



CARTA DEI SERVIZI

L'ARCOBALENO

CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO DIURNO

REVISIONE DOCUMENTO 13 DEL 13/03/2019



Sede operativa certificata UNI EN ISO 9001

Sommario

Cap. 1 INTRODUZIONE	3
Cap. 2 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
Cap. 3 RIFERIMENTI LEGISLATIVI	4
Cap. 4 PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO	4
Cap. 5 AMBIENTAZIONE DEL SERVIZIO.....	5
Cap. 6 ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO	6
Cap. 7 ACCOGLIENZA, AMMISSIONE/DIMISSIONE UTENTI.....	8
Cap. 8 DIRITTI DEGLI UTENTI, DIRITTI E DOVERI DELLA FAMIGLIA	9
Cap. 9 PERSONALE.....	10
Cap. 10 ATTIVITA' SOCIO -RIABILITATIVE.....	12
Cap. 11 METODOLOGIA ADOTTATA	12
Cap. 12 TIPOLOGIA DELLA CARTELLA PERSONALE UTENTI.....	17
Cap. 13 ASPETTI ECONOMICI FINANZIARI.....	17
Cap. 14 INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO	21

Cap. 1 INTRODUZIONE

Il Centro Socio Riabilitativo Diurno L'ARCOBALENO è gestito dalla Società Cooperativa Sociale "La Fraternità" A R. L. ONLUS con sede legale in Via Valverde N. 10/B – 47900 RIMINI (RN).

La Società Cooperativa "LA FRATERNITÀ" A R.L. nasce e si sviluppa all'interno dell'esperienza dell'Associazione Comunità Papa Giovanni XXIII, i cui membri, per vocazione specifica, si impegnano a condividere direttamente la vita degli ultimi, scegliendo di seguire Cristo povero, servo e sofferente, di rispondere alla realizzazione del Regno di Dio, di partecipare alla missione di salvezza della Chiesa.

I membri della Comunità si impegnano nel sociale a rimuovere le cause che provocano il bisogno, con un'azione non violenta, per un mondo più giusto, divenendo voce di chi non ha voce.

“Non si accolgono i fratelli per istruirli, guarirli, toglierli dall’abbandono, ma perché il Signore li ama, ce li manda, e con essi ci si appartiene nel Signore e, perché si amano, si cerca di guarirli, istruirli...ma si rimane con loro anche se sono irrecuperabili” (la vocazione nei diversi stati e ambiti di vita).

La Cooperativa aderisce al Consorzio “Condividere Papa Giovanni XXIII” che si configura come l’ambito di collegamento e di coordinamento delle attività di tutte le cooperative promosse dall’Associazione Comunità Papa Giovanni XXIII° garantendo le molteplici forme in cui si manifesta la dimensione comunitaria di accoglienza e condivisione con gli ultimi.

Cap. 2 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Centro Socio – Riabilitativo Diurno L'ARCOBALENO è uno strumento importante a tutela e promozione della persona disabile, che permette di conoscere l'organizzazione ed il funzionamento del Centro Diurno.

Prevista dalla normativa vigente, la Carta dei Servizi è destinata ai cittadini, agli utenti, alle famiglie, alle istituzioni del territorio (comuni, ASL, scuole), alle associazioni di volontariato.

La carta dei servizi intende assicurare trasparenza ed accessibilità al Centro Socio – Riabilitativo Diurno fornendo all'utenza ed al territorio piena informazione sulle possibilità ad essi offerte ritenendo che ciò rappresenti il primo passo per migliorare la qualità del servizio stesso.

La carta dei servizi è disponibile presso la sede della Cooperativa “La Fraternità”, in via Valverde 10/B - Rimini e presso la sede del Centro Diurno L'ARCOBALENO.

La carta dei servizi è presentata con l'impegno di aggiornamento periodico dei suoi contenuti in relazione a possibili modifiche dell'organizzazione o ad eventuali indicazioni fornite dalle normative regionali e nazionali.

Cap. 3 RIFERIMENTI LEGISLATIVI

D Reg. Europeo 2016/679 del 27 aprile 2016 (“GDPR”)

Inerente alla tutela della privacy.

D.lgs. 8 giugno 2001, n. 231

Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica.

Dgr Emilia Romagna 564/00

Inerente all’autorizzazione al funzionamento.

D.lgs T.U. 81/08

Inerente la sicurezza sul lavoro.

REG. Ce 852/04 - 853/04 REG. Ce 178/2002

Inerenti l’igiene e la sicurezza alimentare.

Dgr. Emilia Romagna 514/09 e Dgr. 715/15

Inerente all’accreditamento di servizi socio riabilitativi.

Contratto di Servizio Azienda Sanitaria Locale distretto di Rimini

Contratto di servizio della struttura medesima.

Cap. 4 PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO

4.1 TIPOLOGIA DI SERVIZIO

Il Centro Socio riabilitativo L’ARCOBALENO è un servizio territoriale a carattere diurno rivolto a soggetti disabili adulti, dopo il compimento del 18° anno di età, non autosufficienti e/o autonomi, per minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, per i quali non è stato possibile, al momento e in alcun modo, prevedere forma di inserimento al lavoro, né normale, né protetto.

Il Centro collabora con il Servizio di Neuropsichiatria Infantile e può accogliere anche utenti dai 14 ai 18 anni di età per attività specifiche di Palestra e di Laboratorio o per Progetti individualizzati finalizzati a minori, disabili, in età scolastica.

4.2 FINALITÀ DEL CENTRO DIURNO

In relazione alle finalità proprie della struttura, il Centro Socio-Riabilitativo Diurno, persegue i seguenti obiettivi:

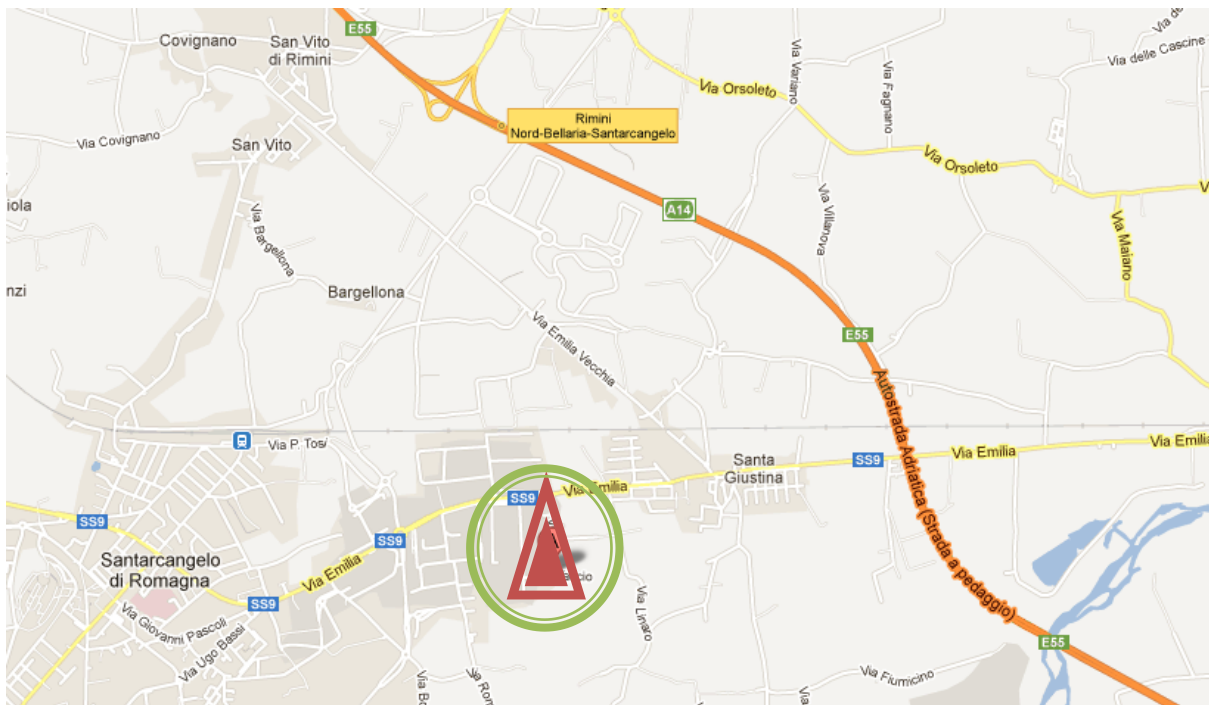
- Offrire ospitalità diurna e assistenza qualificata ad ogni singolo utente, attraverso interventi mirati e personalizzati, riportati sul PEAI (progetto educativo / assistenziale individuale) atti all’acquisizione e/o al mantenimento di capacità comportamentali, cognitive, motorie e affettivo - relazionali.

- Promuovere uno sviluppo globale del soggetto, pur mirando a rilevarne le potenzialità specifiche e a finalizzarle in attività riabilitative e relazionali atte a creare forme di comunicazione, a mantenere i livelli di autonomia acquisiti, ad operare una costante socializzazione in particolare con il territorio;
- Sostenere e supportare le famiglie, favorendo la permanenza della persona con disabilità nel proprio nucleo familiare.
- Promuovere la qualità di vita dell'Utente rendendo effettivo il diritto al pieno sviluppo della personalità nell'ambito dei rapporti sociali, al soddisfacimento delle esigenze essenziali di vita, al recupero e mantenimento del benessere fisico e psichico e al rispetto della dignità di ciascuno.

Cap. 5 AMBIENTAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 UBICAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Socio-Riabilitativo Diurno L'Arcobaleno, ubicato in Santarcangelo, Via del Lavoro, 7 (punto A sulla mappa) è gestito dalla Soc. Cooperativa Sociale "La Fraternità" con sede legale in Rimini, Via Valverde N°10/B.



5.2 ARTICOLAZIONE DEGLI AMBIENTI E DEGLI SPAZI

La struttura risponde alle disposizioni dell'accreditamento, riguardanti i Centri socio-riabilitativi diurni. E' ubicata in luogo abitato e servito dai mezzi pubblici.

Gli spazi interni sono così suddivisi:

PIANO TERRA	<p>zona pranzo e dispensa</p> <p>zona ad uso collettivo composta da due aule:</p> <p>a) aula per laboratori</p> <p>b) aula per attività ricreative e ludiche</p> <p>Palestra per attività motorie e psicomotorie</p> <p>Palestra per attività di suono/movimento</p> <p>bagno attrezzato per disabili fisici</p> <p>servizi igienici con docce per gli utenti</p> <p>servizio igienico per il personale di cucina</p> <p>servizio igienico per il personale educativo</p>
PIANO SUPERIORE	<p>sala per incontri, riunioni, formazione educatori, uffici</p> <p>servizio igienico per il personale educativo</p>

La qualità degli arredi è conforme a quanto in uso nelle civili abitazioni; le attrezzature e gli utensili sono esteticamente gradevoli, adeguati, funzionali, e fruibili dagli utenti che frequentano il Centro.

Cap. 6 ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO

6.1 STRUTTURA DEL CENTRO

Il centro è aperto tutti i giorni feriali, dalle ore 8,30 alle ore 16,30 L'organizzazione della giornata è articolata nel modo seguente:

ORARIO	ATTIVITÀ
08,30 - 09,30	Arrivo e accoglienza degli utenti
09.45 – 10.00	Assemblea e preghiera
10.30 – 11.30	Attività di gruppo interne o esterne al Centro
11.30 – 12.00	Preparazione al pranzo
12.15 – 13.30	Pranzo
13.30 – 14.00	Igiene personale, riordino, relax
14.00 – 15.00	Attività individualizzata o di gruppo
15.00 – 15.30	Merenda
16.00 - 16.30	Uscita e rientro in famiglia

Durante l'arco dell'anno sono previsti tre periodi di chiusura del Centro diurno: ad Agosto, a Natale e a Pasqua. Le chiusure annuali del centro afferiscono alle disposizioni e indicazioni Ausl territoriali. Sarà cura del Coordinatore del Centro Diurno provvedere, per i periodi di chiusura, di informare in anticipo i familiari o i responsabili di altre strutture.

6.2 MENSA

Il Centro offre ospitalità comprensiva di vitto. La preparazione dei pasti è affidata ad una ditta esterna, attentamente vagliata e garantita.

Il trattamento alimentare garantisce un'alimentazione variata, risponde alle tabelle dietetiche adeguate all'età e alle esigenze particolari degli utenti accolti, seguendo un menù settimanale vario e completo. L'erogazione dei pasti avviene all'interno del Centro applicando il piano di autocontrollo alimentare HACCP. La sua attenta applicazione consente di controllare ogni fase di somministrazione dei pasti e di avere un monitoraggio costante dell'intero processo di sporzionamento dei pasti.

In caso di sciopero o emergenza, il Centro garantisce la somministrazione di pasti, utilizzando alimenti in scatola a lunga conservazione.

Il Centro garantisce una dieta speciale personalizzata in caso di patologie. Le diete legate a particolari esigenze patologiche vengono erogate a seguito della presentazione al Centro da parte del genitore/tutore di idonea certificazione medica. Ogni successiva variazione, deve essere prescritta dal medico curante.

Durante tutto l'anno, in particolare in estate, secondo le norme vigenti, viene garantita la distribuzione di acqua fresca almeno tre volte al giorno oltre l'orario del pranzo.

6.3 TRASPORTO

Attualmente il servizio di trasporto degli utenti, da casa al Centro e il rientro alle proprie abitazioni è gestito tramite varie tipologie di accordi.

Con l'Azienda USL di Rimini e dai Comuni di appartenenza degli utenti (es. Rimini, Santarcangelo e San Mauro) a seguito di accordi presi da questi enti con la Cooperativa La Romagnola.

