

ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE

**SPAZIOACCA**

VIA MERCADANTE N. 106, 09045 QUARTU SANT'ELENA TEL. / FAX 070 868072



# CARTA DEI SERVIZI

## CENTRO EDUCATIVO RIABILITATIVO

# SPAZIOACCA

2<sup>A</sup> EDIZIONE – ANNO 2010

## **PRESENTAZIONE**

La Carta dei Servizi del Centro Educativo Riabilitativo “SpazioAcca”, che presentiamo nella sua prima edizione, vuol essere uno strumento agevole e comprensibile per offrire una chiara e precisa informazione sulle opportunità educative, terapeutiche e di crescita offerte alle persone con disabilità presso il nostro Centro.

La Carta, oltreché rappresentare l’impegno dell’Associazione per promuovere e garantire la qualità del Servizio, vuol essere un’opportunità per recepire, con atteggiamento di dialogo e nella tutela dell’interesse primario della persona con disabilità, le esigenze di tutti coloro che si rivolgono al nostro Centro. Per questo preghiamo tutti coloro che avranno la possibilità di leggerla in quanto utenti o semplicemente come cittadini interessati a conoscerci meglio, di farci pervenire indicazioni e pareri sulla completezza, leggibilità e utilità di questo documento.

Quartu Sant’Elena, Gennaio 2010

Il Presidente  
Prof. Daniele Altieri

## INDICE

PRESENTAZIONE	1
L'ASSOCIAZIONE "SPAZIOACCA"	3
FINI ISTITUZIONALI DELL'ASSOCIAZIONE	3
PRESENTAZIONE DEL CENTRO	5
INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI DAL CENTRO	5
Servizio Educativo per bambini ed adolescenti	5
Servizio Diurno per giovani adulti	7
PROCEDURA DI ACCESSO AI SERVIZI E MODALITÀ DELLA GESTIONE OPERATIVA	8
FIGURE PROFESSIONALI DEL CENTRO	9
FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO	9
TIROCINIO FORMATIVO	9
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI	10
SISTEMI E PROCEDURE A TUTELA DELL'UTENTE	12

## **L'ASSOCIAZIONE "SPAZIOACCA"**

"SpazioAcca" dal 2001 al 2006 ha operato nell'ambito dell'organizzazione dell'Associazione "Società Sarda di Pedagogia", come unità operativa della stessa, inizialmente come Servizio di consulenza e sostegno pedagogici alle famiglie con figli con disabilità ed agli insegnanti delle scuole pubbliche e private per l'attuazione dell'integrazione scolastica degli alunni in situazione di handicap. Dal 2003 ha ampliato le proprie attività con la realizzazione d'interventi socio – educativi rivolte ai minori con disabilità e non.

Dal 2006 il Servizio di Consulenza è posto in essere attraverso un Protocollo d'Intesa con l'Amministrazione Comunale di Quartu Sant'Elena e con l'Assessorato alle Politiche Sociali e della Famiglia della Provincia di Cagliari.

Nel 2007 "SpazioAcca" assume la forma di Associazione senza scopo di lucro, con personalità giuridica. Soci fondatori sono famiglie con figli con disabilità, insegnanti ed operatori dei settori educativo e socio – sanitario. Per la realizzazione dei propri scopi sociali istituisce il Servizio Pedagogico per la Famiglia e per la Scuola.

Si impegna in attività di studio e ricerca orientati alla eliminazione e alla riduzione delle cause della disabilità e del disagio sociale; in attività di formazione ed aggiornamento di operatori dei settori scolastico ed educativo; nell'organizzazione di Incontri di studio e convegni sulle tematiche della disabilità e dell'integrazione scolastica e sociale. Si impegna inoltre nell'erogazione di prestazioni a carattere educativo e riabilitativo

Con l'istituzione del Centro Educativo Riabilitativo "SpazioAcca", l'Associazione consolida la propria attività sul versante della riabilitazione in favore di persone in età evolutiva (compresa fra i 3 e i 18 anni). Integrando strumenti educativi e riabilitativi il Servizio si propone di favorire lo sviluppo armonico di ogni persona (bambino ed adolescente) che vi accede.

