



CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 n. 5" Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" individua i principi fondamentali ispiratori a cui le Organizzazioni che erogano servizi di pubblica utilità sono tenute ad uniformare il proprio operato.

La Carta dei Servizi deve essere guidata dalla corretta definizione di qualità, ossia della qualità intesa come rapporto tra la prestazione del servizio offerto e le aspettative dei nostri utenti. In questo senso la Carta si pone dunque due obiettivi:

- 1 dare garanzie agli utenti rispetto alla soddisfazione delle loro aspettative e rispetto agli standard minimi di servizio garantito
- 2 promuovere il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti

La Fondazione Manlio Canepa Onlus in osservanza alla normativa vigente si impegna a rispettare **i principi** che seguono

UGUAGLIANZA e IMPARZIALITA'

La Fondazione si impegna a garantire il rispetto dei diritti di ognuno nell'erogazione dei servizi, garantendo il rispetto della privacy e l'assenza di distinzioni e discriminazioni di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.

Il Coordinatore ed il Personale del Centro Antares e dei servizi ad esso collegati, nell'esercizio delle attività, garantiscono a tutti gli utenti l'adozione di comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

CONTINUITA'

L'assistenza ai nostri utenti viene fornita secondo una programmazione annuale, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali

PARTECIPAZIONE

La Fondazione promuove il coinvolgimento degli utenti e delle famiglie nell'erogazione dei servizi loro destinati. A tal fine, trasmette informazioni sul servizio e riconosce agli utenti e ai loro familiari il diritto di ottenere le notizie che li riguardano, di presentare i documenti, formulare i suggerimenti ed inoltrare i reclami.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Fondazione s'impegna a garantire il contratto di servizio stipulato con il Comune di Lerici e avrà cura di migliorare il livello di efficienza e di efficacia dei servizi erogati, sensibilizzando gli utenti e le loro famiglie ad un miglior utilizzo dei servizi stessi.

La Fondazione si impegna a porre le condizioni affinché le risorse finanziarie siano utilizzate in maniera sempre più efficace con l'obiettivo di ottimizzare la qualità dei servizi erogati, impiegando opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali

CHIAREZZA E CORTESIA

La Fondazione attraverso il personale s'impegna a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti.

In particolare, si propone la massima attenzione alla semplicità ed alla comprensibilità del linguaggio utilizzato e si impegna ad adeguare costantemente le modalità con le quali scambia informazioni con gli utenti.

La cortesia sarà curata anche attraverso opportune azioni formative dirette alle persone che operano all'interno delle strutture

TRASPARENZA

La Fondazione in osservanza alla L. 241/90, considera fondamentale la trasparenza nella propria attività di erogazione dei servizi

I fruitori dei servizi e le loro famiglie devono essere messi in condizione di ricevere le puntuali informazioni "tecniche" e di conoscere le ragioni alla base della determinazione della contribuzione ad alcuni servizi, nonché le responsabilità, le motivazioni, i risultati, i problemi connessi alla gestione e all'erogazione dei servizi stessi. La Fondazione Manlio Canepa Onlus nel cercare di dare concreta attuazione a questi principi e di perseguire gli obiettivi di una maggior trasparenza e qualità dei servizi offerti, ha ritenuto fondamentale instaurare un rapporto costruttivo con gli utenti e le famiglie sino dalla prima reciproca presentazione, garantendo una chiara e corretta informazione sulla propria attività

La Fondazione Manlio Canepa Onlus in osservanza alla normativa vigente si impegna ad attuare gli strumenti per garantire l'erogazione di servizi di qualità:

1 adozione di standard generali e specifici da sottoporre a verifica da aggiornare e migliorare progressivamente

2 semplificazione delle procedure

3 informazione agli utenti

4 rapporti con gli utenti caratterizzate da rispetto e cortesia

5 dovere di valutazione della qualità dei servizi attraverso apposite verifiche sulla qualità dei servizi erogati e l'acquisizione periodica della valutazione degli utenti sulla qualità del servizio

6 la tutela dell'utente attraverso procedure di reclamo.

La Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti di comunicazione attivati per far conoscere alla collettività (ma soprattutto alle persone disabili, alle loro famiglie ed ai servizi del territorio) gli scopi delle prestazioni erogate.

La Fondazione Manlio Canepa è una ONLUS che trae origine legale dalla trasformazione dell'IPAB Manlio Canepa i cui soci fondatori sono il Comune di Lerici, la Fondazione CARISPE, l'ASL n.5 Spezzino, l'Associazione denominata PLEIADI.

