

05.01

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

1. Premessa	2
2. Mission.....	2
3. Aree di intervento.....	3
4. Centro Diurno	4
5. Unità operativa - Figure professionali – Riunioni d’equipe	8
6. Volontariato e Servizio Civile	8
7. Stage, tirocini formativi	9
8. Reti di collaborazione	9
9. Miglioramento dei servizi	10
10. Diffusione della Carta	10
11. Per informazioni	10

Numero Revisione	Motivo	Data	Firma Legale Rappresentante	Firma Responsabile Qualità
1	EMISSIONE	30/09/2012		
2	AGGIORNAMENTO	30/09/2013		



1. Premessa

La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" individua i primari valori di riferimento a cui le organizzazioni che erogano servizi di pubblica utilità dovrebbero uniformare il proprio operato:

- uguaglianza continuità diritto di scelta partecipazione integrazione;
- efficacia ed efficienza.

La Carta dei Servizi garantisce la trasparenza dell'operatività e dei servizi che il **CIRS** di Firenze, **Centro Diurno per la Disabilità**, offre. Essa definisce i diritti e i doveri sia per gli operatori sia per gli utenti.

Tale documento può essere soggetto a variazioni in base a cambiamenti della struttura dei servizi offerti o al tipo di Convenzioni stipulate.

Normativa di riferimento:


- Legge 5.2.1992 n.104 "legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone" e successive variazioni
- Legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41. Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale.

2. Mission

Il CIRS è nato agli inizi degli anni '50 come CIDD (Comitato Italiano Difesa della Donna), su iniziativa di alcune parlamentari di diversi schieramenti politici che, su base volontaristica, svilupparono relazioni politiche, istituzionali e sociali per fornire assistenza, protezione e sostegno a donne già dedite alla prostituzione e desiderose di cambiare vita. In seguito all'approvazione della legge Merlin, il CIDD, eretto ad Ente Morale con D.P. n. 1578 del 18.12.1961, svolse a pieno con le sue sedi presenti in quasi tutta Italia, le sue finalità reinserendo nella vita sociale oltre 34.000 prostitute. Nel corso dei decenni s'impose comunque il riesame dello statuto per renderlo aderente alla mutata situazione sociale e per poter dare risposta ai nuovi bisogni emergenti. Il CIDD, quindi, si propose soggetto nel campo dell'assistenza e della protezione sociale per portatori di devianze psico-sociali ed emarginazione, lasciando ad ogni sede locale la possibilità di rispondere ad istanze e bisogni legati al territorio. Nel 1986 il CIDD trasformò coerentemente la sua denominazione in CIRS (Comitato Italiano per il Reinserimento Sociale), mantenendosi comunque Associazioni di Volontariato con relativa iscrizione al registro Regionale del Volontariato.

Il CIRS di Firenze, con sede a Serpiolle, è un Centro Diurno a carattere socio-assistenziale, in convenzione col Comune di Firenze ma operante a livello provinciale.



	Documentazione Accreditamento	Pag. 3 di 10
	CARTA DEI SERVIZI	05.01

Come anche evidenziato nello Statuto, le finalità principali del CIRS sono:

- operare senza fini di lucro;
- svolgere un servizio di assistenza e di protezione sociale, oltre che di prevenzione, nel campo del bisogno in generale, anche nei suoi nuovi sviluppi e manifestazioni future, delle devianze psico-sociali, della emarginazione;
- promuovere e tutelare al salute psico-fisica della persona;
- promuovere interventi di sostegno e sollievo alle famiglie degli utenti in carico.

Gli scopi statutari sono:

- promuovere lo sviluppo di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari e strutture diurne e/o residenziali;
- promuovere la creazione di idonee strutture quali casi di accogliimento, case famiglia, corsi di addestramento al lavoro, laboratori ecc. e all'occorrenza gestirli direttamente, nonché potenziare le strutture già esistenti;
- promuovere attività stabili od occasionali, di terapia occupazionale per i propri assistiti finalizzate al loro reinserimento sociale e lavorativo;
- Promuovere la creazione di cooperative sociali di cui all'art. 1 della legge 8 novembre 1991 n. 381;
- utilizzare tutte le risorse a disposizione in termini di capacità professionali, umane ed economiche, in stretta collaborazione con le famiglie, i servizi sociali e sanitari, le forze sociali e politiche del territorio;
- perseguire, comunque, ogni altra iniziativa diretta al conseguimento delle finalità dell'Associazione.

