



**COMUNITA' MONTANA
DELL'ALTO E MEDIO METAURO**
Via A. Manzoni n°25 – Urbania (Pu)

ORIGINALE

COD.41406

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNITARIO

NUM. 12 DEL 27-04-06

**Oggetto: APPROVAZIONE REGOLAMENTO E CARTA DEI SERVIZI DEL
CENTRO SOCIO EDUCATIVO FRANCESCA.**

L'anno duemilasei addì ventisette del mese di aprile alle ore 18:50, in Urbania, nella sala delle adunanze della Comunità Montana, si è riunito il Consiglio Comunitario, convocato su invito del Presidente del Consiglio, partecipato ai Sigg.ri Consiglieri; risultano presenti alla trattazione dell'argomento all'oggetto:

ALVONI MONICA	P	GABELLINI GLORIA	P
ANGELI OTTORINO	P	GAMBINI MAURIZIO	P
BALDUINI GIUSEPPE	P	GENTILI LUCIANO	A
CANCELLIERI GIORGIO	A	GIOVANNINI GABRIELE	P
CATANI CARLO	P	GRASSI OTTAVIANO	A
CECCARINI LORENZO	P	LEONI FRANCESCO	P
CECCONI GIAMMARCO	A	MARCHETTI ALFIERO	P
CICCOLINI MARCO	P	MARCHI DANTE	P
DEMETRI STEFANO	A	MARONCELLI MASSIMO	A
DINI ANDREA	A	MONTANARI ROSANNA	P
DIOTALLEVI COSTANTINO	P	NARDINI ANDREA	A
FABBRI MARIA LUISA	A	ROMANINI DOMENICO	P
FABBRIZIOLI DAVIDE	A	SIROTTI MASSIMILIANO	P
FARINA MARINA	A	SORDONI MARCO	P
FEDERICI ALFIO	A	TOPI MARINELLA	P

Risultano presenti n. 18 e assenti 12

-Assiste alla seduta e verbalizza il Segretario della Comunita' Montana MASSI ELVIO.

-Accertato il numero legale, il Presidente del Consiglio invita il Consiglio a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

-Il Presidente del Consiglio all'inizio di seduta nomina scrutatori i Signori:

FABBRI MARIA LUISA

MARCHETTI ALFIERO

MARCHI DANTE

La seduta è di Prima convocazione ed è Pubblica.

IL CONSIGLIO COMUNITARIO

-Visto il documento istruttorio dell'ufficio competente infra trascritto integralmente;

-Ritenuto opportuno provvedere in merito, così come proposto nel documento suddetto;

-Visti i seguenti pareri, richiesti ed espressi sulla proposta corrispondente n. 3 dell'anno 2006, ai sensi dell'art.49, comma 1°, D. Lgs. 267/00:

PARERE: Favorevole in ordine alla **REGOLARITA' TECNICA**
Data: 13-04-06 Il Responsabile del servizio
F.to **RIPARINI 2 PAOLO 2**

-Sentito il Segretario in ordine alla valutazione di conformità, nell'ambito delle funzioni di assistenza giuridico-amministrativa attribuitegli dall'art.97, comma 2°, D. Lgs. 267/00;

-Con l'esito della votazione infra riportato;

DELIBERA

-di approvare integralmente la proposta riportata nel documento istruttorio infra trascritto;

COMUNITA' MONTANA DELL'ALTO E MEDIO METAURO

- U R B A N I A -

OGGETTO: Approvazione regolamento e Carta dei Servizi del Centro Socio Educativo Francesca.

L'Assessore Ciccolini illustra la Carta dei Servizi che è stata predisposta in conformità alla Legge regionale 20/2002. E' una carta di presentazione delle attività che si svolgono ed è prevista dalla legge. Illustra il regolamento che descrive i servizi offerti sul territorio. Prevede un Comitato di Gestione per fare la sintesi, approvare la programmazione, affrontare i problemi. Ne elenca i componenti (tra i quali un Consigliere di maggioranza ed un Consigliere di minoranza).
Dà lettura dei componenti previsti:

- Assessore ai servizi Sociali della Comunità Montana;
- Responsabile del Servizio Servizi Sociali della Comunità Montana;
- Direttore del Centro;
- N. 1 Coordinatore del Centro;
- N. 2 rappresentanti della Comunità Montana di cui uno indicato dalla maggioranza consiliare e uno indicato dalla minoranza;
- N. 1 rappresentante dell'Associazione ANFFAS;
- N. 1 rappresentante dei familiari dei ragazzi del Centro eletto dall'Assemblea delle famiglie.

