



COMUNE DI PERGOLA

Medaglia d'oro al Risorgimento

Provincia di Pesaro e Urbino

SETTORE IV – Servizi alla Persona

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

CARTA DEI SERVIZI SOCIALI DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO RIABILITATIVO MARGHERITA

PREMESSA

La Carta dei Servizi Sociali è il documento con il quale sono definite le modalità di funzionamento dei servizi, i criteri per l'accesso degli utenti, le informazioni per valutare la qualità delle prestazioni sociali, nonché le procedure per l'esercizio dei diritti e la tutela degli utenti.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Centro Margherita si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza.

L'erogazione del servizio pubblico è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di imparzialità senza distinzioni di sesso, razza, etnia, cultura, lingua, religione ed opinioni politiche.

Continuità.

I servizi verranno forniti con continuità, regolarità e senza interruzioni nei limiti delle risorse economiche disponibili. Nei casi di irregolare funzionamento o di sospensione dei servizi possono essere adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e prevedere per situazioni particolari, con oneri a carico di ogni singolo Comune, attività sostitutive domiciliari.

Diritto di scelta.

I Comuni aderenti si impegnano a garantire il diritto dell'utente di scegliere tra i diversi servizi presenti sul territorio e tra i diversi Enti erogatori.

Partecipazione.

Il Comune di Pergola promuove la partecipazione degli utenti attraverso l'accesso alle informazioni sui servizi e si impegna a raccogliere reclami, suggerimenti ed osservazioni con l'obiettivo del continuo miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia.

Il servizio pubblico viene erogato in modo da garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia.

FINALITÀ ED OBIETTIVI GENERALI

Il Centro Socio Educativo Riabilitativo "Margherita" è una struttura a ciclo diurno per soggetti disabili con notevole compromissione dell'autonomia funzionale che hanno adempiuto all'obbligo scolastico e per i quali non è prevedibile, nel breve periodo, un percorso di inserimento lavorativo come previsto dalle disposizioni regionali.

La struttura si configura come unità di accoglienza protetta,



COMUNE DI PERGOLA

Medaglia d'oro al Risorgimento

Provincia di Pesaro e Urbino

SETTORE IV – Servizi alla Persona

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

aperta ai Comuni aderenti ad apposita convenzione, con forte valenza sociale e che agisce in favore di persone con disabilità psico-fisiche medio-gravi e gravi con l'obiettivo di:

- migliorare la qualità della vita delle persone favorendone l'interazione e l'integrazione in un ambiente educativo socializzante;
- favorire lo sviluppo delle potenzialità globali, attraverso attività educative, riabilitative, occupazionali, ludiche, culturali e formative, finalizzando l'azione al raggiungimento di obiettivi significativi mediante percorsi e progetti personalizzati;
- sviluppare l'autonomia personale e mantenere i livelli funzionali acquisiti contrastando i processi involutivi;
- sostenere le famiglie, supportando il lavoro di cura, riducendo l'isolamento, evitando o ritardando il ricorso alle strutture residenziali.

LA SEDE

Il Centro ha sede nel tessuto urbano di Pergola in via Don Minzoni, n. 13, al piano terra, l'accesso è autonomo. Il Centro è costituito dall'ingresso per l'accoglienza, una cucina, tre servizi igienici (di cui uno per gli operatori e due per gli utenti), tre locali adibiti a laboratorio, una dispensa ed una palestra con accesso esterno dal Centro.

SERVIZI OFFERTI

Il Servizio è funzionante tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 15,30 con esclusione del sabato e dei giorni festivi, può accogliere un numero massimo di 16 utenti. Il Centro ospita attualmente 14 utenti con limitate capacità fisiche e/o psichiche, alleviando le famiglie dal pesante compito al quale sono soggette.

Il Centro rimane chiuso per quattro settimane l'anno, in occasione delle Festività Pasquali, Natalizie e nel mese di Agosto.

Nel Centro vengono offerti i seguenti servizi:

- *Servizio di Trasporto*: consente la mobilità degli utenti dalle abitazioni al Centro diurno, viene effettuato prima dell'inizio delle attività del Centro ed al termine delle stesse, da un autista ed un accompagnatore, mediante uno speciale automezzo opportunamente attrezzato per soggetti disabili, dotato di elevatore per il caricamento delle carrozzelle e di altri ausili tecnici;
- *Servizi Socio-Educativi*: vengono realizzati da operatori qualificati che organizzano tutte le attività condotte nel Centro;
- *Prestazioni Sanitarie e Riabilitative*: possono essere programmate all'occorrenza con gli operatori dell'ASUR Marche - Zona Territoriale n.3 di Fano in base alle esigenze degli utenti;
- *Servizio Mensa*: i pasti vengono consumati nella Mensa scolastica



COMUNE DI PERGOLA

Medaglia d'oro al Risorgimento

Provincia di Pesaro e Urbino

SETTORE IV – Servizi alla Persona

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

del Comune di Pergola o nella sala interna al Centro, per la quale è in corso la relativa pratica;

- *Servizio di Pulizia*: viene garantita giornalmente dagli operatori del soggetto aggiudicatario dell'appalto.

