

## Carta del Servizio

### Centri Socio Educativi Riabilitativi (C.S.E.R.)



**CSER "Il Maschiamonte"**  
Jesi



**CSER "De Coccio"**  
Jesi



**CSER "I Girasoli"**  
Filottrano

## 1. Introduzione

L'elaborazione della **Carta del Servizio** rappresenta, per questa Azienda, un passo avanti nella direzione di un rapporto sempre più diretto e trasparente con il cittadino, descrive infatti sinteticamente i servizi offerti, indica le modalità per accedervi e di intervento, l'organizzazione interna e le tariffe.

Questo documento ha anche l'obiettivo di informare i cittadini e gli utenti offrendo uno strumento per valutare la qualità del servizio attraverso una partecipazione attiva. Quale strumento di valutazione e misurazione della qualità, la Carta del Servizio definisce anche gli standard di qualità che l'ente gestore si impegna a garantire.

Oltre a questo, è obiettivo dell'ASP AMBITO 9 rendere visibile quello che offriamo e garantiamo. Lo sforzo per ottenere un servizio qualificato ed efficiente va di pari passo con la necessità di instaurare all'interno dell'Azienda un clima accogliente che crei fiducia e risponda alle aspettative dell'utenza stessa.

## 2. Principi del servizio

I principi fondamentali di cui si tiene conto nello svolgimento della attività sono:

- ✓ l'uguaglianza nella partecipazione, per la quale tutti gli utenti devono essere coinvolti nelle attività e nelle iniziative del Centro, sulla base delle abilità di tutti;
- ✓ l'appropriatezza, inteso come capacità di leggere i bisogni del singolo utente, di fornire un intervento adeguato ai bisogni e facendo sì che il servizio sia in grado di adattarsi ai bisogni e non viceversa;
- ✓ l'integrazione, ovvero la necessità e l'importanza di creare relazioni solide e continue con gli altri servizi del territorio, al fine di potenziare e rafforzare quanto più possibile l'efficacia degli interventi;
- ✓ equità cioè l'attenzione a non creare disuguaglianze nel diritto a stare bene per tutti, come riconosciuto dall'Unione Europea che rispetta il diritto delle persone con disabilità a beneficiare degli strumenti designati ad assicurare loro l'indipendenza, l'integrazione sociale e la partecipazione alla vita della comunità.

## 3. Finalità e obiettivi generali dei CSER

Questa Carta del Servizio descrive i Centri Socio Educativi Riabilitativi (CSER) per disabili presenti nel territorio dell'Ambito Territoriale IX delegati all'ASP AMBITO 9.

I Centri Socio Educativi Riabilitativi presenti sono:

1. "Il Maschiamonte" a Jesi;
2. "De Cocccio" a Jesi;
3. "Il Girasole" a Staffolo;
4. "I Girasoli" a Filottrano;

Cosa sia un Centro Socio-Educativo-Riabilitativo è un Legge Regionale ha stabilirlo, la 20 del 2002 (successivi Regolamenti) modificata con successiva Legge regionale n. 33 del 4/12/2014: "...Il (CSER) è una struttura territoriale a ciclo diurno rivolta a soggetti in condizione di disabilità, con notevole compromissione delle autonomie funzionali, che hanno adempiuto l'obbligo scolastico e per i quali non è prevedibile nel breve periodo un percorso di inserimento lavorativo o formativo.

*E' un servizio aperto alla comunità locale con funzioni di accoglienza, sostegno alla domiciliarità, promozione alla vita di relazione, sviluppo delle competenze personali e sociali."*

Gli obiettivi specifici dei CSER sono:

- migliorare la qualità della vita del soggetto, favorendo l'interazione e l'integrazione sociale;
- sostenere le famiglie, supportandone il lavoro di cura, riducendo l'isolamento, evitando o ritardando il ricorso alle strutture residenziali;
- mantenere e migliorare le abilità cognitive e relazionali e ridurre i comportamenti problematici dei soggetti ospiti;
- incrementare e mantenere i livelli di autonomia funzionale contrastando i processi involutivi e favorendo, quando è possibile, la frequentazione di strutture esterne;
- favorire lo sviluppo di competenze globali, finalizzando l'azione al raggiungimento di obiettivi significativi mediante percorsi e progetti personalizzati.

