

**CARTA DEL SERVIZIO**  
**Centro Socio Educativo Riabilitativo**  
**“San Germano”**  
**per persone in situazione di disabilità**

**Comune di Camerano**  
**I Settore Affari Generali e Istituzionali - Servizio alla Persona e alla Collettività.**  
**(Allegato alla Deliberazione Giunta Comunale n.146 del 21.12.2016)**

**INDICE**

**FINALITA' E PRINCIPI**

Normativa di riferimento

Finalità

Obiettivi

Principi

**ORGANIZZAZIONE**

Funzionamento

Prestazioni

Articolazione organizzativa

Attività

Metodologia di intervento - Integrazione Socio sanitaria - Lavoro di rete

Formazione Supervisione

**AMMISSIONI - DIMISSIONI**

Ammissioni- dimissioni

Contribuzione

Privacy

**QUALITA'**

Impegni

Rilevazione soddisfazione

**MODALITA' DI TUTELA**

Responsabilità e diritti: soggetti famiglia servizio

Soggetti e famiglia

Servizio

Informazioni segnalazioni proposte

**RIFERIMENTI**

Servizi di riferimento

Link

<b>FINALITA' e PRINCIPI</b>
-----------------------------

<b>NORMATIVA DI RIFERIMENTO</b>
---------------------------------

- L. 104/92 “Legge quadro per l’assistenza l’integrazione sociale e i diritti

- delle persone handicappate”
- DPCM 27/10/1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
  - D. L.vo 286/1999 - Capo III - “ Qualità dei servizi pubblici e Carte dei Servizi”
  - L.328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” Art. 13 “Carta dei Servizi Sociali”
  - L.R. 20/2002 “Disciplina in materia di autorizzazione ed accreditamento delle strutture e dei servizi sociali a ciclo residenziale e semiresidenziale”
  - DGRM 337/2001 “Istituzione Ambiti Territoriali Sociali”
  - DGRM 1276/2009 “Linee guida per la predisposizione e approvazione dei piani triennali di ambito sociale 2010/2012
  - Del. Consiglio Regionale Marche 306/2000 “Piano Sociale Regionale”
  - Piano socio sanitario regionale 2012/2014
  - Piano di zona per lo sviluppo sociale ATS XIII 2005/2007
  - L.244/2007 “Legge Finanziaria 2008”.
  - L.R. 18/96 “Promozione e coordinamento delle politiche di intervento in favore delle persone in condizioni di disabilità” e s.m. e criteri attuativi 2014/2015
  - Regolamento reg.le attuativo n. 1/2004 “Disciplina in materia di autorizzazione delle strutture e dei servizi sociali a ciclo residenziale e semiresidenziale”
  - Regolamento reg.le attuativo n.3/2006
  - L.R. 32/2014 “Sistema regionale integrato dei servizi sociali a tutela della persona e della famiglia”
  - DPCM 14/02/2001 “Atto di riordino e coordinamento in materia di prestazioni socio-sanitarie”
  - DPCM 39/11/2001 “Accordo tra Governo, Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano sui “Livelli Essenziali di Assistenza Sanitaria” ai sensi dell’art. 1 del D.Lgvo 30/12/1992 n. 502 e s.m.
  - DGRM 1011/2013 “Definizione degli standard assistenziali e dei criteri di rilevazione dei costi gestionali della residenzialità e semiresidenzialità delle aree sanitaria extraospedaliera e socio-sanitaria nei settori anziani non autosufficienti, disabili e salute mentale”
  - DGRM 1195/2013 “Determinazione delle quote di compartecipazione a carico dell’utente in conformità a quanto disposto dal DPCM 29/11/2011 per accesso a strutture sociali e socio-sanitarie per anziani, disabili e salute mentale”
  - DGRM 1331/2014 “Accordo tariffe assistenza residenziale e semiresidenziale tra Regione Marche ed Enti gestori
  - L.R. n. 33/2014 “Assestamento del bilancio 2014”
  - Determina DG ASUR n.736/2015 “Approvazione Convenzioni con i Centri Socio Educativi Riabilitativi Diurni anno 2015 in attuazione del Piano di cui alla Determina n. 577/ASURDG/2015.

