

Carta dei servizi
Centro Socio Educativo Riabilitativo Diurno
per Disabili
“L’albero delle storie”



INDICE

FINALITA' E PRINCIPI

pag. 4 - pag. 6

- Normativa di riferimento pag. 4
- Finalità pag. 4
- Obiettivi specifici pag. 5
- Principi pag. 6

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

pag. 6 - pag. 12

Localizzazione	pag. 6
Apertura	pag. 7
Condizioni di servizio	pag. 7
Articolazione organizzativa	pag. 9
Piano di Formazione	pag. 10
Metodologia di intervento – Integrazione Socio sanitaria – Lavoro di rete	pag. 11
Attività	pag. 12

INSERIMENTO E RECESSO

pag. 12

Criteri	pag. 12
---------	---------

FINANZIAMENTO E RESPONSABILITA'

pag. 13 - 14

Spese di finanziamento del centro	pag. 13
Responsabilità della gestione del servizio	pag. 13
Responsabilità dell'utente e della famiglia	pag. 14

TUTELA E PARTECIPAZIONE

pag. 14 - 15

Contestazioni e reclami	pag. 14
-------------------------	---------

QUALITA' DEL SERVIZIO

pag. 15

Standard di qualità	pag. 15
---------------------	---------

FINALITA' E PRINCIPI

Normativa di riferimento

Legge 5.2.1992 n. 104 *“Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone”*

Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri 27.1.1994 *“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”*

Legge Regionale Marche 4.6.1996 n. 18 *“Promozione e coordinamento delle politiche di intervento in favore delle persone in condizioni di disabilità”*

Legge 13.11.2000 n. 328 *“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*

Deliberazione Consiglio Regionale Marche n. 306 del 1.3.2000 *“Piano Sociale Regionale”*

Legge regionale 6.11.2002 n. 20 “*Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture e dei servizi a ciclo residenziale e semiresidenziale*”

Regolamento Regionale n. 1/2004 “*Disciplina in materia di autorizzazione delle strutture e dei servizi sociali a ciclo residenziale e semiresidenziale*” e modificazioni di cui alla deliberazione del Consiglio regionale n. 31 /2006;

Il quadro normativo sopra delineato:

- *si ispira ad una partecipazione attiva del cittadino, alla fruizione dei servizi pubblici;*
- *afferma la costruzione di un sistema di protezione sociale attivo, volto al benessere della persona e, di un sistema di interventi e servizi sociali qualificato ed accreditato;*
- *afferma il diritto di cittadinanza e il diritto ad interventi flessibili e “personalizzati”;*
- *favorisce il lavoro di rete sul territorio e l’integrazione socio – sanitaria.*

Finalità

La Carta dei Servizi vuole dare sostanziale attuazione all’impegno della Comunità Montana del Catria e del Nerone di Cagli, titolare del centro per disabili, per la “ *costituzione partecipata* “ dei servizi, funzionali alle necessità del territorio e, nello specifico, ai bisogni primari degli utenti del Centro Socio Educativo Riabilitativo (di seguito denominato CSER) per persone in condizioni di disabilità.

Con queste finalità la Carta dei Servizi:

- vuol mettere l’utente in condizione di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità di accesso, prestazioni offerte;
- facilitare la consapevolezza e l’esercizio dei propri diritti agli utenti, esplicitando chiaramente ruolo e funzione del personale e dei responsabili dell’Ente Pubblico, nella certezza di un reciproco rispetto;
- favorire la consapevolezza dell’impegno degli operatori;
- favorire il miglioramento della qualità attraverso la definizione e il monitoraggio di standard prestabiliti;
- garantire al cittadino il diritto di partecipazione al controllo della qualità;
- rendere trasparenti gli impegni che la Comunità Montana assume nei confronti dei fruitori del servizio consolidando un rapporto di sempre maggiore fiducia con l’Ente;
- promuovere l’integrazione sociale dell’utenza nel contesto sociale esterno e nei rapporti interni.

La Carta dei Servizi rappresenta la continuità di un rapporto in divenire tra cittadini e Comunità Montana e proprio per tale ragione dovrà essere arricchita e modificata con il supporto e la collaborazione attiva di chi fruisce del servizio in direzione del miglioramento continuo della qualità del servizio prestato.