Nello stesso anno il nuovo Servizio realizza anche specifiche attività educative e riabilitative rivolte a giovani – adulti con disabilità, con la sperimentazione di inserimenti lavorativi socio –assistenziali presso i laboratori educativi del Centro.

## **FINI ISTITUZIONALI DELL'ASSOCIAZIONE**

*Secondo l'art. 4 dello Statuto, l'Associazione si ispira ai principi di solidarietà sociale ed intende operare per la valorizzazione e promozione umana e sociale, in particolar modo delle persone con disabilità e/o in situazione di difficoltà, tutelarne la dignità e migliorare la qualità della loro vita.*

L'unitarietà della persona e il suo diritto ad uno sviluppo armonico e integrale di tutte le potenzialità é la concezione che sta alla base di tutti gli interventi educativi e terapeutici di SpazioAcca. Tale sviluppo si favorisce attraverso l'integrazione di strumenti educativi e riabilitativi e l'attuazione di trattamenti personalizzati ma anche di esperienze volte a favorire l'inclusione sociale.

In particolare, per la realizzazione dei propri scopi SpazioAcca si propone:

*1. di svolgere ogni attività in favore dei minori e degli adulti con disabilità e/o in situazione di difficoltà, al fine di rendere concreti ed effettivi i principi sanciti dalla Carta Costituzionale ed i diritti sanciti dalle leggi, battendosi contro ogni forma di emarginazione nella scuola e nella società;*

*2. di organizzare e gestire servizi ed interventi educativi, rieducativi e riabilitativi, attraverso:*

*- lo studio e la ricerca orientati alla riduzione o all'eliminazione delle cause della disabilità e del disagio sociale;*

*- l'erogazione di prestazioni a carattere pedagogico, psicoterapeutico, sanitario e di altre ad esse complementari;*

*- la formazione e l'aggiornamento di operatori dei settori educativo, sanitario e riabilitativo;*

*3. di promuovere la dignità educativa della famiglia, in particolare di quella con figli con disabilità e/o in situazione di difficoltà e favorire la collaborazione della stessa con gli operatori della scuola, dei servizi educativi e socio - sanitari territoriali per la realizzazione di attività ed interventi in favore di una integrazione di qualità;*

*4. d'informare l'opinione pubblica sui vari problemi dei minori e degli adulti con disabilità e/o in situazione di difficoltà, promuovendo, organizzando e gestendo iniziative editoriali di sensibilizzazione ed informazione ( congressi, convegni, conferenze, incontri di studio, seminari e tavole rotonde) ritenute utili alla realizzazione dello scopo sociale.*

L'Associazione si impegna a garantire che tutti gli interventi educativi e riabilitativi siano realizzati sulla base di una concezione unitaria della persona, attenta non solo alle funzioni compromesse da riattivare ma mirante a ottenere il benessere esistenziale; offrendo quindi supporti e cure educativo - sanitarie nell'ambito di un contesto di solidarietà che sostenga, rispetti, valorizzi la persona in quanto tale e promuova una sempre migliore qualità della vita.

In particolare nello svolgimento delle diverse prestazioni sono rispettati i principi di:

- **Eguaglianza e imparzialità.** La pari dignità di tutte le persone che utilizzano i servizi di SpazioAcca è garantita dall'individualizzazione dei trattamenti, ciò comporta l'attenzione alle necessità particolari delle persone con disabilità o in situazione di disagio. Il Servizio è rivolto a tutti coloro che ne fanno richiesta indipendentemente da appartenenze sociali, di razza, sesso e religione, secondo il bisogno manifestato, con atteggiamento scientifico ed obiettivo;
- **Continuità.** Le prestazioni sono erogate in modo regolare e senza interruzioni del servizio;
- **Diritto di scelta.** La persona con disabilità ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;
- **Informazione e partecipazione.** In tutte le fasi dell'erogazione dei servizi sono sempre garantiti il diritto alla corretta informazione e la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei Servizi;

- **Efficienza ed efficacia.** I servizi presentano caratteristiche di efficacia sul piano tecnico (*struttura, erogazione della prestazione e esito della prestazione adeguati*) e sul piano personale (*soddisfazione delle persone con disabilità e degli operatori*) così come un livello di efficienza (*rapporto prestazioni/addetti, numero delle prestazioni ...*) adeguati.

