

# CARTA DEI SERVIZI

## ***CENTRO DIURNO C.U.I.***

**Aggiornata al 12/03/2022**

Gentile lettore,

la Cooperativa Unitaria Invalidi C.U.I. conformemente alla normativa regionale (regione Toscana) ha adottato la presente Carta dei Servizi allo scopo di farLe conoscere chi siamo, le caratteristiche delle nostre prestazioni e garantire la trasparenza nell'erogazione di servizi offerti dalle nostre strutture.

La consultazione della nostra Carta dei Servizi, consentendoLe di conoscere preventivamente le peculiarità, gli obiettivi ed i servizi del Centro Diurno, Le riconosce un ruolo attivo nella scelta e nella verifica della qualità del nostro lavoro.

Essa rappresenta un contratto che la Cooperativa stipula con i propri utenti allo scopo di tutelarne il diritto all'informazione, alla scelta, alla partecipazione e al coinvolgimento diretto per migliorare l'assistenza educativa - assistenziale degli utenti, tutelando la loro salute psico-fisica.

La Carta dei Servizi viene consegnata a chiunque ne faccia richiesta.

Certi di poter soddisfare le Sue aspettative, saremo lieti di mostrarLe i nostri servizi e le nostre strutture.

I più cordiali saluti

Il Presidente della Cooperativa

Ambra Giorgi

## PRESENTAZIONE

### La nostra storia e le nostre finalità

La CUI nasce nel 1975 per opera di un gruppo di genitori che sentirono il bisogno di creare un ambiente che desse la possibilità ai loro ragazzi di realizzare un'attività lavorativa. L'obiettivo era quello di superare la condizione di emarginazione vissuta dai disabili differenziandosi da altre strutture che erano improntate maggiormente ad una dimensione di contenimento. L'idea di fondo era quella di offrire ai giovani disabili un'opportunità lavorativa come supporto alla costruzione di un'identità completa e complessa di persona, cioè al rafforzamento ed alla strutturazione complessiva della personalità tanto sul piano sociale che psicologico e relazionale. Il progetto originario, basato sul lavoro, formazione ed addestramento interno, finalizzato all'inserimento in strutture lavorative esterne, negli anni, ha subito grosse modificazioni: all'inizio degli anni '90 la legge sulla cooperazione ha determinato una svolta sostanziale imponendoci di essere una Cooperativa che effettua un servizio sociale. Nacque, dunque, la necessità di nuovi programmi integrati con le attività esistenti. Si è trattato di un percorso nuovo ma che non intendeva rompere con il passato, sempre basato sull'attivazione delle potenzialità psicologiche, psicomotorie e relazionali individuali dei nostri utenti, all'interno di una organizzazione basata su attività lavorativa /occupazionale.

Nel 1989 nasce all'interno della cooperativa il reparto Petit - Atelier che rispondeva agli inserimenti proposti dalla psichiatria. Con il tempo si è poi trasformato in un laboratorio artistico.

Negli stessi anni, per quanto riguarda le attività svolte nel Centro Diurno, la nostra progettualità educativa è venuta via via modellandosi sulle esigenze dei nostri utenti e dei loro familiari. Nasceva per la nostra cooperativa la necessità di costruire un nuovo percorso progettuale concretizzatosi nel 2000, con l'apertura del "Giardino dei sei - Progetto Giovani", servizio rivolto ai ragazzi più giovani con disabilità psicofisica e ritardo mentale di grado medio/lieve. Tale progetto, attualmente prosegue all'interno dei locali del Centro Diurno - Modulo Giallo.

Con l'avvento e l'adeguamento alla legge 41/2005, la Cooperativa, all'inizio del 2015 trasferisce la propria sede in Via di reggiana e si riorganizza in tre Moduli (Blu, Verde e Giallo), in grado di accogliere 20 utenti per Modulo.