In sintesi le finalità specifiche che si intendono perseguire con la Carta dei Servizi del CSER sono:

1. *Informare gli utenti e i loro familiari e gli altri soggetti del territorio delle prestazioni che il CSER offre;*

2. *Impegnarsi attraverso azioni di verifica, monitoraggio e confronto a migliorare le prestazioni offerte in relazione ai bisogni rilevati;*
3. *Raccogliere e valutare il grado di soddisfazione per migliorare la qualità delle prestazioni erogate.*

Obiettivi specifici

Il Centro Socio Educativo Riabilitativo Diurno (CSER) è una struttura territoriale a ciclo diurno rivolta a soggetti in condizione di disabilità che abbiano terminato il percorso scolastico.

E' un servizio aperto alla comunità locale territoriale ed eventualmente anche a quella extra territoriale in caso di residua capienza rispetto alla ricettività massima consentita, con funzioni di accoglienza e supporto alla famiglia, teso a promuovere interventi educativi e riabilitativi progettati persona per persona. Sono possibili anche progettualità di formazione ed orientamento al lavoro, di produzione e condivisione di cultura, di miglior utilizzo del tempo libero.

In particolare deve sviluppare il grado di autonomia personale e sociale e perseguire la finalità della integrazione nell'ambiente sociale e lavorativo.

Particolare impegno è dedicato alla realizzazione di un ambiente ospitale e familiare, per il perseguimento della valorizzazione delle relazioni interpersonali e soprattutto in ambito socio-educativo.

Il servizio è aperto alla comunità locale con funzioni di accoglienza, sostegno alla domiciliarità, promozione della vita di relazione, sviluppo delle competenze personali e sociali.

Principi

L'attività ed i servizi erogati presso il CSER avvengono nel rispetto dei principi di eguaglianza degli utenti, di imparzialità e del diritto a prestazioni ed interventi socio educativi personalizzati sulla base delle specifiche esigenze individuali .

Sono garantiti la partecipazione dell'utente e dei suoi familiari alla prestazione del servizio, il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, il diritto ad una risposta in tempi ragionevoli relativamente ad osservazioni e reclami.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Localizzazione

IL CSER si trova a Cagli in via Raffaello Sanzio n. 34. Il suo recapito telefonico è 0721 781854. L'indirizzo e-mail è alberodellestorie@virgilio.it, mentre quello dell' Ambito territoriale sociale n. 3 di Cagli presso la Comunità Montana è: **sociale@cm-cagli.ps.it**.
La struttura è priva di barriere architettoniche, di barriere sensoriali e della comunicazione.

E' presente una zona pranzo e sono presenti locali ad uso collettivo, ricreativo, di lavoro e socio-culturali.

Sono presenti servizi igienici adeguati e rispondenti alla normativa regionale di settore.

Apertura

Il CSER resta aperto ogni settimana dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00. Sono previsti periodi di chiusura nell'ambito della disciplina di settore, garantendo, in ogni caso, le 48 settimane di apertura stabilite dalla legge e normativa regolamentare regionale di riferimento.

Condizioni di servizio

Il CSER è gestito per un utenza complessiva massima di sedici persone diversamente abili, prioritariamente residenti nel comprensorio della Comunità Montana del Catria e del Nerone. Le attività educative sono realizzate privilegiando al massimo il rapporto e la collaborazione con le risorse del territorio.

Le prestazioni offerte, quale attività assistenziale socio-educativa del centro, sono articolate, in generale, come segue:

- Servizi di consulenza e accesso;
- Servizi di integrazione
- Servizi primari;
- Servizi complementari.
- Servizi integrativi

Servizi di accesso

I servizi di accesso sono costituiti dall'insieme delle prestazioni finalizzate ad erogare informazioni adeguate alle diverse esigenze dell'utente disabile e dei suoi familiari ed a fornire tempestività e personalizzazione di consulenza. Comprendono:

1. Ufficio di Promozione Sociale, a Cagli in via Alessandri 19 aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00, il martedì e il giovedì dalle 14.30 alle 17.30.(telefono 0721 781088).
2. Unità Multidisciplinare Età Adulta (UMEA,) sede di Cagli in via Flaminia 98 aperto tutti i lunedì dalle 9.00 alle 13.00 telefono 0721 792650 , sede di Urbania telefono 0722 316760, 0722 316763.
3. Uffici dei Servizi sociali comunali dei Comuni di Acqualagna; Apecchio; Cagli; Cantiano e Piobbico.

