

CARTA dei SERVIZI

Rev. 03 del 17/10/2023

Aut. al funzionamento D.D. 14/02/2018 n.1450

Accreditamento D.D. 30/10/2018 n.11259



Finalità	1
Destinatari	1
Modelli di riferimento	2
Obiettivi	2
Attività e laboratori	3
Organizzazione della giornata	5
Equipe di lavoro	6
Processo di erogazione	7
FASE 1) Accesso e presa in carico dell'utente	7
FASE 2) Osservazione e realizzazione del PTRI	8
FASE 3) Verifica e monitoraggio	9
FASE 4) Conclusione dell'intervento	9
Determinazione della retta	10
Formazione e supervisione	11
Gestione dei reclami	11
Dimensioni indicatori e standard di qualità	13
Recapiti e riferimenti	15

Il Centro diurno "**Sottosopra**" è un servizio specialistico rivolto ai minori e alle loro famiglie che ha la finalità di **potenziare le autonomie personali, incrementare le abilità sociali, cognitive, emotive/affettive e comunicative**. Si prediligono le attività nel piccolo gruppo, funzionali all'incontro con altri minori.

Il Centro offre un **servizio integrato e di rete**, in continuità con gli altri contesti educativi che coinvolgono il minore, tramite la **condivisione degli obiettivi e dei progetti terapeutici riabilitativi individualizzati**.



Il Centro diurno "Sottosopra" si rivolge a minori di età compresa tra i 3 e i 18 anni e alle loro famiglie.

Accoglie minori con Disturbi del Neurosviluppo certificati secondo la legge 104/92, prevedendo un numero massimo giornaliero di **10 utenti**.

In situazioni specifiche, offre la possibilità di frequenza fino al compimento dei 21 anni.

Il modello di presa in carico e di intervento è quello **Biopsicosociale** della **Psicologia della Salute** che tiene conto di **fattori biologici, psicologici e sociali**. Tale approccio sottolinea la complessità della salute, valorizzando l'importanza dell'interdisciplinarietà.

Il Centro propone quindi un modello di intervento **integrato** - che considera i minori nella loro globalità fisica, cognitiva, affettiva, comunicativa e relazionale - **e sistemico**, coinvolgendo e creando alleanze con le famiglie e con il contesto sociale in cui i minori sono inseriti (scuola e ambiti extrascolastici). Si configura come servizio territoriale sussidiario e integrativo rispetto ai servizi specialistici, sociali e scolastici già attivi. Il servizio è orientato a facilitare un'**integrazione con tutti gli attori istituzionali che contribuiscono alla realizzazione dei progetti educativi individualizzati**: Neuropsichiatria Infantile e dell'Età Evolutiva Usl Umbria 2, Servizi Sociali Zona Sociale 11, Servizi Scolastici del territorio.

- Sviluppo e potenziamento delle autonomie personali e sociali ●
- Sviluppo e potenziamento delle abilità di comunicazione ●
- Sviluppo e potenziamento delle abilità sociali ●
- Sviluppo e potenziamento delle competenze emotive ●
- Sviluppo e potenziamento delle abilità cognitive ●
- Generalizzazione negli altri contesti delle competenze acquisite al Centro ●

Tenendo conto dell'età del minore e del suo funzionamento in tutte le aree di sviluppo vengono programmate attività individuali o nel piccolo gruppo.

Gli interventi si dividono in due tipologie:

- **Interventi diretti:** si rivolgono ai minori in carico e si realizzano attraverso molteplici attività educative e riabilitative: laboratori, musicoterapia, logopedia, psicomotricità funzionale, attività assistita con gli animali.
- **Interventi indiretti:** si rivolgono alle famiglie e prevedono incontri periodici individuali, incontri tematici di gruppo, altri eventi.