I servizi erogati tendono alla personalizzazione degli interventi, alla risposta unitaria ai bisogni e al coinvolgimento di molteplici soggetti, non hanno carattere di esclusività, bensì di complementarità in collaborazione con i Comuni, l'ASUR Marche, la famiglia, i gruppi, le associazioni di volontariato e l'intera comunità.

#### **4. Caratteristiche e organizzazione del servizio**

I C.S.E.R. sono aperti per almeno 48 settimane all'anno per 7/7,5 ore al giorno, per 5 giorni settimanali (escluso il sabato). Nei periodi di chiusura programmata, che in ogni caso non superano le due settimane consecutive, vengono assicurati interventi di sostegno alternativi per i soggetti più gravi. Durante il mese di agosto è assicurata una apertura alternata (almeno per quelli ubicati nel territorio di Jesi) anche in rapporto alle effettive domande avanzate dalle famiglie entro la prima metà di giugno dell'anno in corso.

#### **Prestazioni offerte**

I Centri assicurano prestazioni educative, occupazionali, ludiche, culturali e formative.

- Attività educative rivolte all'autonomia personale del soggetto e al soddisfacimento dei bisogni primari quali:
  - promuovere l'autonomia e la capacità di prendersi cura di sé (cura della propria persona, del proprio abbigliamento, dei propri spazi);
  - promuovere la consapevolezza delle proprie abilità e competenze;
  - promuove il potenziamento delle capacità espressive (linguaggio verbale e corporeo, attività manipolative);
  - fornire occasioni per sperimentare la possibilità di rendersi utile agli altri (solidarietà e collaborazione tra i frequentanti);
  - attività grafico-pittorica, giochi per le abilità cognitive;
  - potenziare e mantenere le abilità motorie attraverso esercizi di psicomotricità.
- Attività occupazionali e ricreative;
- Attività espressive, ludiche e di animazione, sia all'interno che all'esterno dei centri;
- Attività socializzanti rivolte all'esplorazione ambientale ed al rapporto con la comunità attraverso l'organizzazione di uscite educative e ludiche (teatro, partecipazione ad iniziative cittadine, gite o visite a città e luoghi di interesse ludico o culturale);
- Assistenza ai pasti (anche in caso di utilizzo di PEG), assistenza alla persona e cura dell'igiene personale.

#### **Figure professionali impiegate:**

Personale presente:

- coordinatore;
- educatore;
- Operatore Socio Sanitario (OSS).

Il personale è in possesso dei titoli e delle qualifiche richiesti ai sensi della L.R. 20/02 Regolamento n.1 e successive modifiche.

#### **Ammissioni e Dimissioni**

L'accesso al centro è determinato in base alla valutazione multidisciplinare del bisogno ed al progetto socio-educativo riabilitativo definito congiuntamente ed in modo integrato dai servizi sociali e sanitari territoriali.

L'UMEA, in forma integrata con l'ASP AMBITO 9, dovrà produrre un progetto personalizzato socio-educativo riabilitativo e attivare il percorso di inserimento nel centro individuato più appropriato per le specifiche necessità del disabile. La permanenza al Centro è connessa all'andamento del progetto socio-educativo-riabilitativo, alla verifica della rispondenza del servizio, alle condizioni del soggetto ed alla permanenza dei requisiti necessari. E' rinnovabile fino ad una età massima di 65 anni.

#### **Formazione e Supervisione**

Gli educatori effettuano gli aggiornamenti organizzati nell'ambito di un piano di formazione per un minimo di 20 ore annuali che prevede lo svolgimento di percorsi di formazione, specializzazione e/o aggiornamento professionale.