Servizi di integrazione sociale

I servizi di integrazione sociale rappresentano un momento di confronto tra gli utenti, i familiari, le istituzioni, le associazioni ed altri attori sociali. Vengono affrontate tematiche relative al progetto completo delle attività del servizio, comprese le attività integrative e di supporto (progetto teatro, progetto vacanze, servizio trasporto, inserimenti lavorativi), alla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti, alla iniziativa di conoscenza e

partecipazione alla vita della comunità locale, alla comunicazione con altre realtà sociali esterne.

Comprendono in particolare il “Forum” del servizio, aperto con cadenza settimanale il lunedì dalle 10.00 alle 12.00 con sviluppo e confronto sulle tematiche ed ordine del giorno predefiniti attinenti le attività e le relazioni del centro.

Servizi primari

I servizi primari costituiscono l’insieme delle prestazioni finalizzate alla realizzazione delle attività educative e formative per il raggiungimento degli obiettivi nel rispetto del Progetto educativo - riabilitativo personalizzato, attraverso lo sviluppo di un sistema di fiducia e rispetto tra il CSER, gli utenti e le loro famiglie.

In particolare comprendono:

Attività quotidiane: colazione, assemblea, pranzo, cura degli spazi.

Laboratori a cadenza quotidiana:

Laboratorio di cucina.

Laboratori a cadenza settimanale:

Laboratorio di teatro

Laboratorio di scrittura creativa: giornale e diario

Laboratorio di danza

Laboratorio euro

Laboratorio musicale

Laboratorio di cura ed igiene personale

Servizi complementari e di supporto:

I servizi complementari costituiscono l’insieme delle prestazioni che contribuiscono a sviluppare, integrare e migliorare la funzionalità e l’erogazione dei servizi primari. Comprendono di norma:

- 1. Servizio cucina e mensa;*
- 2. Servizio di trasporto;*
- 3. Servizio di manutenzione e pulizia.*

Servizi integrativi :

L’attività socio educativa del Centro potrà inoltre essere integrata con ulteriori progetti ed interventi ricreativi ed educativo – culturali, previamente concordati ed approvati dalla Comunità Montana sia su proposta del soggetto gestore e sia su proposta dell’Ente. Il finanziamento delle suddette attività, da svolgersi sia presso il Centro sia al di fuori dello stesso (ad esempio: vacanze mare; vacanze montagna; viaggi turistico – culturali; gemellaggi; scambio di esperienze ed integrazione di attività con altri centri socio assistenziali per portatori di handicap; attività ludica; attività artistica e teatrale; mostre pittura e prodotti realizzati dagli ospiti del centro e simili), potrà essere reperito con i finanziamenti derivanti dalle sponsorizzazioni e dalle elargizioni pubblico – private disposte in favore del centro, fino ad un importo massimo pari al 20% del valore netto del contratto di servizio.

Al soggetto affidatario spetta il compito di realizzare le suddette attività sia in compatibilità ed in contemporanea dell’apertura del Centro e sia nel periodo di sospensione dell’attività del centro.

In ogni caso il centro in presenza di attività integrativa concomitante con il periodo delle settimane di apertura comunque da garantire, dovrà rimanere aperto in caso di eventuali esigenze per l'utenza che non aderisca ai progetti di attività complementare.

Articolazione organizzativa

L'articolazione organizzativa dell'attività del centro è ispirata al lavoro di gruppo e pertanto presso il CSER opera stabilmente:

- *L' Equipe educativa*, sede naturale della condivisione progettuale, del monitoraggio e della verifica dei risultati. Essa assicura la globalità dell'intervento educativo personalizzato e la coerenza con il Progetto generale di struttura. E' costituita dal Coordinatore del Centro e dagli Educatori e si riunisce, di norma, settimanalmente per due ore, dalle ore 15.00 alle ore 17.00.
- Il *Coordinatore* ha la responsabilità della organizzazione interna del servizio, dell'intervento educativo contenuto nel piano delle attività e nelle programmazioni annuali elaborate d'intesa con gli educatori all'inizio dell'anno di lavoro. Ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e verifica delle attività e dei percorsi educativi, della produzione di documentazione e/o comunicazioni, di attivazione di corsi di aggiornamento o di formazione, di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali. Ha funzioni di referente per il Centro nei confronti della Comunità Montana.
- Gli *educatori* assicurano le funzioni educative attraverso:
 - Progettazione di interventi educativi finalizzati dopo aver valutato le abilità-potenzialità dei singoli soggetti;
 - Organizzazione e gestione di attività di laboratorio, di attività di gruppo ed individuali;
 - Relazioni significative con gli utenti anche attraverso la comunicazione non verbale, tonica ed emozionale.

