è costituito dal Progetto Educativo individuale.

Il progetto educativo individuale nasce dai bisogni espressi e non espressi dell'utente, della famiglia e del suo contesto di riferimento e dalle capacità visibili e potenziali dello stesso. Il progetto educativo definisce un percorso evolutivo scandito da obiettivi, strumenti, tempi e verifiche che considera la persona non immutabile, ma sempre capace di modificarsi e di apprendere dall'esperienza.



Il PEI si snoda attraverso lo sviluppo dei seguenti punti:

- ◆ obiettivi da raggiungere a breve e medio termine
- ◆ strumenti e risorse
- ◆ modalità di attuazione
- ◆ indicatori di verifica
- ◆ rapporti con la famiglia
- ◆ rapporti con i servizi.

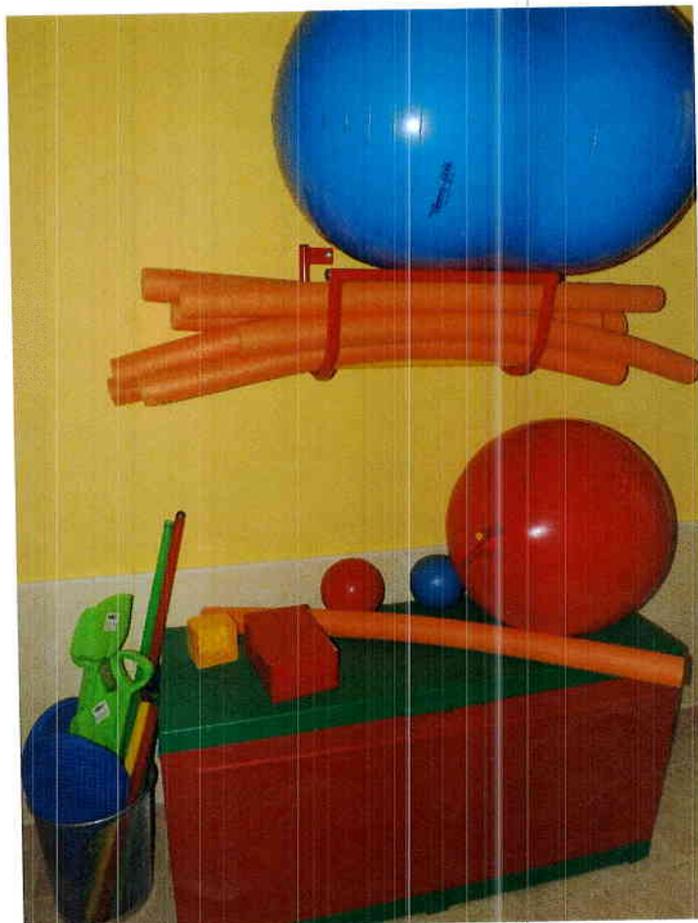
Ogni PEI dura una anno ed è concordato e verificato congiuntamente con il soggetto disabile, con la sua famiglia o con il tutore dello stesso, durante i colloqui con gli educatori referenti. La referenza di ogni progetto educativo sarà affidata, di norma, ad almeno due operatori della equipè, anche per garantirne in ogni situazione la continuità.

## 4.2 Prestazioni e Tariffe

- Ospitalità diurna
- Assistenza alla persona
- Eventuale Servizio mensa
- Eventuale servizio di trasporto

Le attività previste sono:

- Espressive ( disegno, musica)
- ludico-ricreative
- autonomia quotidiana
- potenziamento della capacità di apprendimento scolastico
- culturali
- sportive
- tempo libero
- visite guidate
- mostre dei lavori eseguiti
- campi estivi



### 4.2.1 Tariffe

- Tariffa mensile (n. 6 ore per 5 gg. stt): € 360,00
- Tariffa giornaliera (n. 6 ore): € 25,00
- Tariffa oraria (min. 3 ore/die): € 8,00/ora
- Tariffa oraria giorni festivi (min. 2 ore/die): € 10,00/ora
- Tariffa oraria domiciliare (min. 2 ore/die): feriale € 10,00/ora; festiva € 12,00/ora; + € 0,40/Km
- Tariffa Trasporto: € 0,40/km per percorsi esterni alla città'

In caso di Convenzioni con associazioni non lucrative è prevista l'applicazione di uno sconto del 30% sulle tariffe mensili a partire da un minimo di 3 iscritti;

In caso di Convenzioni con Enti Pubblici è prevista l'applicazione della tariffa Regionale vigente.