## **PRESENTAZIONE DEL CENTRO**

SpazioAcca” è un Centro Educativo Riabilitativo, promosso dall’Associazione omonima. La proposta del Centro si basa su una visione integrale della persona con disabilità e tende, abbracciando la sfera cognitiva, affettiva e relazionale a favorire lo sviluppo armonico della sua personalità attraverso il recupero delle risorse personali, nel rispetto della sua individualità e nella consapevolezza che l’intervento deve essere caratterizzato soprattutto in senso educativo.

La globalità metodologica si realizza attraverso l’integrazione degli interventi multidisciplinari. Molto importante è il coinvolgimento educativo della famiglia, e nei limiti del possibile, della persona con disabilità, nonché dei diversi contesti in cui la stessa è inserita (*scuola, centri per il tempo libero, realtà lavorativa ...* ).

## **INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI DAL CENTRO**

Il Centro ha sede in Quartu Sant’Elena, Via Mercadante n. 106, tel. 070 868072. Si articola in due sezioni:

A. Servizio Educativo per bambini e adolescenti

B. Servizio Diurno per giovani adulti con disabilità

### **A. SERVIZIO EDUCATIVO PER BAMBINI E ADOLESCENTI**

Il Servizio si rivolge ai bambini ed adolescenti (4-18 anni), residenti su tutto il territorio della provincia di Cagliari.

In particolare vengono trattate le seguenti patologie:

- ritardo psicomotorio
- ritardo intellettivo
- disturbi del comportamento e della relazione
- disturbi specifici dell’apprendimento e del linguaggio

Il Servizio lavora e attua progetti di prevenzione e recupero in stretta collaborazione con la ASL, i Comuni, le Scuole e gli Enti Territoriali.

**Numero utenti: 15.**

L’utenza è suddivisa in moduli.

### **Come opera:**

Il Servizio lavora con un approccio multiprofessionale sia in fase di valutazione delle problematiche, sia nella realizzazione degli interventi educativi e riabilitativi a valenza educativa.

**Prestazioni valutative:**

- valutazione pedagogica
- valutazione neuropsichiatrica
- valutazione psicologica

**Prestazioni educative e riabilitative a valenza educativa:**

- animazione corporea
- animazione musicale
- attività ludico - espressive
- sostegno pedagogico
- sostegno psicologico

**Servizi complementari :**

- *servizio di sostegno alle famiglie*
- *servizio di sostegno alla progettazione educativa/didattica rivolto agli insegnanti*
- *servizio di assistenza educativa specialistica scuola/extrascuola*

**Prestazioni socio – assistenziali:**

- assistenza educativa domiciliare (*legge 162/'98*)

**Iter:**

L'accesso al Servizio avviene su prenotazione diretta da parte delle famiglie, su segnalazione/invio da strutture socio - sanitarie, dalla scuola, da enti locali o altri soggetti.

Si riceve su appuntamento.

**Orario di prenotazione:**

Lunedì/Mercoledì/Venerdì dalle 10.30 alle 11.30

**Orario di apertura:**

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 (*per consulenze e trattamenti individualizzati*) e dalle ore 16.00 alle ore 20.00 (*per attività laboratoriali e trattamenti di piccolo gruppo*).

**B. SERVIZIO DIURNO PER GIOVANI ADULTI**

Il Servizio si rivolge alle persone con disabilità, residenti su tutto il territorio della Provincia di Cagliari.

**Patologie trattate:**

Disabilità psico - fisica medio – lieve e medio – grave, disagio mentale

**Numero di utenti: 15**

**Età: in età superiore** ai 18 anni, senza vincoli legati alla residenza, dietro valutazione di congruenza tra la richiesta e le capacità di offerta del servizio (*compatibilità clinica e disponibilità posti*). I minorenni possono essere eccezionalmente accolti.