Alcuni trasferimenti degli utenti al Centro e il rientro alle proprie abitazioni è gestito dal Centro stesso, tramite accordi preliminari all'inserimento con le famiglie e case famiglia APG XXIII e regolamentato economicamente dal Contratto di servizio in essere.

Un'altra modalità di trasporto prevede l'accompagnamento da parte della famiglia stessa;

Nel caso in cui non siano disponibili servizi per il trasferimento dell'utente, su richiesta della famiglia, il Coordinatore del Centro valuta con l'approvazione della Cooperativa la possibilità di gestire il trasferimento dell'utente o con automezzi /operatori propri o con automezzi/operatori della Cooperativa, definendo le modalità, le responsabilità e gli eventuali costi con le famiglie, l'AUSL, l'Associazione Comunità Papa Giovanni XXIII.

Il trasferimento degli utenti alle attività esterne (palestra, piscina, gite, attività didattiche), durante l'orario di apertura del Centro, è gestito dal Centro stesso.

Il Centro è dotato di 2 pulmini di cui 1 attrezzato per trasporto disabili e 2 autovetture. Durante i trasferimenti è sempre presente un numero di operatori proporzionato al numero di utenti da accompagnare. Gli operatori sono distribuiti in modo che gli utenti coinvolti nelle attività esterne siano accompagnati prevalentemente dagli operatori referenti.

Cap. 7 ACCOGLIENZA, AMMISSIONE/DIMISSIONE UTENTI

7.1 CAPACITÀ DI ACCOGLIENZA

Il centro Socio – riabilitativo Diurno L’Arcobaleno ha una copertura di 25 posti “accreditati” senza una rigida e predeterminata suddivisione per soggetti uomini o donne.

Attualmente, in accreditamento definitivo, gli utenti fruitori del servizio, provengono dai servizi sociali territoriali e da varie servizi sociali del territorio nazionale.

I servizi sociali territoriali hanno diritto di prelazione su ogni posto che si rendesse disponibile. Qualora all’interno dei posti accreditati alcuni di essi siano temporaneamente disponibili, va data comunicazione ai servizi sociali territoriali per l’esercizio della prelazione.

Entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. di disponibilità, I servizi sociali territoriali devono dare risposta di autorizzazione alla Cooperativa. L’eventuale posto non utilizzato dai servizi sociali territoriali può essere utilizzato da altro ente o servizio inviante soggetti portatori di handicap.

Il centro diurno si riserva di attivare servizi in forma privata con le famiglie nel caso ci sia una particolare necessità, rispettando le norme vigenti.

7.2 MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE DEGLI UTENTI

L’ammissione degli ospiti verrà effettuata dai competenti servizi sociali e sanitari che provvederanno alla formulazione del progetto individualizzato di vita e di cura, previa valutazione UVM, istituita ai sensi della D.G.R. 1230/2008. Se, per motivi di urgenza non fosse possibile effettuare le valutazioni prima dell’ingresso, si dovrà provvedere entro 10 giorni dall’ammissione.

Il Centro si impegna a fornire risposta entro 15 gg. con motivazione scritta.

Una volta decisa l’accoglienza, il Centro concorderà con il Servizio dell’Azienda inviante la data e le modalità tecniche di inserimento.

Procedura di ammissione

Durante la fase di richiesta di ammissione, previo accordo con il Coordinatore del Centro, viene riconosciuta alla famiglia la possibilità di visitare il Centro e conoscere le norme che ne regolano il funzionamento e le attività specifiche che vi si svolgono.

Nel caso in cui la famiglia del soggetto si rivolga direttamente alla sede operativa, il Coordinatore del Centro si farà carico di rimandare l’intero procedimento di ammissione al competente Servizio dell’A.U.S.L.

Modalità di presenza

La presenza degli utenti in struttura può essere prevista con varie modalità, secondo il progetto individualizzato concordato: a tempo pieno, tempo pieno a giorni alterni, a tempo parziale, frequenza di laboratori specifici.

La presenza a tempo parziale di utenti che presentino particolari problemi di tipo fisico o psichico, deve essere concordata con il Servizio dell'A.U.S.L. inviante, sulla base di adeguate motivazioni e programmata sia in vista di un inserimento a tempo pieno, sia in vista di una partecipazione a specifiche attività di Palestra o Laboratorio.

Modalità di assenza

In caso di assenza settimanale, per motivi legati alla salute, l'utente si impegna ad avvisare il referente del centro e presentare regolare certificato medico, o altra documentazione rilasciata dagli enti competenti (ospedale o studi specialistici), al rientro. In caso di assenza, non per malattia, la famiglia deve avvisare il referente del centro anticipatamente almeno 8 gg prima. Rispetto ad assenza prolungata superiore a 15 gg lavorativi, per malattie a lungo decorso, ricovero ospedaliero, uscite con la famiglia, deve essere concordato il mantenimento del posto con il Coordinatore del Centro e con il Servizio di riferimento inviante.

Dimissioni

La persona disabile viene dimessa dal Centro:

- In seguito alla verifica, condotta dagli operatori e dal Coordinatore del Centro con la famiglia e con gli Operatori del Servizio dell'A.U.S.L. inviante, del raggiungimento degli obiettivi previsti o della necessità di trasferimento ad altra struttura o realtà sociale più idonea.
- Qualora la famiglia manifesti la decisione di dimettere il familiare per motivazioni strettamente personali; in tal caso la famiglia stessa provvederà a darne comunicazione al Servizio dell'A.U.S.L. che effettuerà le valutazioni del caso in accordo con il Coordinatore del Centro.

Cap. 8 DIRITTI DEGLI UTENTI, DIRITTI E DOVERI DELLA FAMIGLIA

8.1 DIRITTI

Diritto alla privacy (Reg. Europeo 2016/679 del 27 aprile 2016 "GDPR"). Fin dal primo contatto l'utente e la famiglia hanno diritto di ottenere che solo gli operatori direttamente coinvolti nell'erogazione dei servizi siano a conoscenza dei dati personali;

Diritto dell'utente ad essere accolto e rispettato nella sua piena dignità con attenzione e premura, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etico-religiose;

Diritto dell'utente e della famiglia di conoscere il progetto personale e di ricevere informazioni riguardo alle attività che vengono svolte.

8.2 DOVERI

Dovere di rispettare il personale operante favorendone al massimo il lavoro allo scopo di raggiungere un servizio sempre migliore;

Dovere di tenere un comportamento civile, corretto e disponibile a collaborare con gli operatori e non esprimere valutazioni e giudizi lesivi dell'onorabilità del Centro.

8.3 REQUISITI ORGANIZZATIVO – FUNZIONALI

Su richiesta dei genitori o da chi ne ha la tutela, l'utente può, essere accompagnato da un operatore a visita specialistica e/o di controllo presso i servizi sanitari pubblici o privati, anche con la presenza di un familiare, durante l'orario del Centro.

