

Gruppo
Centri Diurni
DAKOTA Alfa
DAKOTA Beta



Carta di Servizio

*La Carta del Servizio è destinata ai cittadini, agli utenti, alle istituzioni del territorio, alle associazioni di volontariato. Essa è corredata di informazioni di rapida consultazione per meglio conoscere la realtà del Gruppo Centri Diurni **DAKOTA**, e con l'obiettivo di assicurare i principi di trasparenza e di accessibilità del Servizio.*

*Prima pubblicazione 2011
Seconda revisione Novembre 2013
Terza revisione Gennaio 2015
Quarta revisione Novembre 2018*

1. Chi siamo ?

Il GRUPPO CD DAKOTA è costituito da due Centri Diurni, Alfa e Beta, offre Programmi Socio Educativi e Riabilitativi, è uno dei servizi della Cooperativa Sociale Primula (ONLUS) con sede a Valdagno (VI) ed è in convenzione con l'Azienda ULSS n.8 "Berica". Si rivolge a persone con disabilità con diversi profili di non autosufficienza dai 16 ai 65 anni.

1.1 La nostra mission

Il Gruppo Centri Diurni Dakota persegue, in maniera concreta e solidale, obiettivi di sviluppo, accrescimento e mantenimento delle abilità personali, sociali, lavorative, delle persone con disabilità contribuendo:

- Al raggiungimento di livelli condivisibili di dignità benessere e pari opportunità di queste persone, delle loro famiglie e di riflesso della Comunità tutta.
- Alla realizzazione, in un'ottica di inclusione sociale, del sogno di una vita qualitativamente migliore.

1.2 I nostri obiettivi

- Accrescere e mantenere le competenze e le abilità funzionali per una migliore qualità di vita.
- Promuovere l'equilibrio e il benessere psicofisico della persona.
- Sviluppare l'autonomia personale e sociale.
- Favorire la socializzazione, l'inclusione sociale e, ove possibile, percorsi formativi propedeutici alla sperimentazione di forme di vita indipendente e/o ad un eventuale inserimento sociale in contesto lavorativo.
- Valorizzare le peculiarità di ogni individuo.

2. Organizzazione ed erogazione del servizio

2.1 Sede ed orari:

Apertura dal Lunedì al Venerdì con orario dalle 8.00 alle 16.00 con moduli a tempo pieno o parziale garantendo una frequenza settimanale complessiva di 35 ore settimanali per 227 giorni di apertura l'anno escluse la pausa estiva e natalizia, le chiusure per programmazione, formazione e aggiornamento personale. La sede in via Gasdotto 9b, Valdagno (VI), accoglie entrambi i servizi e risiede in una struttura di 1412 mq che garantisce a ciascuna Unità di Offerta una distribuzione degli spazi conforme ai requisiti richiesti dalla normativa vigente. Per lo svolgimento di alcune attività trasversali e delle routine quotidiane del Centro alcuni spazi sono utilizzati da entrambi i Servizi in maniera programmata e secondo quanto previsto dai PP degli ospiti.

Spazi:

- 2 spazi per laboratori di Terapia Occupazionale
- 2 spazi per Laboratori Educativi e Riabilitativi
- 1 stanza multisensoriale
- 1 palestra per l'attività motoria
- ampio spazio relax e ludico
- 1 piccola cucina attrezzata per l'attività educativa
- 1 refettorio - mensa (50 coperti)
- 1 cucina autorizzata
- 2 spazi magazzini
- 4 bagni attrezzati con relativi ausili
- 3 bagni accessibili a persone con disabilità senza limitazioni motorie
- 2 bagni ad uso esclusivo del personale
- 1 ufficio educatori
- spazio parcheggi

2.2 Strutturazione del servizio

Si struttura in due Centri Diurni con una capacità ricettiva complessiva di 41 ospiti (16 posti per Dakota Alfa e 25 per Dakota Beta).

- **Prima Unità d'offerta: CD DAKOTA ALFA**
Accoglie persone con disabilità che hanno un livello assistenziale di primo e secondo livello di gravità. Offre un programma socio educativo prevalentemente riabilitativo e assistenziale orientato alla promozione e allo sviluppo di nuove abilità funzionali alla propria autonomia personale e a migliorare la propria Qualità di Vita.
- **Seconda Unità d'offerta: CD DAKOTA BETA**
Accoglie persone con disabilità che hanno un livello assistenziale di secondo e terzo profilo di gravità. Offre un programma socio educativo centrato sulla Terapia Occupazionale e sulle attività educative propedeutiche alla propria autonomia personale, alla sperimentazione anche di forme di vita indipendente e/o ad un eventuale inserimento sociale in contesto lavorativo volti a migliorare il proprio Progetto di Vita.