<b>FINALITA’</b>
------------------

*Finalità e obiettivi generali:*

- migliorare la qualità della vita della persona con disabilità, favorendo l'integrazione sociale; sostenere le famiglie, supportandone il lavoro di cura, limitando l'isolamento; differire o evitare il ricovero in strutture residenziali; mantenere e potenziare le abilità personali, relazionali; accrescere e mantenere i livelli di autonomia funzionale contrastando i processi involutivi; ampliando l'opportunità di frequentare ambiti e contesti esterni;
- favorire l'incremento di competenze d'insieme, finalizzando l'azione al raggiungimento di obiettivi significativi tramite progetti e percorsi personalizzati; risposte unitarie, integrate, multidisciplinari ai bisogni delle persone con disabilità, in un'ottica di complementarità e collaborazione tra Comune, famiglia, ASUR Marche, altri Enti/Istituzioni/realità associative e di volontariato del territorio.

L'elaborazione della Carta del Servizio rappresenta una tappa della "costruzione partecipata" dei servizi, rispondenti ai bisogni della comunità ed in particolare, delle situazioni di disabilità cui il servizio CSER "S.Germano" si rivolge. E' strumento di comunicazione tra l'Ente Pubblico ed i cittadini, di tutela dei diritti degli stessi.

La Carta del Servizio CSER:

- Favorisce nei confronti dei fruitori e cittadini, la conoscenza del servizio e l'informazione su tipologia, modalità di accesso, prestazioni
- Favorisce maggiore consapevolezza nell'esercizio, da parte degli utenti, dei propri diritti, in un'ottica di relazioni improntate a reciproco rispetto, definendo e comunicando ruolo e funzione del personale
- Promuove il senso di appartenenza degli operatori, l'importanza della funzione e del servizio svolto
- Sostiene lo sviluppo di standard di qualità, con strumenti di monitoraggio e valutazione, favorendo una partecipazione attiva
- Esplicita gli impegni del Comune di Camerano relativamente ai fruitori del servizio, rinsaldando legami di fiducia con la comunità, per la costruzione di un patto sociale
- Afferma diritto di cittadinanza ed a interventi flessibili e personalizzati
- Facilita la realizzazione di un sistema di protezione sociale attivo, indirizzato al benessere della persona e del suo contesto di vita
- Favorisce la crescita di un sistema qualificato, accreditato ed integrato di servizi socio-sanitari, nell'ottica della costruzione di "rete dei Servizi"

***Finalità e obiettivi specifici:***

- Informazione sulle prestazioni ed attività del CSER
- Azioni di verifica, monitoraggio, confronto per miglioramento prestazioni, attività, interventi, in riferimento alle esigenze rilevate
- Modalità di feedback sul grado di soddisfazione, a miglioramento della qualità del servizio erogata.

*La Carta del Servizio CSER rappresenta la continuità di una relazione in progress, tra cittadini e Comune, suscettibile di modifiche, miglioramenti, implementazione, con la collaborazione ed il sostegno attivo dei fruitori del servizio, nella direzione di trasformazioni favorevoli e persistenti di qualità, con l'obiettivo della promozione del benessere delle persone disabili e delle loro famiglie..*

## OBIETTIVI

Il CSER, "San Germano", è un servizio territoriale a ciclo diurno rivolto a soggetti in condizioni di disabilità, che abbiano terminato l'obbligo scolastico, per i quali nel breve periodo, non è prevedibile un percorso di inserimento lavorativo o formativo, e che non richiedano cure di tipo sanitario-assistenziale a ciclo continuo. (L.R. 20/2002 e successivi regolamenti, modificata con L.R. 33/2014).

E' aperto alla Comunità locale con funzioni di accoglienza, sostegno alla domiciliarità, supporto al nucleo familiare, promozione della vita di relazione, sviluppo delle competenze personali e sociali, di formazione e sperimentazione, orientamento, tramite percorsi ed interventi educativi, sociali, riabilitativi, assistenziali.

Esplora la sua attività in collaborazione con la famiglia ed in collegamento con i Servizi Sociali Comunali, Educativi e Sanitari del territorio.