Propone di stralciare da questa proposta l'ulteriore rappresentante delle famiglie, potrebbe essere un doppio del rappresentante dell'ANFFAS, in questo momento stralciano il rappresentante delle famiglie, se ci fossero problemi lo riportiamo la prossima volta insieme all'elezione dei componenti.

La Consigliera Alvoni dichiara che la cosa va verificata perché non tutte le famiglie sono con l'ANFFAS.

Il Presidente del Consiglio Sirotti pone quindi in votazione la proposta di delibera, accogliendo l'emendamento per sopprimere dall'art. 5 del Regolamento le parole "un rappresentante designato dalle famiglie riunite in assemblea".

Effettuata la votazione in modo palese, ne proclama l'esito: approvata all'UNANIMITA'.

COMUNITA' MONTANA DELL'ALTO E MEDIO METAURO - URBANIA-

Servizio Servizi Sociali - Proposta di atto amministrativo

Oggetto: Approvazione regolamento e Carta dei Servizi del Centro Socio Educativo Riabilitativo Francesca.

PREMESSO che la Comunità Montana gestisce direttamente il Centro Socio-Educativo "Francesca" di Urbino, istituito con atto di G.E. n° 96 del 14 Maggio '90, ove vengono svolte una serie di attività rivolte a soggetti in condizioni di disabilità che hanno adempiuto l'obbligo scolastico e per i quali non è prevedibile nel breve periodo un percorso di inserimento lavorativo o formativo;

RITENUTO opportuno datare il Centro di un proprio regolamento di gestione nonché di una "carta di gestione" dei servizi offerti, peraltro necessaria ai sensi della legge Regionale n.20 del 6 novembre 2002 concernente "Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture e dei servizi sociali a ciclo residenziale e semiresidenziale" e al successivo regolamento regionale attuativo n.1 del 25 febbraio 2004, di pari oggetto.

PRECISATO che con gli strumenti di cui sopra:

- tendono a individuare le modalità per regolare e migliorare la qualità e l'accessibilità dell'offerta, anche attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione nell'utilizzo dei servizi offerti;
- risultano indispensabili per instaurare un rapporto chiaro e positivo con l'utenza anche al fine di migliorare la qualità delle prestazioni rese;
- formalizzano il funzionamento del Comitato di Gestione del Centro con funzioni di partecipazione, indirizzo e consultive in ordine agli aspetti gestionali e organizzativi del CSER.

RITENUTO opportuno approvare il regolamento e la Carta dei Servizi del Centro Socio Educativo Riabilitativo Francesca, demandando al Responsabile del Servizio Servizi Sociali l'adozione della eventuale modulistica integrativa;

SENTITO il parere della 5^a Commissione Consiliare in data 26/04/2006;

PROPONE

- 1) di approvare il regolamento e la Carta dei Servizi del Centro Socio Educativo Riabilitativo Francesca come risulta rispettivamente dall'allegato "A" e "B" al presente atto;
- 2) di demandare al Responsabile del Servizio Servizi Sociali l'adozione della eventuale modulistica integrativa (modello domanda, ecc...).

Urbania lì 13/04/06

Il Responsabile Serv. Servizi Sociali
Dott. Paolo Riparini



**Comunità Montana
dell'Alto e Medio Metauro
Urbania**

Regolamento del Centro- Socio- Educativo- Riabilitativo

“Francesca”

Art. 1 Istituzione e finalità del Centro

Il Centro Diurno Socio Educativo riabilitativo Francesca è una struttura a ciclo diurno rivolta a soggetti in condizioni di disabilità 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 e persegue finalità di accoglienza, sostegno educative e di formazione professionale per ragazzi con disabilità mentale di varie età.