2.3 La nostra offerta

Il Gruppo Centri Diurni Dakota propone un percorso educativo e riabilitativo individuale attraverso la formulazione di un Progetto Personalizzato (PP) che viene redatto in conformità al Progetto Globale della persona approvato in sede di UVMD (Unità Valutativa Multidimensionale). Nella definizione del PP vengono coinvolte tutte le figure di riferimento dell'ospite: famiglia, assistente sociale di riferimento, eventuale medico o psicologo, educatore ed operatori tutor di servizio e l'utente stesso, così da garantire un intervento coerente, condiviso e quindi efficace. Il PP ha durata annuale e sono previste verifiche in itinere.

Interventi strutturati e attività proposte nei due centri attraverso progetti individuali o a piccoli gruppi:

- **Attività nell'area delle autonomie personali e sociali**
 - Attività di psicomotricità e motoria
 - Attività di stimolazione sensoriale
 - Attività espressive manuali con diverse tecniche e materiali
 - Crea storie, video, narrazioni e ricerca con l'uso di tecnologie informatiche
 - Attività di cucina
 - Assemblea settimanale
 - Salone di bellezza
 - Addestramento all'uso dei mezzi pubblici
- **Attività occupazionali e di laboratorio finalizzate a prodotto finito:**
 - Assemblaggio in collaborazione con imprese locali
 - Artigianato (legno, materiale e design di riuso, ceramica)
 - Allestimento vetrine in collaborazione con esercizi commerciali locali
 - Attività di aggiustatutto
- **Attività socio-ricreative:**
 - Uscite e Progetti nel territorio con Scuole, Comune ed altre realtà
 - Soggiorni programmati in sedi diverse dal Centro Diurno
 - Eventi culturali, ludici e sportivi
 - Feste ecc.
- **Servizi di trasporto e accompagnamento:**
 - 4 pulmini di cui 3 attrezzati con pedana
- **Servizio Mensa**
- **Attività di informazione, di ascolto e di coordinamento con le famiglie**

2.4 Personale ed èquipe professionale

Nei due centri viene garantito il rispetto degli standard operativi con le figure di:

- Educatore con funzioni di Coordinatore
- Educatori professionali
- Operatori socio sanitari
- Ausiliari addetti alla cucina e alla pulizia degli ambienti

Collaboratori con presenza programmata

- 1 Istruttore Qualificato di Scienze Motorie
- 1 Educatore Professionale a progetto
- 1 Psicologo Psicoterapeuta con presenza programmata a progetto
- 1 Psicologo Psicoterapeuta con funzione di supervisione d'èquipe
- Volontari a sostegno della programmazione e delle attività ricreative

2.5 Modalità di accesso

L'accesso al servizio avviene a seguito di presentazione della domanda all'Azienda ULSS da parte di un familiare o dell'amministratore di sostegno. La domanda è valutata in sede di UVMD (Unità Valutativa Multidimensionale) dall'Azienda ULSS. L'inserimento al Centro Diurno è disposto formalmente dall'Azienda ULSS con nota scritta inviata alla Cooperativa, alla persona con disabilità, alla famiglia/amministratore di sostegno/tutore. La nota contiene:

- i dati anagrafici della persona con disabilità
- il nominativo e recapito di un referente per gli aspetti giuridici ed economici
- la data dell'UVMD di approvazione dell'inserimento
- la data di inizio inserimento e la durata del percorso educativo-riabilitativo
- il contributo economico annuale e giornaliero derivante dalla valutazione effettuata tramite scheda S.Va.M.Di. (Scheda Valutazione Multidimensionale)
- il referente del caso dell'Azienda ULSS definito in sede di UVMD
- le indicazioni del numero di ore settimanali frequentate
- le modalità di trasporto al Centro Diurno

2.6 Regolamento

Il Gruppo Centri Diurni Dakota consegnerà un Regolamento interno per la gestione dei rapporti tra la famiglia della persona con disabilità, il tutore/amministratore di sostegno (ADS) e il servizio stesso. Tale documento dovrà essere sottoscritto tra tutte le parti in causa compresa, ove possibile, la persona con disabilità.

2.7 I costi

La tariffa, comprensiva della quota sanitaria a carico dell'Azienda ULSS nella misura del 67,5% e della quota sociale a carico dell'Ente Locale nella misura del 32,5%, è stabilita dalla normativa regionale.