I contenuti di tali iniziative formative riguardano due aree tematiche:

1. le competenze specifiche attinenti al ruolo svolto (sapere, saper essere e saper fare).
2. le conoscenze più ampie e generiche relative al lavoro "sociale" e di quello svolto nel settore dei servizi alla persona.

Settimanalmente gli operatori si riuniscono per verificare l'andamento delle attività, delle singole situazioni ed eventuali problematiche sorte. Una volta al mese è prevista la supervisione condotta e gestita da personale specializzato. A tali incontri partecipa il Coordinatore del Centro.

Un giorno al mese è dedicato all'incontro con i familiari.

Il personale realizza incontri periodici con il Responsabile UO Disabilità dell'ASP Ambito 9.

### **Gestione**

Il servizio è svolto dalla Cooperativa Sociale che, mediante gara di appalto, si è aggiudicata il servizio.

L'A.S.U.R. di competenza interviene sul piano progettuale educativo e riabilitativo attraverso incontri periodici con le famiglie, l'equipe del Centro, le associazioni di volontariato e di tutela dei disabili, mentre i Comuni i cui residenti frequentano i Centri svolgono azione di verifica e controllo sulla qualità del servizio mediante la figura del Responsabile UO Disabilità dell'ASP AMBITO 9. Almeno due volte all'anno il Responsabile UO disabilità dell'ASP AMBITO 9 incontra i Coordinatori dei CSER (dipendenti alla Cooperativa che gestisce il servizio) per un confronto attraverso una programmazione a medio e lungo termine su:

- possibili nuove attività e relativi costi;
- eventuali progettuali da presentare agli organi competenti;
- iniziative per sensibilizzare l'opinione pubblica;
- interventi migliorativi sulla qualità del servizio
- eventuali situazioni problematiche

### **Costi**

Il costo retta giornaliero viene ripartito tra ASUR e Comune secondo quanto previsto dalla normativa vigente (Allega C-DGRM 1331/2014).

La famiglia compartecipa con un importo simbolico e forfettario pari a € 60,00 indipendentemente dai giorni e dal tempo di frequenza (tempo pieno o tempo parziale).

### **Servizio mensa e trasporto**

In ogni CSER è garantito il servizio di refezione e di trasporto.

### **Pulizia e igiene degli ambienti**

La pulizia dei locali è affidata ad una ditta esterna (cooperativa di tipo B) che svolge l'attività in orario di chiusura dei CSER.

### **Raccordo con il territorio**

Il servizio è in stretto e continuo collegamento con i servizi territoriali per disabili, attraverso gli incontri periodici di condivisione e confronto tra il Coordinatore Tecnico dei Comuni e i referenti dell'UMEA.

Nelle fasi di progettazione e di innovazione delle attività interne ai Centri avviene il puntuale confronto con le Associazioni di volontariato presenti nel territorio. I centri offrono la possibilità a chi sceglie il servizio civile di svolgere le ore al loro interno. Ospitano stagisti provenienti da corsi di qualifica professionale, di specializzazione e di formazione tecnica superiore o tirocinanti provenienti da corsi universitari. È aperta la collaborazione con le scuole del territorio. Sono previsti ingressi di volontari che vogliono svolgere attività di animazione-ricreazione.

## C.S.E.R. "Il Maschiamonte"-Jesi

### CAPICENZA E CARATTERISTICHE:

Autorizzato per un totale di n. 18 posti. Il servizio è stato attivato nel Marzo del 1993, ha avuto come prima sede i locali siti in Via S. Giuseppe a Jesi. Da ottobre 2015 il centro si è trasferito in Via Aldo Moro a Jesi.

### ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'

E' aperto, con orario continuato, dalle ore 9:00 alle ore 16:00 dal Lunedì al Venerdì.

Una parte dell'attività educativa è stata concentrata nello sviluppo, l'incremento e la diversificazione dei manufatti prodotti dai laboratori presenti. Il lavoro è suddiviso per gruppi di soggetti omogenei per livello di autonomia. Gli educatori, a rotazione, seguono i diversi gruppi di lavoro alternandosi nelle varie attività.

