 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

PE 2.01

PROCEDURA DI EROGAZIONE

PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI

Indice delle Revisioni

N° EDIZIONE MQ E N° REVISIONE PROCEDURA	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
Ed. 0 Rev. 00	29.11.2017	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015
Ed. 1 Rev. 00	22.06.2018	Nuova Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di integrazione UNI EN ISO 9001:2015 con UNI EN ISO 14001:2015 e UNI 11034
Ed. 1 Rev. 01	15.11.2018	Revisione	Tutti	Tutte	Integrazione e applicazione UNI 11010

Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RAQ	15.11.2018	
Approvazione	DIR	15.11.2018	
Emissione	RAQ	15.11.2018	

 C.R.E.A. COOP SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

SOMMARIO

Indice delle Revisioni	1
Approvazioni	1
1 Scopo	3
2 Generalità.....	3
3 Applicabilità	3
4 Termini e Definizioni.....	3
5 Riferimenti e applicazione informazioni documentate	3
6 Responsabilità ed Aggiornamento	5
7 Missione, Politiche e obiettivi del servizio	6
8 Tipologia di struttura e Utenza	9
9 Modalità Operative	9
9.1 Pianificazione delle attività	9
9.1.1 Attività preliminari alla programmazione	11
9.1.2 Pianificazione delle attività assistenziali ed educative e risultati attesi.....	12
9.1.3 Comunicazione e diffusione della pianificazione delle attività assistenziali ed educative	13
9.2 Svolgimento attività	14
9.3 Riunione degli operatori e modalità di lavoro in equipe	15
9.4 Verifica delle attività svolte.....	16
9.5 Controllo dei budget e delle presenze degli ospiti	16
9.6 Rapporto annuale.....	16
9.7 Ammissioni e dimissioni degli utenti	17
9.7.1 Ammissione.....	17
9.7.2 Accoglienza e inserimento	18
9.7.3 Dimissione.....	18
9.8 Pianificazione individuale.....	19
9.9 Verifica andamento utente	20
9.10 Somministrazione di terapie e consenso informato	20
10 Informazioni documentate.....	21
11 Rapporti con i rappresentanti legali e con i familiari degli utenti.....	22
12 Rapporti con il volontariato del territorio	23
13 Controllo del processo e gestione del rischio	24

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

1 Scopo

Scopo della presente procedura di erogazione del servizio è definire le modalità e le responsabilità con cui la cooperativa pianifica, gestisce e controlla il servizio "Centro Diurno di Socializzazione per Disabili", talora variamente denominato e definito nell'ambito delle specifiche convenzioni e dei progetti di servizio a cui rispondono.

La procedura analizza la pianificazione e la programmazione preliminare, la gestione delle fasi operative, ed il controllo del servizio erogato nel centro diurno, anche nell'ottica di un'adeguata gestione del rischio operativo inerente il processo.

La procedura stessa ha lo scopo di assicurare un adeguato trattamento dei rischi connessi con la pianificazione ed erogazione dei servizi educativi e assistenziali alle persone con disabilità all'interno del Centro diurno.

2 Generalità

Nella presente procedura sono descritte le attività operative adottate dalla Cooperativa al fine di definire un programma di intervento inerente da un lato le attività, dall'altro relativamente al progetto individualizzato, che tenga conto, non solo del contesto d'inserimento, delle motivazioni e delle aree di interesse, ma anche delle esigenze e dei bisogni specifici del soggetto.

3 Applicabilità

La presente procedura viene applicata ai Centri diurni di socializzazione per persone con disabilità, variamente denominati e definiti nell'ambito delle convenzioni e dei progetti di servizio.

La presente procedura viene applicata ad ogni attività educativa, assistenziale e socio-sanitaria e sanitaria di sostegno ai disabili erogata all'interno del centro diurno, fatto salvo per specifici requisiti e modalità di erogazione e/o documentazione previsti dal contratto con l'Ente.

4 Termini e Definizioni

Si fa riferimento alla Sez. 3 del Manuale di gestione per la Qualità e l'Ambiente. **Si fa inoltre espresso riferimento al capitolo 3 "Termini e definizioni" della norma UNI 11010 e alla normativa cogente applicabile.**

5 Riferimenti e applicazione informazioni documentate

Norma UNI EN ISO 9001:2015, con particolare riferimento alla Sez. 8

Norma UNI EN ISO 14001:2015

Norma UNI 11010 Servizi socio-sanitari e sociali – Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle persone con disabilità (PcD)

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

Organigramma della Cooperativa

Mansionari (Cfr. Elenco mansionari)

Normativa in materia di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento sociale (ex L.R. 41/2005 e s.m.i., L.R. 82/2009 e s.m.i.)