Gli educatori inoltre sono impegnati nel perseguire ed applicare condizioni migliorative e qualitative della ospitalità del Centro, attraverso la partecipazione attiva al lavoro di gruppo e la predisposizione di periodici momenti di incontro e confronto con gli utenti e con i familiari.

L'équipe del Centro può essere integrata da altre professionalità di supporto e di integrazione operativa quali, ad esempio: volontari del servizio civile, soggetti del volontariato, tirocinanti, ai quali verrà richiesta continuità di supporto e di collaborazione nonché correttezza nei rapporti con gli assistiti e con gli operatori del Centro.

L'attività del centro è adeguatamente documentata con particolare riferimento a:

- Programmazione generale;
- Schede dei progetti individuali e verifiche degli interventi;
- Diario delle attività;
- Redazione ed aggiornamento del diario personale del disabile;
- Verbali degli incontri e delle riunioni di servizio;
- Registro di presenza degli utenti;
- Registro/schede di presenza degli operatori;

- Interventi e percorsi di formazione.

L'organigramma del personale prevede le professionalità necessarie per lo svolgimento delle funzioni di coordinamento del servizio; assistenza educativa ed assistenza socio-sanitaria.

Piano di formazione

Per garantire un migliore svolgimento del lavoro educativo/formativo dell'équipe, sono previste due modalità formative:

- percorsi di autoformazione interni all'équipe
- percorsi di formazione con figure esterne di supporto alla progettazione del CSER.

Obbiettivi generali:

- Approfondimenti teorici sul lavoro di educatore
- Lavoro sulle motivazioni degli operatori
- Approfondimento sul lavoro in rete
- Acquisizione di un linguaggio comune
- Acquisizione di una metodologia comune e condivisa
- Messa a punto di strategie educative condivise
- Approfondimento degli strumenti educativi da adottare nella conduzione delle attività, in particolare per il tramite di:
 1. un progetto comune,
 2. un piano delle attività
 3. una programmazione di laboratorio,
 4. un piano educativo personalizzato
 5. la scelta di materiali e attrezzature
 6. l'organizzazione di spazi e tempi
 7. la documentazione
 8. l'osservazione
 9. la valutazione/verifica.

Metodologia di intervento

integrazione socio sanitaria – lavoro di rete

La metodologia di intervento è improntata sul lavoro di gruppo. Il coordinatore e gli educatori in équipe utilizzano specifici strumenti educativi quali l'osservazione, la programmazione, il sostegno individuale, la documentazione.

Il Piano Educativo Personalizzato viene elaborato congiuntamente dall'Equipe del Centro con gli operatori dei Servizi Sociali comunali ed i Servizi Specializzati della Zona territoriale – ASUR.

L'équipe del Centro si incontra settimanalmente allo scopo di discutere della programmazione, dei casi particolari, delle attività, delle verifiche in itinere e finali con eventuali direttive ed aggiustamenti sugli obiettivi individuali e di gruppo, per percorsi di formazione e per tutto ciò che concerne la vita del Centro.

Per garantire la migliore qualità educativa si rende opportuna e funzionale , l'integrazione territoriale ed il lavoro di rete con le Istituzioni Pubbliche (Comunità Montana, Servizi specializzati della Zona territoriale - A.S.U.R., UMEA, Amministrazione Provinciale, Istituzioni scolastiche ed altre Agenzie formative).

L'équipe degli educatori è inoltre autorizzata a fruire fino ad un massimo di 12 giorni nell'arco dell'anno educativo per aggiornamento, progettazione e valutazione, inerenti le attività ed i servizi offerti dal CSER.

Attività

Il piano delle attività è personalizzato in base all'analisi degli interessi, delle competenze, delle difficoltà e dei bisogni degli ospiti.