ATTIVITÀ PROPOSTE NEL CENTRO

Le attività svolte nel Centro vengono organizzate nel rispetto del principio della globalità della persona e dell'individualizzazione del processo educativo sulla base di programmi elaborati con l'ausilio del personale dell'Unità Multidisciplinare per l'Età Adulta, e consistono, nei limiti delle risorse economiche disponibili, in:

- Attività di orientamento al lavoro: si presenta come un servizio che si avvale dell'UMEA e del supporto del Centro per l'Impiego coinvolgendo le aziende del territorio per promuovere l'inserimento lavorativo degli utenti del Centro Margherita. Gli interventi d'inserimento occupazionale vanno quindi dalla formazione, all'inserimento pre-lavorativo, dai tirocini formativi alle borse lavoro anche presso cooperative sociali di tipo B, e sono costantemente monitorati da un tutor;
- Attività occupazionali: durante la permanenza nel Centro gli utenti hanno la possibilità di effettuare le attività di pittura, decorazioni e creazioni di oggetti (con diverse tecniche: carta riciclata, ceramica, ecc.) attività di floricoltura, uso del computer, ecc., sulla base di programmi personalizzati elaborati dal personale educativo del Centro Margherita, in collaborazione con l'Unità Multidisciplinare per l'Età Adulta;
- Attività culturali e ricreative: per favorire l'integrazione sociale degli utenti, gli educatori del Centro possono organizzare momenti di ricreazione e di svago, partecipando alle attività sportive e culturali, quali mostre, mercatini, feste e spettacoli o effettuando visite guidate, escursioni all'aperto e soggiorni estivi;
- Attività ludiche: gli educatori del Centro possono adoperarsi per lo svolgimento di attività motorie e di psicomotricità, a favore degli utenti del Centro, presso palestre dotate di personale qualificato con la redazione di progetti individualizzati o di gruppo, ed anche con la possibile realizzazione di cortometraggi, e di attività teatrale;
- Attività educative e formative: con l'ausilio di esperti esterni al Centro Margherita possono essere organizzate attività di pet-therapy, corsi di computer, ceramica, florovivaismo o altre attività formative.

PERSONALE DEL CENTRO

Il personale che opera all'interno del CSER Margherita è costituito da figure professionali diverse che, nell'ambito delle loro competenze, lavorano in stretta collaborazione per rispondere alle necessità socio educative degli utenti, ed è individuato nelle seguenti figure:

- *Coordinatore*: responsabile dell'organizzazione del Centro, della programmazione e della verifica delle attività e dei percorsi



COMUNE DI PERGOLA

Medaglia d'oro al Risorgimento

Provincia di Pesaro e Urbino

SETTORE IV – Servizi alla Persona

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

educativi, con compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori; svolge funzioni di raccordo con gli altri servizi del territorio e con le famiglie, sempre in stretta collaborazione con tutti gli operatori del Centro.

- *Educatori*: curano l'elaborazione dei progetti educativi personali degli ospiti del Centro, svolgono le attività educative sulla base dei programmi elaborati, effettuano le relative verifiche con frequenza bisettimanale, supportano gli utenti nei percorsi di orientamento al lavoro. Gli educatori svolgono inoltre funzioni socio assistenziali agli utenti del Centro.
- *Assistente*: è presente all'interno del CSER e svolge funzioni di pulizia e sistemazione dei locali, commissioni all'esterno.

Le *funzioni sanitarie e riabilitative* vengono espletate, all'occorrenza, dal personale dell'ASUR Marche - Zona Territoriale n. 3 di Fano.

Agli operatori del Centro si possono affiancare periodicamente tirocinanti universitari che operano sulla base di un programma di intervento concordato e definito dalle parti interessate.