## **4.2.2 Prestazioni**

### **Ospitalità diurna**

Il programma di attività terrà conto del singolo Piano di Assistenza Individuale (PAI) e del Progetto Educativo Individuale (PEI)

la giornata tipo è articolata nel modo seguente:

ore 7,00/12,00/13,00	arrivo e accoglienza utenti
ore 8,00/12,30 – 13,30	attività socio-educativa ( 2 laboratori )
ore 13,00 - 13.10	igiene personale
ore 13.15 – 13,30	pranzo
ore 13,30 – 14,00	riordino e pulizia del Centro
ore 14,00 – 15,00	relax
ore 15,00 – 19,30	attività socio-educativa (attività di laboratorio intervallate da momenti di relax)
ore 19.30 – 20.00	riordino e chiusura

### **Assistenza alla persona**

consiste in attività occupazionali e motorie, di animazione e socializzazione, mirate a:

- accudimento alla persona;
- attività di osservazione e orientamento;
- educazione del soggetto all'autonomia personale;
- mantenimento nell'utente delle capacità psichiche, sensoriali, motorie e manuali residue;
- miglioramento e sviluppo delle competenze linguistiche logico - operative, critiche, estetiche, motorie e delle abilità manuali;
- inserimento degli utenti nel contesto territoriale;

## Servizio Mensa

il Servizio Mensa è offerto nel rispetto delle tabelle dietetiche fornite dall' A.S.P. di Vibo Valentia e di eventuali prescrizioni mediche o scelte anche di tipo culturale per il singolo ospite, il menù è visionabile dai familiari e dagli utenti. Il servizio è affidato in



gestione ad un fornitore qualificato, che provvede alla consegna degli alimenti in appositi contenitori igienicamente idonei e pronti per la consumazione

## Trasporto

Il trasporto è un servizio aggiuntivo, garantito con automezzo e personale proprio o in convenzione. Il servizio viene svolto su richiesta dei familiari degli utenti per favorire l'accompagnamento da e per il domicilio o altre strutture che l'utente frequenta di norma.



## 6. Organigramma e Responsabilità

### Centro Diurno "Guardo Oltre"

di Maria Cristina Risoleo  
via Gramsci n. 15. 89900 Vibo Valentia (VV)

#### Legale Rappresentante LR

Dott.ssa Maria Cristina Risoleo.

Rappresentante della Direzione per la Qualità AQ  
Responsabile Relazioni col Pubblico RRP

Responsabile Sicurezza Dati  
RSD

#### Coordinatore Responsabile CR

Educatori ED

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_

Animatori AN

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_

Operatore Socio Sanitario  
OSS

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_

Istruttori del Mestiere IM

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_

## 7. Accesso alle prestazioni

La richiesta di ammissione sarà subordinata alla valutazione dell'equipe multidisciplinare.

All'atto del colloquio di accesso dovrà essere presentata la documentazione clinica in possesso.

La domanda di ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti se in possesso:

- dichiarazione di accertamento di invalidità
- certificati e/o documenti contenenti informazioni relative alla storia clinica/sanitaria, scolastica e familiare del disabile
- relazione del Servizio Sociale Comunale di residenza
- relazioni educative e scheda di relazione educativa rilasciate da centri di provenienza
- richiesta di inserimento del Servizio Sociale Comunale di residenza
- certificato medico di assenza malattie infettive in atto (obbligatorio)



Per i soggetti ritenuti idonei all'ammissione al centro, la data di presentazione della domanda rappresenta un criterio di ammissione.

In caso i posti disponibili fossero tutti occupati, dopo il primo colloquio, accertata l'idoneità all'inserimento, verranno comunicati, entro 15 giorni, i tempi d'attesa.

Prima dell'accettazione il paziente è informato, ai sensi del **Reg. UE n. 2016/679 e D.lgs. 101/2018**, circa il trattamento dei dati personali e per la sottoscrizione del consenso. Il personale del CDD è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sul trattamento dei dati personali.