Persegue i seguenti obiettivi:

- migliorare la qualità di vita ed il benessere della persona agevolando l'inclusione ed integrazione della persona con disabilità,
- sostenere le famiglie, facilitazione alla permanenza della persona disabile all'interno del proprio contesto familiare,
- mantenere e potenziare le autonomie di base, la cura di sé, le relazioni, sviluppare le capacità, contrastando i processi involutivi,
- facilitare percorsi di orientamento ad attività formative, occupazionali, inserimento sociale, lavorativo, ricreativo
- Perseguire l'integrazione ed interazione nei diversi ambienti e contesti di vita, in costante rapporto con la comunità locale.

## PRINCIPI

Il servizio erogato con il CSER fa riferimento ai principi fondamentali di:

- **Uguaglianza**, garantendo parità di trattamento e condizioni del servizio prestato, coinvolgimento dell'utenza in attività e servizi, in relazione alle abilità individuali.
- **Diritto di accesso** alle informazioni che lo riguardano, a risposte in tempi ragionevoli
- **Appropriatezza ed imparzialità**, capacità di fornire un servizio rispondente ai bisogni delle persone con disabilità, diritto a prestazioni ed interventi educativi personalizzati sulla base delle specifiche esigenze individuali
- **Partecipazione**, della persona e del suo nucleo familiare alla prestazione del servizio
- **Integrazione**, costruzione di relazioni sociali stabili e continuative, con altri servizi della comunità territoriale, mirate a rafforzare la realizzazione di una rete sociale e favorire maggiore incisività ed efficacia
- **Equità**, attenzione all'applicazione del diritto al benessere delle persone in condizione di disabilità, (cfr. Dichiarazione Convenzione ONU sulla tutela e promozione dei diritti e della dignità delle persone con disabilità - Decisione

Consiglio dell'Unione Europea) ed a favorire i dispositivi atti all'attuazione di piena partecipazione ed integrazione.

- **Efficacia ed efficienza** del servizio, ricercando le soluzioni organizzative, programmatiche, procedurali maggiormente appropriate, monitoraggio e verifica degli obiettivi toccati, ottimizzando l'uso delle risorse a disposizione.
- **Continuità e regolarità** dell'erogazione del servizio, al fine di evitare di creare disagio ai soggetti fruitori. Eventuali interruzioni o variazioni nell'erogazione, modalità di gestione ed organizzazione, sono tempestivamente comunicate agli ospiti direttamente dal Comune di Camerano o dalla Cooperativa gestore del Servizio.
- **Trasparenza e accesso**, informazione a ospiti, familiari, legali rappresentanti di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento del Servizio CSER.

## ORGANIZZAZIONE

## FUNZIONAMENTO

Il CSER è aperto dal lunedì al venerdì, per almeno 7 ore al giorno, per l'intero arco dell'anno solare, con chiusura non superiore a due settimane consecutive, nel periodo estivo e durante le festività Natalizie e Pasquali per una settimana ciascuna, di norma coincidenti con quelle programmate nel calendario scolastico. La sede CSER è nel Comune di Camerano, in Via Silvio Scandalli, 26, Tel e Fax 071/731357, all'interno di un polo scolastico, che comprende la sede delle scuole dell'Infanzia dell'I.C.Camerano, "Aspio" e "Mengarelli".

## PRESTAZIONI

Le prestazioni finalizzate all'accesso al servizio comprendono:

- Servizio informativo rivolto alla persona disabile ed alla sua famiglia, di conoscenza del servizio, attività svolte, modalità operativa organizzazione, contatti con il Centro, con i Servizi Sanitari di riferimento,
- - Consulenza e prima accoglienza, personalizzazione rispetto alle esigenze della persona e dei suoi familiari.

In linea con il progetto complessivo del CSER e nel rispetto del Progetto educativo - riabilitativo personalizzato, sono definite modalità, tempi ed attività dei Servizi, così individuati:

- interventi ed attività di tipo educativo- riabilitativo- formative - assistenziali, finalizzati ad accompagnare il percorso e progetto individuale dei soggetti in condizione di disabilità, con obiettivo favorire l'inclusione, la permanenza all'interno del proprio contesto familiare, il mantenimento e consolidamento delle autonomie di base, della cura di sé, delle relazioni, potenziamento delle stesse e delle capacità residue, orientamento ad attività formative, occupazionali, di inserimento sociale, lavorativo, ricreativo, supporto e sostegno alle cure parentali ed alla famiglia.
- Promozione, con il progetto "Laboratorio", di attività manuali espressive ricreative, volte alla conoscenza, acquisizione di competenze, osservazioni, di modalità di

interazione ed integrazione sociale con particolare attenzione allo sviluppo di capacità relazionali e di comunicazione; di sviluppo potenzialità creative e comunicative in un contesto collettivo stimolante ed accogliente.