MODALITÀ DI AMMISSIONE

La domanda di ammissione, indirizzata all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Pergola, deve essere corredata dai seguenti documenti:

- Attestazione della condizione di handicap grave rilasciata dalla Commissione medica prevista ai sensi dell'art.4 della Legge 5 febbraio 1992, n.104;
- Autocertificazione di residenza e di composizione del nucleo familiare redatta ai sensi del D.Lgs 28 dicembre 2000, n.445;
- Atto di assunzione di impegno di spesa da parte del Comune di residenza del richiedente, secondo le tariffe stabilite;
- Relazione dell'Assistente Sociale sul contesto familiare;
- Parere dell'UMEA in ordine all'inserimento nella struttura.

I posti del Centro sono riservati ai cittadini residenti nel territorio dei Comuni aderenti alla convenzione per la gestione del Centro Margherita.

INSERIMENTO

L'inserimento è subordinato alla valutazione multidisciplinare del bisogno ed al progetto educativo-riabilitativo definito congiuntamente dall'Assistente Sociale del Comune di residenza, dall'UMEE o dall'UMEA e dal Coordinatore del Centro Margherita.

L'inserimento nel Centro viene disposto con Determinazione del Responsabile del Servizio, sulla base di una graduatoria che tiene conto nell'ordine dei seguenti criteri:

- precedenza determinata dalla valutazione multidisciplinare del bisogno;
- precedenza ai soggetti di più giovane età.

Le dimissioni dell'utente dal Centro possono avvenire per esplicita volontà della famiglia o per accertata incompatibilità della struttura con le condizioni psico-fisiche del medesimo.



COMUNE DI PERGOLA

Medaglia d'oro al Risorgimento

Provincia di Pesaro e Urbino

SETTORE IV – Servizi alla Persona

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

METODOLOGIA DEGLI INTERVENTI

Il lavoro degli operatori è organizzato mediante il programma degli interventi che prevede:

- il piano di lavoro annuale, elaborato dall'equipe del Centro nel mese di settembre, che definisce: gli obiettivi e le finalità da raggiungere, gli strumenti da impiegare, i tempi e le modalità di verifica delle attività svolte;
- la programmazione educativa-occupazionale per gruppi di lavoro che, effettuata nei mesi di settembre ed aprile, realizza specifici piani di lavoro per gruppi di utenti, tenendo conto dei progetti educativi individuali;
- il Progetto Educativo Personalizzato (PEP) viene realizzato dal Centro in collaborazione con i servizi sociali e sanitari del territorio e definisce gli obiettivi da perseguire, tenendo conto delle specifiche capacità e dei bisogni dell'utente. Il PEP comprende: il profilo dinamico funzionale, gli obiettivi educativi, gli strumenti e metodi d'intervento, i tempi di realizzazione e modalità di verifica, le procedure per la valutazione e le modifiche in itinere;
- la verifica e la valutazione del lavoro svolto è prevista a tre livelli: sul singolo utente per definirne i bisogni e le capacità, sul gruppo per valutarne le dinamiche interpersonali e relazionali, ed infine sull'intero servizio e su tutta l'attività svolta dal Centro;
- gli incontri periodici con le famiglie, effettuati individualmente una volta all'anno e collegialmente due volte all'anno, al fine di conoscere l'utente nel contesto familiare, collaborare e sostenere la famiglia stessa nell'azione educativa e comunicare le attività svolte dal Centro.

DOCUMENTAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Tutta l'attività del Centro viene adeguatamente documentata mediante:

- il registro di presenza degli utenti;
- la programmazione delle attività;
- le schede dei progetti individuali;
- il diario personale del disabile e i verbali delle riunioni di servizio.

ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Le attività del Centro sono diversificate in base alle stagioni e vengono programmate in modo tale da soddisfare i bisogni principali dei soggetti frequentanti.

L'organizzazione giornaliera delle attività del Centro prevede ordinariamente:

- 1 - riunione bisettimanale degli operatori per programmare l'attività giornaliera, per organizzare il lavoro dei laboratori, per discutere le problematiche emergenti;
- 2- accoglienza degli utenti e breve incontro tra gli operatori per illustrare ai singoli gruppi di utenti il lavoro programmato;
- 3 -svolgimento delle attività dei gruppi di lavoro nei



COMUNE DI PERGOLA

Medaglia d'oro al Risorgimento

Provincia di Pesaro e Urbino

SETTORE IV – Servizi alla Persona

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

laboratori/aula/palestra.

COLLEGAMENTO DEL CENTRO MARGHERITA CON LA RETE DEI SERVIZI E IL TERRITORIO

Il collegamento con il territorio prevede il coinvolgimento delle realtà locali del volontariato e delle società sportive nelle attività del Centro. Nella pratica questo si realizza attraverso momenti di socializzazione, occasioni di aggregazione e di amicizia, iniziative finalizzate a garantire la presenza attiva dei disabili nel tessuto sociale.