La CUI, inoltre, da diversi anni, collabora con le istituzioni cittadine e con le altre cooperative ed associazioni alla realizzazione di diversi progetti artistici e culturali rivolti al territorio e finalizzati all'integrazione sociale tra cittadini/e di diverse generazioni e con diverse abilità come i laboratori teatrali.

### Codice etico

- Il servizio è rivolto a utenti sia di sesso maschile che femminile senza distinzione di origine etnica, religione, opinioni politiche e scelte di vita individuali.
- Il personale adotta durante lo svolgimento delle attività i criteri fondamentali dell'imparzialità e della centralità dei bisogni degli utenti e dei loro familiari. In tal senso sono adottate le procedure ed i comportamenti atti a garantire il diritto alla riservatezza e la dignità della persona durante l'intero processo di assistenza.
- La cooperativa si impegna a rispettare tutti i punti stabiliti dalla convenzione con l'Azienda USL n° 4 di Prato.
- La cooperativa si impegna alla valorizzazione delle proprie risorse umane.
- La cooperativa opera per sviluppare il coinvolgimento degli utenti, dei loro familiari o degli eventuali soggetti di tutela nella verifica e programmazione delle attività proposte.
- La cooperativa ricerca la valorizzazione dell'impegno dei volontari e la loro crescita culturale e civile.
- La cooperativa è costantemente impegnata a controllare e garantire l'efficacia dei servizi erogati dotandosi di strumenti e modalità atti a realizzare un miglioramento continuo delle attività e del servizio offerto.

- La cooperativa si impegna a predisporre ed aggiornare materiale informativo sui servizi offerti.
- La cooperativa si impegna a promuovere la vaccinazione del personale.
- La struttura promuove il mantenimento dei rapporti tra l'assistito, i familiari e la rete amicale.

### **Mission**

La cooperativa, attraverso le proprie attività, si propone di contribuire al miglioramento della qualità della vita degli utenti che usufruiscono dei propri servizi, nonché dei loro familiari, favorendo lo sviluppo complessivo delle loro potenzialità individuali.

Al contempo, con il proprio operato, la cooperativa si propone di contribuire alla diffusione di una cultura della solidarietà ed a favorire, nella società, il superamento di stereotipi e pregiudizi che, in alcuni casi, persistono nei confronti delle persone diversamente abili e delle diversità in generale.

### **Consiglio di amministrazione ed equipe multiprofessionale**

La Cooperativa CUI prevede un Consiglio d'Amministrazione (CdA), Soci lavoratori, dipendenti, figure professionali esterne.

Il centro si avvale di personale altamente qualificato che periodicamente frequenta corsi di aggiornamento attinenti alle mansioni ricoperte.

### **Consiglio d'Amministrazione**

*Ambra Giorgi*                      Presidente  
*Elena Rubino*                      Vice Presidente  
*Valentina Butelli*                  Consigliera

### **Soci lavoratori e dipendenti**

*Alessandra Gallozzi*  
*Angelica Morganti*  
*Annunziata Gallo*  
*Antonella Cocchi*  
*Antonella Gallozzi*  
*Cristian Amorello*  
*Cristina Puliti*  
*Dario Giovannetti*  
*Elena Rubino*  
*Elisa Borsacchi*  
*Giulio Matassa*  
*Martina Spinelli*  
*Maryam Sohafi*  
*Matteo Baldi*  
*Patrizia Rea*  
*Rachele Battistoni*  
*Sara Bellini*  
*Valentina Butelli*  
*Valentina Roselli*  
*Veronica Paradisi*

### **Figure professionali esterne**

*Vladimiro D'Agostino*              Revisore contabile  
*Lorenzo Menchi*                      R.S.P.P.  
*Fabio Filippi*                          Medico competente  
*Vincenzo Izzo*                          Commercialista  
*Studio Bensi*                          Consulente del lavoro

## CENTRO DIURNO

Le finalità generali del centro e le conseguenti attività proposte, sono differenziate in ragione dei diversi bisogni delle persone che frequentano ciascun modulo.