Art. 2 Descrizione dei Servizi

Il Centro Socio-educativo "Francesca" si compone dei seguenti Servizi:

- 1) un "*Centro Socio-educativo*" con finalità educative per allievi con handicap di tipo cognitivo di età compresa fra i 15 ed i 35 anni;
- 2) un "*Servizio Senior*", in grado di soddisfare le esigenze di soggetti mentale con handicap di età avanzata (oltre i 35 anni);
- 3) due "*Servizi di Psicopedagogia per l'età evolutiva*", ubicati rispettivamente ad Urbino e ad Urbania, che perseguano la finalità di sostenere, con un'attività pomeridiana specialistica, gli allievi con problemi frequentanti la scuola materna, elementare e media;
- 4) un "*Servizio di Formazione per i Genitori*" di bambini con handicap, all'interno del quale siano attivati programmi di "parent training" che perseguano la duplice finalità di aiutare a gestire l'ansia solitamente associata alla difficile situazione e di trasferire abilità tecniche per meglio affrontare il rapporto educativo;
- 5) un *Centro di Ricerca, Documentazione e Informazione sull'Handicap* (con annesso Demo Point informatico), che sperimenta l'efficacia di nuove metodologie educative per la persona con handicap, raccoglie materiale bibliografico ed esperienze significative realizzate in ambiti diversi, presenta al personale interessato i software didattici più significativi..

Art.3 Periodi ed orari di apertura

I vari Servizi del Centro Socio-educativo “Francesca” osservano i seguenti periodi ed orari di apertura:

- Il Servizio Socio-educativo e Servizio Senior restano aperti ininterrottamente (ad eccezione delle festività civili e religiose) dal 1 settembre al 30 giugno dell'anno successivo. Nel periodo estivo la Cooperativa che ha in gestione i servizi educativi, assicura in propria autonomia l'attività socio educativa in relazione alle richieste delle famiglie. Durante la settimana è prevista l'apertura dal lunedì al venerdì: per sette ore nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì e per otto ore nei giorni di martedì e giovedì.
- I Servizi psicopedagogici per l'età evolutiva restano aperti ininterrottamente (ad eccezione delle festività civili e religiose) dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo. Durante la settimana è prevista l'apertura per quattro ore pomeridiane (che si andranno ad aggiungere a quelle dei Servizi Socio-educativo e Senior) dal lunedì al venerdì;
- Il Servizio di documentazione ed il Demo Point informatico restano aperti ininterrottamente (ad eccezione delle festività civili e religiose) dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo. Durante la settimana è prevista l'apertura per tre ore ogni mattina dal lunedì al venerdì.

Art. 4 Organizzazione e gestione del Centro

La COMUNITA' MONTANA DELL'ALTO E MEDIO METAURO DI URBANIA è l'Ente gestore del Centro Socio-educativo "Francesca" di Urbino. Presenta in Regione la richiesta di finanziamento ai sensi della L.R.18/96 e cura tutti gli aspetti amministrativi e gestionali. Stipula convenzioni con gli altri Enti e Associazioni che collaborano al progetto.

La gestione dei Servizi avviene attraverso specifica convenzione con una cooperativa sociale iscritta all'Albo Regionale. Tale cooperativa deve mettere a disposizione il Direttore del Centro, i coordinatori, gli educatori specializzati, gli assistenti e gli accompagnatori, gli autisti.

All'interno del Centro è presente un Gruppo Tecnico di Lavoro composto dal Direttore del Centro e dai coordinatori dei servizi, che opera in stretta collaborazione con il servizio Servizi Sociali della Comunità Montana. Il gruppo di lavoro

- predisporre il programma annuo dei servizi in relazione alla tipologia dell'utenza;
- organizza e programma sulla base del programma annuale settimanalmente il servizio
- adotta adeguamenti nella gestione delle attività quotidiane;
- organizza l'attività di volontariato presso il CSER.

Il Centro, compatibilmente con i mezzi in dotazione alla struttura, organizza il trasporto degli utenti; assicura altresì il pasto dei ragazzi a mezzo di convenzioni con i servizi mensa del Comune di Fermignano, del Comune di Urbino e dell'E.R.S.U. di Urbino

In collaborazione con le organizzazioni del Volontariato, del Privato sociale e delle famiglie, possono essere organizzate attività integrative alla programmazione educativa annuale.