- attività in collaborazione ed integrazione con iniziative e realtà del territorio, per un rafforzamento del legame con la comunità locale.
- Assistenza ai pasti ed alla cura ed igiene della persona e degli spazi

**Prestazioni complementari** integrative finalizzate all'accrescimento delle autonomie:

- Servizio di trasporto dalla casa al Centro e ritorno (garantito con mezzo comunale e personale della Coop. aggiudicatrice del Servizio);
- Servizio mensa (il pasto è fornito dalla ditta aggiudicatrice del servizio mensa per l'intera popolazione scolastica comunale. Il personale CSER provvede alla distribuzione dei pasti, agevolando gli ospiti nel momento del pasto, favorendone l'aspetto di socializzazione.

## ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

Il CSER è autorizzato per un totale di n. 16 posti. Attivato dal 1986, ha avuto come primo insediamento i locali dell'ex scuola materna presso la frazione "San Germano" Dal luglio 2011 il Centro si è trasferito nell'attuale sede.

### **Figure professionali:**

Presso il Centro opera stabilmente un'équipe professionale, in possesso dei titoli e requisiti previsti dalla L.R. 20/02, Regolamento n.1 e s.m., afferente al personale di Coop. aggiudicatrice di gara d'appalto:

- Coordinatore
- Educatore professionale
- Operatore socio-sanitario

### **Coordinatore**

- Ha la responsabilità dell'organizzazione interna del servizio, degli interventi educativi annuali e dei progetti, elaborati d'intesa con gli educatori professionali
- Ha compiti di indirizzo e supporto tecnico al lavoro degli operatori, monitoraggio, verifica delle attività e percorsi educativi, della produzione di documentazione, comunicazioni, attivazione di corsi di aggiornamento o formazione, raccordo ed integrazione con i servizi territoriali, rappresenta il referente per il Centro nei confronti del Comune di Camerano

### **Educatore professionale**

- Assicurano le funzioni educative tramite progettazione di interventi finalizzati, con valutazione abilità e potenzialità dei soggetti
- Organizzazione e gestione delle attività di laboratorio, individuali e di gruppo
- Relazioni significative con gli utenti anche attraverso la comunicazione
- Progettazione e realizzazione di percorsi educativi di sostegno per lo sviluppo delle autonomie relative al soddisfacimento dei bisogni primari dell'utente
- Attuano azioni di miglioramento della qualità di vita al Centro favorendo la partecipazione attiva, anche con confronto con le famiglie.

### **Operatore Socio Sanitario**

- Nel Centro viene assicurata la funzione tutelare e di supporto al personale educativo per il tempo strettamente necessario rispetto alle situazioni individuali e

della struttura, tenuto conto anche della organizzazione complessiva nei diversi momenti della giornata.

Il CSER è un servizio del Comune di Camerano, afferente **I Settore Affari Generali e Istituzionali - Servizio alla Persona e alla Collettività:**

- Coordinamento del Servizio CSER - Responsabile I° Settore
- Referente Coordinamento CSER - Servizio Sociale Comunale

In riferimento ai principi finalità obiettivi indicati e da normativa vigente, il Servizio Sociale Comunale opera con progetti individuali e di struttura, metodologia di intervento di rete, in collaborazione ed integrazione con le persone, famiglie, Servizi, Enti, Istituzioni e Associazioni della comunità, nell'ottica delle funzionalità del servizio e coordinamento delle attività, nell'interesse degli ospiti e loro familiari.

### **ATTIVITA'**

Il programma delle attività è coerente con la progettazione del Centro e con i PEP individuali.

L'équipe predispone la progettazione dettagliata delle attività annuali che si intendono svolgere e formula per ogni soggetto un progetto educativo riabilitativo personalizzato (PEP) in connessione con quello del Centro, con azioni ed attività mirate a facilitare e sostenere le autonomie e gli obiettivi individuati.

Nel corso dell'anno sono individuati momenti per la valutazione, monitoraggio, verifica del progetto educativo personalizzato (PEP) in fase di avvio, itinere e conclusione.