Il Centro è aperto **12 mesi** l'anno, **5 giorni a settimana**, con i seguenti orari e attività:

● **Durante l'anno scolastico**

11.00/13.00 – trasporto (se richiesto) scuola/centro - casa/centro;

13.00/15.00 – accoglienza;

13.00/14.00 – pranzo;

14.00/14.30 – momento relax;

14.30/16.00 – attività;

16.00/16.30 – merenda;

16.30/17.30 – attività;

17.30/19.30 – termine delle attività e accompagnamento a casa (se richiesto)

● **Durante il periodo estivo**

8.00/10.00 – trasporto (se richiesto) casa/centro;

9.00/10.00 – accoglienza;

10.00/13.00 – attività;

13.00/14.00 – pranzo;

14.00/14.30 – momento relax;

14.30/16.00 – attività;

16.00/16.30 – merenda;

16.30/17.30 – attività;

17.30/18.30 – termine delle attività e accompagnamento a casa (se richiesto)

Nota: su richiesta dei servizi territoriali è possibile, durante l'anno scolastico, prevedere l'apertura in orario 9.00/13.00

EQUIPE di LAVORO

● **Professionalità interne all'equipe di lavoro**

Coordinatrice con qualifica di psicologa
Direttore Sanitario di professione medica
Educatore referente
Educatori professionali
Operatore con qualifica OSS
Operatore OSA di base
Cuoca
Autisti

Si prevede inoltre la possibilità di **attivazione di tirocini formativi** e/o attività specifiche per i volontari del **Servizio Civile Universale**



● **Professionalità attivabili per esigenze specifiche**

Logopedista
Musicoterapeuta
Psicomotricista funzionale
Terapista occupazionale
Esperti di laboratori

● **Funzioni organizzative a supporto del Centro**

Direttore Tecnico
Responsabile Qualità
Responsabile amministrativo
Responsabile del personale



FASE 1) ACCESSO E PRESA IN CARICO DELL'UTENTE

RICHIESTA DI INSERIMENTO IN CONVENZIONE

- Da parte dell'UVM USI Umbria 2
- Da parte dei Servizi Sociali territoriali

RICHIESTA DI INSERIMENTO IN FORMA PRIVATA

- Da parte della famiglia

SI → La Coordinatrice propone ai genitori una mediazione con i Servizi per procedere all'INSERIMENTO IN CONVENZIONE

NO

VALUTAZIONE INIZIALE

La Coordinatrice del CD (Centro Diurno) valuta con l'equipe la possibilità di accogliere la richiesta in base alla disponibilità dei posti, alla congruenza dell'intervento richiesto, alle caratteristiche dei minori già presenti

NO → Non si procede alla presa in carico

NO → Non si procede alla presa in carico

SI

SI

PRESA IN CARICO IN REGIME DI CONVENZIONE

- In un incontro tra CD e Servizi invianti si condividono gli obiettivi e si ipotizza l'intervento
- In un incontro con la famiglia e se necessario con la presenza dei Servizi invianti, si condividono obiettivi, dettagli e modalità di inserimento

PRESA IN CARICO IN FORMA PRIVATA

- In un incontro tra CD e famiglia si condividono gli obiettivi e si ipotizza l'intervento
- Tramite la famiglia si prendono contatti con gli specialisti (se presenti) per un confronto iniziale sul caso

TEMPI: entro un mese dalla richiesta di inserimento

STRUMENTI: RICHIESTA DI INSERIMENTO (tramite email), DOCUMENTO AVVENUTO INSERIMENTO (rif. PROTOCOLLO CIPSS), VERBALE DELL'INCONTRO CON IL SERVIZIO/CON LA FAMIGLIA DEL MINORE

FASE 2) OSSERVAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PTRI (Progetto Terapeutico Riabilitativo individualizzato)

Nella parte iniziale di PRESA IN CARICO l'equipe esegue l'**OSSERVAZIONE** del minore, tenendo conto di tutte le aree di funzionamento: autonomie, abilità sociali, abilità affettivo-emozionali, abilità comunicative e linguistiche, abilità motorio-prassiche, abilità cognitive



Le osservazioni vengono raccolte nelle schede di **OSSERVAZIONE INIZIALE**, contenute nella **CARTELLA UTENTE**, e guideranno alla stesura successiva del **PROGETTO** e del **PROGRAMMA DI LAVORO**



In un incontro con i referenti per il caso del Servizio di Neuropsichiatria Infantile, si procede alla definizione del **PTRI**, in cui si sintetizzano obiettivi, modalità e durata dell'intervento. Segue un incontro con la famiglia finalizzato alla condivisione del **PTRI**