Per il funzionamento del CSER, i requisiti strutturali, i requisiti minimi organizzativi e funzionali, la capacità ricettiva e la tipologia dell'utenza, si fa riferimento alla legge Regionale n. 20 del 6 novembre 2002 concernente "Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture e dei servizi sociali a ciclo residenziale e semiresidenziale" e al successivo regolamento regionale attuativo n.1 del 25 febbraio 2004, di pari oggetto.

Art. 5 Comitato di gestione del Centro

E' istituito un Comitato di Gestione del Centro con funzioni di compartecipazione, indirizzo e consultive, composto dai seguenti 7 soggetti:

- Assessore ai Servizi Sociali della Comunità Montana
- Responsabile del Servizio Servizi Sociali della Comunità Montana;
- Direttore del Centro;
- n. 1 coordinatore del Centro;
- n. 2 rappresentanti della Comunità Montana di cui uno indicato dalla maggioranza consiliare e uno indicato dalla minoranza;
- n. 1 rappresentante dell'Associazione ANFFAS;

Compiti:

Il Comitato di gestione esprime pareri e formula proposte in ordine agli aspetti gestionali e organizzativi del CSER.

Spetta inoltre al Comitato;

- coinvolgere e sensibilizzare le forze politiche e la comunità locale alle esigenze dei disabili e loro famiglie;
- valutare e verificare il programma delle attività socio-educative elaborate dall'èquipe educativa del CSER;
- richiedere periodicamente gli elementi conoscitivi sull'andamento del servizio;
- formulare proposte per migliorare la gestione del servizio;
- programmare e organizzare in concerto con l'èquipe educativa particolari momenti di socializzazione e ricreazione all'interno e all'esterno della struttura con l'eventuale collaborazione delle associazioni o altre organizzazioni;
- esprimersi sulle istituzioni o modifica delle rette a carico degli utenti o dei Comuni;
- pronunciarsi in presenza di richieste, ricorsi, interpellanze riguardanti l'attività del Centro.

I componenti del Comitato di Gestione possono farsi rappresentare da altro soggetto competente a mezzo delega scritta. Alle riunioni del Comitato possono essere invitati altri soggetti in relazione a specifiche tematiche da affrontare.

Il comitato di gestione dura in carica tre anni ed è rieleggibile. Presiede alle riunioni del Comitato l'Assessore ai Servizi Sociali della Comunità Montana.

Il Comitato si riunisce di norma almeno una l'anno. La convocazione con l'ordine del giorno è disposta su iniziativa del presidente o su richiesta di un terzo dei membri del comitato.

Art. 6 Prestazioni - utenza - capacità ricettiva

Per le prestazioni che il CSER deve offrire, la capacità ricettiva e la tipologia dell'utenza, si fa riferimento alla legge Regionale n.20 del 6 novembre 2002 concernente "Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture e dei servizi sociali a ciclo residenziale e semiresidenziale" e al successivo regolamento regionale attuativo n.1 del 25 febbraio 2004, di pari oggetto.

Art. 7 Modalità di ammissione al Centro

La domanda di ammissione al centro, redatta su apposito modello predisposto dall'Ente Gestore, va inoltrata alla Comunità Montana. Alla domanda è allegata la seguente documentazione:

- Certificato di invalidità civile e attestazione handicap in base alla L.104/92;
- Relazione tecnica del Servizio UMEA/E (anamnesi del soggetto, percorso educativo e contesto sociale, l'idoneità ad essere inserito in struttura, ecc..);

- Certificato di residenza o autocertificazione;
- Stato di famiglia o autocertificazione;

Il Direttore del Centro, valutata la documentazione, si esprime sulla ammissibilità o meno del soggetto al Centro, anche in relazione alla organizzazione dei servizi e al possibile onere di spesa conseguente. Il Responsabile del Servizio Servizi Sociali della Comunità Montana, sentito l'Assessore competente, formalizza con proprio atto l'ammissione o meno dell'utente al Centro, che per divenire esecutiva è subordinata al superamento del periodo di prova della durata di un mese.