3. Aree di intervento

Il CIRS interviene nelle seguenti aree:

- deficit cognitivo di grado medio-grave, determinato da varie cause;
- handicap psico-fisico e/o neurosensoriale;
- disturbo psichiatrico di tipo psicotico, in fase di compenso farmacologico;
- problematiche familiari, di svantaggio sociale e depauperamento sociale;
- marginalità sociale, anche temporanea, che richiede la momentanea uscita dal nucleo familiare;
- disabilità che richiede uno specifico programma formativo e lavorativo, all'interno di un progetto di autonomia personale.



4. Centro Diurno

Descrizione del servizio e ambito territoriale d'intervento Centro Diurno attivo dal 1960 in stretta collaborazione con: ASL10, Servizi sociali territoriali del Comune di Firenze e limitrofi

Tipologia di utenti e procedura di ammissione Utenti di età superiore ai 16 anni, autosufficienti e non, con deficit psicofisici riconosciuti in base alla legge 104/92. L'ammissione avviene su proposta dell'Assistente sociale e di concerto con la famiglia viene stilato un programma personalizzato da svolgere nel periodo di prova e osservazione.

A verifica positiva l'utente viene inserito in modo stabile. I dati degli utenti vengono gestiti in conformità alla legge sulla Privacy.

E' prevista anche la possibilità di inserimento privato che segue proprie procedure di ammissione.

L'ambiente

La struttura eroga le proprie prestazioni tenendo conto delle condizioni microclimatiche (temperatura ed umidità dell'aria, irraggiamento dalle superfici calde, aerazione), apportando correttivi qualora la valutazione dell'ambiente termico e della qualità dell'aria non risultassero confortevoli per gli assistiti.

La temperatura dei locali è conforme alla destinazione specifica degli stessi e viene periodicamente verificata dagli operatori.

La struttura è priva di barriere architettoniche e l'utenza ha facile accesso ai vari locali del Centro. E' presente idonea segnaletica per l'indicazione delle vie di fuga e per l'accessibilità dell'utenza, facilmente leggibile anche a distanza.

Ogni utente è dotato di armadietto con lucchetto e chiave per la custodia delle proprie cose. Per alcune, particolari evenienze, è prevista la temporanea custodia di valori e beni personali nella cassaforte del Centro, previa trascrizione firmata su apposito modulo di quanto consegnato e/o restituito.

La custodia è svolta a cura del Direttore Tecnico.

Gli utenti hanno la possibilità di fare o ricevere telefonate. Non è prevista la gestione della posta degli assistiti, in quanto il Centro non comporta residenzialità. In caso di eventuale necessità, è comunque garantita la tempestiva consegna al destinatario della posta in arrivo, nel rispetto delle vigenti normative in proposito.

Sono previsti spazi relax per gli utenti che ne esprimano la necessità.





Esiste nella struttura una piccola libreria integrata continuamente dove gli ospiti hanno libero accesso

Il Centro promuove la personalizzazione degli ambienti da parte degli ospiti in particolare utilizzando i manufatti da essi prodotti all'interno dei diversi laboratori.

Orario di apertura

Apertura: 41 ore settimanali, 12 mesi l'anno, festivi esclusi

Lunedì, martedì, giovedì e venerdì: dalle 8:30 alle 16:30

Mercoledì: dalle 8:30 alle 14:15

Sabato dalle 8:30 alle 12:15

Sono previste aperture straordinarie in occasioni di Feste, Mostre o spettacoli teatrali.

Ricettività

60 utenti come da autorizzazione n. 144 rilasciata dal Comune di Firenze in data 10.02.2003

Obiettivi

Mantenere e/o acquisire competenze e capacità;

rinforzare l'autonomia personale;

attenuare i sintomi disturbanti, ove possibile;

favorire la socializzazione;

migliorare e sviluppare le abilità che investono l'area cognitiva e relazionale;

rafforzare le abilità acquisite, anche al fine di favorire l'inserimento in un percorso sociale allargato.

Progetto individuale

Per ciascun ospite, i suddetti obiettivi si perseguono attraverso la redazione del progetto individuale d'intervento ed il programma di attività, concordato e verificato a regolare cadenza semestrale, con tutta la rete di operatori esterni che ha in carico la persona.

Vengono inoltre stabiliti incontri di verifica e di aggiornamento con la famiglia dell'utente, considerando tale coinvolgimento come un elemento di basilare importanza per il lavoro e di stimolo per una partecipazione attiva della famiglia all'itinerario educativo, riabilitativo e terapeutico progettato.