Al di fuori dei laboratori e per soggetti con compromissione delle capacità di base, sono state organizzate attività occupazionali di carattere ludico finalizzate al controllo di comportamenti problematici, al potenziamento dei tempi di attenzione e alla stimolazione di capacità collaborative.

Particolare attenzione nel lavoro quotidiano degli educatori viene dedicata all'area delle autonomie di base relativamente alla cura della persona, all'alimentazione, al controllo sfinterico perseguendo obiettivi quali:

- la capacità di comprensione dei vari momenti della giornata in cui sono inserite le attività di autonomia;
- rispetto delle regole della comunità;
- capacità di comunicare i propri bisogni in modo comprensibile in tempi e modi accettabili.

Ci sono momenti comunitari per il miglioramento della relazione interpersonale quali l'accoglienza, la colazione (dalle ore 9,00 alle ore 10,00) e il pranzo (dalle ore 12,30 alle ore 13,30) ai quali si aggiungono attività quali:

- gite organizzate, frequenza di altri Centri o laboratori, attività socializzanti svolte all'esterno della struttura;
- raccolta materiale per attività.

Sono state predisposte uscite in città e nel territorio limitrofo, sia a carattere culturale che puramente socializzante.

### ATTIVITA' DI LABORATORIO:

#### ❖ MIDOLLINO E TELAIO VERTICALE E ORIZZONTALE

Si perseguono finalità generali quali la progettazione e la realizzazione di cestini e manufatti con forme e materiali diversi come terapie occupazionali con conseguente promozione dei prodotti attraverso appuntamenti fissi (Fiera di San Floriano e di San Settimio) o altre opportunità di mostre mercato che favoriscono anche momenti di aggregazione e gratificazione esterni al Centro.

Sono stati prefissati obiettivi cognitivi comportamentali ed operativi come di seguito specificato:

- miglioramento dei tempi di attenzione;
- distinzione delle fasi di lavorazione;
- potenziamento della coordinazione oculo-manuale;
- prendere coscienza del tempo di lavoro e della necessità di adeguarsi alle regole date;
- conoscenza dei diversi materiali usati;
- uso corretto degli strumenti di lavoro;
- miglioramento delle abilità manuali.

La finalità generale è quella di dare la giusta conclusione e visibilità alle attività di laboratorio; i manufatti prodotti vengono presentati alle mostre di San Floriano (Maggio), San Settimio (Settembre) e la settimana antecedente le festività Natalizie. Durante questa attività vengono perseguiti obiettivi quali il potenziamento delle capacità sociali nel rispetto delle regole riconosciute, relazionali e decisionali dei ragazzi in una situazione specifica di scambio merce-denaro.

Sono state organizzate anche feste di Carnevale, momenti di incontro prima della chiusura estiva e la festa di Natale per dare alle famiglie dei ragazzi la possibilità di incontrarsi con gli educatori, gli operatori ASUR, della Cooperativa e dei Comuni.

Le feste sono state un momento per trascorrere momenti piacevoli in gruppi, per far conoscere le attività del Centro alle famiglie e anche per dare una scadenza temporale ai ragazzi.

#### PERSONALE:

Presso il Centro è presente personale della ditta appaltatrice vincitrice della gara d'appalto (cooperativa sociale di tipo "A") che impegna, a regime pieno (n. 18 posti):

- n. 1 coordinatore (tot.n. 10 ore sett.li)
- n. educatori (tot. ore sett.li)
- n. operatore socio sanitario (tot. ore sett.li)

#### SERVIZIO MENSA E TRASPORTO

Il pasto è fornito da una ditta esterna, che si occupa sia del porzionamento sia della consegna degli stessi. Gli educatori provvedono poi alla distribuzione dei pasti e aiutano gli ospiti durante il pranzo, mangiano con loro e creano un momento socializzante. Il trasporto dalla propria abitazione al centro (e viceversa), è garantito da personale e mezzi comunali.