L'equipe di lavoro procede alla stesura del **PROGRAMMA DI LAVORO** che, tenendo conto degli obiettivi del **PTRI**, individua attività e laboratori idonei al raggiungimento degli obiettivi prefissati

TEMPI: entro sei mesi dall'ingresso del minore presso il Centro



STRUMENTI: CARTELLA UTENTE (SCHEDE DI OSSERVAZIONE, PTRI, PROGRAMMA DI LAVORO)

FASE 3) VERIFICA E MONITORAGGIO

L'equipe pianifica momenti di monitoraggio e verifica tramite incontri di riunione, incontri di condivisione con le famiglie, questionari, con l'obiettivo di valutare:

- L'efficacia delle prestazioni erogate rispetto agli obiettivi delle attività programmate
- L'adeguatezza degli strumenti utilizzati per le attività programmate
- Il raggiungimento degli obiettivi prefissati nel PTRI e la sua eventuale ridefinizione
- Il grado di soddisfazione dei soggetti interessati (utenti, famiglie, Servizi Territoriali)



TEMPI: I tempi del monitoraggio sono definiti nel PTRI per quanto riguarda gli obiettivi da raggiungere. Rispetto alle attività svolte vengono fatte riunioni di verifica settimanali in equipe e almeno 2 incontri l'anno con le famiglie dei minori in carico.



STRUMENTI: CARTELLA UTENTE (PTRI, PROGRAMMA DI LAVORO, DIARIO ATTIVITA', VERBALI INCONTRI), VERBALI RIUNIONE EQUIPE, PROGRAMMAZIONE INIZIALE DI LABORATORIO E RELAZIONE FINALE DEL LABORATORIO

FASE 4) CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO

L'intervento si conclude in seguito al verificarsi di una o più delle seguenti circostanze:

- Recepimento istanza di conclusione dell'intervento presentata da uno dei soggetti coinvolti (genitori o facenti funzione del minore e/o Referenti Servizio inviante)
- Trasferimento presso altro contesto educativo/riabilitativo su decisione dei genitori (o facenti funzione) del minore e/o Referenti Servizio inviante
- Decisione del Centro Diurno (per l'avvenuto raggiungimento degli obiettivi del PTRI del minore o per altri motivi)

Al termine dell'intervento viene effettuato un **incontro conclusivo** con la famiglia, in alcune circostanze con il Servizio inviante, per una restituzione del percorso svolto.

Il Centro inoltre si accorda con la famiglia per garantire al minore un **incontro di saluto** al gruppo degli utenti e all'equipe



STRUMENTI: CARTELLA UTENTE, DOCUMENTO DI AVVENUTA DIMISSIONE, (rif. PROTOCOLLO CIPSS)

L'ammontare complessivo della retta giornaliera per il singolo minore in carico al Centro è definito dal DGR 1608 del 30/11/2009 nella misura di euro 86,24 da modulare, all'interno della convenzione, in base alla frequenza del minore. La retta comprende:

- **Costi del personale**, inclusi i costi dell'assicurazione, della formazione e della supervisione
- **Costi generali**, relativi all'uso e alla manutenzione dei locali, ivi comprese le utenze
- **Spese per i minori**, referibili alla refezione e alla realizzazione delle attività previste

PRESTAZIONI ACCESSORIE

Nello svolgimento delle attività possono essere previste delle prestazioni eccezionali, da concordare con i Servizi Invianti (o con la famiglia nel caso di accesso come privati), da quantificare all'occorrenza.

POSSIBILITÀ DI RETTA PARZIALE IN CASO DI ACCESSO COME PRIVATI

Nel caso di accesso come privati, con pagamento del servizio a carico delle famiglie del minore, verrà concordata la partecipazione economica in base alla frequenza e alle attività proposte

POSSIBILITÀ DI CORRISPETTIVO DIVERSO DALLA RETA GIORNALIERA

Le attività del Centro possono supportare, in ottica di rete con i Servizi territoriali così come con i privati, una progettualità di tipo educativo e riabilitativo, rivolta al minore, prevedendo una presa in carico specifica rispetto alle modalità e tempistiche della frequenza e un corrispettivo diverso dalla retta giornaliera.



FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL GRUPPO DI LAVORO

La formazione del gruppo di lavoro viene pianificata annualmente, a partire dai bisogni evidenziati durante le attività dell'anno precedente, e riguarda tre aree prevalenti:

- **Formazione tecnica di servizio**
- **Formazione cogente**
- **Formazione organizzativa**

Al termine di ogni attività formativa è prevista una valutazione degli apprendimenti, i cui risultati concorreranno alla strutturazione dei successivi moduli formativi.

SUPERVISIONE DEL GRUPPO DI LAVORO

Nel corso dell'anno di attività viene effettuata una costante azione di supervisione rivolta al gruppo di lavoro (Equipe e Coordinatrice) e realizzata attraverso incontri a cadenza almeno bimestrale.

Il reclamo, scritto o orale, può essere sottoposto all'operatore, alla Coordinatrice o direttamente alla Responsabile Qualità della cooperativa CIPSS, ai recapiti indicati nella sezione "recapiti e riferimenti" della presente carta, che provvederà al trattamento e alla risoluzione.

È oggetto del reclamo il mancato rispetto della presente Carta dei Servizi. Qualora lo stesso fosse di competenza di organismi diversi dalla cooperativa, verrà data tempestiva indicazione rispetto ai soggetti a cui si debba rivolgere il reclamo.

I tempi per la gestione da parte della Cooperativa potranno variare da un minimo di 4gg ad un massimo di una settimana. Verrà data risposta nella stessa modalità in cui è stato sottoposto il reclamo.



DIMENSIONI INDICATORI e STANDARD DI QUALITÀ

DIMENSIONE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Personalizzazione del percorso riabilitativo	Redazione del Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato	Per ogni minore in carico viene redatto e aggiornato un PTRI comprensivo di obiettivi personalizzati
	Programmazione e realizzazione di attività flessibili e congruenti con le necessità ed i bisogni riabilitativi del minore	Attivazione di 5 gruppi e di 5 laboratori che consentono un lavoro individuale e/o di piccolo gruppo personalizzato rispetto al PTRI dei singoli utenti
Differenziazione della presa in carico	Predisposizione di procedure e tempistiche di inserimento diversificate per tipologia di richiesta	La Richiesta dai servizi territoriali o da privati viene gestita in una settimana dalla presentazione della stessa, arrivando alla deliberazione sull'inserimento
		La Richiesta di inserimento con urgenza viene gestita nelle 72 ore successive arrivando alla deliberazione sull'inserimento
		La richiesta per singole prestazioni riabilitative viene gestita in una settimana dalla presentazione della stessa
Lavoro in rete e attivazione delle risorse territoriali	Attivazione di protocolli di Intesa con enti ed associazioni del territorio	Almeno due protocolli stilati all'anno
	Programmazione e/o partecipazione ad eventi nel territorio	Almeno un evento all'anno
	Inserimento di tirocini formativi	Almeno uno all'anno

DIMENSIONE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Coinvolgimento attivo dei portatori di interesse	Condivisione del PTRI	Tutti i PTRI vengono condivisi con il servizio inviante e con la famiglia
	Incontri di aggiornamento con le famiglie	Almeno un incontro annuale di gruppo, almeno un incontro annuale individuale
	Rilevamento della soddisfazione	Somministrazione di questionari anonimi sulla soddisfazione dei diversi portatori di interesse, con cadenza almeno semestrale
	Gestione reclami	I Reclami e suggerimenti presentati vengono presi in carico entro una settimana dal ricevimento
Multidisciplinarietà dell'equipe	Presenza di personale educativo e riabilitativo fornito di competenze specifiche e differenziate nei linguaggi e negli strumenti utilizzati	L'equipe è formata da educatori professionali specializzati nei settori della logopedia, musicoterapia, psicomotricità funzionale, terapia occupazionale, atelier laboratoriali
Competenza e qualificazione del personale	Possesso qualifiche professionali	Tutto il personale possiede le qualifiche idonee alla specifica mansione;
	Pianificazione e realizzazione di percorsi formativi annuali a partire dai fabbisogni formativi evidenziati nel corso dell'erogazione del servizio.	Partecipazione di tutta l'equipe ad almeno 1 evento formativo per anno (form. tecnica cogente o organizzativa)
	Attività di supervisione rivolta al coordinamento e all'equipe di lavoro	Incontri a cadenza almeno bimestrale
Rispondenza allo standard di qualità CIPSS nella gestione dei servizi	Individuazione di una coordinatrice e un referente come raccordo tecnico e operativo con gli obiettivi di gestione	Presenza settimanale della coordinatrice (25 ore) e del referente (5 ore)