DVR ex D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Manuale di autocontrollo HACCP

Regolamento UE GDPR 2016/679 e normativa nazionale applicabile

Codice Etico e Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 e s.m.i.

Regolamento del Servizio

Carta del Servizio

Raccolta dei Protocolli Professionali

PG 01 Contesto dell'organizzazione

PG 02 Leadership

PG 03 Pianificazione sistema qualità e ambiente

PG 04 Gestione del rischio

PG 05 Gestione delle risorse umane

PG 06 Gestione infrastrutture, ambiente per il funzionamento dei processi e altre risorse di supporto

PG 07 Gestione della comunicazione

PG 08 Gestione delle informazioni documentati

PG 09 Progettazione e sviluppo

PG 10 Gestione delle gare per l'affidamento dei servizi

PG 11 Rapporti con la Pubblica Amministrazione

PG 12 Fatturazione

PG 13 Bilancio

PG 14 Fornitori

PG 15 Gestione finanziaria

PG 16 Valutazione delle prestazioni

PG 17 Miglioramento

PA 18 Gestione requisiti cogenti, volontari e contrattuali

PA 19 Gestione processo di valutazione degli aspetti ambientali

PA 20 Gestione rifiuti

PA 21 Gestione sostanze pericolose

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

PA 22 Gestione emergenze ambientali

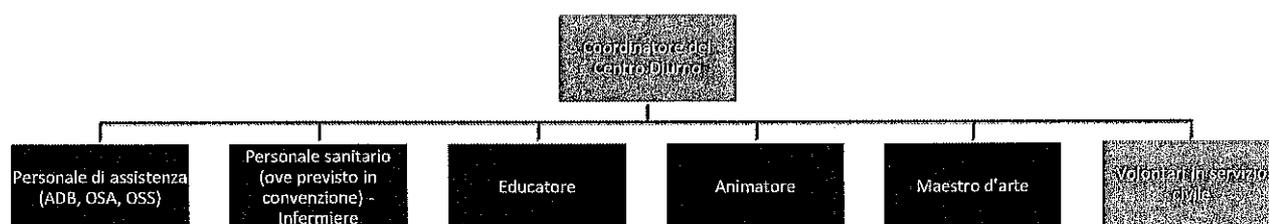
PA 23 Gestione controllo operativo ambientale

Nell'ottica di una progressiva digitalizzazione del sistema informativo e documentale, la Cooperativa C.R.E.A. adotta una modalità di conservazione delle informazioni documentate rilevanti per il sistema qualità e relative al processo di erogazione del servizio, mediante software gestionale e-personam, nei Centri dove questo viene adottato e per quanto specificamente viene applicato.

6 Responsabilità ed Aggiornamento

L'aggiornamento della presente procedura è compito del Responsabile Assicurazione Qualità e ambiente.

La struttura è coordinata dal un Coordinatore che assume la responsabilità di struttura e coinvolge figure professionali dedicate a mansioni educative, animative e assistenziali secondo quanto previsto dalle norme regolative del funzionamento dei centri diurni per disabili, dai rapporti convenzionali con la ASL e dai Mansionari delle figure professionali. In sintesi l'organigramma funzionale della struttura può essere rappresentato come segue:



In caso di assenza del Coordinatore, per quanto specificato nel Mansionario del Coordinatore, questi è sostituito dal Referente di Area. Sono inoltre assegnate specifiche responsabilità e compiti operativi all'interno dell'équipe.

Il Coordinatore ha le seguenti responsabilità in ordine alla gestione della procedura del servizio:

- collaborazione con il RAQ nella stesura della stessa
- diffusione a tutti i collaboratori e alle interfacce interessate

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

- corretta ed efficace applicazione
- controllo dell'applicazione con un monitoraggio continuo
- proposta di revisione e miglioramento

La presenza e le attività dei volontari in servizio civile eventualmente assegnati alla struttura sono previste dagli specifici progetti che ne regolano l'impiego.