Il Centro ha un proprio medico di riferimento che viene interpellato ogni qual volta vi sia un problema di carattere sanitario all'interno dell'orario del Centro. La pronta reperibilità sanitaria in caso d'emergenza è attuata attraverso il ricorso alle strutture del S.S.N. ubicate nello stesso territorio del Centro.

L'utilizzo di arredi e oggetti personali sarà consentito solo laddove ciò abbia una valenza riabilitativa evidenziata e concordata tra gli operatori del Centro e la famiglia/tutore dell'utente, in ogni caso sarà consentito solo nei momenti stabiliti dagli operatori.

Gli operatori concordano con l'utente e con i familiari/tutori, in caso di incapacità dell'utente, le modalità di gestione degli oggetti personali e delle eventuali somme di denaro a disposizione dell'utente per le piccole necessità personali; definiscono l'entità dell'eventuale deposito cauzionale e la relativa gestione finanziaria, che, comunque, deve essere di entità esigua.

Cap. 9 PERSONALE

Attualmente, il personale impegnato nella realizzazione degli interventi e servizi nel Centro Diurno L'Arcobaleno è composto da 1 Coordinatore, n°6 Educatori, n° 7 Operatori Socio Sanitari, correlato alla intensità assistenziale degli utenti in misura capace di assicurare idonee risposte educative e assistenziali. Il personale è fornito delle qualifiche professionali prescritte dalle normative nazionali e regionali ed è, ai sensi della D.G.R. 219/2010, costantemente aggiornato e professionalmente adeguato alle caratteristiche dei servizi, per potere efficacemente gestire le evoluzioni professionali, organizzative ed operative del Centro. Inoltre vi sono n°1 ausiliaria, addetta alle pulizie.

Il Coordinatore rappresenta il punto di riferimento per tutto il personale del Centro, per la programmazione delle Attività riabilitative annuali, per il Progetto Educativo Individualizzato, per la verifica del Progetto, sia per il gruppo degli operatori sia per il servizio dell'AUSL, sia per le famiglie. La presenza in struttura del Coordinatore è garantita per almeno 27 ore settimanali.

Ogni utente ha un Educatore e un Operatore Socio-sanitario come punto di riferimento a sostegno delle proprie autonomie personali, sociali e familiari, che si integrano nel lavoro di equipe.

Ogni sei mesi, si comunica l'elenco del personale e ogni successiva variazione, al servizio dell'AUSL. Il Coordinatore ed il personale del centro ricevono un'attività di supervisione tecnica da parte di personale qualificato in ambito socio-psico-pedagogico.

Inoltre è documentata la consulenza dello psicologo per il supporto emotivo, psicologico e relazionale di utenti e familiari, nonché per gli interventi di supervisione, supporto e prevenzione del burn out degli operatori.

In caso di assenza protratta del personale a causa di malattia, maternità, infortunio o altro, il Coordinatore ne programma la sostituzione, rivolgendosi al Cda della Cooperativa, in particolare al Gruppo di selezione del personale.

Il centro diurno si avvale anche della competenza di un Infermiere e Fisioterapista professionale a miglior garanzia degli aspetti assistenziali e riabilitativi che rimangono punti centrali del progetto di vita di ogni accolto presso la struttura.

9.1 COLLABORAZIONI ESTERNE

È prevista la presenza di studenti tirocinanti provenienti da Università e Scuole di Formazione attraverso la stipula di una convenzione. Il tirocinio è programmato e concordato con la sede universitaria

Il Centro ha avviato già da alcuni anni, diverse forme di collaborazioni esterne per migliorare il benessere fisico e psichico degli utenti, verificando il lavoro svolto dagli operatori:

- Consulenza e formazione da parte di liberi professionisti esterni alla Cooperativa, riguardante fisioterapia, musicoterapia e Danza Movimento.
- Diverse formazioni sul territorio, in particolare collegate al tema dell'autismo.

9.2 COLLEGAMENTO CON LE FAMIGLIE

Il Centro sostiene la famiglia rispettandone e stimolandone l'autonomia sia educativa che sociale. Il Coordinatore, in collaborazione con l'équipe, cura il rapporto con i familiari.

I rapporti con la famiglia del soggetto possono essere tenuti mediante comunicazione scritta, comunicazione telefonica, attraverso incontri organizzati presso il Centro, incontri domiciliari, incontri di gruppo, feste organizzate, gite o vacanze organizzate.

Una volta l'anno, il Coordinatore, in collaborazione con l'Operatore di riferimento e l'Assistente Sociale presenta alla famiglia il PEI del proprio familiare.

In questa circostanza la famiglia può chiedere delucidazioni sul suo contenuto, dare suggerimenti e concordare con gli operatori le linee cardine da adottare nei confronti dell'utente, concordare piani di cura e di assistenza, la gestione degli oggetti personali e del denaro per le piccole necessità personali dell'utente, la disponibilità e l'utilizzo dei dispositivi medico sanitari e degli ausili

tecnologici per la comunicazione, verificando e valutando i risultati ottenuti e predisponendo la nuova programmazione annuale.

Nell'ambito della frequenza, è riconosciuta ai genitori/tutori, la possibilità di osservare il figlio/a durante lo svolgimento delle attività educative, previo accordo con il Coordinatore del Centro, tenuto conto del diritto alla privacy dei soggetti e del rispetto delle attività programmate.

Periodicamente viene richiesta alle famiglie la compilazione del questionario di soddisfazione, attraverso il quale è possibile esprimere il proprio livello di gradimento relativo ai diversi servizi erogati dalla struttura: la compilazione del questionario consente anche di esprimere liberamente suggerimenti e/o consigli in merito ai servizi.

La struttura si impegna inoltre a recepire gli eventuali reclami provenienti dalle famiglie: in qualsiasi momento è possibile inoltrare un reclamo rivolgendosi al Responsabile della struttura ai seguenti contatti:

Tel. 0541/621946

Mail: arcobaleno@lafraternita.com

Il Centro si impegna a dare risposta scritta a ciascun reclamo entro 15 gg dalla sua presentazione.

9.3 COLLEGAMENTO CON I SERVIZI TERRITORIALI

Sono previsti incontri con gli operatori del servizio pubblico e/o con soggetti privati (associazioni ecc.) per effettuare le verifiche degli interventi, favorire lo scambio culturale, l'impegno formativo permanente e l'integrazione del Centro sul territorio.

Cap. 10 ATTIVITA' SOCIO - RIABILITATIVE

La tipologia di intervento, nel solco dell'esperienza dell'Associazione Papa Giovanni XXiii, "considera la persona disabile come risorsa per l'umanità, costruttore di vita, non solo una persona da assistere, ma una persona che, nella logica dello spirito ha un'importanza e una missione unica, cittadino attivo e dunque protagonista della propria vita" scritto di Don Oreste Benzi, fondatore dell'Ass.ne Papa Giovanni XXiii;

Il programma delle attività del Centro, tende a sviluppare "l'essere protagonista attivo" della persona disabile, avendo cura di potenziarne la rete di relazioni attraverso una progettualità che preveda risposte e servizi diversificati ed integrati ai bisogni della persona.

