



**Fondazione I.R.P.E.A.  
Istituti Riuniti Padovani  
di Educazione e Assistenza**

## *Carta dei Servizi*

### **Centri diurni per persone con disabilità**

---

Revisione – Marzo 2016

#### **Introduzione.**

I Centri diurni svolgono la propria funzione educativa, assistenziale e riabilitativa ponendo al centro la persona e il suo benessere, che dipende in larga parte dalla qualità delle relazioni a lei più prossime.

Questa premessa, che sta alla base delle molteplici attività e iniziative dei Centri diurni, è tradotta in questa Carta dei servizi e traspare dagli aspetti organizzativi, professionali e di funzionamento.

La *mission* dei Centri diurni è rispondere ai bisogni psico-fisici, socio-relazionali e spirituali, rafforzando l'identità, rispettando la dignità personale, migliorando il benessere e la qualità della vita della persona con disabilità e della sua famiglia.

Gli elementi di forza che permettono di raggiungere tali finalità sono: un contesto educativo, assistenziale e riabilitativo dinamico, l'attenzione alla dimensione metodologica e progettuale, un'organizzazione strutturata, un'esperienza consolidata e soprattutto la professionalità del personale e la costante attenzione al mantenimento e alla valorizzazione di relazioni significative nel territorio di riferimento.

Così facendo i Centri diurni operano in una logica di sussidiarietà e di integrazione, per l'inclusione di tutti.

## **Le strutture dei Centri diurni**

I Centri diurni sono servizi territoriali rivolti a persone con disabilità con diversi profili di autosufficienza, a partire dall'età post-scolare, lungo le diverse fasi dell'età adulta.

Localizzati nel territorio della provincia di Padova, sono in possesso dei requisiti previsti dalla normativa e operano in convenzione con l'azienda Ulss 16 di Padova e con l'azienda Ulss 15 Alta Padovana, in piena integrazione con gli altri Servizi sociosanitari e sociali del territorio.

In ogni Centro sono presenti locali adeguati alle attività individuali e di gruppo, spazi per attività motorie e ludiche, laboratori, mense, aree esterne attrezzate. Tutti i locali e le attrezzature sono a norma secondo gli standard d'idoneità e sicurezza previsti per legge.

### Le sedi dei Centri diurni sono:

Centro Diurno "San Giuseppe"

Via B. Pellegrino, 155 - 35137 Padova (tel. 049.8727404 - fax 049.8727272 - e-mail: [sangiuseppe@irpea.it](mailto:sangiuseppe@irpea.it))

Centro Diurno "Santa Rosa"

Via Palladio, 51 - 35134 Padova (tel. 049.612558 - fax 049.8899592 - e-mail: [santarosa@irpea.it](mailto:santarosa@irpea.it))

Centro Diurno "Villa San Francesco"

Via Bonora, 12 - 35012 Camposampiero (tel. e fax 049.5793696 - e-mail: [villasanfrancesco@irpea.it](mailto:villasanfrancesco@irpea.it))

### Presso la sede centrale di Fondazione I.R.P.E.A. sono presenti:

Direzione Centri Diurni

Via B. Pellegrino, 155 - 35137 Padova (tel. 049.8727403 - fax 049.8727272 - e-mail: [direttorecentridiurni@irpea.it](mailto:direttorecentridiurni@irpea.it))

Segreteria Centri Diurni

Via B. Pellegrino, 155 - 35137 Padova (tel. 049.8727400 - fax 049.8727272 - e-mail: [centridiurni@irpea.it](mailto:centridiurni@irpea.it))

## **1. Come si accede ai Centri diurni**

L'ingresso al Centro diurno viene stabilito di concerto tra i tra i servizi dell'azienda Ulss di riferimento e la famiglia.

L'inserimento prevede un periodo di osservazione e verifica per valutare i bisogni e le potenzialità della persona con disabilità. Tale periodo consente di elaborare il progetto personalizzato, nel modo più condiviso possibile.

Sono previste anche altre forme di inserimento:

- quello temporaneo (ad es. per sollevare la famiglia);
- lo stage di persone con disabilità in collaborazione con altri servizi;
- l'inserimento privatistico in cui la famiglia è chiamata a compartecipare economicamente.