Attività

Le varie attività che si svolgono al Centro sono finalizzate ad offrire interventi personalizzati di socializzazione, rieducazione, riabilitazione ed assistenza, per il mantenimento e/o l'acquisizione di competenze e capacità, per il rinforzo, la conservazione o il recupero dell'autonomia





personale, per l'attenuazione (ove possibile) dei sintomi disturbanti, il tutto attraverso una relazione ricca di affettività, che vada ad incidere positivamente sul senso di autostima della persona.

In particolare, la gamma di attività proposte è organizzata e suddivisa in alcune macro-aree:

- attività artistico-artigianali;
- attività cognitive ed espressive;
- attività ludico-ricreative;
- attività rieducativo-riabilitative;
- attività motorie;
- attività di igiene personale, cura dell'ambiente e gestione del quotidiano.

Ogni azione e comportamento inerente l'assistenza e la cura dell'utente è svolto nel più assoluto rispetto della dignità e della riservatezza della persona.

Tali pratiche sono espresse concretamente nei comportamenti professionali richiesti dai protocolli operativi adottati dal servizio.

Sono previsti attrezzature e materiali per tutte le attività previste e in particolare per le attività ludico-ricreative.

Alle attività di base che si svolgono all'interno della struttura, si aggiungono uscite con valenza culturale, ricreativa e di socializzazione esterna.

Le varie attività ed i laboratori citati sono condotti da un operatore di riferimento che può lavorare, per alcune aree, anche in collaborazione interdisciplinare con altri operatori.

Le attività, nella maggior parte dei casi, coinvolgono più ospiti contemporaneamente, in gruppi di varie dimensioni, ma spesso omogenei per caratteristiche patologiche. Inoltre, alcune situazioni personali dell'utente richiedono interventi espletati con un rapporto di 1:1 operatore/utente; questo si manifesta particolarmente nell'area della cura alla persona.

Fa parte delle prestazioni erogate il servizio mensa giornaliero nel rispetto di quanto stabilito nella convenzione col Comune di Firenze.

Servizi accessori all'utenza Il Centro mette a disposizione degli utenti che ne necessitano e non hanno altra possibilità esterna in quanto privi di sostegno familiare, i servizi accessori di:

- lavanderia e stiratura degli indumenti personali
- igiene personale
- fornitura di biancheria e indumenti di ricambio



- biblioteca interna
- piscina nel periodo estivo
- accompagnamento a visite sanitarie e per l'espletamento di incombenze personali

Sono inoltre disponibili n° 3 bagni con docce, attrezzate a norma di legge per portatori di handicap.

Retta

Il processo di pagamento delle quote è sempre oggetto di convenzione con la pubblica amministrazione competente, ma è eventualmente previsto l'inserimento nella struttura di utenti paganti.

Rapporti con i familiari e/o i rappresentanti legali

Il Direttore Tecnico della struttura cura i rapporti con i familiari degli utenti, con i rappresentanti legali e/o curatori, ove presenti, in ogni caso con tutte le figure di riferimento esterno dell'assistito e riporta - sulla cartella personale - i dati salienti e le informazioni ricevute.

Il Direttore Tecnico inoltre cura ed agevola in ogni modo possibile e secondo gli obiettivi indicati nel PEI la comunicazione dell'utente verso l'esterno.

Per le caratteristiche intrinseche del servizio (semiresidenziale) i rapporti con i familiari e con la rete amicale sono costanti e l'ospite al termine del servizio rientra quotidianamente in famiglia.

In ogni caso, all'interno della struttura, sono presenti spazi idonei per incontri con i familiari, i rappresentanti legali, gli assistenti sociali.

Pratiche religiose

Il Centro garantisce la partecipazione dell'ospite alle pratiche religiose in accordo con i familiari e l'assistente sociale responsabile della presa in carico.

Dimissioni

Le dimissioni di un utente, su richiesta dei Servizi Sociali, della famiglia, dell'utente stesso o su proposta del Centro, sono comunicate e/o concordate con tutti i soggetti coinvolti.

La dimissione avviene:

- a seguito del raggiungimento degli obiettivi iniziali prefissati;
- in caso di inserimento lavorativo del soggetto;
- in caso di prolungate assenze dell'utente che rendano impossibile portare avanti il programma concordato e svolgere la prevista funzione educativa e di sostegno, salvo il caso in cui tali assenze dipendono direttamente dalla cronicità o dalla gravità della patologia dell'utente che ha comunque nel Centro, un valido ed efficace punto di riferimento per la sua compensazione;

- in caso di rinuncia da parte dell'utente o della sua famiglia;
- in seguito a costruzione di altro progetto da parte dell'ente inviante presso altro Centro, in seguito a determinazione dell'Ente inviante, sentito il parere del Centro.