L'équipe prepara la documentazione contenente la descrizione dettagliata delle attività che si intendono svolgere nel corso dell'anno e formula per ogni soggetto un progetto educativo riabilitativo personalizzato (PERP) coerente con il progetto di struttura e con il piano delle attività annuali.

Durante l'anno sono previsti momenti per la valutazione e verifica del progetto educativo riabilitativo personalizzato (PERP) sia finale che in itinere.

Sono inoltre previsti momenti di informazione e coinvolgimento partecipativo dei familiari rispetto al progetto generale.

AMMISSIONE – INSERIMENTO E RECESSO

Criteri

E' data precedenza ai soggetti residenti nel territorio delle Comunità Montana del Catria e Nerone di Cagli.

La domanda di ammissione va presentata al Comune di residenza il quale assume la copertura di spesa per quanto di competenza. Quindi l'Ente invia la domanda assicurando l'impegno di spesa alla Comunità Montana che a sua volta richiede al Comitato tecnico di esprimere un parere in accordo con l'UMEA. La pratica poi viene trasmessa al Comitato di gestione per la decisione di ammissione da comunicarsi alla Comunità Montana ed al Comune di residenza.

L'inserimento definitivo è sottoposto ad un periodo iniziale di un mese di prova, a seguito del quale, su relazione positiva del Coordinatore del Centro, potrà procedersi all'inserimento definitivo dell'utente previo assenso del Comitato di gestione.

L'utente potrà rinunciare all'accoglienza ed assistenza prestata presso il centro con comunicazione da effettuarsi almeno 15 giorni prima sia alla Comunità Montana, sia al Comune di residenza e sia alla gestione dell'attività di assistenza del centro disabili.

FINANZIAMENTO E RESPONSABILITA'

Spese di finanziamento del Centro

Le quote di compartecipazione finanziaria alla spese di funzionamento del centro disabili, ivi comprese le spese del trasporto compreso nel servizio prestato, di norma, dal soggetto affidatario della gestione, sono proposte dalla Comunità Montana ed approvate, previo parere del Comitato dei Sindaci dell'Ambito Territoriale Sociale n. 3 di Cagli, dai competenti Comuni di residenza dell'utenza.

Esse si distinguono in :

quota fissa annuale a carico dei Comuni, da versare alla Comunità Montana delegata alla gestione del servizio, in 2(due) rate semestrali anticipate;

quota fissa annuale a carico dei Comuni per ogni utente di propria residenza da versare con le stesse modalità di cui sopra;

quota fissa mensile, per 11 mesi all'anno, a carico della famiglia dell'utente da versare entro il mese successivo a quello di competenza. La quota a carico dell'utenza è ridotta del 30% in caso di frequenza minore di 5 giorni al mese. In caso di accertata e documentata impossibilità di provvedere alla spesa da parte della famiglia, nella sua totalità o in parte, interviene in sostituzione, il Comune di residenza con accollo delle relative quote da versare alla Comunità Montana con le stesse modalità stabilite per il versamento delle quote di propria competenza.

In caso di mancata frequenza per l'intero mese, con conservazione comunque del posto di assistenza per l'utente, la quota a carico dell'utenza è ridotta del 50%.

Responsabilità della gestione del servizio

L'utente ha il diritto alla:

- Partecipazione alle diverse attività proposte dal Centro in base alle proprie esigenze e capacità personali;
- sicurezza, nelle ore di frequenza al Centro, ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza o pericolo da parte ed a cura della gestione del centro.
- Mantenimento e garanzia della sicurezza dei propri dati personali, utilizzabili e trattabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio.

L'utente e la sua famiglia hanno il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, nonché il diritto ad una tempestiva informazione sull'esito degli stessi, di norma, salvo casi particolari e di specifica complessità, da comunicarsi entro trenta giorni dalla ricezione dei reclami stessi.