La cessazione dell'inserimento nel Centro diurno, sia per rinuncia sia per cambiamento del progetto della persona, vengono valutate e programmate tra la famiglia, i servizi sociali competenti, il direttore e il coordinatore del servizio diurno.

## 2. Come operano e come funzionano i Centri diurni

### La metodologia di lavoro.

Ogni persona viene inserita in un piccolo gruppo e ha come riferimento un educatore e più operatori di assistenza socio-sanitaria.

Per ciascuna persona inserita nel Centro diurno viene annualmente elaborato e aggiornato il Progetto Personalizzato: uno strumento che delinea, in maniera dinamica, il percorso educativo che si prevede di realizzare.

Attraverso obiettivi, strumenti, modalità operative e tempi di verifica specifici viene promossa complessivamente la qualità di vita del soggetto, a partire dalle proprie potenzialità e bisogni, in riferimento alla fase del proprio ciclo di vita.

In particolare il Piano individualizzato comprende:

- l'analisi della situazione di partenza. Dopo una valutazione del soggetto viene elaborato il profilo dinamico-funzionale, dove si evidenziano bisogni, potenzialità e caratteristiche individuali;
- la definizione degli obiettivi generali e specifici nelle seguenti aree: comunicazione, mobilità, cura personale, attività quotidiane, relazioni interpersonali, funzionamento sociale;
- la descrizione delle attività con l'indicazione dei tempi di realizzazione, delle modalità operative e della titolarità degli interventi;
- l'attività di verifica periodica con la definizione di procedure, tempi e strumenti;
- l'individuazione dell'operatore responsabile.

La metodologia prevede che l'intera équipe degli operatori e la famiglia condividano gli obiettivi da raggiungere e le attività previste nel Piano individualizzato, partecipando sia alla fase della progettazione del percorso educativo sia a quella della verifica. Copia del Piano viene consegnata alla famiglia.



## Le attività

Alla persona disabile e alla sua famiglia vengono proposte diverse attività, realizzate in maniera differente in ciascun Centro diurno, in risposta alle molteplici dimensioni di sviluppo della persona.

Per ciascuna dimensione si elencano le principali attività:

- Dimensione cognitiva:

- attività di recupero e sostegno delle abilità scolastiche di base,
- lettura quotidiani e riviste,
- attività informatica.

- Dimensione motoria-riabilitativa:

- attività motoria di base ed educazione al movimento anche con l'utilizzo di ausili (deambulatori, stabilizzatori),
- "Sport nei Ceod" e "Sport Anch'io",
- piscina,
- ippoterapia e attività equestre.

- Dimensione relazionale:

- attività di gruppo e di laboratorio,
- musicoterapia, animazione musicale, coro,
- teatro e danza.

- Dimensione espressiva-artistica:

- laboratorio grafico pittorico espressivo,
- utilizzo "artistico" di materiali vari (carta, legno, stoffa, creta, cera),
- progetto orchestra,
- mostre e concorsi artistici.

- Dimensione comunitaria, di socializzazione e di integrazione:

- realizzazione di feste: Carnevale, Festa d'estate, Festa Campestre, San Martino, Halloween,
- progetti di integrazione con le scuole del territorio,
- gite e uscite didattiche,
- partite di calcio, concerti, spettacoli,
- mercati, fiere e sagre paesane.

- Dimensione pratico-manuale:

- produzione di oggettistica: ceramica, piccola falegnameria, icone, cartonaggio, ricamo e tessitura, vimini, bigiotteria, bomboniere,
- giardinaggio e orto.

- Dimensione delle autonomie personali e sociali:

- igiene, cura personale e della propria immagine,
- alimentazione,
- uso dei servizi pubblici del quartiere e della città,
- weekend in autonomia.

- Dimensione spirituale:

- attività di animazione spirituale,
- preparazione e animazione di celebrazioni liturgiche.

- Dimensione ludico-ricreativa:

- giochi, passeggiate e iniziative conviviali,
- partecipazione a settimane bianche e soggiorni estivi in montagna o al mare,
- realizzazione feste: Carnevale, Festa d'estate, Festa Campestre, San Martino, Halloween.