### Destinatari

I servizi del Centro Diurno si rivolgono a persone con disabilità psico-fisica o plurima che necessitano di interventi integrati, di carattere educativo- abilitativo, per il mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue e dei livelli di autonomia raggiunti di età compresa tra i 18 e i 65 anni e oltre: è ammessa la frequenza oltre i 65 anni di età, ove possibile, solo nel caso in cui il Progetto Individuale (PI) ne individui tempi ed obiettivi.

### Progetto della struttura

#### **Finalità**

- Mantenimento e sviluppo delle abilità di base per le proprie autonomie nella vita quotidiana.
- Mantenimento e rafforzamento delle competenze sociali e delle capacità comunicative.
- Dare spazio alla crescita personale ed all'acquisizione delle autonomie personali con lo scopo di migliorare il processo d'integrazione della persona disabile all'interno del territorio e della società.
- Stimolare e sviluppare le capacità psicofisiche e relazionali mirate ad un eventuale inserimento socio-terapeutico o lavorativo.
- Favorire il rafforzamento dell'autostima attraverso la presa di coscienza del proprio sé, dei propri bisogni, delle proprie risorse e delle proprie potenzialità.
- Favorire scambi relazionali nell'ambito del gruppo e del territorio.
- Favorire la conoscenza dell'ambito territoriale di vita e lo sviluppo delle autonomie nella sua fruizione.
- Offrire ai giovani utenti un ambito attento ed accogliente che favorisca l'emersione e la scoperta di bisogni, potenzialità e vocazioni rimaste inesprese o inesplorate negli ambiti precedentemente frequentati (scolastici; familiari o di altro tipo).
- Offrire un ambito relazionale attento e consapevole che consenta, non soltanto ai nostri utenti più giovani, il consolidamento di un'identità adulta, che favorisca, cioè, l'emersione dei bisogni emancipativi e delle problematiche specifiche che questo percorso comporta.
- In considerazione delle diverse problematiche familiari e/o sanitarie (ad esempio la riduzione di alcune autonomie) a cui i nostri utenti possono andare incontro con l'avanzare degli anni, hanno particolare importanza le attività di aiuto alla persona. Queste sono da intendersi tanto come pratiche svolte in favore del singolo utente, quanto come attività di dialogo con le famiglie finalizzato a facilitare l'individuazione e l'emersione di nuovi bisogni da condividere in un contesto di rete inter-istituzionale.
- La struttura promuove, con l'integrazione della rete territoriale, il mantenimento e/o lo sviluppo delle capacità di autonomia e autogestione, relazionali, sociali e di inserimento formativo e lavorativo della persona accolta.

### Prestazioni erogate

#### **Attività/laboratori**

Come già premesso, la C.U.I. è suddivisa in tre Moduli, all'interno di ognuno vengono prevalentemente svolte e attività educative - abilitative. Elenchiamo di seguito in modo sintetico le attività e i laboratori dei Moduli, trattati con maggiore dettaglio nel Progetto di Struttura.

1. **Modulo Blu** (attività prevalente: lavorazione legno);

2. **Modulo Verde** (attività prevalente: creazione di oggettistica varia con materiali di riciclo);

3. **Modulo Giallo** (attività prevalente: didattica).

Inoltre, all'interno dei tre moduli vengono svolte le ulteriori attività/laboratori, educative-abilitative:

#### **Attività laboratorio manuale**

- Lavorazione legno
- Pasta da modellare
- Carta pesta
- Ricamo
- Bricolage
- Presepi
- Decoupage
- Realizzazione costumi
- Cucito
- Composizione fiori
- Cucina

#### **Attività espressive**

- Teatro permanente
- Canto corale
- Psicomotoria
- Danza

#### **Attività a contatto con la natura**

- Giardinaggio/orto sociale
- Pet- therapy
- Fattoria

#### **Attività didattica**

- Lettura giornale e drammatizzazione
- Scrittura/calligrafia/copia del testo
- Lettura/Dettato
- Operazioni di matematica
- Conoscenza colori, forme e spazi
- Disegno libero/ a tema
- Computer
- Gruppo di confronto e verifica relazionale

#### **Attività educazione alimentare**

#### **Attività libera**

#### **Attività educazione ambientale e orientamento alla fruizione del risorse del territorio**

- Partecipazione alle manifestazioni della città
- Conoscenza degli spazi di aggregazione e di cultura della città
- Partecipazione ai mercati del territorio
- Attività di piscina;

- Gite/uscite.