L'utenza è suddivisa in moduli.

#### **Come opera:**

Si erogano interventi multidisciplinari, valutativi, diagnostici, educativi, riabilitativi, finalizzati a consentire alle persone con disabilità la miglior qualità della vita con il più alto livello di indipendenza possibile, nonché l'inserimento psicosociale nel proprio ambiente e nella famiglia. Nei casi di cronicità gli interventi sono finalizzati al mantenimento delle autonomie funzionali acquisite ed alla prevenzione di possibili ulteriori involuzioni.

#### **Attività educative e riabilitative:**

- assistenza psicopedagogica
- alfabetizzazione
- attività artistico - espressive
- attività di cucina
- attività di movimento
- animazione corporea
- animazione musicale
- giardinaggio (*aromoterapia, ortoterapia ...*)
- informatica
- inserimenti lavorativi socio - assistenziali
- terapia occupazionale

#### **Attività educative e riabilitative esterne (anche in collaborazione con altri enti):**

- assistenza educativa domiciliare (*legge 162/98*)
- gite
- inserimenti lavorativi socio - assistenziali
- ippoterapia (*in convenzione*)
- partecipazione a spettacoli
- attività marina (*estate*)

#### **Iter:**

L'accesso al Servizio avviene su prenotazione diretta da parte delle famiglie o degli utenti, su segnalazione/invio da altre strutture sanitarie, da Enti Locali o altri soggetti.

Si riceve su appuntamento.

#### **Orario di prenotazione:**

Lunedì/Mercoledì/Venerdì dalle 10.30 alle 11.30

**Orario di apertura:**

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

Dalle ore 16.00 alle ore 19.00 il Centro offre un Servizio di Assistenza Educativa Domiciliare.

**PROCEDURA DI ACCESSO AI SERVIZI E MODALITÀ DELLA GESTIONE OPERATIVA**

La presa in carico riguarderà la persona con disabilità e la sua famiglia. Ogni intervento previsto avrà lo scopo di aiutare la persona con disabilità sia sotto il profilo riabilitativo che sotto il profilo psicologico e relazionale.

Verranno offerti programmi personalizzati di intervento redatti congiuntamente tra l'équipe multidisciplinare, la persona con disabilità e la famiglia, in relazione alle situazioni specifiche. Tali programmi verranno monitorati costantemente in relazione ai progressi ottenuti.

**1. Accoglienza, Anamnesi individuale/familiare:**

L'utente e la sua famiglia verranno accolti dal personale del Centro che reperirà le prime informazioni sociali e prospetterà l'iter di presa in carico presso il Centro. La prima accoglienza sarà seguita da colloqui con l'équipe multidisciplinare (costituita da neuropsichiatra, psicologo, pedagogo) con l'obiettivo di:

- effettuare la valutazione psicologica e/o cognitiva;
- effettuare la valutazione funzionale.

**2. Piano Individualizzato delle Attività Educative e Riabilitative**

Per ogni utente (minore ed adulto) sarà realizzato un Piano Individualizzato di presa in carico, che prevederà le differenti attività educative e riabilitative da porre in atto. La riabilitazione, dunque, partirà dall'analisi delle problematiche della persona con disabilità, dalle sue limitazioni funzionali, ma anche dalle risorse in suo possesso. Stabilirà, attraverso una Valutazione Funzionale effettuata mediante un lavoro d'équipe, l'identificazione di obiettivi di recupero e dei tempi previsti per il loro raggiungimento. Identificherà i criteri di ammissione ai vari trattamenti e di dimissione, valutando le tipologie d'intervento e l'opportunità di lavoro individuale e/o di gruppo.