CIPSS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Sede legale e operativa

Via Della Doga 53/57 - Narni Scalo (TR)

Certificazione

UNI EN ISO 2001:9015

Servizi progettati ed erogati

Servizi educativi per la prima infanzia (0-6 anni)

Servizi socio-assistenziali socio-sanitari e socio-educativi rivolti a minori, adulti, anziani, disabili e con disagio psico-fisico-sensoriale in regime domiciliare, diurno e residenziale

Servizi di psicoterapia e consulenza psicologica in regime ambulatoriale

Recapiti

Telefono: (+39) 0744 / 750977 - (+39) 0744 / 733093

E-mail: cipss@cipss.org

Web: www.cipss.org



CENTRO DIURNO "SOTTOSOPRA"

Indirizzo

Strada Amelia - Giove 7/b - Amelia (TR)

Recapiti

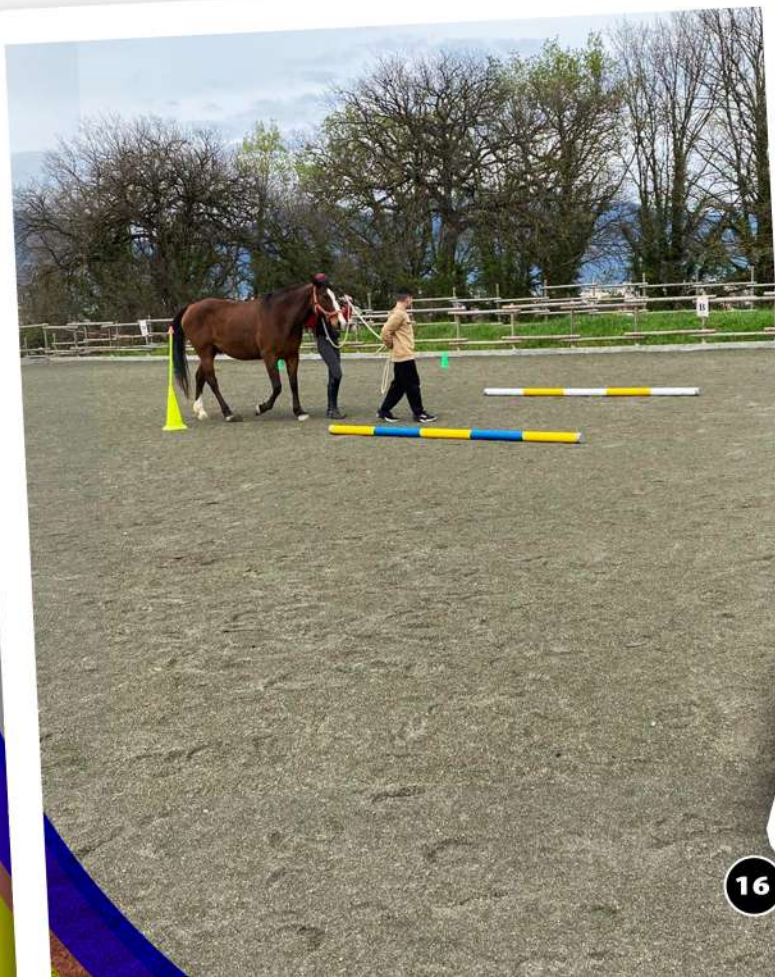
Telefono: (+39) 345 / 3489713

E-mail: centrosottosopra@cipss.org

Coordinamento

Giulia Polimadei





16



CARTA
dei SERVIZI