Art.8 Esclusioni

Non possono essere ammessi al CSER i portatori di handicap gravissimi, bisognosi di cure sanitarie continue o soggetti con patologie psichiatriche. In ogni caso per la tipologia dell'utenza ammissibile si tiene conto di quanto specificato all'art.6.

Art. 9 Cartella personale

All'atto dell'ammissione viene aperto per ogni utente un fascicolo personale in cui viene inserita tutta la documentazione sociale e sanitaria. Durante il periodo di frequenza al CSER detto fascicolo verrà costantemente aggiornato con le programmazioni individualizzate effettuate dall'èquipe educativa e da quanto nel tempo viene predisposto a favore del disabile.

Come previsto dalla L.R.18/96 e successive modificazioni e dalla L.104/92, art.6, viene compilato e tenuto aggiornato il Diario del personale del Disabile, in collaborazione con l'UMEA in riferimento a ciascun ospite del servizio.

CENTRO SOCIO EDUCATIVO RIABILITATIVO

FRANCESCA

CARTA DEI SERVIZI



In conformità alla Legge regionale n.20 del 06 novembre 2002 e al regolamento regionale n.1 del 25 febbraio 2004

Premessa

La Carta dei Servizi si propone di illustrare l'organizzazione interna del Centro socio educativo riabilitativo per disabili "Francesca" che opera nelle sedi di Urbino ed Urbania, e tutti i servizi

che in esso vengono offerti, al fine di garantire informazione, trasparenza e standard adeguati di efficacia ed efficienza delle prestazioni.

Gli obiettivi che s'intende perseguire con la C.S. sono:

- a. informare gli utenti, i parenti e gli enti committenti dei servizi che il Centro offre,
- b. impegnarsi per garantire e migliorare costantemente i servizi offerti,
- c. raccogliere il grado di soddisfazione per migliorare la qualità.

Carta d'identità del servizio

"Chi siamo":

Il Centro socio educativo riabilitativo "Francesca" è un servizio per persone in situazione di handicap in età post scolare gestito dalla Comunità Montana dell'Alto e Medio Metauro.

Il servizio è stato "esternalizzato" ed è gestito dal privato sociale mediante convenzione con la Cooperativa sociale "Montefeltro" di Urbino. Il Centro serve un territorio di più comuni e consta una vasta serie di servizi e prestazioni in favore di cittadini disabili.

Obiettivi generali: favorire lo sviluppo della socializzazione, con attività finalizzate alla relazione, e percorsi di integrazione con il territorio; potenziare le autonomie personali, aiutare la crescita di una identità positiva, promuovere azioni di mantenimento delle capacità residue.

Obiettivi particolari: individuare e valorizzare abilità e competenze individuali, capacità di attenzione, osservazione, partecipazione responsabile, motivazione al fare.

Utenti: mediamente 34 giovani e adulti in situazione di handicap psicofisico.

Il metodo di lavoro: gli educatori lavorano in équipe e utilizzano specifici strumenti educativi quali l'osservazione, la programmazione, il lavoro di gruppo, la documentazione e la verifica nella pianificazione delle attività.

Il piano delle attività: è personalizzato in base all'analisi degli interessi, delle competenze, delle difficoltà e dei bisogni dei ragazzi.

Operatori: sei educatori con specifica esperienza, un educatore/coordinatore, due assistenti alla persona.

Integrano l'attività degli educatori: il Responsabile servizi sociali della Comunità Montana di Urbina che garantisce supporto tecnico/amministrativo, le famiglie, volontari, i tirocinanti.

Tempi: le attività sono programmate da settembre a giugno, dalle 8.30 alle 16.00, dal lunedì al venerdì.

Modalità di pubblicizzazione del servizio: articoli sui giornali locali (Corriere Adriatico, Il Resto del Carlino, Il Ducato); giornale della Comunità Montana, articoli su riviste specialistiche. Documentazione sulle attività disponibile presso la sede del Centro diurno e su Internet al sito www.centrofrancesca.com

Costi complessivi di gestione: per ogni esercizio finanziario viene predisposto un piano economico di gestione del Centro dall'Ente Gestore.