7 Missione, Politiche e obiettivi del servizio

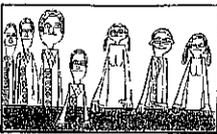
La Cooperativa C.RE.A. con i CDD/CSDS e più in generale attraverso servizi ed iniziative in favore delle Persone con Disabilità (PdC) è impegnata nella promozione dei diritti e dell'Inclusione sociale della PcD, attraverso l'erogazione del servizio stesso.

Tale impegno è stato e continua ad essere una costante nella storia di servizio della Cooperativa e si riflette – oltre l'erogazione del servizio stesso – in un impegno più ampio di carattere civile e sociale per la promozione e la tutela dei diritti, anche mediante iniziative di ricerca, convegnistica nonché azioni volte all'integrazione e all'inclusione, compresa l'adesione a reti di organizzazioni (come ad es. Coordinamento DiPoi) che sono impegnate in azioni di sollecitazione e proposta ai *decision making* pubblici.

La politica della struttura si inserisce più in generale nella Politica per la Qualità e per l'Ambiente della Cooperativa e riflette le linee progettuali di indirizzo contenute nel progetto di gestione concordato con l'Ente.

In linea generale, è politica della struttura:

- Promuovere la massima partecipazione attiva delle PcD nella definizione delle scelte che orientano la gestione del servizio, nel pieno rispetto della loro dignità Intrinseca, compatibilmente con la condizione personale;
- La rilevazione oggettiva dei funzionamenti, dei bisogni, delle preferenze, dei desideri e delle aspirazioni, dei valori delle PcD Ospiti;
- L'effettiva traduzione della "missione" nella programmazione del servizio in azioni coerenti con il principio dell'autodeterminazione e della qualità di vita della PcD, per quanto consentito dai livelli di autonomia degli Ospiti;
- La formazione specialistica degli operatori e il loro aggiornamento in linea con le migliori evidenze di efficacia disponibili (protocolli, procedure, linee guida, ecc.).

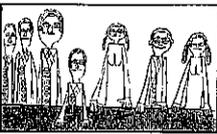
 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

Il Centro Diurno di Socializzazione per Disabili o Centro Diurno Disabili (CDS/D) è una struttura semi-residenziale per 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.

La missione del CDS/D realizza quella più generale della cooperativa C.R.E.A. e si ispira ai valori di democrazia, partecipazione, promozione e trasparenza. Essa punta alla gestione di un servizio alla persona capace di accogliere in regime diurno persone con diversa abilità con le quali costruire un percorso di massima integrazione possibile nel tessuto comunitario attraverso interventi integrati, offrendo loro supporti educativi, abilitativi e di sviluppo dell'autonomia personale e sociale. Il CDS/D diventa un luogo educativo nel quale l'organizzazione misura la capacità effettiva di integrazione delle persone diversamente abili ospitate, orientando su di esse e sul loro benessere le diverse prestazioni erogate.

Le politiche sulla base delle quali viene erogato il servizio di CDS/D possono essere riassunte nel modo seguente:

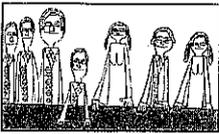
- Il servizio di CDS/D è anzitutto orientato alla persona. Tale orientamento si realizza attraverso l'ascolto, il confronto e il coinvolgimento degli ospiti. Le pratiche educative ed assistenziali sono dirette ad assicurare livelli migliori di benessere personale e sociale delle persone, nell'ottica di una sua piena partecipazione nel percorso di progettazione e verifica degli interventi, secondo le potenzialità di ciascuno.
- Il servizio di CDS/D è inoltre orientato al coinvolgimento dei familiari, dei rappresentanti legali, degli operatori dei servizi territoriali competenti e degli altri portatori d'interesse della comunità. Questo elemento fa del servizio un servizio "aperto", in continuo dialogo col territorio e con la rete parentale e amicale dell'utente, orientando così il servizio ad una maggior personalizzazione e ad una migliore definizione delle tipologie e delle modalità assistenziali ed educative maggiormente adeguate per la persona.
- Il servizio CDS/D opera inoltre nell'ambito di un sistema di gestione per la qualità. L'orientamento alla qualità viene definito oltre che dall'orientamento al cliente, anche dal costante controllo del processo di progettazione ed erogazione delle prestazioni offerte. La politica per la qualità adottata da C.R.E.A., assicura che i processi di erogazione del servizio siano monitorati e orientati al miglioramento continuo.
- In quest'ottica hanno una valenza particolare le politiche legate allo stile operativo adottato che fa dell'intervento professionale organizzato una garanzia di qualità nelle prestazioni erogate. In quest'ottica assumono particolare rilevanza le politiche di ambito/settore adottate da C.R.E.A. relativamente a:

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

- Gestione delle risorse umane, attraverso la valorizzazione delle competenze e delle qualifiche professionali
- Formazione degli operatori, al fine di una acquisizione costante di elementi di conoscenza e di esperienza utili all'aggiornamento professionale
- Adozione di procedure e protocolli operativi gestionali standard, mediante i quali assicurare una gestione controllata e valutata costantemente rispetto alle performance di esito
- Identificazione, analisi, trattamento, valutazione dei rischi operativi inerenti il processo di erogazione
- Pianificazione e valutazione fino al livello del piano individualizzato per l'utente, al fine di garantire un servizio adeguato alle necessità dinamicamente espresse dall'utente.

Gli obiettivi principali del servizio "Centro Diurno di Socializzazione per Disabili" si possono suddividere in tre macro gruppi:

- 1) Socio - assistenziali:
 - Supporto allo sviluppo e mantenimento delle autonomie personali
 - Assistenza diretta alla persona
 - Somministrazione pasti
 - Sostegno al mantenimento delle capacità motorie
- 2) Educativi e socio-riabilitativi:
 - Acquisizione, sviluppo e mantenimento delle capacità comportamentali e di relazione.
 - Stimolo all'autorganizzazione e al potenziamento dell'autostima
 - Promozione e realizzazione di attività ludiche e ricreative
 - Coinvolgimento e sensibilizzazione della famiglia e di contesti di appartenenza
 - Integrazione sociale e con il territorio
- 3) Occupazionali e animativi (a titolo esemplificativo):
 - Laboratorio di falegnameria
 - Laboratorio di ceramica
 - Laboratorio di tessitura
 - Attività espressive
 - Laboratorio impagliatura
 - Laboratorio del verde
 - Laboratorio di sartoria
 - Laboratorio di cartapesta
 - Laboratorio di socializzazione informatica

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

A completamento e specifica della missione, delle politiche e degli obiettivi, si fa specifico rinvio ai Regolamenti e alle Carte del Servizio delle singole strutture. La definizione degli obiettivi per le specifiche aree sopra individuate, sono definiti dai singoli progetti a cui si rinvia.

Nell'ambito dell'area disabilità i Centri concordano modalità di condivisione e coordinamento delle attività e delle iniziative, anche nell'ottica dell'opportunità di uno scambio di buone pratiche.

8 Tipologia di struttura e Utenza

Il CDS/D/CDD è una struttura semiresidenziale soggetta ad autorizzazione al funzionamento e ad accreditamento secondo la normativa regionale vigente e applicabile. Essa si colloca in strutture facilmente accessibili, inserite nei contesti locali di servizi ed opportunità della comunità.

Il servizio dei CDS/D/CDD è rivolto a soggetti, (riconosciuti disabili dalla Legge 104/92 articolo 4), in età compresa tra i 18 e 64 anni le cui gravi disabilità rendono impraticabili i percorsi scolastici, formativi e lavorativi, **segnalati dalla Unità di Valutazione Multidimensionale Disabilità (UVM)**.

Il Centro Diurno conserva l'elenco degli Ospiti, ne registra la presenza giornaliera anche ai fini amministrativi connessi con la gestione del servizio, gestisce inoltre la documentazione inerente l'Ospite secondo quanto specificato nei paragrafi seguenti.

9 Modalità Operative

9.1 Pianificazione delle attività

Due volte l'anno ed indicativamente nei mesi di maggio ed ottobre viene fatta la pianificazione delle attività del servizio; documenti base per tale attività sono: il progetto del servizio validato nella convenzione e la seguente procedura.

Il seguente diagramma indica la dinamica di pianificazione ed erogazione del servizio.