La formalizzazione delle dimissioni proposte dal Centro viene comunicata per iscritto al Responsabile dei Servizi Sociali, all'Assistente Sociale che ha in carico il soggetto ed alla famiglia; in caso di dimissioni disposte dall'Ente inviante, la comunicazione dovrà pervenire al Centro e alla famiglia da parte dello stesso.

5. Unità operativa - Figure professionali - Riunioni d'equipe

- direttore
- direttore tecnico
- educatore
- assistente
- O.S.A.
- collaboratori professionisti

Il personale, in sede di riunione d'equipe, collabora alla definizione del programma personale dell'utente al momento del suo inserimento; partecipa alle verifiche periodiche del suddetto programma, concorrendo all'indicazione delle eventuali modifiche e/o integrazioni; svolge le mansioni attinenti alla regolare applicazione del programma definito e concordato col Direttore Tecnico.

La riunione collegiale ha, inoltre, lo scopo di analizzare il lavoro svolto o da svolgere, tutti gli aspetti del saper fare e del saper essere individuali e di gruppo, i comportamenti dei singoli utenti, gli aggiornamenti sui rapporti con l'esterno, le questioni organizzative che riguardano la vita comunitaria. Le riunioni hanno cadenza periodica.


Per il personale in servizio viene applicato il trattamento economico previsto dal CCNL AIOP ARIS e la normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

6. Volontariato e Servizio Civile

Vi è disponibilità ad accogliere volontari che fossero interessati a prestare alcune ore del proprio tempo.

Vi è inoltre la possibilità di accogliere giovani in Servizio Civile Volontario.

In entrambi i casi i soggetti non operano in autonomia, ma sotto la supervisione e presenza di personale qualificato.

	Documentazione Accreditamento	Pag. 9 di 10
	CARTA DEI SERVIZI	05.01

7. Stage, tirocini formativi

Il Cirs instaura rapporti di collaborazione in Convenzione con vari EE.PP. e privati, Università agli Sudi, Istituti Scolastici Superiori al fine di accogliere studenti e/o laureati per tirocini e stages formativi, oltre a proposte di inserimenti socio-lavorativi protetti.


8. Reti di collaborazione

Enti pubblici

- Comune di Firenze Direzione 18 Sicurezza sociale, Quartieri 1, 2, 3, 4, 5.
- Rete di solidarietà dei Q1- Q2 – Q5 in regime di convenzione
- Servizi di Assistenza sociale dei Comuni di:
 - Bagno a Ripoli
 - Campi Bisenzio
 - Fiesole
 - Lastra a Signa
 - Pontassieve
 - Scandicci
 - Signa
 - Sesto Fiorentino
- Azienda ASL 10 di Firenze
- Azienda Ospedaliera di Careggi, Dipartimento di Psichiatria - Firenze

Privati

- Sezioni locali del CIRS
- CESVOT, Centro Servizi Volontariato Toscana;
- Venerabile ARCICONFRATERNITA delle Misericordia di Firenze, sedi varie
- Misericordia di Quinto, di Sesto F.no, Ponte di Mezzo, AUSER Scandicci
- A.V.O.
- VIVAT
- Pepperdine University

	Documentazione Accreditamento	Pag. 10 di 10
	CARTA DEI SERVIZI	05.01

9. Miglioramento dei servizi

Suggerimenti, reclami e dati emersi circa la qualità dei servizi erogati, sono reputati essenziali opportunità di miglioramento per la riprogettazione e riformulazione di processi atti al conseguimento di obiettivi condivisi e partecipati e possono essere presentati per iscritto alla Direzione del Centro.

10. Diffusione della Carta

La presente Carta dei Servizi, aggiornata periodicamente, viene consegnata a tutti gli utenti e a chiunque ne faccia richiesta. Una copia viene affissa nella bacheca del Centro.

11. Per informazioni

- Sede: Via delle Masse, 41 – 50141 Firenze
- Tel. 055-450628 – Fax. 055-451310 – Cellulare 392 6516348
- Orario d'ufficio – dal lunedì al venerdì 8:30-16:30
- Indirizzo e-mail: cirsitalia@cirsitalia.it
- Sito: www.cirsitalia.it