## C.S.E.R. "De Coccio"-Jesi"

### CAPIENZA E CARATTERISTICHE :

Autorizzato per un totale di n. 14 posti (autorizzazione n. 1 del 26/07/2011).

Il Centro ha iniziato la sua attività come laboratorio nel mese di Ottobre 1995 e dalla fine del 1997 si è trasferito nei locali della scuola Media "Duca Amedeo Di Savoia" in Corso Matteotti a Jesi.

### ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'

E' aperto, con orario continuato, dalle ore 8:30 alle ore 15:30 dal Lunedì al Venerdì.

La giornata è organizzata in modo da garantire tutte le prestazioni: educative, occupazionali, ludiche, culturali e formative.

Si prevedono all'interno due tipologie di attività:

- Attività laboratoriali: realizzazione di oggetti Storico-Archeologici e Contemporanei in terracotta attraverso l'utilizzo di calchi in gesso
- Attività ludico-ricreativa che prevede giochi di abilità ed educazione all'immagine.

Il CSER "De Coccio" ha una specificità e particolarità: il servizio educativo prevede la realizzazione di oggetti Storico-Archeologici e contemporanei in terracotta attraverso l'utilizzo dei calchi in gesso, lattice e cotto.

L'attività prevalente è la realizzazione di manufatti e oggetti che prevedono anche tecniche di invecchiamento con l'utilizzo di spugne, cere e trementino, colori acrilici e ceramici tramite la conoscenza di tutte le varie fasi lavorative dell'argilla. I partecipanti sono impegnati in attività quali: riempire i calchi con l'argilla, carteggiare, cuocere gli stessi e la relativa posa in opera. Acquisiscono inoltre un uso appropriato degli strumenti di lavoro, sviluppando capacità di manutenzione della creta ed il suo modellamento.

Durante la mattinata di norma dopo l'accoglienza mirata, si organizzano le varie attività individuali e di gruppo. Segue il momento del pranzo, del riposo-relax secondo le esigenze di ognuno (ascolto della musica, visione di film o della trasmissione televisiva preferita, giochi da tavolo, ecc.). Nel pomeriggio vengono riproposte le attività laboratoriali fino al momento del congedo. Tra le attività è prevista la partecipazione alle fiere locali ed ai mercatini stagionali per esporre i propri manufatti.

Le uscite costituiscono un momento importante per l'interazione costruttiva con l'ambiente inteso come pluridimensionalità di rapporti con persone, luoghi e servizi.

Il C.S.E.R. può accogliere, in alcuni periodi dell'anno, anche gruppi di alunni delle scuole che presi accordi con il Coordinatore del Centro, sono interessati a tale attività, per una reale integrazione dei laboratori nel tessuto sociale. Sono state svolte anche gite di più giorni, tale esperienza ha permesso che alcune autonomie venissero sperimentate in un contesto diverso da quello del Centro o della propria casa.

### PERSONALE

Presso il Centro è presente personale della ditta appaltatrice vincitrice della gara d'appalto (cooperativa sociale di tipo "A") che impegna a totale utilizzo dei posti autorizzati:

- n. 1 coordinatore (tot. n. 9 ore sett.li)
- n. educatori (tot.n. ore sett.li)
- n. personale socio sanitario (tot.n. ore sett.li)

L'Equipe si riunisce una volta alla settimana per programmare le attività e le modalità di intervento tenendo in considerazione le esigenze dei singoli in coerenza al loro progetto di Vita in un contesto comunitario e relazionale.

### SERVIZIO MENSA E TRASPORTO

Il pasto è fornito da una ditta esterna, che si occupa sia del porzionamento, sia della consegna degli stessi. Gli educatori provvedono poi alla distribuzione dei pasti e aiutano gli ospiti durante il pranzo, mangiano con loro creando un momento socializzante.

Il trasporto dalla propria abitazione al centro (e viceversa), è garantito da personale e mezzi comunali.