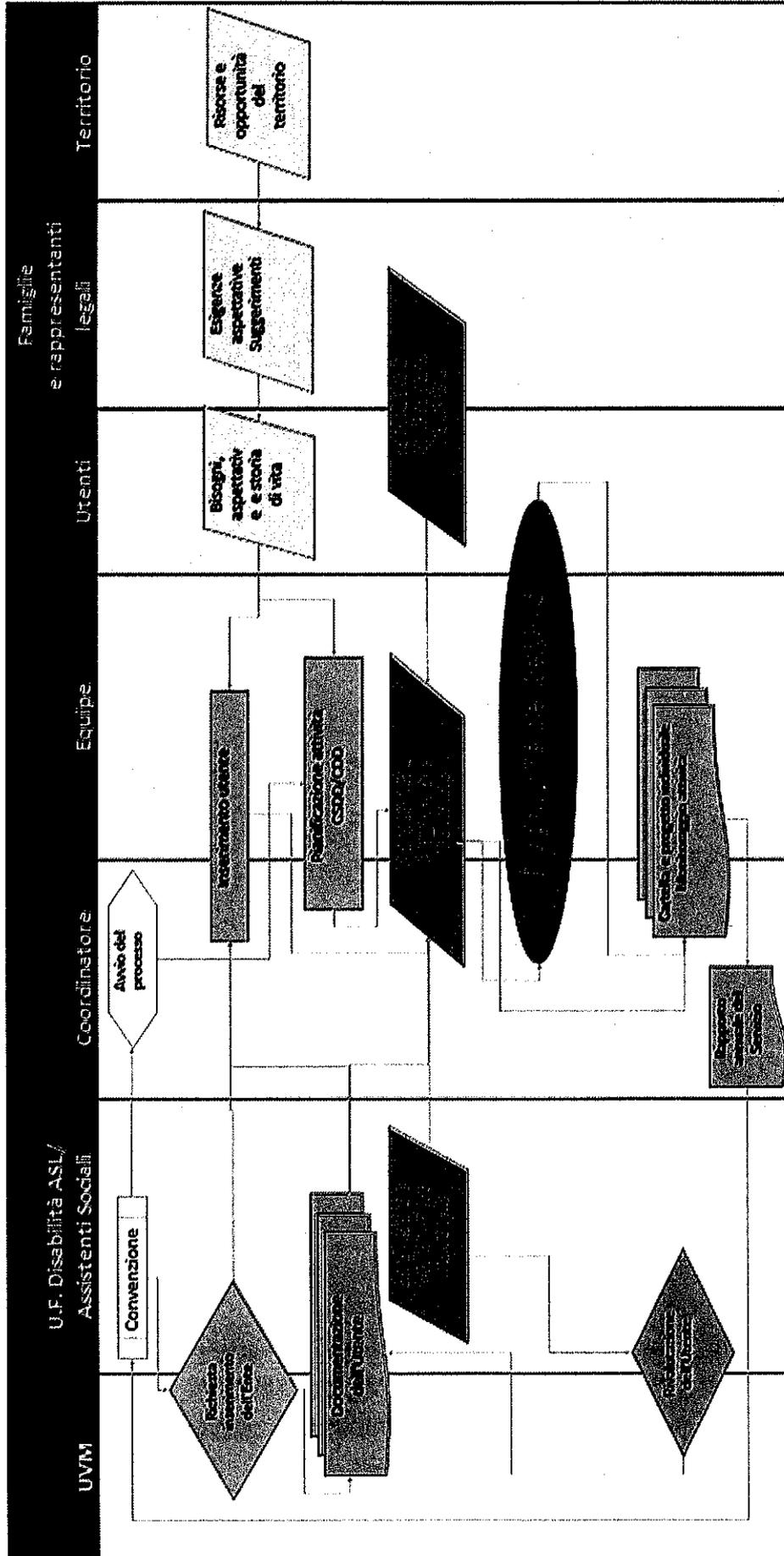
C.R.E.A. COOP. SOCIALE
C.R.E.A. Società
 Cooperativa Sociale

Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente
 UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010
 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

PE 02.01

Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8
 Rev. 01 del 15.11.2018

PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI
 SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI



 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

9.1.1 Attività preliminari alla programmazione

Nelle attività preliminari sono coinvolti i seguenti attori:

- A.S.L.: **UVM Disabilità**– (Operatori referenti del caso)
- Coordinatore del servizio
- Équipe operatori (coordinatore ed operatori)
- Utenti
- Famiglie e rappresentanti legali
- Territorio

La fase preliminare alla programmazione periodica del servizio presenta una serie di attività finalizzate alla raccolta degli elementi in ingresso utili alla pianificazione quali:

- analisi dei bisogni e desideri degli utenti
- analisi dei bisogni e rilevazione dei suggerimenti delle famiglie
- richieste/indicazioni dell'Ente
- rilevazione delle opportunità presenti sul territorio
- analisi della documentazione (verifiche precedenti, progetto, procedura, regolamento, ecc.)
- analisi dei rischi operativi

Analisi dei bisogni e desideri degli utenti

Questa analisi viene condotta tramite "riunioni" con gli utenti e osservazione da parte degli operatori durante lo svolgimento delle attività. Sono gli operatori che espongono all'interno della riunione di pianificazione le esigenze e i bisogni espressi e inespressi degli utenti.

Rilevazione dei suggerimenti delle famiglie

In una riunione o mediante consultazioni dirette con le famiglie vengono raccolte le indicazioni delle stesse di cui tener conto nella pianificazione del periodo successivo.

Richieste, indicazione dell'Ente.

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

Oltre alle prescrizioni contenute nella convenzione e nell'allegato progetto del servizio, in questa fase devono essere esaminate eventuali altre richieste/indicazioni provenienti dall'Ente riguardanti sia i singoli che il servizio nel suo complesso.

Rilevazione delle opportunità presenti sul territorio

In questa fase vengono attentamente prese in considerazione tutte le opportunità che sono offerte dal territorio (Enti, Associazioni, Centri culturali.) che potrebbero essere integrate con l'attività normalmente svolta dal Centro, tenendo presente le singole esigenze e problematiche degli utenti.

Analisi dei rischi operativi

Questa analisi viene condotta prima della pianificazione ed erogazione del servizio, attraverso l'identificazione e l'analisi di rischi operativi del servizio in base alle informazioni relative agli utenti e agli altri elementi in ingresso. Sono gli operatori che espongono all'interno della riunione di pianificazione i rischi operativi e la loro valutazione.

9.1.2 Pianificazione delle attività assistenziali ed educative e risultati attesi

La Pianificazione e programmazione periodica del servizio viene fatta in una riunione degli operatori in cui vengono riportati tutti gli elementi in ingresso in precedenza rilevati e tracciate le linee per la realizzazione delle attività, tenendo conto, in prima istanza, del "Progetto di gestione del Servizio" che fa parte degli accordi con l'Ente Committente

Per effettuare la Pianificazione periodica del Servizio vengono tenute in considerazione le 3 aree degli obiettivi del servizio:

- socio assistenziali
- educativi e socio-riabilitativi
- occupazionali e animate

Le attività di ogni area vengono definite nel dettaglio. Successivamente, per ogni specifica attività, vengono individuati gli operatori di riferimento e gli utenti che vi partecipano, tenendo in considerazione quanto emerso nella fase precedente delle attività preliminari. Vengono quindi definite le azioni operative per affrontare rischi ed opportunità connessi con il processo di erogazione.

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

Vengono inoltre specificati la frequenza di espletamento delle attività, gli indicatori e gli strumenti di verifica e le note.

La Pianificazione periodica viene utilizzato, almeno ogni 6 mesi (indicativamente nei mesi di maggio e ottobre) e dev'essere conservata come informazione documentata attraverso il modulo 'Piano attività CDS/D/CDD' (Mod. AQ 001/PE 02.01)

È il Coordinatore del servizio che si occupa della sua definizione, avvalendosi della collaborazione di tutti gli operatori del servizio.

La pianificazione delle attività assistenziali ed educative è attività centrale per il funzionamento e la gestione della struttura di CDS/D. La pianificazione trova come suo momento di definizione una o più riunioni degli operatori della struttura nella quale, grazie al lavoro di équipe e sotto la responsabilità del coordinatore della struttura, questa stabilisce le linee portanti e gli obiettivi a periodici in relazione alle diverse aree operative. La pianificazione avviene essenzialmente sulla base dei seguenti elementi in ingresso, in parte precedentemente rilevati:

- Analisi dei bisogni e dei desideri degli utenti;
- Rilevazione dei suggerimenti delle famiglie;
- Richieste e indicazioni dell'Ente;
- Rilevazione delle opportunità presenti sul territorio;
- Progetto di gestione del servizio (facente parte degli accordi con l'Ente committente).
- Analisi dei rischi e delle opportunità operativi