La Fondazione ha personalità giuridica di diritto privato, opera senza fini di lucro con autonomia statutaria e gestionale e persegue scopi di utilità sociale.

La Fondazione persegue principalmente lo scopo di realizzare iniziative aventi l'esclusivo obiettivo del perseguimento di finalità di solidarietà sociale, relativamente al settore dell'assistenza sociale e socio sanitaria, a favore dei cittadini disabili prioritariamente del nostro territorio.

Tale finalità è perseguita attraverso la promozione e gestione dei servizi socio sanitari rivolti prevalentemente alla socializzazione delle persone disabili, anche con interventi sostitutivi della famiglia, la cui realizzazione viene garantita attraverso l'impiego delle professionalità previste dalla vigente normativa.

SERVIZI EROGATI DALLA FONDAZIONE:

- centro diurno Antares
- servizio trasporto casa centro e viceversa
- laboratori integrativi
- consulenza psicologica
- casa famiglia
- attività di socializzazione
- evergreen

ACCESSO AI SERVIZI

Possono accedere ai servizi i cittadini portatori di handicap medio grave di tipo fisico psichico e psicofisico di norma di età superiori ai 18 anni, prioritariamente residenti nel territorio del Comune di Lerici.

L'ammissione ai servizi offerti dalla Fondazione è subordinata alla valutazione dell'unità operativa disabili dell'ASL 5 spezzino.

Il cittadino disabile che intende usufruire di uno o più servizi erogati dalla Fondazione deve presentare richiesta scritta al Presidente secondo le procedure deliberate dal Consiglio di amministrazione.

A conclusione dell'iter procedurale la Fondazione M.C. Onlus informerà il presentatore dell'istanza dell'esito della stessa e del contributo di solidarietà annualmente applicato.

CONTRIBUTO DI SOLIDARIETA

'E' previsto un contributo annuale di solidarietà per i frequentanti del Centro Antares frazionabile in dodici mensilità L'importo della contribuzione sarà definito

annualmente dal C.d.A. sulla base dell'analisi dei costi previsti nel bilancio di previsione

Nel caso che una famiglia abbia difficoltà a versare le quote contributive previste, su istanza della famiglia stessa alla Fondazione sarà possibile concordare una rateizzazione di quanto dovuto

PRIORITA' DI AMMISSIONE

- a) condizioni personali conseguenti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria
- b) utenti senza familiari tenuti agli alimenti ai sensi dell'art. 433 del c.c.
- c) livello di non autosufficienza dell'utente valutate dall'ASL

CENTRO DIURNO

Il Centro è situato in un immobile di proprietà della Fondazione in Viale Vittoria n. 39 San Terenzo. Svolge una funzione socio educativo e terapeutica sul singolo individuo, mirata a recuperare le capacità fisiche intellettuali e a migliorarne il livello di interrelazione e di inserimento sociale.

Il Centro diurno:

- effettua interventi integrati assistenziali educativi e sanitari a rilevanza sociale così come definito ai sensi del DPCM 14.02.2001
- favorisce il sostegno e il coinvolgimento della famiglia nell'opera socio-educativa per evitare l'istituzionalizzazione del disabile
- facilita l'integrazione del disabile nell'ambiente sociale esterno

Le finalità del centro sono assicurate attraverso le seguenti prestazioni:

- ospitalità diurna
- accudimento alla persona
- servizio mensa
- attività di osservazione ed orientamento mirate a potenziare l'autonomia del soggetto, a migliorare lo sviluppo delle competenze linguistiche, logico operative, critiche estetiche, motorie e delle abilità manuali.
- inserimenti degli utenti nel contesto territoriale.

Il Centro Antares è autorizzato al funzionamento socio-educativo e di carattere sociale ai sensi della DGR 944/2018 quale "struttura a ciclo diurno per disabili – per interventi socio-educativi finalizzati al mantenimento ed al recupero di livelli di autonomia alla persona e al sostegno alla famiglia, di cui agli artt. 2,7 comma 1 e 5 del D.P.C.M. dipartimento della Solidarietà Sociale N.308/2001 ed inerenti al carattere sociale.

Il coordinatore è a disposizione delle famiglie previo appuntamento

Il Centro rimane aperto tutto l'anno e con le modalità previste appositamente per gli interventi socio-educativi.

L'orario di apertura è dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 15,30

Il Centro resta chiuso nei giorni festivi infrasettimanali.

TRASPORTO

La Fondazione garantisce ai disabili residenti nel territorio di Lerici frequentanti il centro diurno, un servizio giornaliero di trasporto dal domicilio del disabile alla struttura e viceversa per coloro che ne fanno richiesta e compatibilmente con gli automezzi a disposizione.