Collaborazioni: Comitato di Gestione, operatori (Assistente Sociale e amministrativi) degli Enti Locali, Azienda Sanitaria Unica Regionale- zona territoriale n° 2, cooperativa sociale Montefeltro Urbino, cooperativa sociale Francesca Urbino associazione Anffas Fermignano-Urbino-Urbania, Associazione Double Face Urbania, Associazione di Volontariato Lavagine di Urbino, Vasis di Urbino.

Rapporti con il territorio: Ambito Territoriale Sociale n.IV di Urbino, Comunità Montana dell'Alto e Medio Metauro, Comune di Urbino, Urbania, Fermignano, S. Angelo in Vado, Petriano, Montecalvo in Foglia, Azienda Sanitaria Unica Regionale - Zona Territoriale n°2 di Urbino, Scuole del territorio, Centro per l'impiego di Urbino, vari Comuni fuori dell'ambito territoriale.

Ubicazione del servizio

L'attività è dislocata sulle seguenti quattro sedi:

1. Urbino, Via Piola S. Margherita
2. Urbino, Via Cesare Battisti
3. Urbino, loc Cà Messere
4. Urbania, Via Dante Alighieri

Ogni sede è suddivisa in spazi educativi per l'attività individualizzata, per le attività comuni, per le attività motorie e per i laboratori di attività (legatoria, ceramica, cartotecnica, ecc.). Sono

presenti nei locali accessori per quali angolo cottura e consumazione di merende, ed i servizi igienici. Tutte le dispongono di spazi esterni per organizzare attività all'aperto. Vengono inoltre utilizzate altre strutture per attività particolari, quali le palestre e le piscine di Urbino e Urbania, la serra vivaio in loc. Zaccagna a Fermignano e gli spazi di servizio e svago che offre il territorio.

Normative

Il Centro opera in base alla legge quadro nazionale n.104 del 1992 e alla legge regionale 18 del 1996 e successive modifiche, che prevedono la promozione e il coordinamento delle politiche d'intervento in favore delle persone in situazione di handicap. Inoltre la legge di riforma del Welfare, la n.328 del 2000 e il piano Sociale regionale Marchigiano collocano il nostro servizio tra quelli essenziali.

Servizi offerti

Che cosa intendiamo per "servizio": è l'insieme delle prestazioni rivolte all'aiuto e al sostegno di persone in situazione di disabilità, si basa sulla relazione interpersonale, che deve essere capace di ascoltare e valutare difficoltà, evidenziare bisogni espressi o latenti, valorizzare interessi e abilità della persona utente del servizio.

Il servizio è stato suddiviso in:

- servizio di accesso,
- servizio di base,
- servizio complementare.

Di accesso

Intendiamo quelle prestazioni rivolte agli utenti e finalizzate all'erogazione di informazioni sulle caratteristiche, sull'organizzazione e sui requisiti necessari per usufruire del servizio.

In sintesi:

- eroga informazioni,
- produce materiale informativo,
- organizza momenti pubblici interni ed esterni al Centro,
- è dotato di ufficio e strumenti (telefono, fax, computer...),
- comunica verbalmente, con documentazione scritta e posta elettronica,
- gestisce colloqui (pareri, consigli, orientamento),
- gestisce la prima accoglienza,
- mette a disposizione personale specializzato.

Di base

E' l'insieme di prestazioni e attività che costituiscono l'essenza del servizio

In sintesi:

- definisce piani educativi specializzati,
- programma le attività annuali, settimanali e giornaliere rivolte agli utenti
- predispone la documentazione,
- predispone la verifica delle attività,
- utilizza aule e laboratori,
- utilizza arredi, attrezzature e materiali ,
- agisce con operatori specializzati,
- organizza gli orari,
- garantisce sostegno individuale,
- organizza l'attività di consulenza e sostegno dei genitori,
- utilizza la comunicazione verbale e non verbale.

Complementari

E' l'insieme delle prestazioni che contribuiscono a rendere operativo e migliorare il servizio primario, può essere interno o esterno al servizio (es. trasporto utenti, mensa, uffici amministrativi dell'Ente o del privato sociale ecc.).

In sintesi:

- organizza la mensa,
- garantisce supporto amministrativo,
- predispone documentazione,
- eroga informazioni sul servizio,
- utilizza personale specializzato,

- organizza il trasporto,
- predispone attività di assistenza sociale;
- organizza l'attività di consulenza e sostegno dei genitori,
- organizza attività di sostegno pomeridiano per allievi in età scolare .