### **Attività sostegno e cura alla persona**

- Affiancamento all'igiene personale, all'alimentazione, alla cura di sé
- Cura degli ambienti di vita
- Mensa

### **Progetti**

#### **Soggiorni estivi**

Dal 1999 si realizza il progetto "soggiorni estivi". Ogni anno sono previsti due/tre soggiorni di vacanza nel periodo giugno/ luglio/settembre sia al mare che in montagna. A questo progetto partecipano una buona parte dei nostri utenti.

La partecipazione ai soggiorni estivi rappresenta per i nostri utenti un'importante occasione di crescita in relazione allo sviluppo delle autonomie individuali, al rafforzamento delle competenze sociali e relazionali, grazie alla condivisione di una quotidianità in un contesto di gruppo, e dell'autostima. In una dimensione ludica gli utenti hanno la possibilità di sperimentarsi in contesti nuovi e di sviluppare importanti capacità di adattamento e di risposta agli stimoli che l'ambiente può offrire. Al contempo possono di molto irrobustire il proprio bagaglio esperienziale. Una settimana vissuta lontano dai propri familiari contribuisce, inoltre, ad acquisire un'immagine di sé più adulta ed autonoma, più capace di scegliere e di gestire aspetti della propria vita quotidiana, ciò permette di rafforzare la propria autostima.

L'organizzazione del progetto "soggiorni estivi" riscuote un grande successo: i soggiorni ogni anno creano una grande aspettativa tanto tra i ragazzi/e che tra le loro famiglie.

#### **Programmazione estiva**

Durante l'estate la normale organizzazione delle attività subisce alcuni cambiamenti e vengono incrementate le attività che si svolgono all'aria aperta in particolare sono previste:

- Giornate in piscina
- Visite ai parchi del territorio
- Gite fuori città in treno o pullman

### **Caratteristiche organizzative e strutturali del centro diurno**

#### **Modalità e criteri per l'accesso ai servizi**

L'ammissione al centro avviene attraverso l'invio dell'autorizzazione all'inserimento da parte del competente servizio con trasmissione della documentazione necessaria alla struttura per la presa in carico dell'utente.

Nel caso di conferma dell'inserimento, dopo un periodo di osservazione la cui durata è di massimo 21 giorni lavorativi, e comunque concordata con il servizio inviante, si procede alla progettazione individualizzata con la definizione di obiettivi. Il progetto individuale è condiviso, nei contenuti generali, con l'utente, la famiglia o i soggetti di tutela ed il servizio inviante. Le verifiche vengono effettuate con incontri periodici (semestrali). Le dimissioni, concordate con gli utenti, i familiari o i soggetti di tutela ed il servizio competente, avvengono con un preavviso di almeno 15 giorni.

C'è la disponibilità per inserimenti privati.

#### **Lavoro di rete**

Il nostro intervento si realizza sviluppando la massima integrazione con il sistema di prestazioni e servizi sociali e socio sanitari del territorio. Viene favorita la co-progettazione dei percorsi educativi dei singoli utenti con i servizi del territorio, prevediamo non meno di un incontro all'anno per la verifica del progetto individualizzato. Più in generale il nostro intervento si realizza sviluppando la massima integrazione con il sistema di prestazioni e servizi sociali e socio sanitari del territorio e di collaborazione con le istituzioni cittadine e regionali. Fondamentale è il rapporto di collaborazione con le scuole, a partire da quelle di provenienza dei nostri utenti, per definirne i progetti educativi individuali. L'impegno del centro è orientato allo sviluppo di reti stabili con altre cooperative sociali, associazioni e scuole. In questo contesto si inserisce l'esperienza del progetto "la fabbrica delle suggestioni" una rassegna di arti varie in collaborazione con altri centri diurni; quella di "giochi senza barriere", la partecipazione in ATI al progetto della società della salute per "dopo di noi", la costituzione del coro "voci diverse" con i bambini della scuola primaria bruni. Inoltre il centro è storicamente predisposto all'accoglienza di studenti per l'effettuazione dei loro stages e dei loro tirocini nonché all'accoglienza dei volontari del servizio civile.