## **C.S.E.R. Il Girasole"-Staffolo**

### **CAPENZA E CARATTERISTICHE**

Autorizzato per un totale di n. 15 posti, (autorizzazione n. 3 del 14/02/2008) risponde prevalentemente ai bisogni dei comuni geograficamente posizionati nella Vallesina (sono n. 8 i comuni coinvolti). Il Centro è nato nell'Ottobre 1994, è aperto dalle ore 9:15 alle ore 16:45 dal Lunedì al Venerdì.

### **PERSONALE**

Presso il Centro è presente personale della ditta appaltatrice vincitrice della gara d'appalto (cooperativa sociale di tipo "A"):

- n. 1 coordinatore (tot. n. 9 ore sett-li)
- n. educatori (tot.n. Ore sett-li)
- n. personale Socio-Sanitario

### **ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA':**

L'attività occupazionale del Centro "Il Girasole" è costituita dal Laboratorio di ceramica che offre un'opportunità creativa e socializzante all'interno di uno spazio comunitario. Il modulo organizzativo del Centro prevede una suddivisione in piccoli gruppi all'interno dei quali a rotazione viene individuato l'educatore di riferimento per lo svolgimento dell'attività. Questa metodologia permette di offrire a tutti opportunità in relazione alla propria condizione di disabilità. Per gli utenti con compromissione più significativa delle abilità cognitive e di base, il lavoro di gruppo ha rappresentato una occasione per lo sviluppo e la crescita della propria autonomia e potenziamento delle proprie abilità cognitive e attentive.

La fascia di utenza con discrete abilità cognitive e di base ha trovato nell'impegno quotidiano del laboratorio un'importante occasione di crescita della propria individualità in quanto i ragazzi sono diventati artefici e protagonisti di un vero e proprio iter di progettazione-realizzazione di manufatti artistici.

Sono stati utilizzati strumenti diversi quali il tornio che ha degli spazi e dei tempi ben precisi nell'ambito del laboratorio. Le finalità generali sono state quelle dell'apprendimento delle tecniche basilari della lavorazione dell'argilla e della ceramica finalizzato alla costruzione di manufatti.

Le fasi di lavorazione vengono suddivise rispetto alla complessità per dare modo ad ogni persona di esserne protagonista.

Gli obiettivi cognitivi, comportamentali ed operativi perseguiti sono:

- aumentare la capacità di attenzione;
- promuovere la capacità di discriminazione;
- sviluppo della manualità;
- acquisizione e presa di coscienza delle proprie capacità artistiche-espressive;
- rispetto delle regole socialmente condivise;
- conoscenza dei vari strumenti e delle tecniche per il compimento dei manufatti.

Particolare attenzione viene dedicata ai momenti di festa e ai periodi di ricorrenza particolari.

Le uscite e le gite rappresentano un momento di integrazione e socializzazione importanti nella vita del Centro visto la sua ubicazione decentrata.

### **SERVIZIO MENSA E TRASPORTO**

Il servizio mensa del centro "Il Girasole" è fornito da una ditta esterna. Il trasporto è sempre stato un servizio ad alta complessità visto l'elevato numero di Comuni coinvolti e la frammentata dislocazione dei frequentanti sul territorio. Congiuntamente i Comuni hanno concordato che il servizio dalla propria casa al Centro e viceversa venisse fornito da mezzo, autista e accompagnatore della cooperativa vincitrice dell'appalto.



## **C.S.E.R. "I Girasoli"-Filottrano**

### **CAPENZA E CARATTERISTICHE:**

Centro Socio-Educativo Riabilitativo di Filottrano è entrato a far parte della rete dei servizi delegati all'ASP AMBITO 9 il 1 Settembre 1997. I locali che ospitano detto Centro sono di proprietà del Comune di Filottrano e sono ubicati in Vicolo Beltrami.

E' aperto dalle ore 9,15 alle 16.45 dal Lunedì al Venerdì

### **PERSONALE**

Gli educatori svolgono prevalentemente compiti di carattere educativo pur facendo parte delle loro mansioni anche prestazioni di carattere assistenziale ed attinenti all'igiene e alle necessità fisiologiche dei singoli.