## 8. Verifiche

In presenza di convenzioni con enti esterni, il personale e/o l'assistente sociale dell'Ente Convenzionato, in qualità di supervisore tecnico, terrà incontri periodici con gli operatori del Centro Diurno; in particolare, dopo i primi sei mesi di inserimento o periodicamente, potrà essere effettuato un incontro per una verifica più approfondita del progetto precedentemente



individuato ed una sua messa a punto in base alle osservazioni fatte ed agli elementi acquisiti durante il primo periodo di osservazione.

Il Centro ha previsto la figura dello psicologo per incontri periodici con il gruppo di operatori ed educatori del Centro stesso, al fine di favorire la comunicazione delle informazioni, l'integrazione delle competenze delle varie figure ed il monitoraggio del lavoro in atto relazionale.

La Direzione prevederà un calendario annuale minimo di incontri strutturati tra gli operatori del Centro, gli operatori del territorio (servizi sociali del comune, scuole.....) e i familiari dei disabili. Il numero minimo previsto di incontri sarà di due all'anno.

## 9. Dimissioni

Le dimissioni dal Centro avverranno per i seguenti motivi:

- raggiungimento di limiti d'età
- rinuncia dell'utente e/o della famiglia all'inserimento e alla frequenza del Centro
- accertamento dell'Equipe e della Direzione dell'inadeguatezza del Centro alle necessità dell'utente

**10. Privacy: Informativa e Consenso al Trattamento dei Dati Personali**  
Ai sensi degli artt. 13 e 14 Reg. UE n. 2016/679 e D.lgs. 101/2018

*VEDASI ALLEGATO 1*

## 11. I Nostri principali Riferimenti Legislativi e Normativi.

### NAZIONALI

- ✚ Legge n. 328 del 2000 ( **legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali**)
- ✚ Reg. UE n. 2016/679 e D.lgs. 101/2018 (Tutela delle persone e altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali)
- ✚ Decreto legislativo n. 193 del 2007 (Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore)
- ✚ Decreto legislativo n. 81 del 2008 coordinato con DLgs correttivo n.106 del 2009 (Norme in materia di sicurezza e igiene dei luoghi di lavoro)

### REGIONALI

- ✚ L.R. n°5 del 5 gennaio 1987 (Riordino e programmazione delle funzioni socio-assistenziali)  
*(Abrogata, nelle norme in contrasto, dall'art. 35 della L.R. 26 novembre 2003, n. 23)*  
*(Testo coordinato con le modifiche e le integrazioni di cui alle LL.RR. 31 marzo 1994, n. 13, 24 maggio 1999, n. 14)*
- ✚ L.R. n°23 del 5 dicembre 2003 (Realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali nella Regione Calabria)

### NORMATIVI

- ✚ UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di Gestione della Qualità)

## 12. I nostri orari

Periodo	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Scolastico	7.00 – 13.00 13.00 – 20.00	Su richiesta				
Estivo	8.00 – 20.00	8.00 – 20.00	8.00 – 20.00	8.00 – 20.00	8.00 – 20.00	

Il centro resta aperto per l'arco di 11 mesi l'anno.

E' previsto, su richiesta, un orario flessibile, nei giorni festivi e nel periodo di chiusura delle scuole, dalle ore 12,00 alle ore 20.00 e/o dalle ore 7,00 alle ore 20,00.

## 13 Come viene misurata la Qualità del Servizio / Come si può formalizzare un Reclamo (ALL. 2)

Il Centro diurno "Guardo Oltre" ha un Sistema Qualità Conforme alle norme UNI EN ISO 9001.2015, quindi misura periodicamente la Qualità percepita dei propri Clienti ai fini del miglioramento continuo. Ciò avviene mediante questionari informativi consegnati in accettazione, redatti in forma anonima e imbucati in apposito contenitore, tali dati analizzati individuano aree di miglioramento.

L'obiettivo primario del Centro diurno "Guardo Oltre" è quello di tutelare i diritti dei propri clienti, attraverso l'adozione d'impegni finalizzati a migliorare l'organizzazione sociale e quindi la qualità dei servizi erogati.

Il Centro diurno "Guardo Oltre" tutela i propri clienti dando loro la possibilità di presentare reclami o segnalazioni.