### **Progetti individuali e cartelle personali**

Esistono progetti individualizzati che definiscono gli obiettivi educativi e le attività necessarie al loro raggiungimento che vengono periodicamente sottoposti a verifica. Tanto i Progetti Individuali, quanto il Progetto di Struttura si basano sulla condivisione dei loro contenuti con l'utente stesso e con i suoi familiari o con i suoi soggetti di tutela e i servizi sociali. La realizzazione di tali progetti richiede, infatti, la loro partecipazione.

Esistono cartelle personali per ogni persona accolta che vengono tenute in ordine ed aggiornate dagli operatori referenti del progetto individuale.

### **Rilevazione Soddisfazione Utenti**

La rilevazione soddisfazione utenti viene effettuata presso:

- Gli utenti;
- Le famiglie;
- Servizi interessati
- I lavoratori.

### **Modalità e strumenti dell'osservazione**

Il lavoro di osservazione degli operatori avviene quotidianamente e viene supportato con annotazioni giornaliere sul diario di bordo, verifiche semestrali e annuali (o con cadenza più frequente a seconda delle esigenze dell'utente).

La scelta di lavorare in piccoli gruppi facilita queste attività.

### **Verifica e valutazione**

Le verifiche e le valutazioni sono la naturale conseguenza delle rilevazioni effettuate quotidianamente e mettono in evidenza anche quelle che sono le aspirazioni, inclinazioni e desideri dell'utente, la sua effettiva adesione al progetto ed il suo stato di benessere psicofisico generale; inoltre l'attività di osservazione sarà utile a sottolineare eventuali problematiche personali e di gruppo sorte durante l'attività, che possono costituire uno stimolante argomento di confronto con gli utenti.

Ai momenti di verifica e di valutazione partecipano gli utenti stessi (ove possibile), i loro familiari o i loro soggetti di tutela e l'Assistente Sociale di riferimento.



### Apertura della struttura

Le attività si svolgono all'interno dei moduli per 5 giorni la settimana per otto ore al giorno per 11 mesi all'anno. Gli spazi del Centro Diurno sono organizzati in modo tale da essere accoglienti ed offrire il massimo confort e la massima personalizzazione dei medesimi.

Si prevede la possibilità di estendere l'apertura al sesto giorno settimanale qualora il fabbisogno assistenziale e/o ricreativo lo richieda.

### NORME RELATIVE ALLA VITA COMUNITARIA

#### Organizzazione della giornata

- L'orario di ingresso è stabilito dalle ore 8.00 alle ore 8.30
- Al loro ingresso i ragazzi raggiungono il proprio modulo dove, dopo un momento di accoglienza, iniziano le attività
- Alle ore 12.00 gli utenti si recano in mensa per il pranzo
- Dopo il pranzo, momento comune di socializzazione o riposo
- Alle ore 14.00 ripresa delle attività fino alle ore 15.00 e nella mezz'ora successiva i ragazzi partecipano insieme all'operatore al riordino del modulo
- L'orario di uscita è dalle ore 15.30 alle ore 16.00
- La struttura chiude alle ore 16.00

In ogni caso l'organizzazione della giornata sarà effettuata tenendo conto delle esigenze dei singoli utenti.