Sono presenti:

- n. 1 Coordinatore
- n. 5 educatori

Le modalità di intervento all'interno del Centro vengono programmate tenendo comunque sempre presenti le esigenze dei singoli utenti, il Progetto Educativo Personalizzato degli stessi e le finalità della struttura.

Si effettuano riunioni di tutti gli educatori con cadenza settimanale da effettuare durante l'orario di chiusura del Centro al fine di verificare e programmare le attività.

### **ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'**

Le attività ludico-ricreative hanno interessato soprattutto l'orario pomeridiano del Centro e vengono proposte per sviluppare le capacità di socializzazione, cooperazione e per stimolare l'acquisizione di capacità nuove attraverso il gioco esplorativo, il gioco costruttivo e il gioco spontaneo.

Le uscite sono state programmate per interagire costruttivamente con l'ambiente esterno per la ricchezza di rapporti con persone, luoghi, servizi pubblici e privati, nei quali i rapporti possono inserirsi aumentando le loro esperienze.

Il Centro di Filottrano ha partecipato come gli altri a fiere e feste paesane allestendo un piccolo stand con i propri manufatti in cuoio, pelle e macramè.

A questo proposito occorre sottolineare che questo Centro è stato caratterizzato, fin dalla sua origine, dalla lavorazione del cuoio e della pelle; attualmente però si stanno valutando anche nuovi percorsi laboratoriali, più adatti alle mutate esigenze degli utenti.

Una recente proposta fatta ai ragazzi è quella del Laboratorio musicale, in cui gli utenti hanno potuto giocare col ritmo e provare diversi strumenti.

### **SERVIZIO MENSA E TRASPORTO**

E' aperto dalle ore 9,15 alle 16.45 dal Lunedì al Venerdì

I pasti del centro "I Girasoli" sono forniti dalla Casa di Riposo del Comune di Filottrano e consegnati con personale e mezzi comunali (della casa di riposo). Gli educatori provvedono poi alla distribuzione dei pasti e aiutano gli ospiti durante il pranzo.

Il trasporto dalla propria abitazione al centro (e viceversa), è garantito da personale e mezzi dei rispettivi comuni coinvolti.

## 5. Indicatori di qualità

Nella misurazione e valutazione del servizio vengono utilizzati indicatori che rendono semplice ed immediata la verifica e la rispondenza tra quanto erogato e i livelli prefissati di prestazione.

Sono quindi presentati gli aspetti che caratterizzano il servizio, quali elementi indispensabili per la sua erogazione. Per ciascuno di questi aspetti sono declinati uno o più indicatori, i quali rappresentano gli standard di qualità garantiti e permettono quindi di misurare la qualità del servizio.

### **L'intervento educativo**

#### Sviluppo e attuazione del PEP: il personale educativo:

- compila la scheda di osservazione iniziale dell'utente;
- sviluppa e attua il progetto educativo-riabilitativo personalizzato (PEP) in collaborazione con i referenti UMEA e dell'ASP Ambito 9;
- Riunioni settimanali dedicate alla programmazione delle attività.
- Disponibilità del personale educativo a colloqui con i genitori.

#### Revisione del PEP

- Il personale educativo compila la documentazione giornaliera per il monitoraggio delle attività.
- Verifica e revisione del PEP su proposta ed in collaborazione con i referenti UMEA.

### **La mensa**

#### Qualità dei pasti

- Attestazioni di regolarità della ditta fornitrice dei pasti (HACCP, OGM, etc).
- Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati.

### **L'informazione**

#### Informazione e comunicazione

- Redazione e diffusione della carta del servizio;
- schede informative di raccordo tra la famiglia e il centro;
- raccordo costruttivo con l'ente committente;
- possibilità di visita da parte dei familiari;
- possibilità di visita da parte di soggetti esterni, previa comunicazione al Coordinatore del centro;
- realizzazione nel corso dell'anno di iniziative ricreative con il coinvolgimento della famiglia (feste, gite, etc.).