La fruizione del servizio può prevedere una contribuzione da parte dell'utente stabilita annualmente dalla Fondazione.

LABORATORI INTEGRATIVI

La Fondazione organizza laboratori di tipo integrativo alle attività svolte all'interno del centro diurno e al di fuori dell'orario giornaliero.

I laboratori devono essere compatibili con gli obiettivi previsti nei progetti educativi individualizzati (PEI) strutturati dagli educatori del centro.

Possono essere anche condotti da consulenti esterni previa approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione della Fondazione di specifici progetti presentati dagli stessi.

La frequenza ai laboratori è soggetta ad un contributo di solidarietà da parte delle famiglie.

Qualora venisse richiesta la partecipazione ai laboratori da parte di utenti di altro territorio è prevista una contribuzione a carico dell'utente e/o del Comune di residenza.

L'importo del contributo di solidarietà per gli utenti esterni sarà definito annualmente dal C.d.A. sulla base dell'analisi dei costi ed in rapporto al numero di utenti che usufruiranno di questi servizi

Per queste attività non sono previsti il servizio di mensa e di trasporto.

CONSULENZA PSICOLOGICA

Alle famiglie degli utenti frequentanti il centro diurno è fornita una consulenza psicologica da parte di un professionista esterno.

La consulenza mira a dare sostegno alle famiglie con l'intento di sostenerle nel processo di crescita e di integrazione sociale del disabile.

La consulenza avrà una cadenza mensile e si svolgerà con metodologie stabilite dal professionista esterno.

Il servizio di consulenza periodico è gratuito.

Qualora insorgano problematiche che richiedono uno specifico intervento sulla famiglia o sul disabile l'onere finanziario è a carico della famiglia.

PROGETTO DI VITA INDIPENDENTE

I progetti di vita indipendente vengono attivati presso la casa famiglia che è collocata in un appartamento di proprietà della fondazione situato al piano 2° di un fabbricato nella frazione di San Terenzo in Via Pontremoli n°1, in prossimità del centro diurno e può accogliere un numero max. di n. 5 persone ospitate contemporaneamente.

E' un servizio che offre alle persone disabili opportunità di vivere in autonomia in un ambiente extra-familiare.

Per questo servizio è prevista una compartecipazione da parte dell'utente e/o da finanziamenti per disabili.

ATTIVITA' DI SOCIALIZZAZIONE

Per attività di socializzazione si intendono quelle iniziative che coinvolgono gli utenti al di fuori delle ore di apertura del centro diurno e della casa famiglia, come ad esempio le vacanze estive, le visite guidate, partecipazione ad eventi particolari ad iniziative socio culturali, etc...

Le attività di socializzazione devono essere compatibili con gli obiettivi previsti nei progetti educativi individualizzati (PEI) strutturati dagli educatori del centro.

Possono essere condotti da educatori del centro o da consulenti esterni previa approvazione da parte del Presidente della Fondazione di specifici progetti presentati dagli stessi.

La Fondazione si riserva la possibilità di affidare direttamente a terzi la gestione di dette attività.

La fruizione del servizio prevede una contribuzione da parte dell'utente e/o famiglia sulla base dei costi sostenuti dalla Fondazione.

ATTIVITA' DI SUPPORTO FAMILIARE A DOMICILIO

La Fondazione offre la possibilità di un supporto familiare individuale attraverso un operatore della cooperativa appaltatrice. Il progetto va redatto di concerto con la famiglia che si prenderà carico degli oneri economici.

RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO

La Legge Quadro sul Volontariato n. 266 dell'11/08/91 promuove tale attività come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo.

In tal modo la Fondazione promuove e favorisce l'inserimento di volontari accreditati registrati in un apposito albo della Fondazione, che in collaborazione con la Coordinatrice e il personale affianchino i disabili nelle attività di socializzazione.

I contenuti di questa Carta dei Servizi devono essere applicati fedelmente da tutti coloro che collaborano a vario titolo alle attività del Centro.

La politica della Fondazione prevede che l'affidamento a terzi della gestione del Centro da ricercare attraverso gara pubblica tra le Cooperative che hanno previsto al loro interno la Certificazione di qualità ISO 9001 garantendo quindi un ulteriore controllo sulla qualità del servizio.

SEGRETO PROFESSIONALE - TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Tutti gli operatori dei Servizi sono consapevoli dell'importanza del segreto professionale e di quello d'ufficio, del rispetto della privacy e sono coinvolti nell'osservanza dei principi che li regolano

Lerici, li 22 febbraio 2021

IL PRESIDENTE
Roberto De Simone