#### Servizio mensa

Il servizio mensa è erogato da una ditta esterna autorizzata che fornisce pasti e tiene conto delle linee guida regionali del 2010. Lo sporzionamento è effettuato da personale della cooperativa opportunamente formato secondo la normativa attualmente in vigore (HACCP). I costi del servizio sono a carico delle famiglie degli utenti o dei loro soggetti di tutela che acquistano buoni pasto giornalieri (blocchetti da 20 buoni) presso la cooperativa. E' possibile realizzare diete alimentari personalizzate ed è garantita l'esposizione del menù. Nella struttura è, inoltre, presente la tabella dietetica.

#### Servizio trasporto

È attivo un servizio quotidiano di trasporto abitazione – centro e centro- abitazione a disposizione di tutti gli utenti, gestito da diverse associazioni di volontariato indipendenti dalla cooperativa attive sul nostro territorio, i cui costi sono a carico delle famiglie degli utenti o dei loro soggetti di tutela.

#### E poi ancora...

- Gli utenti del Centro hanno accesso all'uso del telefono tanto per effettuare chiamate telefoniche che per riceverle. Gli operatori del Centro assistono gli utenti nell'uso del telefono se bisognosi di aiuto nel rispetto della discrezione e della riservatezza.
- Le nostre attività mirano a mantenere ed ampliare la rete sociale di ogni utente ed a mantenere ed ampliare la gamma degli interessi personali, nel rispetto delle inclinazioni e delle scelte degli utenti stessi. Da questo punto di vista il nostro servizio si impegna, tra l'altro, a favorire la partecipazione alle funzioni religiose, se richiesta dagli utenti, dai loro familiari o dai soggetti di tutela nel rispetto delle diverse scelte di fede.
- Per la realizzazione di attività all'esterno del centro (gite, accompagnamenti, mercatini ed altre attività) è a disposizione della struttura un pulmino di proprietà della cooperativa.
- La retta, corrisposta dalla ASL alla cooperativa per la frequenza del singolo utente, è giornaliera. In caso dell'assenza dell'utente la retta è decurtata del 40%.

- L'importo giornaliero della retta viene determinato tenendo conto delle spese di gestione (spese generali e costo del personale) documentate e supportate dalla Cooperativa. Le giornate di apertura del Centro ed il numero di posti previsti sono definiti dalla convenzione con la ASL di Prato.
- La cooperativa fattura mensilmente alla ASL le presenze e le assenze degli utenti inseriti.
- Quotidianamente dalla cooperativa viene aggiornato un registro delle presenze degli utenti.
- La cooperativa provvede regolarmente alla compilazione del libro delle presenze del personale con l'indicazione degli orari e delle qualifiche.
- È in uso il registro delle terapie individuali poiché svolgiamo attività di supervisione alla auto-somministrazione di farmaci per gli utenti che ne hanno bisogno.
- Esiste un registro degli ausili in dotazione alla struttura nel quale vengono registrati i controlli periodici degli ausili stessi.

### Personale

All'interno della struttura sono impiegati operatori con qualifica nella misura prevista dai rapporti utenti/operatori dalla Legge Regionale n. 41 del 2005, comunque nel rispetto del C.C.N.L. di riferimento.

### Modalità di tenuta e conservazione della documentazione

Tutta la documentazione relativa al Centro, ai lavoratori ed agli utenti, nel rispetto della normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679) viene conservata in Amministrazione o nei Moduli in appositi archivi. Sempre in osservanza della stessa normativa la struttura è dotata del Documento Programmatico della Sicurezza.

### Direttore della struttura

Per la struttura è responsabile, svolgendo il ruolo di Responsabile del servizio, il legale rappresentante della cooperativa ovvero il/la presidente.

### Orari e tempi di erogazione

#### Cooperativa Unitaria Invalidi C.U.I

Via di Reggiana, 24 - Prato (PO)

Tel. 0574-461833 - Fax 0574-465160

www.cui.it - E-mail: info@cui.it

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 16,00



### Segreteria e Amministrazione Cooperativa Unitaria Invalidi C.U.I

Via di Reggiana, 24 – Prato (PO)

Tel. 0574-461833 - Fax 0574-465160

www.cui.it - E-mail: info@cui.it

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,30