Utenza

A chi si rivolge

Servizio rivolto all'aiuto e al sostegno sia della persona in situazione di disabilità, sia alla sua famiglia. Il bacino di utenza comprende il territorio della Comunità Montana dell'Alto e Medio Metauro ed altri Comuni limitrofi.

Modalità di accesso e

dimissione

Le domande d'ingresso, su apposito modulo, vanno inviate al Servizio Servizi Sociale della Comunità Montana. Le richieste saranno poi valutate come indicato nel regolamento di gestione, per garantire una risposta tempestiva alla famiglia dell'utente.

Le dimissioni avvengono su richiesta della famiglia dell'utente e vanno inviate al Servizio Servizi Sociale della Comunità Montana.

Retta

E' prevista a carico dell'utente o dei familiari, una retta mensile stabilita annualmente dalla Comunità Montana sentito il Comitato di gestione del Centro.

Registro presenze

Il servizio è dotato di un registro presenze giornaliero degli utenti, tenuto costantemente aggiornato dagli educatori.

Diritti

- a. L'utente ha il diritto di partecipare alle diverse attività proposte dal Centro in base alle proprie esigenze e capacità personali.
- b. L'utente ha il diritto di essere seguito con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana.
- c. L'utente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- d. L'utente ha il diritto alla sicurezza, nelle ore di frequenza del servizio, ad una copertura assicurativa e ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza e o di pericolo.

Doveri

- a. L'utente ha il dovere di rispettare il personale.
- b. L'utente e la sua famiglia hanno il dovere di informare tempestivamente i responsabili del servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, ad attività e prestazioni programmate.
- c. L'utente e la sua famiglia hanno il dovere di attenersi alle regole interne della struttura.
- d. L'utente e la sua famiglia hanno il dovere di rispettare i pagamenti della retta mensile.

Reclami

Il Centro tiene in grande considerazione la percezione che l'utente e la sua famiglia hanno della qualità dei servizi erogati ed è costantemente attento a rilevare ogni forma di insoddisfazione manifestata o di

contestazione esposta. Tutti gli operatori del Centro qualunque sia il ruolo ricoperto all'interno della organizzazione, prestano attenzione alle valutazioni dell'utente e della sua famiglia nei confronti del servizio e si impegnano a cogliere le manifestazioni di disagio soprattutto ne casi in cui l'utente non sia in grado di presentare formalmente reclamo. Di regola la contestazione deve essere risolta rapidamente e il reclamante ha il diritto di essere informato delle decisioni prese e delle azioni svolte per la risoluzione del reclamo. Se il reclamo non ha possibilità di risoluzione ne immediata ne futura, perché per sua natura indipendente dalle capacità di risoluzione dell'Ente, il reclamante deve esserne ugualmente informato. Le modalità previste per esporre formale reclamo sono: colloquio con gli educatori, assemblea con i genitori, colloquio con il responsabile del servizio sociale, e reclamo scritto.

PERSONALE DEL SERVIZIO

L'équipe degli educatori

Il servizio si avvale per la sua organizzazione e funzionamento delle seguenti figure professionali:

- Direttore del centro
- Educatori
- Assistenti tutelari
- Personale di servizio
- Consulenti scientifici.

Gli educatori hanno specifiche competenze:

- pedagogiche,
- tecnico-artigianali,
- animazione,
- organizzative-gestionali,
- informatiche.

Essi devono inoltre

- proporre, organizzare e gestire attività: pratiche, psicomotorie, sociali, cognitive ricreative e artigianali,
- progettare interventi educativi finalizzati e sistematicamente realizzati, dopo aver valutato le potenzialità dei singoli soggetti ed aver predisposto opportuni momenti di verifica,
- assistere direttamente i bisogni primari degli utenti,
- migliorare la qualità dell'esperienza di vita del centro,
- realizzare le proprie potenzialità espressive,
- relazionarsi e confrontarsi costantemente con i colleghi di lavoro,
- stabilire con chiarezza i propri ambiti di attività,
- predisporre periodici momenti di incontro e confronto con i genitori,
- relazionare regolarmente sull'andamento generale e specifico del centro ai propri referenti,
- instaurare relazioni significative con gli utenti anche attraverso una comunicazione non verbale, tonica (contatto corporeo) ed emozionale.