Tali attività, programmate per la tutela e la promozione del benessere psico-fisico e relazionale di ogni utente, vengono realizzate attraverso varie aree di intervento che di seguito vengono descritte.

Queste aree non sono da considerarsi come comparti stagni, ma come tecniche o strumenti interagenti e implicanti un intervento globale nell'organizzazione della comunicazione e delle relazioni dell'utente.

Il programma delle attività del Centro Diurno finalizzate al percorso assistenziale riabilitativo, viene svolto attraverso la seguente articolazione di aree e interventi:

10.1 AREA AUTONOMIE PERSONALI DI BASE

- **Cura e igiene della persona,**
- **Autonomie domestiche,**
- **Autonomie sociali di base**

La scoperta del valore positivo della propria persona significa educare gli utenti ad avere un corretto rapporto con il proprio corpo.

L'attività di cura e igiene della persona si attua tutti i giorni e riveste una notevole importanza nell'esperienza quotidiana perché permette a ciascun utente di raggiungere o mantenere una certa autonomia. Consiste nell'igiene personale, igiene dei denti, lavarsi le mani prima dei pasti, doccia, autonomia e sostegno nell'alimentazione e nell'abbigliamento.

Le autonomie domestiche riguardano il coinvolgimento degli utenti nel riordino quotidiano degli spazi propri e comuni del Centro (apparecchiare, sparecchiare, riordino, lavaggio di stoviglie, stendere panni) organizzato secondo un programma stabilito e visualizzato attraverso fotografie e cartelloni affissi nei vari ambienti, nel rispetto delle loro capacità.

Le autonomie sociali riguardano l'ambiente sociale, in particolare l'uso del denaro, la conoscenza del tempo, l'attività di collaborare alla spesa del Centro.

10.2 AREA DELLA COMUNICAZIONE, DELL' ESPRESSIONE E DELLO SVILUPPO DI INTERESSI

Attività volte a migliorare le competenze di tipo relazionale ed interpersonale, con particolare riferimento agli interventi educativi volti alla riduzione della problematicità comportamentale;

- Attività cognitive, finalizzate al mantenimento delle strumentalità di base, del patrimonio culturale e della funzionalità cognitiva;
- Attività cognitivo – motorio, attività cognitive svolte prevalentemente in palestra
- Attività cognitive svolte con tecnologia informatica

10.3 AREA DELLA SOCIALITÀ E DELLA RELAZIONE

Mira a promuovere momenti di socializzazione non solo all'interno del Centro Diurno, ma anche, e soprattutto, all'esterno, in collaborazione, quando possibile, con altre realtà locali di tipo sportivo, aggregativo, culturale; tali attività possono includere anche semplici passeggiate, uscite al parco, la spesa per il Centro all'interno di supermercati e negozi; partecipazione a feste e a momenti ludici.

10.4 AREA DELLO SVILUPPO DI ABILITÀ E COMPETENZE

AREA MOTORIA E PSICOMOTORIA

- Attività motoria in ambiente acquatico.
- Attività psicomotorie: esplorazione dello spazio, attivazione delle funzioni sensoriali, percorsi psicomotori.
- Movimentazione: esercizi specifici per migliorare la postura degli utenti.
- Deambulazione assistita: assistenza alla deambulazione interna ed esterna al Centro.

AREA SUONO/DANZA/MOVIMENTO

- Musicoterapia: canto, espressione strumentale, laboratorio dei suoni;
- Suono Movimento: attività di massaggio sensoriale, movimento corporeo e rilassamento con musica dal vivo.
- Laboratorio di Danza movimento: lavoro sul “corpo biologico” attraverso esercizi di propriocezione e posturali; sull’affinamento del movimento ritmico, dell’equilibrio, sullo schema corporeo e sul piacere funzionale, sulle emozioni e sulla relazione.

AREA ESPRESSIVA

- Spettacolo teatrale VideoDanzaTeatro : attraverso il processo di costruzione di uno spettacolo teatrale, i partecipanti svolgono attività mirate a potenziare l’attenzione, la memoria, la capacità espressiva ed il controllo e l’integrazione in un gruppo.

AREA LUDICA

- Uscite sul territorio, vacanza in zona climatica, feste, compleanni.
- Partecipazione a manifestazioni sportive e culturali
- Nel periodo estivo sono programmate gite sul territorio.

AREA OCCUPAZIONALE

- Laboratorio di manipolazione del materiale.
- Laboratorio di artigianato: stampa su carta e stoffa, carta riciclata e collage.

10.5 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

1. AREA DELLA COMUNICAZIONE, DELL’ESPRESSIONE, DELLO SVILUPPO DI INTERESSI;

Attività di tipo cognitivo vengono proposti esercizi cognitivi utilizzando varie metodologie. Queste tecniche hanno lo scopo di favorire il lavoro in autonomia e consistono nel proporre compiti non solo organizzati secondo un’appropriata gradazione di difficoltà, ma anche materialmente strutturati in modo da garantire la maggiore autonomia nello svolgimento. I materiali usati per gli esercizi sono: oggetti

della quotidianità, forme e colori differenti, fotografie e disegni, oggetti di uso comune utili per l'esercizio e per gli obiettivi da raggiungere.

Esercizi cognitivi motori in palestra, per migliorare la formazione degli schemi motori di base attraverso la deambulazione, il salto, la corsa, il rotolamento, l'afferrare e lanciare oggetti. Oltre allo schema motorio di base si propongono anche esercizi di classificazione, seriazione, orientamento nello spazio, coordinazione e associazione per migliorare le capacità attentive degli utenti.

Laboratorio R.E.T.I. con le tecnologie informatiche con l'obiettivo di utilizzare lo strumento del computer con i disabili come strumento di facilitazione a supporto dello specifico progetto educativo pensato dagli educatori. Per quanto riguarda le attività laboratoriali didattiche si è seguito un progetto per cui i momenti di condivisione del laboratorio hanno avuto come fine ultimo la realizzazione, attraverso l'espressione di varie tecniche artistiche, delle idee e dei desideri personali di ogni ragazzo.

2 . AREA DELLA SOCIALITÀ E DELLE RELAZIONI;

L'aspetto relazionale e comunicativo si presenta sotto molteplici aspetti. Al Centro diurno l'aspetto relazionale viene suddiviso in due macrocategorie:

Relazioni interpersonali: all'interno del centro diurno ogni attività è svolta con attenzione alla socializzazione. In ogni attività proposta, infatti, si cerca di favorire la partecipazione e la collaborazione con gli altri utenti e con l'equipe.