Le diverse attività socio-educative, riabilitative e assistenziali hanno come scopo quello di:

- garantire risposte adeguate ai bisogni, visti nella loro globalità e nella prospettiva della qualità della vita;
- aiutare ciascuna persona a mantenere, rinforzare e sviluppare le abilità e gli apprendimenti che promuovono l'autonomia possibile e le relazioni interpersonali, anche attraverso la partecipazione comunitaria;
- condividere con la famiglia il progetto di vita della persona disabile;
- favorire l'integrazione fra i diversi servizi che si occupano della persona.

I Centri diurni prevedono anche il servizio di trasporto e il servizio mensa. Il trasporto da casa al Centro e viceversa, può essere affidato a ditte esterne o gestito direttamente dalla Fondazione e organizzato secondo gli orari di funzionamento delle strutture, considerando anche, nel limite del possibile, le esigenze espresse dalle famiglie.

Il servizio mensa è preparato dalla cucina interna nel Centro "San Giuseppe" e da aziende di *catering* del territorio nelle altre sedi.

Il menù generale, organizzato su un ciclo di quattro settimane, e le diete individuali per ospiti con allergie, patologie alimentari e disagi, sono redatti da un dietista e approvati dall'Ulss.

Su tali servizi si garantisce il rispetto dei parametri di legge relativi alla qualità e alla sicurezza, secondo criteri e modalità di controllo predefiniti.



## Il funzionamento

I Centri diurni sono operativi dal lunedì al venerdì ad eccezione delle festività infrasettimanali. Sono previsti periodi di chiusura nelle feste natalizie e nelle ferie estive. Il totale delle giornate di apertura è stabilito dagli accordi contrattuali con le rispettive aziende Ulss e il calendario viene comunicato per tempo alle famiglie.

I Centri sono aperti di norma dalle 8.00 alle 16.00, secondo la seguente giornata tipo:

- arrivo al Centro con il servizio di trasporto o autonomamente,
- accoglienza delle persone,
- attività educative-assistenziali-riabilitative all'interno del centro o presso strutture e contesti esterni,
- pranzo e ricreazione,
- ripresa delle attività,
- ritorno a casa con il servizio di trasporto o autonomamente.

Nel progetto personalizzato è riportata l'organizzazione della giornata e della settimana con le varie attività previste per ogni persona, in coerenza con gli obiettivi stabiliti sulla base delle esigenze, dei ritmi di vita e dei cicli evolutivi di ciascuno.

## Le risorse professionali e la loro formazione

In ogni Centro diurno operano:

- un coordinatore che, in base alle indicazioni del Direttore dei Centri, ha come compiti principali quelli di:
  - indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori,
  - monitoraggio, valutazione e documentazione del servizio nei diversi ambiti che lo caratterizzano,
  - raccordo tra i servizi educativi, sociali e sanitari del territorio,
  - collaborazione con le famiglie e la comunità locale, promuovendo l'integrazione nel territorio;
- figure professionali con funzioni di educazione e di assistenza, distinte in educatori professionali e operatori di assistenza sociosanitaria. Tali figure hanno qualifiche e formazione adeguata e sono presenti nel numero previsto dagli standard indicati dalla normativa regionale di riferimento e dagli accordi contrattuali;
- addetti ai servizi ausiliari: pulizie, preparazione e distribuzione dei pasti.

L'organizzazione prevede inoltre figure unitarie per coordinare e promuovere il miglioramento della qualità dei Centri diurni:

- Direttore dei Centri Diurni: ha la funzione di programmare, pianificare gli obiettivi generali del servizio e gestire i Centri in stretto raccordo con i coordinatori, nel rispetto degli indirizzi formulati dal consiglio di amministrazione e rispondendone al direttore generale della Fondazione;
- segreteria e servizi amministrativi: supportano la corretta gestione dei servizi negli aspetti legali, economici, contrattuali, promozionali e della raccolta e custodia delle informazioni.

Gli operatori di ogni Centro lavorano in equipe, secondo una suddivisione delle persone disabili per piccoli gruppi. Tale organizzazione è a garanzia dei rapporti assistenziali e degli interventi personalizzati. I gruppi degli utenti sono costituiti sulla base di criteri che tengono conto di abilità, bisogni e funzionalità della persona, interessi comuni, patologie, impegno assistenziale e relazionale richiesto.