**FIGURE PROFESSIONALI DEL CENTRO**

Il Comitato Esecutivo del Centro (CEC) è l'organismo responsabile della conduzione del Servizio ed ha il compito di elaborare e dare attuazione alla Programmazione Annuale delle Attività Educative e Riabilitative in accordo con le linee e disposizioni del Consiglio Direttivo dell'Associazione. Il CEC si riunisce con opportuna frequenza, su convocazione del Direttore Operativo del Centro. E' costituito dal Responsabile Medico, dalla Direzione Operativa, dal Responsabile Amministrativo del Centro.

### **Qualifiche professionali presenti:**

- Direttore di Struttura: pedagogo;
- Neuropsichiatra infantile;
- Pedagogisti, psicologi;
- Animatori;
- Educatori;
- Operatori sociali.

Settimanalmente tutti gli Operatori del Centro partecipano ad una riunione di programmazione e verifica delle attività educativo – riabilitative.

### **FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO**

Sin dalla sua costituzione l'Associazione ha avvertito la necessità di garantire la formazione degli operatori impegnati negli interventi educativi e riabilitativi in favore delle persone con disabilità ed in situazione di disagio e più in generale nel campo educativo e dei servizi alla persona.

La formazione si attua attraverso:

- Corsi per la preparazione di figure professionali operanti nei settori educativo, sanitario e dell'insegnamento a minori con disabilità;
- Seminari, giornate di studio e convegni per l'approfondimento di metodi e tecniche d'intervento innovativi o di divulgazione di esperienze educative in favore dell'integrazione scolastica, sociale e lavorativa delle persone con disabilità;
- Iniziative di formazione continua indirizzate, congiuntamente o specificatamente ad operatori di "SpazioAcca", ad operatori di altri Enti ed a genitori.

**SpazioAcca Formazione** offre:

- per altri Enti/Associazioni pacchetti formativi realizzati su richiesta;
- per operatori di altri enti, genitori e studenti universitari iniziative formative e di aggiornamento di differente durata.

### **TIROCINIO FORMATIVO**

L'Associazione "SpazioAcca" è convenzionata con la Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università agli Studi di Cagliari, ed accoglie presso i propri Servizi studenti dei Corsi di Laurea in Scienze dell'Educazione, Scienze della Formazione Primaria e Scienze e Tecniche Psicologiche, nonché i neo – laureati in Scienze dell'Educazione e Psicologia, per lo svolgimento di attività di tirocinio formativo.

## **STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI**

L'attenzione posta dai cittadini alla qualità dei servizi erogati dalle diverse strutture impegna anche il nostro Centro ad identificare standard e relativi strumenti per la verifica di questi ultimi.

Gli impegni che il Centro si propone di assumere per raggiungere le finalità sopra enunciate (*entro l'anno 2010*) riguardano i seguenti ambiti:

- aspetti relazionali
- umanizzazione del Servizio
- informazione e comunicazione
- tempi ed accessibilità ai Servizi
- aspetti strutturali

### **A. ASPETTI RELAZIONALI**

<b>Impegni</b>	<b>Standard</b>	<b>Verifica</b>
Garanzia di riconoscibilità del personale	Visibilità cartellino di riconoscimento	Verifica di segnalazione di reclami  Controlli periodici della Direzione
Miglioramento dell'attività di accettazione, informazione ed accoglienza	Formazione periodica del personale	Verifica segnalazione di reclami

### **B. UMANIZZAZIONE**

<b>Impegni</b>	<b>Standard</b>	<b>Verifica</b>
Rilevamento del grado di soddisfazione	Somministrazione annuale del questionario "Customer Satisfaction"	Monitoraggio delle indagini da parte della Direzione e pubblicizzazione dei risultati
Informazioni sulle modalità di consegna della cartella clinica	Procedura specifica	Controlli periodici della Direzione
Consegna della relazione clinica alla dimissione	Consegna della relazione clinica a tutti gli utenti	Controlli periodici della Direzione
Garanzia dell'accessibilità dei familiari a colloqui con il personale riabilitativo ed educativo	Periodicamente gli operatori si incontrano con i familiari per renderli partecipi degli interventi posti in atto e per coinvolgerli nella gestione quotidiana del piano riabilitativo – educativo	Verifica periodica della Direzione