## 6. Diritti degli Utenti

### **Ognuno dei frequentanti ha diritto:**

- ad essere assistito con premura, competenza e attenzione, nel rispetto della dignità umana;
- alla riservatezza nel trattamento dei dati personali, nel rispetto della tutela della privacy;
- ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza e pericolo;
- a poter usufruire di opportunità di socializzazione di animazione e riabilitazione;
- ad essere trattato secondo criteri di imparzialità, eguaglianza e obiettività ;
- al coinvolgimento di familiari, associazioni e volontari.

## 7. Rilevazione della soddisfazione

Per meglio garantire la qualità del servizio offerto, i centri diurni intendono sviluppare un sistema per la rilevazione della soddisfazione dei soggetti che a diversi livelli sono influenzati e influenzano il servizio: utenti, familiari, educatori, servizi comunali, etc.

Il monitoraggio della soddisfazione dei soggetti coinvolti è fondamentale per misurare la qualità percepita, ovvero la sensazione di ricevere risposte adeguate ai bisogni e alle aspettative e in tal senso l'elaborazione dei risultati può diventare lo strumento idoneo per veicolare interventi ed azioni di miglioramento.

## 8. Informazioni, segnalazioni, proposte

Per ulteriori informazioni, per fare segnalazioni, per reclamare nonché per proporre interventi e suggerimenti per migliorare la qualità del servizio, è possibile contattare:

### **UO Disabilità -ASP AMBITO 9**

RESPONSABILE Dott.ssa Cristiana Pesaresi

Tel.: 0731 236917

Fax: 0731 236954

e-mail: [c.pesaresi@comune.jesi.an.it](mailto:c.pesaresi@comune.jesi.an.it)

ASSISTENTE SOCIALE Paola Vimini

Tel.: 0731. 236918

Fax: 0731.236954

e-mail: [p.vimini@comune.jesi.an.it](mailto:p.vimini@comune.jesi.an.it)

### **ASUR Marche AV 2**

**Unita Multidisciplinare Età Adulta (UMEA)** Via Gallodoro, 9/11- 60035 Jesi (AN)

Assistente Sociale Elisabetta Balducci (per i Comuni: Belvedere Ostense, Filottrano, , Monsano, Morro d'Alba, San Marcello, Santa Maria Nuova)

Tel: 0731 534671

Fax. 0731 534623

Assistente Sociale M.Teresa Bonvecchi (per i Comuni : Apiro, Castelbellino, Castelplanio, Cingoli, Cupra Montana, Maiolati Spontini, Mergo, Montecarotto, Monteroberto, Rosora, San Paolo di Jesi, Staffolo).

Tel: 0731 786723

Fax: 0731 786717

### **Centro Socio-Educativo-Riabilitativo "Il Maschiamonte"**

Via Aldo Moro -Jesi (AN)

Tel.: 0731. 212822

### **Centro Socio-Educativo-Riabilitativo "De Coccio"**

Corso Matteotti (ex Appannaggio), Jesi (AN)

Tel.: 0731.53690

### **Centro Socio-Educativo-Riabilitativo "Il Girasole"**

Via delle Monache, Staffolo (AN)

Tel.: 0731 779851

e-mail: [girasole.cooss@libero.it](mailto:girasole.cooss@libero.it)

### **Centro Socio-Educativo-Riabilitativo "I Girasoli"**

Vicolo Beltrami-Filottrano (AN)

Tel.: 071.7223281

e-mail: [centrodiurnogirasoli@libero.it](mailto:centrodiurnogirasoli@libero.it)

ASP AMBITO 9

Via Gramsci, 95 Jesi

tel: 0731,236911

fax: 0731,236955

sito: [www.aspambitonove.it](http://www.aspambitonove.it)

facebook: [www.facebook.com/aspambitonove](http://www.facebook.com/aspambitonove)