Settimanalmente gli operatori si riuniscono in equipe coordinati dall'educatore responsabile per programmare e verificare gli interventi personalizzati e i progetti che coinvolgono il piccolo gruppo, per trovare soluzioni ai problemi quotidiani e per condividere modalità operative e obiettivi individuali e di gruppo.

Il coordinatore promuove il lavoro di insieme, coinvolgendo l'intero gruppo degli operatori socio-sanitari e degli educatori, nella programmazione e verifica generale del servizio.

Tutti gli operatori che si occupano direttamente di servizi alla persona sono chiamati a coltivare permanentemente la propria formazione. L'impegno alla formazione continua viene promosso attraverso occasioni formative, individuali e di gruppo, sia interne sia esterne (convegni, seminari, corsi di formazione, occasioni di studio e di confronto).

La formazione permanente degli operatori ha lo scopo di fornire ed aggiornare strumenti teorici e tecnici sempre più rispondenti alle esigenze degli utenti e a favorire quel benessere relazionale indispensabile nei servizi alla persona.

La pianificazione annuale della formazione viene predisposta sulla base dell'analisi dei bisogni formativi del personale e degli obiettivi del servizio, oltre che dei requisiti formativi previsti dalle normative delle diverse materie di rilevanza per il servizio (sicurezza, alimentazione, trattamento dei dati personali).

### **Le risorse comunitarie**

Ogni Centro diurno, oltre ad essere in rapporto di collaborazione con l'azienda Ulss del proprio territorio, contribuendo anch'esso all'integrazione dei diversi servizi socio-sanitari e sociali, è inserito in realtà comunitarie di parrocchia, quartiere, comune. È parte di questi contesti, intervenendo attivamente alla costruzione di quelle relazioni che promuovono l'inclusione della persona disabile, nel pieno diritto alla cittadinanza.

Il Centro diurno favorisce una cultura dell'accettazione e del rispetto nel tessuto sociale del territorio di appartenenza e attiva forme di partecipazione alle opportunità offerte dal territorio.

I Centri sono facilmente accessibili e dispongono di mezzi di trasporto idonei, che permettono quotidianamente ai diversi gruppi di disabili di muoversi, conoscere, incontrare e partecipare alle iniziative.

## **3. La tutela e la partecipazione degli utenti e delle loro famiglie**

### **La gestione delle informazioni**

Per ogni persona inserita viene redatta una cartella nella quale vengono registrate e documentate informazioni riguardanti l'individuo, la sua storia e la sua famiglia, necessarie per la stesura e il monitoraggio del progetto educativo individualizzato.

Questa cartella, nel rispetto della legge sulla tutela dei dati personali, è custodita con la massima cura e riservatezza dal personale incaricato ed è accessibile alla famiglia previa richiesta.

### **Suggerimenti, osservazioni e segnalazioni**

La persona e la sua famiglia possono presentare suggerimenti, osservazioni e segnalazioni di disservizio o di mancato rispetto degli impegni previsti nella presente carta.

I suggerimenti e le osservazioni possono essere presentati a voce o per iscritto al direttore dei Centri o al coordinatore del Centro. Il direttore o il coordinatore è tenuto a rispondere entro 7 giorni, nella stessa modalità (a voce o per iscritto) in cui sono stati presentati.

Le segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni previsti vanno presentate in forma scritta al direttore dei Centri che provvede a protocollarle. Il direttore quindi dovrà verificare quanto segnalato e fornire, entro 15 giorni dalla data di ricezione, una risposta scritta e motivata alla persona interessata.

Le segnalazioni relative a violazioni del Codice etico devono essere presentate secondo le indicazioni riportate nel modello organizzativo ex. D.lgs. 231/01.