Le competenze professionali dell'équipe sono quelle previste dalla normativa vigente, i percorsi formativi sono costanti e permanenti.

comitato di gestione

E' composto da 7 elementi, con funzioni di partecipazione, indirizzo e consultive sulle tematiche riguardanti l'attività del centro. Le sue funzioni sono dettagliatamente indicate nel regolamento del centro.

Qualità

Controllare la *qualità* fornita dal Centro significa spostare l'attenzione dalla semplice verifica del servizio erogato, per concentrarla sull'organizzazione e sui processi che stanno a monte del servizio stesso. In altre parole, si tratta di ricercare il miglioramento della qualità del lavoro attraverso una precisa metodologia codificata (*standardizzata*), in modo da ridurre al minimo i difetti e i disservizi e assicurare così la piena soddisfazione degli utenti.

Gli indicatori che nel Centro vengono considerati in questo controllo qualitativo sono i seguenti:

- *indicatori istituzionali e strutturali*, riferiti alle risorse umane (numero di educatori, assistenti, personale di supporto, ecc.), alla valutazione dell'adeguatezza della strutture (ampiezza degli spazi, assenza di barriere architettoniche, presenza di locali adibiti a laboratori e di spazi per varie attività didattiche) e alla disponibilità di attrezzature e sussidi;
- *indicatori organizzativi e procedurali*, intesi come una metodologia standardizzata di progettazione e verifica che consentano di fare bene le cose dall'inizio. A questo livello sono da considerare la qualità dei rapporti istituzionali fra il Centro ed altre agenzie, l'utilizzo degli educatori in relazione alle specifiche competenze, la flessibilità organizzativa di orari e attività, le modalità di relazione fra direttore, educatori ed altre figure anche esterne, la gestione delle operazioni di programmazione, di verifica, le attività di formazione, ecc.;
- *indicatori di risultato*, che non riguardano soltanto l'apprezzamento dei livelli di apprendimento raggiunti dagli utenti, ma anche l'analisi dell'integrazione nel contesto sociale.;
- *indicatori di soddisfazione* di coloro che direttamente o indirettamente fruiscono dei servizi del Centro (in primo luogo utenti e famiglie). Spesso si sottovaluta l'importanza che gli utenti esprimano una valutazione in merito alle attività seguite e ai comportamenti degli educatori e dell'altro personale;
- *indicatori di costo*, che si connettono con l'impiego adeguato delle risorse disponibili e che, pur non potendo assumere un ruolo prioritario in considerazione della specificità di un servizio alle persone, risultano comunque di grande rilevanza, anche in considerazione della contrazione drammatica di risorse stesse.

Facendo riferimento agli indicatori evidenziati, l'equipe del Centro ha elaborato una serie di strumenti (questionari e griglie di rilevazione), attraverso i quali viene controllata annualmente la qualità del Servizio, con il coinvolgimento degli operatori, degli utenti, delle famiglie e delle varie figure del territorio che interagiscono a vario titolo con il Centro.

Il presente verbale di deliberazione viene letto, confermato e sottoscritto a norma di legge.

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO
SIROTTI MASSIMILIANO

Il Segretario
MASSI ELVIO

Della sujestesa deliberazione viene iniziata oggi la **pubblicazione all'Albo Pretorio** per 15 giorni consecutivi ai sensi dell'art.124, comma 1°, D. Lgs. 267/00.

Li, 16-05-06

Il Segretario
MASSI ELVIO

Il sottoscritto Segretario Generale certifica che copia della presente deliberazione è **stata pubblicata** all'albo pretorio per 15 giorni consecutivi dal **16-05-06 al 31-05-06**, ai sensi dell'art.124, comma 1°, D. Lgs. 267/00 senza reclami, ed è divenuta **esecutiva il 27-05-2006**, ai sensi dell'art.134, comma 3°, del D.Lgs. 267/00 e viene inviata in data odierna per le procedure attuative all'Ufficio SERVIZI SOCIALI

Li, _____

Il Segretario
MASSI ELVIO