Vengono instaurate e mantenute relazioni e scambi significativi sia all'interno che all'esterno del Centro con diverse realtà associative e sociali come ad esempio le scuole elementari, laboratori artigianali e altre associazioni del territorio.

Il Centro inoltre è aperto ad accogliere, secondo le procedure previste, figure esterne quali: tirocinanti universitari o frequentanti corsi di formazione, persone in borsa di studio/lavoro, ragazzi in servizio civile volontario.

FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

Per il funzionamento del servizio, il Centro si avvale di personale qualificato avente la professionalità ed i requisiti stabiliti dalle norme vigenti.

Inoltre, al fine di garantire il mantenimento di una elevata qualità del servizio, gli operatori sono tenuti a partecipare ai corsi di formazione organizzati dal soggetto a cui è affidata la gestione del Centro o ai corsi programmati dalle Istituzioni Regionali e Provinciali, ai quali gli operatori vengono iscritti dal soggetto medesimo.

COMITATO D'INDIRIZZO E DI COORDINAMENTO

Il Comitato d'indirizzo e coordinamento è costituito per promuovere le attività del Centro Margherita, ed è così composto:

- un rappresentante del Comune Capofila, nella persona del Sindaco o suo delegato;
- un rappresentante dei Comuni aderenti alla convenzione, nominato dalla Conferenza dei Sindaci dei Comuni stessi;
- Responsabile del Settore Servizi alla Persona del Comune di Pergola, o suo delegato;
- un rappresentante delle famiglie degli utenti;
- Coordinatore dell'UMEA;
- Assistente Sociale del Comune di Pergola;
- Coordinatore del Centro o altro rappresentante designato dal soggetto aggiudicatario dell'appalto del Centro Margherita.

Il Comitato d'indirizzo e coordinamento esprime pareri e formula proposte in ordine ai problemi riguardanti il Centro, svolge opera di sensibilizzazione verso le forze politiche e le comunità del territorio sulle esigenze degli utenti, contribuisce alla definizione del programma socio-educativo elaborato dagli operatori, promuove



COMUNE DI PERGOLA

Medaglia d'oro al Risorgimento

Provincia di Pesaro e Urbino

SETTORE IV – Servizi alla Persona

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

momenti di socializzazione e ricreazione con la collaborazione delle associazioni e delle istituzioni, esprime pareri in ordine all'ammissibilità degli utenti al Centro dopo aver ricevuto il relativo parere del comitato tecnico.

Il Comitato d'indirizzo dura in carica 1 anno e suoi membri sono rieleggibili. Il rappresentante del Comune di Pergola svolge le funzioni di Presidente, mentre il rappresentante dei genitori funge da Vice-Presidente. L'Assistente Sociale del Comune di Pergola svolge anche le funzioni di Segretario verbalizzante.

Il Comitato d'indirizzo e di coordinamento si riunisce, su impulso del Presidente, almeno due volte all'anno, o su richiesta della maggioranza dei membri del Comitato.

Al Comitato di indirizzo e controllo del Centro Margherita viene inoltre presentato, dal Comune di Pergola il piano previsionale annuale di entrate, spese ed il rendiconto finale del Centro Margherita.

COMITATO TECNICO

Il Comitato tecnico è composto da:

- Responsabile del Settore Servizi alla Persona del Comune di Pergola o suo delegato, che lo presiede
- un educatore del Centro;
- il Coordinatore o i Coordinatori del Centro;
- Assistente Sociale del Comune di Pergola, che svolge anche le funzioni di segretario verbalizzante;
- Referente UMEA;
- un esperto dell'UMEA designato ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.

Il Comitato Tecnico verifica l'organizzazione del servizio e l'attività educativa, esprime proposte sulle ammissioni e dimissioni dal Centro, organizza le attività di volontariato, propone adeguamenti alla gestione delle attività.

COSTI DEL SERVIZIO

Le spese relative al Centro Socio Educativo Riabilitativo Margherita sono ripartite tra i Comuni aderenti alla convenzione secondo le modalità contenute nella convenzione stessa.

Per la fruizione del servizio è posto a carico delle famiglie degli utenti una quota di compartecipazione alle spese stabilita dal Comune di Pergola, quale Ente capofila, sentiti gli altri Comuni aderenti alla convenzione.

Gli utenti dovranno provvedere a versare le quote di loro competenza entro il termine stabilito dall'Ente capofila.

=====