2.8 Idoneità al funzionamento

- Il Gruppo Centri Diurni Dakota è autorizzato all'esercizio e accreditato istituzionalmente dalla Regione Veneto ai sensi della Legge Regionale 22 del 2002
- Adempimento legge sulla sicurezza T.U. 81
- Utilizzo del MOGS (Modello Organizzativo per la Gestione e la Sicurezza) ai sensi dell'Art.30 del D.L.G.S. 81/08 e del D.M. 13/02/2001
- Certificazione HACCP per il controllo dell'igiene alimentare

3. I nostri impegni

3.1 Tutela della privacy

La Cooperativa Primula e il Gruppo Centri Diurni Dakota si impegnano al rispetto delle normative sulla Privacy ai sensi dell'art. 5 della Legge n.135/90 e a garantire la tutela dei dati personali ai sensi e per gli effetti del D. Lgs N. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

3.2 Soddisfazione dell'utente

Il Gruppo CD DAKOTA si impegna a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza attraverso la somministrazione periodica di questionari agli ospiti e alle relative famiglie per conoscere la percezione di qualità e accogliere suggerimenti utili al miglioramento continuo del Servizio. Gli esiti sono presentati all'assemblea genitori per una più ampia condivisione.

3.3 Modalità di reclamo

L'ospite e/o la famiglia hanno il diritto di segnalare eventuali disfunzioni del Servizio. In questo caso saranno supportati dal Coordinatore del Servizio per presentare un Reclamo scritto al Presidente della Cooperativa Primula con obbligo di risposta entro un massimo di 10 giorni. Il Coordinatore del servizio e/o il Presidente garantiscono la disponibilità ad un colloquio individuale per qualsiasi difficoltà o reclamo verbale.

3.4 I fattori della qualità

| | | |
|-----------------------------------|---|--|
| QUALITÀ ORGANIZZATIVA | | L'azienda ULSS monitora il funzionamento e la qualità dei Centri, tramite visite o sopralluoghi, per verificare il rispetto degli indicatori previsti dalla normativa e dall'accordo contrattuale |
| | Continuità del Servizio | <ul style="list-style-type: none">• Aperture per 227 gg/anno dalle 8.00 alle 16.00• Rispetto degli standards degli operatori previsti dalla L. R.22 |
| | Comunicazione e rapporto con le famiglie | <ul style="list-style-type: none">• Almeno 1 assemblea annua sulla programmazione educativa e sugli aspetti organizzativi del Servizio• Almeno 2 incontri individuali annui per informazioni e confronto sul PP anche su richiesta• Incontri periodici, almeno 2 volte l'anno, con piccoli gruppi di familiari o assembleari e una rappresentanza dell'equipe con lo scopo di confrontarsi sulla gestione quotidiana e sulla qualità della vita della medesima struttura• Comunicazioni scritte in itinere su attività, iniziative e progetti e 2 volte l'anno per il menù• Ascolto famiglia a richiesta |
| QUALITÀ EDUCATIVA E ASSISTENZIALE | Progetto personalizzato | <ul style="list-style-type: none">• Garantito al 100% dell'utenza• Periodicità annuale• Congruenza del PP con i bisogni dell'utente• Congruenza delle attività programmate con gli obiettivi del PP |
| QUALITÀ RISORSE UMANE | Rapporti di prossimità | <ul style="list-style-type: none">• 1 OSS referente per utente |
| | Titoli di studio | <ul style="list-style-type: none">• 100 % requisito della L.R. 22 |
| | Attività di Programmazione, Formazione, Aggiornamento | <ul style="list-style-type: none">• 70 ore annue per operatore• Adempimento 100% della formazione Obbligatoria• Piano formativo del Servizio programmato sulla base della raccolta dei bisogni delle diverse professionalità presenti in equipe• 1 riunione d'equipe settimanale congiunta tra i 2 Centri• 1 riunione d'equipe settimanale distinta per Centro• Attività di supervisione 1 volta al mese |

4. La durata

La carta di servizio ha validità 3 anni dalla data di pubblicazione

Gli standard etici di comportamento della Cooperativa PRIMULA

- Principio di legalità
- Equità ed uguaglianza
- Tutela della persona
- Trasparenza
- Onestà
- Riservatezza
- Tutela ambientale
- Protezione della salute e sicurezza

Gruppo Centri Diurni **DAKOTA**

Via Gasdotto n. 9/b

36078 Valdagno (Vi)

Tel. 0445.402033

dakota@coopprimula.it

Ufficio di Amministrazione
e Presidenza **PRIMULA**

Via Gasdotto n.9/b

36078 Valdagno (Vi)

Tel. 0445.488252

Fax 0445.401833

amministrazione@coopprimula.it

info@coopprimula.it

coopprimula@pec.it



www.coopprimula.it