### C. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

<b>Impegni</b>	<b>Standard</b>	<b>Verifica</b>
Rendere disponibile al momento dell'inizio del trattamento un opuscolo informativo	Consegna dell'opuscolo informativo al momento dell'accettazione da parte del personale addetto	Presenza degli opuscoli e del regolamento nel Centro
Garanzia dell'applicazione della normativa vigente sulla privacy	Consegna della modulistica al momento dell'accettazione da parte del personale addetto	Segnalazioni e reclami
Piena visibilità e funzionalità all'URP	Pubblicizzazione dell'URP	
Presentazione e definizione dei piani di trattamento	All'inizio del trattamento e periodicamente vengono discussi insieme ai familiari le proposte terapeutico – educative che sono scaturite dalle valutazioni cliniche	Rilevazione del gradimento degli utenti

### D. TEMPI/ACCESSIBILITÀ

<b>Impegni</b>	<b>Standard</b>	<b>Verifica</b>
Semplicità nella procedura di prenotazione o disdetta	Seguendo semplici indicazioni ricevute dall'URP si possono prenotare e disdire diversi appuntamenti	Monitoraggio mensile delle prenotazioni e delle disdette, con verifica da parte della Direzione
Riduzione dei tempi di attesa delle attività	Attesa media 30 gg. per la prima visita Attesa media 20 gg. Per il primo trattamento	Monitoraggio mensile dei tempi di attesa da parte della Direzione

### E. ASPETTI STRUTTURALI

<b>Impegni</b>	<b>Standard</b>	<b>Verifica</b>
Garanzia di facile accesso a tutti i servizi riabilitativi ed educativi	Assenza di barriere architettoniche	
Garanzia dello spazio sufficiente per lo svolgimento dei servizi riabilitativi ed educativi		
Pulizia e igiene degli ambienti	Rispetto delle procedure stabilite	Controllo da parte della Direzione

## SISTEMI E PROCEDURE A TUTELA DELL'UTENTE

### **Tutela dell'utente:**

La tutela degli utenti viene assolta attraverso:

- **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** che, nell'ambito della propria attività, promuove iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve reclami e le schede di soddisfazione degli utenti e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione alla Direzione per le decisioni in merito. L'Ufficio ha sede presso il Centro (*Spazio Accoglienza*) che assicura la disponibilità di un operatore a ciò deputato, per rispondere direttamente o telefonicamente ai bisogni di informazione e di orientamento dell'utenza.
- **Un sistema di iniziative volte a promuovere la massima interazione tra la struttura e la famiglia dell'utente:**
  - ospita il *Gruppo d'Intervento "Progetto La Pedagogia dei Genitori - Sardegna"* che svolge in collaborazione con gli operatori del Centro una serie di iniziative promozionali in favore del riconoscimento della competenza educativa dei genitori ed un ruolo di tutela nei confronti delle famiglie con figli con disabilità;
  - attiva un sistema semplificato d'informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso (*Carta dei Servizi*);
  - attiva una formazione/aggiornamento ed un modello organizzativo che abbia per obiettivo specifico la tutela dell'utente;
  - la Direzione è disponibile a raccogliere ed elaborare proposte per migliorare gli aspetti organizzativi e logistici dei servizi.

*Informazioni in ordine a quanto sopra possono essere richieste direttamente alla Segreteria del Centro ed all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).*

**ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE "SPAZIOACCA"**

Via Mercadante n. 106 - 09045 Quartu Sant'Elena - tel. / fax 070 868072

Codice Fiscale n. 92154180928

Conto Corrente Postale n. 84865385

- iscritta nel Registro Regionale delle Associazioni di Promozione Sociale alla Prima Sezione al n. 30/'09;
- iscritta nel Registro Regionale delle Persone Giuridiche al n. 105/'08;
- componente della Consulta delle Associazioni delle Persone con Disabilità della Provincia di Cagliari al n. 33 - plus Quartu Sant'Elena;
- convenzionata con l'Università degli Studi di Cagliari per lo svolgimento di tirocini formativi.