Sono inoltre previsti momenti di informazione, relazione e coinvolgimento dei familiari rispetto al progetto generale.

### **METODOLOGIA DI INTERVENTO - INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA - LAVORO DI RETE**

La metodologia di intervento è improntata al lavoro di gruppo; coordinatore ed educatori utilizzano specifici strumenti educativi professionali.

Il Piano Educativo Personalizzato viene elaborato congiuntamente dall'Equipe del Centro con il Servizio Sociale Comunale ed il Servizio Sanitario territorialmente competente ASUR AV2 - UMEA - UMEE.

Sono previste riunioni settimanali delle figure professionali del Centro per la programmazione delle attività, monitoraggio, modalità di intervento in relazione ai Progetti personalizzati, assicurando globalità e coerenza negli interventi.

L'integrazione territoriale ed il lavoro di rete, vengono ricercate con i Servizi Sanitari ASUR di competenza, le Istituzioni scolastiche ed altre Agenzie formative, le realtà di cooperazione sociale, le Organizzazioni di volontariato, il Privato Sociale, Enti privati che operano sul territorio, le realtà universitarie per la formazione.

Favorite ed autorizzate forme di integrazione e collaborazione con realtà e personale di supporto. richieste continuità di servizio e correttezza nei rapporti con gli ospiti, familiari ed operatori del Centro.

Il Centro può accogliere, anche per periodi limitati, studenti con disabilità/gruppi per i quali può essere indicata l'alternanza scuola/lavoro, o gruppi di alunni delle scuole

incuriositi dalle iniziative, per facilitare e sostenere una concreta esperienza di integrazione con la comunità.

Vengono stimulate le partecipazioni ad eventi, laboratori, attività in cooperazione con altri CSER quali opportunità per la sperimentazione delle specifiche potenzialità ed autonomie in contesti differenti.

Il servizio è in stretto e continuo rapporto con i servizi territoriali per disabili, attraverso incontri periodici di progettualità verifica, confronto e condivisione tra il Referente Coordinatore Servizio Sociale Comunale ed i referenti Servizi Sanitari ASUR UMEA/UMEE.

Possono essere ospitati stagisti/tirocinanti//borsisti frequentanti corsi di qualifica professionale, di specializzazione, formazione universitaria e Associazioni di volontari per attività di animazione, ricreazione, socializzazione.

### FORMAZIONE -SUPERVISIONE

Il personale educativo operante nel Centro effettua percorsi formativi, di specializzazione, aggiornamento professionale, per un minimo di 20 ore annuali, finalizzate all'acquisizione di competenze, approfondimenti relativi a:

- **ruolo professionale svolto** (motivazione, strumenti educativi, progetto comune, piano delle attività, programmazione di laboratorio, PEP, scelta di materiali e attrezzature, organizzazione spazi e tempi, documentazione, osservazione, valutazione/verifica.
- **lavoro nell'ambito dei servizi alla persona** (lavoro di rete, metodologia e linguaggio comune, progettazione ed attuazione di strategie educative condivise)

E' prevista la supervisione con la partecipazione del Coordinatore tecnico del Centro.

Il coordinatore ed il personale attuano incontri periodici con il Coordinatore Referente del Servizio Sociale Comunale.

### AMMISSIONI - DIMISSIONI

### AMMISSIONI - DIMISSIONI

Sono ammessi al CSER soggetti con disabilità che abbiano assolto l'obbligo scolastico, residenti nel territorio comunale e dei comuni dell'Ambito Territoriale XIII, di norma sino ad un'età massima di 65 anni.

L'accesso è determinato in base alla valutazione multidisciplinare del bisogno ed al PEP, definito in collaborazione ed integrazione dai Servizi Sociali e Sanitari territoriali, su apposita istanza del soggetto, famiglia, legale rappresentante.

La domanda deve essere inoltrata al Comune di Camerano - I Settore Affari Generali e Istituzionali - Servizio alla Persona e alla Collettività, con allegata la seguente documentazione:

- Certificazione sanitaria (L.104/92)
- Relazione di valutazione e progetto del Servizio Sanitario Territoriale di competenza (UMEA/UMEE)
- Certificato medico, rilasciato dal medico curante, per l'ammissione al servizio.