Relazione con la famiglia: per l'ambiente del centro diurno l'ambito della famiglia è fattore di corresponsabilità nel progetto educativo. Per questo, l'equipe degli educatori sottolinea l'importanza di un buon rapporto di fiducia con l'ambiente dal quale l'utente quotidianamente proviene, attraverso il dialogo in prima persona, il contatto telefonico e l'utilizzo della lettera come strumento ufficiale per le comunicazioni.

Assemblea e preghiera in cui viene curata e formata la dimensione religiosa cattolica di ogni soggetto, attraverso l'accoglienza reciproca, la preghiera della mattina, la condivisione della catechesi che parte dalla lettura della Parola di Dio e la partecipazione alla liturgia secondo le tappe dell'anno liturgico.

Nella catechesi viene utilizzato un linguaggio semplice fatto di immagini, gesti e canti. Qualora l'utente, per sua volontà o per volere della famiglia/tutore, non intenda partecipare ai momenti di culto proposti si garantiscono altre attività alternative.

Feste interne ed esterne al centro

Tappe fondamentali che segnano in maniera significativa la vita del centro diurno sono le feste a carattere di ricorrenza come il natale, carnevale, pasqua, epifania, compleanni etc.. Questi momenti hanno lo scopo di mettere in relazione i ragazzi del centro diurno tra di loro e con altri interlocutori, protagonisti del festeggiamento.

Infatti si festeggia anche con i ragazzi degli altri Centri della Cooperativa, pranzando e giocando insieme. L'aspetto caratteristico di questi momenti è dato dal particolare clima festoso e conviviale che si instaura all'interno del gruppo.

La **spesa** è un'attività che riguarda l'acquisto di prodotti alimentari, di abbigliamento, per l'ufficio, per il tempo libero, per i regali, che servono per eseguire le Attività del Centro o per i ragazzi. La spesa è considerata un'attività esterna al Centro in quanto è necessario usare un automezzo per raggiungere il luogo di acquisto. Per fare la spesa si utilizzano i cartellini del prodotto che vengono associati al prodotto stesso. Solitamente oltre all'acquisto dei prodotti si aggiunge una pausa merenda e una passeggiata nella città, tra la gente, molto gradita e apprezzata dai ragazzi.

3. AREA DELLO SVILUPPO DI ABILITÀ E COMPETENZE

AREA MOTORIA E PSICOMOTORIA

L'attività motoria in ambiente acquatico prevede un approccio con l'acqua con l'obiettivo di ambientarsi e muoversi autonomamente all'interno di essa.

Prima di ciò si prevede un orientamento nello spazio spogliatoio, nelle autonomie di igiene, vestirsi – svestirsi, doccia, asciugamento capelli, riporre e ordinare il proprio abbigliamento nella borsa, orientamento nell'ambiente: entrata, spogliatoio, bordo – vasca, ingresso e uscita dalla vasca.

Attività di movimentazione in cui vengono svolti esercizi specifici per migliorare la postura e la deambulazione degli utenti, assistenza alla deambulazione e al movimento, mobilitazione delle persone in carrozzina. Gli esercizi vengono proposti dopo la visita di uno fisiatra scelto dal Centro o da uno fisiatra scelto dalla famiglia, mentre la verifica del lavoro svolto viene eseguito con l'aiuto della fisioterapista Garattoni per circa 10 ore l'anno.

Deambulazione assistita L'attività consiste nell'aiutare utenti con grave deficit motorio e a rischio di caduta a passeggiare per le stanze, in palestra e all'esterno del Centro.

Attività di Multisport adattato e le gare sportive sono organizzate dalla Palestra AG23 per diffondere la cultura dello Sport senza barriere in favore delle persone con disabilità.

Vengono organizzati tornei durante l'anno di alcuni tipi di sport facilmente fruibili dagli utenti: bocce, bowling, basket, corsa, calcetto, aperti alla frequenza dei Centri diurni e laboratori protetti della Coop La Fraternità e di altre Cooperative sociali del territorio.

AREA SUONO/DANZA/MOVIMENTO

Il progetto di **Musicoterapia individuale** si avvale della metodologia “Risonanza corporea e dialogo sonoro” di G. Cremaschi Trovesi che si rivolge a ragazzi con plurihandicaps legati alla sfera sensoriale e che è la metodologia più adeguata al trattamento della patologia di cui ci occupiamo. Ci si avvale della professionalità della Dott.ssa Bettini Nicoletta. Possono partecipare attivamente anche i familiari dei ragazzi.

Attività di Suono Movimento Stesi, l’attività di questa ora si basa su una tecnica di gruppo che coinvolge educatore/ragazzo e si avvale dell’uso della musica, dal vivo, suonata al pianoforte, come mediatore tra il corpo del ragazzo, lo spazio che lo circonda e la relazione con l’altro.

La durata di 50 minuti circa, è divisa in riscaldamento-passeggiata, massaggio sensoriale, sequenze di esercizi finalizzati alla movimentazione degli arti inferiori e superiori, esercizi con materiale psicomotorio (teli, palline, cerchi, elastici etc) ,sequenze ritmiche con strumenti musicali, gioco di relazione.

I ragazzi vengono distesi su tappetini, dopo un breve percorso nello spazio sviluppando il metodo di dance ability.

Laboratorio di Danza Movimento in cui il movimento è il “lavoro” del corpo nello spazio e si collega al senso propriocettivo e cinestetico, cioè all’esperienza dell’esistenza di una unità corporea statica e dinamica.

Nel laboratorio i soggetti vengono aiutati con immagini e con oggetti concreti non strutturati (teli, sfere, cubi...) ad entrare in relazione attraverso il proprio corpo, con il suono e con il silenzio e a beneficiare delle emozioni e dei sentimenti che si rivelano nel dialogo tonico emotivo con gli operatori e con lo spazio.

Il percorso riguarda l’esplorazione dello spazio, l’osservazione e l’incontro con il proprio stile di movimento e con le proprie capacità fisiche, l’incontro con gli oggetti sonori e con lo sviluppo del ritmo e dell’armonia.

AREA ESPRESSIVA

Lo **spettacolo di Teatro Danza Movimento** si inserisce nell’area espressiva e ne rappresenta un periodo di ricerca sul movimento e sul gesto come mediatore della relazione tra operatore e utente. lo spettacolo si propone di attuare l’integrazione delle diverse abilità dei soggetti presenti, formando una tessitura sensoriale e musicale in cui i soggetti sperimentano un lavoro sul proprio corpo davanti ad un pubblico. Lo spettacolo è teatro di gruppo in cui ciascuno ha un ruolo da interagire con gli altri, attraverso cui mettere in gioco se stesso e provocare emozioni: ogni persona ha un ruolo in cui organizzare la propria corporeità, le proprie caratteristiche soggettive e il proprio ritmo.