Può accadere che, sebbene i continui sforzi tesi a migliorare la Qualità del nostro servizio, avvengano episodi motivo di reclamo, questi possono essere formalizzati mediante un "Reclamo Cliente" consegnato al Rappresentante della Direzione per la Qualità.

Tale reclamo sarà accuratamente gestito e analizzato al fine di individuare appropriate azioni correttive. Tutti i reclami pervenuti per iscritto, e in forma non anonima, ricevono risposta scritta entro 60 giorni.

## 15. Indicatori e Standard della Qualità

FATTORE DELLA QUALITA'	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD DELLA QUALITA'	OBIETTIVI
Soddisfazione del cliente	Tempo di prenotazione / ottimi	%		
	Tempo di prenotazione / buoni	%		
	Tempo di prenotazione / sufficienti	%		
	Tempo di prenotazione / troppo lunghi	%		
	Privacy / ottima	%		
	Privacy / buona	%		
	Privacy / sufficiente	%		
	Privacy / insufficiente	%		
	Personale - Professionalità / ottima	%		
	Personale - Professionalità / buona	%		
	Personale - Professionalità / sufficiente	%		
	Personale - Professionalità / insufficiente	%		
	Risultati ottenuti / ottimi	%		
	Risultati ottenuti / buoni	%		
	Risultati ottenuti / sufficiente	%		
	Risultati ottenuti / insufficiente	%		
	Reclami cliente	N°		
Efficacia trattamenti	Obiettivi raggiunti al 100%	% dei pazienti		
	Obiettivi raggiunti al 90%			
	Obiettivi raggiunti al 80%			
	Obiettivi raggiunti al 70%			
	Obiettivi raggiunti al 60%			
	Obiettivi raggiunti al 50%			
	Obiettivi raggiunti al 40%			
	Obiettivi raggiunti al 30%			
	Obiettivi raggiunti al 20%			
	Obiettivi raggiunti al 10%			
	Obiettivi raggiunti allo 0% (nessun traguardo raggiunto)			
Livello del Servizio	Tempi di prenotazione Max	Mesi		
	Tempi di prenotazione min	Mesi		

## REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DI SEGNALAZIONE E RECLAMI DA PARTE DEGLI UTENTI



“GUARDO OLTRE” CENTRO DIURNO  
PER MINORI DIVERSAMENTE ABILI

Via Gramsci,15 Vibo Valentia

ISO 9001:2015 (n.IT – 89801)

(Aut. Regionale D.R.n. 2599 del 02-03-2012)

Reclamo presso il Centro diurno “Guardo Oltre”:

Ai fini della presente informativa per “reclamo” si intende ogni atto con cui un utente contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) al Centro diurno un suo comportamento o un’omissione. Il presente regolamento disciplina le modalità di ricezione e conseguente gestione delle osservazioni (suggerimenti, reclami) che pervengono dagli utenti rispetto a fatti o comportamenti rilevati nella fruizione di servizi erogati dal centro.

Reclamo:

Indica una segnalazione relativa alla qualità del servizio, che può riguardare differenti aspetti:

- Informazione amministrativa
- Problemi Relazionali
- Aspetti strutturali e comfort (barriere architettoniche, parcheggi)
- Prestazioni (es. inadeguatezza rispetto alla qualità tecnica professionale percepita)
- Suggerimenti

Esercizio del diritto di tutela:

Gli interessati possono esercitare il loro diritto mediante:

- lettera in carta semplice
- e-mail
- compilazione dell’apposito modulo allegato e disposizione nel centro
- fax,
- colloquio con operatori.

Ai fini della trattazione, non possono essere prese in considerazione segnalazioni solo verbali.

Il centro invierà la propria risposta entro 30 giorni della ricezione del reclamo e se è ritenuto fondato, le iniziative che si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate.



---

---

---

---

Il fatto si è già ripetuto? NO  SI

---

---

E' stato già presentato un reclamo verbale? NO  SI

---

---

### DATI PERSONALI

Cognome e nome \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

CAP e Comune \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI** Ai sensi degli artt. 13 e 14 Reg. UE n. 2016/679 e D.lgs. 101/2018 si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere alla Direzione l'invio di una risposta al reclamo.