L'ammissione viene disposta con provvedimento del Responsabile I Settore Affari

Generali e Istituzionali - Servizio alla Persona e alla Collettività del Comune di Camerano. Qualora le richieste di ammissione fossero superiori al n. posti autorizzati e disponibili, verranno prese in considerazione le seguenti priorità :

- Residenza nel Comune di Camerano
- Residenza nei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale XIII
- Indicatori di rischio
- Situazione di disabilità
- Condizioni familiari, cure domiciliari
- Risorse attivabili

Per ciascun soggetto disabile viene predisposta una documentazione individuale socio-sanitaria e psico-sociale, PEP in collaborazione ed integrazione, dai Servizi Sanitari Territoriali di competenza e Servizio Sociale Comunale, Coordinatore ed Educatori.

L'inserimento prevede un periodo di prova, finalizzato a verificare la congruità del servizio ai bisogni della persona.

Non possono essere ammessi al Centro soggetti con necessità di prestazioni sanitarie continue e/o problematiche psichiatriche, di pericolo per sé o per gli altri ospiti.

L'ospite, la famiglia, il legale rappresentante possono inoltrare rinuncia al posto presentando apposita comunicazione scritta al Coordinatore tecnico del Centro e al Comune di Camerano - I Settore Affari Generali e Istituzionali - Servizio alla Persona e alla Collettività.

Dimissioni da parte dell'Ente sono previste per:

- mancato rispetto delle disposizioni CSER
- assenza superiore a 30 giorni, non dovuta a cause di forza maggiore e non motivata;
- morosità nel pagamento della retta mensile di frequenza dopo due solleciti scritti;
- presentazione di documentazione non rispondente al vero/dichiarazioni mendaci.

## CONTRIBUZIONE

Per la fruizione al Servizio CSER è prevista a carico utente una contribuzione.

L'Amministrazione Comunale delibera annualmente la retta di frequenza CSER.

La quota retta mensile è dovuta dalla data di inizio della frequenza al Centro e cessa dal mese successivo alla data di presentazione delle dimissioni.

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

La contribuzione famiglia è prevista indipendentemente dai giorni e orario di frequenza (tempo pieno o parziale), quale compartecipazione al costo del Servizio.

## PRIVACY

Il trattamento dei dati personali, anche sensibili, relativamente a quelli idonei a rivelare lo stato di salute, da parte del Comune di Camerano, è autorizzato e non necessita di richiesta del consenso degli interessati, ai sensi degli articoli 86, comma 1°, lett. c, punto 3°, e 18, comma 4°, del Decreto Legislativo 30.6.2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

In riferimento al trattamento dei dati da parte dei soggetti che erogano concretamente il servizio, il Comune di Camerano si avvale delle forme organizzative ammesse dalla

vigente normativa. In ogni caso, il trattamento dei dati avviene nel rispetto di quanto stabilito dal decreto citato e dagli atti ad esso connessi e conseguenti.

## **QUALITA'**

## **IMPEGNI**

Per il raggiungimento degli standard di qualità, il Comune si impegna a:

- perseguire l'obiettivo degli standard di qualità all'interno di un processo attivo dinamico e permanente, con indicazione indicatori di riferimento per la popolazione con disabilità (strutturali, organizzativi, gestionali, educativi, normativi, sociali)
- verificare, monitorare e documentare i livelli di qualità garantiti e percepiti,
- fornire feedback ai fruitori del servizio sull'evoluzione dei percorsi di qualità

## **RILEVAZIONE SODDISFAZIONE**

Con la finalità di monitorare la qualità del servizio offerto, è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione dei soggetti coinvolti, per esaminare i risultati, misurare gli eventuali scostamenti dagli standard individuati ed attivare azioni ed interventi di miglioramento continuo nel contesto delle risorse umane e finanziarie disponibili, con il coinvolgimento di tutti i soggetti coinvolti.

## **MODALITA' DI TUTELA**

### **RESPONSABILITA' E DIRITTI : SOGGETTI - FAMIGLIA - SERVIZIO**

## **SOGGETTI E FAMIGLIA**

I soggetti fruitori e famiglia del servizio hanno diritto a:

- Tutela della riservatezza relativamente alla propria situazione
- Accesso ed attenzione, diritto nell'accesso ai servizi con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione
- Informazione: diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi, la documentazione relativa alle prestazioni ricevute
- Trasparenza: diritto di informazione e conoscenza sull'andamento della propria pratica
- Fiducia e decisione: costruzione di relazione di fiducia relativamente a informazioni sulla propria condizione e bisogni, conservare la propria sfera di decisione e responsabilità
- Reclamo: diritto di presentare reclamo e ottenere risposta
- Controlli: il Comune di Camerano si riserva di eseguire controlli finalizzati ad accertare la veridicità delle informazioni fornite dai cittadini.