AREA LUDICA

Le **vacanze** in località climatica vengono svolte ad Alba di Canazei, presso l'Albergo Madonna delle Vette nei mesi di Marzo e Giugno, per una settimana circa da Domenica a Sabato. La vacanza rappresenta un periodo positivo per il clima del centro. La vacanza viene considerata un "tempo" di conoscenza del ragazzo da parte degli operatori del Centro e di condivisione della relazione attraverso l'incontro con un clima salubre e momenti organizzati di gioco e di condivisione della quotidianità in continuità con il lavoro all'interno del Centro diurno.

Uscite e gite. Le uscite in piccolo gruppo e la gita settimanale sono esperienze importanti per conoscere meglio il proprio territorio e socializzare. E' importante programmare delle uscite per dare l'opportunità di fare esperienze nuove, all'aperto, che valorizzano la persona e ne promuovono la crescita offrendo la possibilità di stare insieme in ambienti nuovi.

AREA OCCUPAZIONALE

Attività di artigianato: stampa su carta, stampa su stoffa, carta riciclata. Attività che stimolano la manualità fine, l'attenzione, la percezione e la discriminazione del colore. Nel laboratorio vengono realizzati vari tipi di oggetti utilizzati per biglietti augurali, bomboniere, mostre e mercatini del territorio.

Laboratorio di attività di manipolazione di diversi tipi di materiale, che è una parte essenziale dell'artigianato perché viene svolta da tutti gli utenti a diversi livelli di abilità, in particolare dagli utenti con maggiore difficoltà motoria; inoltre facilita l'osservazione di quale materiale l'utente usa con maggiore disponibilità, quale sensazione fisica produce il materiale stesso, individuandone le diverse modalità di lavorazione. Stimola la sensibilità tattile durante il lavoro manuale: toccare materiale duro o morbido, caldo o freddo, liscio o ruvido, toccare farina, sabbia, pongo, terra etc

10.6 VACANZA ESTIVA

All'interno delle proprie Attività, nel periodo estivo, il Centro organizza una settimana di vacanza in località climatica, in albergo attrezzato, che rappresenta, oltre ad un intervento riabilitativo,

un'occasione in cui operatori e utenti possono instaurare relazioni significative in un contesto più ampio e variegato.

Alle famiglie è richiesto di contribuire alla spesa pagando il soggiorno in albergo ed il trasporto.

10.7 CATECHESI

Viene curata e formata la dimensione religiosa cattolica di ogni soggetto, attraverso l'accoglienza reciproca, la preghiera della mattina, la condivisione della catechesi che parte dalla lettura della Parola di Dio e la partecipazione alla liturgia secondo le tappe dell'anno liturgico. Nella catechesi viene utilizzato un linguaggio semplice fatto di immagini, gesti e canti. Qualora l'utente, per sua volontà o per volere della famiglia/tutore, non intenda partecipare ai momenti di culto proposti si garantiscono altre attività alternative.

Cap. 11 METODOLOGIA ADOTTATA

La metodologia adottata nell'organizzazione del progetto globale della struttura prevede:

Il lavoro di équipe del personale con il Coordinatore per dare un'organica elaborazione e progettualità delle esperienze vissute, attraverso incontri settimanali, che vengono verbalizzati su modulo specifico.

La realizzazione di una serie di attività interne o esterne nelle quali coinvolgere gli utenti. Il centro attiva ogni anno attività "collaudate" nel corso del tempo e attività "nuove" scelte o sostituite al fine di gestire al meglio la soddisfazione delle esigenze degli utenti.

La programmazione delle attività che viene effettuata dall'équipe degli Operatori con il Coordinatore del Centro è quadrimestrale: Gennaio/Aprile, Maggio/Agosto, Settembre/Dicembre.

La programmazione delle attività è formalizzata in forma scritta e viene condivisa con gli utenti, i familiari ed i servizi territoriali.

Operativamente sono previsti:

- ✓ Due incontri settimanali: 1) Incontro di Programmazione della settimana in cui organizzare e ordinare le varie attività e i compiti di ogni operatore
- 2) Incontro di Verifica dell'utente in cui leggere e discutere le osservazioni riguardanti le attività svolte pianificando obiettivi e finalità future.

- ✓ La compilazione semestrale della Scheda di Osservazione e del Progetto Personale con la pianificazione scritta dei macro obiettivi, descritti nelle linee generali del progetto di ogni singola area, in Piani dettagliati sia assistenziali che educativi.
- ✓ Due Incontri periodici di verifica del PEI con il Servizio inviante e/o con la famiglia
- ✓ la partecipazione a giornate di formazione e aggiornamento per gli operatori.
- ✓

11.2 ORGANIZZAZIONE ADOTTATA

Gli interventi con gli utenti si articolano in:

Attività di grande gruppo (8 / 9 utenti con 4/5 operatori);

Attività di gruppo base (4 / 5 utenti con 2 operatori);

Attività individuale (utente / operatore).

- Sono previsti Laboratori di grande gruppo e di gruppo base aperti alla frequenza di soggetti disabili esterni al Centro , inviati dal Servizio dell' A.U.S.L. , che ne possano usufruire in numero limitato e nel tempo inerente allo svolgimento dell' attività.
- Secondo il tipo di programmazione stabilita dagli operatori con il Coordinatore, i Laboratori si possono svolgere all' interno dei locali del Centro o in altri luoghi all' aperto o al chiuso che il Centro riterrà idonei al tipo di attività.

Cap. 12 TIPOLOGIA DELLA CARTELLA PERSONALE UTENTI

La presenza in struttura dell'utente viene certificata sia in un modulo presenze da inviare all'Amministrazione della Cooperativa, sia in un modulo di presenza nell'attività quotidiana.

Tutti i documenti, le dichiarazioni, le relazioni riguardanti l'utente vengono conservati e archiviati durante il percorso riabilitativo all'interno del Centro:

La cartella personale dell'utente è così composta:

- Scheda informativa generale;
- Modulo di Accoglienza Utente;
- Scheda di osservazione strutturata;
- Scheda Progetto Personale;
- Scheda di verifica in struttura dell'ASL Emilia Romagna
- Quaderno/Diario dell'utente contenente schede di osservazione delle attività svolte, libere osservazioni degli operatori, materiale significativo prodotto dall'utente nei laboratori. Esso rappresenta uno strumento di monitoraggio costante dell'andamento generale dell'ospite;

- Modulo Privacy dell'utente;
- Relazione educativa redatta dal Servizio di provenienza;
- Fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche, riguardanti lo stato di salute generale dell'ospite;
- Fotocopia del Verbale di Invalidità;
- Fotocopia del Tesserino sanitario;
- Fotocopia della Carta d'Identità;
- Fotocopia del libretto vaccinazioni;
- Modulo Liberatoria Farmaci.

Cap. 13 ASPETTI ECONOMICI FINANZIARI

La retta da erogare per ogni utente viene stabilita dalla Cooperativa Sociale "LA FRATERNITÀ", che gestisce il Centro Socio - Riabilitativo " L' Arcobaleno " in base a convenzioni o accordi con gli Enti competenti che inviano gli utenti.