La gestione del centro ha l'obbligo di assicurare che l'attività socio educativa ed assistenziale prestata sia conforme alla qualità ed alle condizioni indicata nella presente carta dei servizi, rispondendone, in difetto, alla Comunità Montana titolare del servizio per conto dei comuni serviti;

Responsabilità dell'utente e della famiglia

L'utente e la sua famiglia hanno il dovere di:

- Rispettare il personale;
- Informare tempestivamente i responsabili del Centro dell'intenzione di rinunciare, secondo propria decisione ad attività e prestazioni programmate, in conformità di quanto al riguardo stabilito al precedente paragrafo contenente le condizioni di recesso;
- Attenersi alle regole interne della struttura;
- Collaborare al fine di permettere che il progetto educativo e le attività svolte possano essere sviluppate al meglio;
- Rispettare il pagamento della quota mensile di compartecipazione alla spesa di funzionamento del centro.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Contestazioni e reclami

In caso di contestazioni relative ad eventuali inadeguatezze o disagi provocati nei confronti degli utenti o dei loro familiari, vanno informati, contemporaneamente, sia gli operatori della struttura che la Comunità Montana del Catria e del Nerone. È possibile rivolgersi, in alternativa, anche al Comune di appartenenza che dovrà provvedere, senza indugio, alla conseguente segnalazione alla Comunità Montana.

Di regola la contestazione deve essere risolta rapidamente e l'utente ha il diritto di essere informato delle decisioni prese e delle azioni svolte per la risoluzione del problema rilevato .

Le modalità previste per esporre formale reclamo sono:

- Colloqui con il coordinatore o gli educatori.
- Assemblea con i genitori qualora la contestazione coinvolga più di un utente.
- Reclamo rivolto all'Assessore ai Servizi Sociali della Comunità Montana o dei rispettivi Comuni di residenza;
- Reclami scritti inviati ai responsabili dei servizi Sociali della Comunità Montana o dei Comuni ed al Coordinatore della gestione del centro.

In ogni caso la Comunità Montana del Catria e del Nerone per la procedura di gestione dei reclami si impegna ad assicurare:

- l'acquisizione e la valutazione di tutti i reclami e la parità di trattamento;
- il rispetto della riservatezza dei dati segnalati;
- la garanzia di una risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo e, nell'eventualità in cui tale termine non garantisca una completa istruttoria per la particolarità o complessità del caso, la comunicazione all'utente con l'indicazione dei termini entro cui comunque verrà fornito apposito riscontro;
- la valutazione dei reclami pervenuti finalizzata alla elaborazione anche della proposizione ed applicazione di eventuali condizioni di adeguamento migliorativo del servizio, ove ne ricorreranno le condizioni.

QUALITA' DEL SERVIZIO

Standard di qualità'

La Comunità Montana del Catria e del Nerone si impegna:

- al raggiungimento degli standard di qualità del servizio, per quanto sopra indicato a livello di attività del centro, secondo un processo dinamico e continuo e tenuto conto delle osservazioni al riguardo eventualmente fornite e formulate dall'utenza e dal Comitato di gestione;
- a perseguire, monitorare e documentare i livelli di qualità raggiunti e percepiti, secondo tempi e modalità prestabiliti e comunque con referto, possibilmente semestrale ovvero comunque almeno annuale, in contraddittorio tra titolare del centro e soggetto gestore, da trasmettere all'esame del Comitato di gestione;
- ad informare periodicamente gli utenti sull'esito dei monitoraggi effettuati.

I **fattori di qualità** sui quali basare gli standard e gli indicatori di qualità sono , di norma, così individuati:

STANDARD STRUTTURALI :

- La scheda di rilevazione assume a riferimento l'allegato "A" al Regolamento Regionale n. 1/2004 e successive modifiche ed integrazioni.

STANDARD GESTIONALI:

- Personalizzazione degli interventi;
- efficacia dell'intervento / progetto educativo, individuale;
- diritto di accesso, tempo di attesa; semplificazione procedure;
- validità funzionale dei servizi ausiliari: mensa, trasporto, pulizie.

STANDARD NORMATIVI:

- formazione e aggiornamento del personale;
- obblighi relativi alla sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro;
- rispetto riservatezza dati personali.

La Comunità Montana del Catria e del Nerone si impegna a:

- rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza almeno una volta all'anno, entro gli ultimi due mesi di attività del Centro;
- esaminare e divulgare fra l'utenza i risultati ed analizzare lo scostamento dagli standard prefissati (confronto tra valore previsto e/o obiettivo programmato e valore e/o obiettivo rilevato e raggiunto) ;
- attivare conseguentemente, ove e qualora necessario, azioni finalizzate al miglioramento operativo e gestionale nel contesto delle risorse umane e finanziarie disponibili;
- adeguare ed aggiornare il regolamento per il funzionamento del centro socio – educativo in compatibilità ed in rispondenza dei principi sanciti con la presente carta dei servizi.