## **I diritti e i doveri della famiglia**

Il coinvolgimento delle famiglie dei disabili nella vita del Centro diurno è promosso a più livelli:

- nella fase della programmazione e della verifica del percorso educativo ed assistenziale del proprio familiare, nel rispetto del ruolo di ognuna delle parti, attraverso colloqui e continui scambi informativi;
- nelle diverse occasioni e iniziative continuamente proposte per adeguare attività e strumenti, attraverso la presenza e il contributo, anche economico, delle famiglie, nell'ambito delle possibilità di ciascuno. Tali iniziative si realizzano sia all'interno del centro sia sul territorio;
- nel sostenere e promuovere gli spazi di partecipazione e confronto sia degli Organismi di rappresentanza sia delle Associazioni dei familiari di ciascun Centro.

La collaborazione e la condivisione con la famiglia del percorso educativo è uno dei presupposti fondamentali del servizio e nello stesso tempo costituisce una metodologia per garantire l'attuazione degli interventi e la qualità degli stessi.

I familiari sono chiamati a comunicare l'emergere di nuove situazioni tali da consentire un adeguamento degli interventi e collaborano all'osservanza delle norme igienico-sanitarie, nel pieno rispetto di tutti, come presupposto indispensabile alla vita comunitaria.

La Fondazione IRPEA promuove la partecipazione dei familiari alla vita dei Centri. A questo scopo sono attivi organismi di rappresentanza dei familiari previsti dal regolamento delle "Modalità di partecipazione dei familiari dei Centri diurni".

Gli organismi presenti in ciascun Centro sono: l'Assemblea, costituita dai familiari degli utenti e il Comitato, eletto ogni tre anni dall'assemblea, che nomina al suo interno il Presidente.

Questi organismi hanno lo scopo di condividere gli indirizzi di fondo, di promuovere le proposte finalizzate a dare valore e visibilità alle iniziative e ai progetti del Centro e dare voce alle richieste provenienti dalle famiglie.

Da diversi anni, inoltre, interagisce con i nostri servizi l'Associazione Famiglie delle Persone con Disabilità IRPEA – PADOVA", con propria personalità giuridica. Con essa esiste da tempo una collaborazione costruttiva soprattutto su attività di sensibilizzazione, socializzazione, formazione e sostegno.

## **6. La valutazione dei Centri diurni**

Per verificare e valutare i risultati dei Centri diurni, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità, sono previsti diversi strumenti di controllo sulla gestione sia degli aspetti contabili sia del conseguimento degli obiettivi e degli scopi generali del servizio. In particolare, i risultati raggiunti sull'utenza sono valutati attraverso il monitoraggio permanente e il sostegno ai processi educativi-assistenziali. Questa funzione è svolta dalla direzione e i coordinatori dei singoli Centri diurni.



L'attività si concretizza tramite la supervisione e l'accompagnamento nella costruzione e nella verifica dei Progetti personalizzati, l'adozione di strumenti di osservazione-valutazione, il continuo confronto e condivisione tra l'equipe degli operatori di riferimento e la famiglia.

Per tutti gli operatori è prevista settimanalmente la riunione di equipe, con lo scopo di condividere e coordinare il lavoro, monitorare e valutare l'efficacia degli interventi sul gruppo e nei percorsi individuali.

Sono attivate modalità di rilevazione del grado di soddisfazione sia della persona con disabilità sia dei familiari, sull'intervento complessivamente realizzato.

La programmazione globale e gli obiettivi generali del servizio vengono valutati e verificati nel coordinamento settimanale tra il direttore e i coordinatori dei Centri.

## Organizzazione

La gestione di tutti i processi di lavoro dei Centri Diurni della Fondazione IRPEA si conforma alle indicazioni contenute nel modello Org.vo ex d.lgs. 231/01.

Il MO231 è un sistema di compliance costituito da un insieme di regole, procedure e protocolli che mirano a contrastare efficacemente i rischi di commissione dei reati indicati dal d.lgs., intervenendo su due fattori determinanti: i) la probabilità di accadimento dell'evento e ii) l'impatto dell'evento stesso. Il sistema è stato pertanto costruito tenendo conto della realtà giuridica, organizzativa e operativa della FONDAZIONE I.R.P.E.A.

Il percorso di sviluppo, adozione e implementazione risponde all'esigenza di garantire, a tutti i portatori di interesse che si interfacciano con la FONDAZIONE I.R.P.E.A., che l'ente è dotato di una organizzazione sostenibile che rispetta la legalità e la trasparenza, ed è improntata al miglioramento continuo.