Essa è onnicomprensiva di tutte le spese ed i costi sostenuti per la presa in carico dell'utente, ivi comprese le spese generali e amministrative. Sono quindi comprese nella retta tutte le prestazioni, i servizi e le attività svolte a favore dell'utente, ad esclusione delle spese mediche specialistiche che non rientrano tra le prestazioni mutuabili coperte dal Servizio Sanitario Nazionale e alcuni contributi per spese occasionali (gite, campeggio) che rimangono a carico del soggetto e/o della famiglia del medesimo.

Il pagamento della retta viene richiesto agli Enti competenti, che normalmente si fanno carico interamente dell'onere finanziario, fissando in convenzione o nell'accordo anche i termini e le modalità di pagamento.

Il Centro Diurno può comunque sempre decidere di farsi carico di utenti privi di copertura della retta. Tutte le pratiche amministrative vengono curate direttamente dall'ufficio contabile della Cooperativa, presso la sede amministrativa sita in Rimini, via Valverde N°10/B.

Cap. 14 INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi costituisce un documento dinamico. Con cadenza annuale viene corredata di un documento di presentazione dei dati (inviato a familiari e ai servizi) per quanto riguarda le funzioni di tutela dei diritti, di gestione dei reclami e di verifica della qualità dei servizi, di attuazione dei progetti di miglioramento, anche con riferimento agli impegni del servizio su specifici indicatori di benessere della persona.

Gli indicatori che vengono monitorati dal Centro sono:

INDICATORI QUALITA' ISO 9001	
PROCESSO	INDICATORE
Analisi esigenze	N esigenze rilevate Misura la sensibilità e la capacità di ascolto della cooperativa di fronte alle esigenze del territorio

	Tempo trascorso fra la rilevazione e la valutazione definitiva del Collegio	Misura la reattività della cooperativa di fronte alle esigenze del territorio
Predisposizione servizio	N fornitori qualificati di classe A / n fornitori qualificati totali	Misura la capacità della cooperativa di scegliere fornitori di qualità
	N di ore di formazione totale personale/N personale	Misura la capacità della cooperativa di attivare momenti di formazione continua
Rapporto con il cliente	N nuovi inserimenti / n dimissioni	Misura la percentuale di nuovi inserimenti per ogni dimissione avvenuta
	Convenzione/contratto in atto	Misura la capacità della cooperativa di trovare accordi con l'USL
	N incontri con il cliente	Misura la gestione delle comunicazioni verso il cliente
Erogazione servizio	N utenti accolti / n. posti per utenti massimo	Misura il livello di utilizzo delle potenzialità del servizio
	Periodicità aggiornamento PEI / PAI	Misura il livello di personalizzazione del servizio erogato e la validità dei dati documentati
	Rapporto spese / entrate	Misura la percentuale di euro spesi per ogni 100 euro di entrata
	Efficacia del progetto Educativo Individuale	Misura l'efficacia dei progetti e qualità tecnica del servizio
	N° presenze media utenti / n° giornate di apertura del centro	Misura il benessere degli utenti se frequentano il centro diurno in media più del parametro delle giornate di apertura
	N° giornate di malattia in un anno / numero di operatori = numero di giornate di malattia medio per operatore	Misura il benessere dell'operatore
Adempimenti amministrativi	Numero di invii corretti (entro il 5 da fine mese)/numero invii totali dell'anno	Misura la capacità dei centri di gestire prima nota e documentazione allegata entro 5 gg da fine mese

INDICATORI DI BENESSERE E DELLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA EROGATA NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI DGR 514:09

INDICATORE	N° INDICATORE	NUMERATORE	DENOMINATORE
Dignità della persona	Indicatore 1	N° PAI/PEI attivi in cui sono specificati obiettivi e azioni relative alle dimensioni sociali, culturali e religiose	N° Totale dei PAI/PEI attivi
Ascolto e partecipazione	Indicatore 2	N° PAI/PEI attivi elaborati/rivalutati con firma della persona o del familiare delegato	N° totale PAI/PEI elaborati o rivalutati
	Indicatore 3	N° ospiti (o loro famiglie) frequentati da almeno 6 mesi che hanno dichiarato il gradimento per la gestione del percorso di cura e assistenza Nota: consideriamo i questionari che hanno riportato tutti i punteggi superiori a 4 come positivi. I punteggi inferiori a 4 dimostrano un incompleto gradimento	N° totale ospiti (o loro famiglie) frequentanti da almeno 6 mesi che hanno partecipato alla rilevazione
Formazione e sviluppo risorse umane	Indicatore 4	N° operatori del Servizio/Struttura che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per l'anno di riferimento	N° operatori in servizio per l'anno di riferimento
Processi e procedure generali	Indicatore 5	Nr °ospiti presenti nel periodo con contenzione fisica non ai fini posturali escludendo anche le spondine al letto	N° Totale ospiti presenti nel periodo
	Indicatore 6	Nr PAI/PEI attivi riportanti firma o sigla dei componenti dell'equipe	N° totale PAI/PEI attivi
Processi e procedure generali, rischio infettivo, formazione	Indicatore 7	N° di eventi formativi organizzati dal Servizio o da altri soggetti (AUSL, altri soggetti gestori ecc.) a cui hanno partecipato più componenti dell'equipe interna *la partecipazione del singolo operatore	///

		deve essere considerata solo se seguita da una condivisione documentata con gli altri componenti dell'equipe	
Comunicazione, trasparenza, partecipazione	Indicatore 8	N° incontri effettuati dal servizio ai quali hanno partecipato insieme agli operatori gli utenti e familiari	////
Processi e procedure generali: dolore	Indicatore 9	N° cartelle socio-sanitarie attive che riportano obiettivi e azioni conseguenti definite sulla base della misurazione del dolore con valore superiore a 3 rilevato attraverso la scala NRS o PAINAD	N° cartelle socio-sanitarie attive riportanti valori superiori a 3 nelle scale NRS o PAINAD
Mobilizzazione e cadute	Indicatore 10	N° ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute	N° ospiti valutati a rischio di cadute
Miglioramento	Indicatore 11	Numero di azioni preventive e correttive attuate con successo in base alle valutazioni di operatori e utenti (evidenza di registrazioni) nell'anno di riferimento	Numero di azioni preventive e correttive attuate nell'anno di riferimento
INDICATORI SPECIFICI PER CENTRO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO	Indicatore 1	Nr persone con gravi disturbi del comportamento per i quali sono stati individuati obiettivi specifici nella definizione del piano psico-educativo ed assistenziale personalizzato	Nr totale delle persone accolte nel servizio con gravi disturbi del comportamento
	Indicatore 2	Nr di attività di socializzazione e inclusione sociale realizzate nel periodo di riferimento.	Nr totale di attività realizzate dal servizio