I soggetti fruitori e famiglia hanno responsabilità di:

- informare tempestivamente i responsabili del Centro dell'intenzione di rinunciare, secondo propria decisione ad attività e interventi programmati
- attenersi alle regole interne della struttura
- relazioni improntate alla correttezza e rispetto reciproco
- collaborare al fine di permettere che il progetto educativo e le attività possano essere attuate nelle condizioni migliori

- rispettare il pagamento della quota di contribuzione mensile.

## SERVIZIO

Il Servizio ha la responsabilità, nei confronti dei fruitori del servizio, loro familiari di:

- Garantire l'attenzione, competenza, dignità a ciascun fruitore del servizio
- Assicurare relazioni improntate alla correttezza e rispetto
- Favorire la partecipazione alle diverse attività proposte dal Centro in base alle specifiche esigenze e capacità personali;
- Attivare gli interventi per la sicurezza, nelle ore di frequenza al Centro, ad una copertura assicurativa, alla salvaguardia e protezione in caso di emergenza o pericolo;
- Garantire la riservatezza dei dati relativi alla specifica persona e condizione familiare
- Sollecito esame dei reclami proposti ed appropriata informazione sull'esito degli stessi.

## INFORMAZIONI- SEGNALAZIONI - PROPOSTE

I soggetti fruitori del Servizio, la famiglia, il legale rappresentante, in caso di contestazioni relative a disagi o criticità, informano sia gli operatori del Centro, che il Comune di Camerano e la Cooperativa gestore del Servizio.

La contestazione andrà affrontata in tempi ragionevoli e la persona interessata ha il diritto di informazione sulle decisioni prese ed azioni svolte per la risoluzione della situazione di difficoltà.

Il confronto tra il processo di qualità, la procedura di gestione delle segnalazioni, favorisce un piano di miglioramento del Servizio offerto.

Le modalità per segnalazione, reclamo, proposte, sono:

- colloqui con il Coordinatore Tecnico del Centro
- Colloquio con Referente Coordinatore Servizio Sociale Comunale
- Colloquio Responsabile I Settore Affari Generali e Istituzionali - Servizio alla Persona e alla Collettività
- Reclamo scritto

## SERVIZI DI RIFERIMENTO

- I Settore Affari Generali e Istituzionali - Servizio alla Persona e alla Collettività - Responsabile tel. 071/7303029 Fax 071/7303041
- I Settore Affari Generali e Istituzionali - Servizio alla Persona e alla Collettività - Servizio Sociale Comunale tel. 071/7303054 Fax 071/7303041
- CSER "S.GERMANO" Via Scandalli, 18 tel e Fax 071/731357
- ASUR Marche AV 2 - Unita Multidisciplinare Età Adulta (UMEA) Via XXV Aprile, 61 Castelfidardo (AN) tel.071/7214125- 071/7214116 fax 071/7214116
- ASUR Marche AV 2 - Unita Multidisciplinare Età Evolutiva (UMEA) Via XXV Aprile, 61 Castelfidardo (AN) tel.071/7214116 - 071/7214176 fax 071/7214116

## LINK UTILI

*www1.interno.gov.it/mininterno/site/it/sezioni/servizi/old\_servizi/.../disabili* -  
[www.servizisociali.regione.marche.it](http://www.servizisociali.regione.marche.it) - [www.handylex.org](http://www.handylex.org) - [www.grusol.it/cstudi.asp](http://www.grusol.it/cstudi.asp) -  
<http://www.disabili.com> - [www.ens.it](http://www.ens.it) - [www.handilex.it](http://www.handilex.it) - [www.superando.it](http://www.superando.it)  
[www.uiciechi.it](http://www.uiciechi.it) - [www.superando.it](http://www.superando.it) - <http://www.crd.marche.it> - [www.superabile.it/](http://www.superabile.it/)