Nella fase di start-up del servizio (da considerarsi per i primi sei mesi dall'avvio dell'attività), la pianificazione dell'attività è determinata dall'avvio progressivo dei diversi laboratori secondo quanto previsto dal progetto di attività convenzionato, compatibilmente con la conoscenza progressiva degli ospiti e delle loro esigenze, nonché della predisposizione dell'infrastruttura e dei mezzi (arredi, attrezzature, materiali ecc.), anche in relazione a trasferimenti da parte di precedenti gestioni ovvero di nuove dotazioni da assicurare al Centro. In tale fase, pertanto, è facoltà della Direzione servizi, determinare il livello della pianificazione necessaria, inclusa la possibilità di fare esclusivo riferimento al progetto di servizio.

9.1.3 Comunicazione e diffusione della pianificazione delle attività assistenziali ed educative

La struttura ha cura di comunicare e diffondere adeguatamente il piano delle attività assistenziali ed educative, incluso ogni suo aggiornamento periodico. La comunicazione è orientata a facilitare la

 C.R.E.A. COOP SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

partecipazione dei diversi portatori di interesse coinvolti e, per questo, utilizza modalità appropriate attraverso l'invio di documenti o presentazioni di sintesi, incontri e riunioni di illustrazione.

Il piano è portato a conoscenza presso:

- Unità Funzionale Handicap (U.F. Disabilità) della ASL di competenza (invio documentazione);
- Utenti, Famiglie e Rappresentanti legali degli utenti, attraverso la condivisione del programma di attività e del progetto individuale. La condivisione può essere fatta attraverso apposite riunioni, ovvero incontri individuali con i familiari, anche in occasione delle verifiche periodiche dei progetti individualizzati, o attraverso idonea comunicazione controfirmata per presa visione.

9.2 Svolgimento attività

Nello svolgimento delle attività del centro diurno, viene tenuto presente da tutti gli operatori quello che è l'obiettivo fondamentale, cioè il "benessere della persona" ed il suo coinvolgimento all'interno delle attività del centro, al fine dell'efficace conseguimento degli obiettivi individuali. Per questo viene predisposto un progetto individuale per ogni utente (vedi punto successivo).

Le attività sono generalmente svolte all'interno del centro, anche se sono previste attività sul territorio. È predisposta una giornata tipo, illustrata all'interno del Regolamento e della Carta del Servizio. E' assicurata la flessibilità degli orari nel rispetto delle esigenze e dei ritmi di vita di ogni singolo Ospite.

Un aspetto da considerare è il coinvolgimento delle famiglie, a tal fine sono promossi incontri con le famiglie degli utenti. E' favorita la partecipazione dell'utente alle iniziative del territorio, compresa la partecipazione alle sue consuete pratiche religiose. Per tali pratiche la struttura richiede specifica autorizzazione alla famiglia ovvero, se presente, al rappresentante legale dell'utente.

Al fine di rendere più gradevole la permanenza dell'utente all'interno della struttura, ancorché si tratti di struttura a regime diurno, è data la possibilità, nei limiti delle disposizioni normative e della organizzazione logistica degli ambienti, di personalizzare il proprio ambiente di vita. E' pertanto possibile all'utente portare oggetti personali di piccola dimensione all'interno del Centro e, se lo desidera, lasciarli permanentemente all'interno del Centro stesso. Qualora si tratti di apparecchiature elettriche/elettroniche ovvero oggetti che richiedono specifiche certificazioni per la loro commercializzazione e diffusione (es. marcatura CE), tali oggetti dovranno essere sottoposti al controllo delle procedure della sicurezza adottate dalla struttura.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

La centralità della persona passa anche dalla cura della stessa negli aspetti della sua immagine e dell'igiene personale. Per tale ragione la struttura promuove la cura dell'aspetto degli ospiti, sia direttamente, sia attraverso azioni concertate con la famiglia.

Le attività sono programmate operativamente nell'arco della giornata a partire da una giornata tipo definita nella Carta del Servizio e affissa in bacheca e sulla base di una programmazione operativa mensile e settimanale attraverso il Modulo 'Programma delle attività' (Mod. AQ 006/PE 02.01) disponibile agli operatori e in bacheca.

La partecipazione dei singoli utenti alle diverse attività è monitorata attraverso la specifica sezione del software e-personam ovvero attraverso griglie di osservazione (Mod. AQ 007/ PE 02.01) ovvero mediante l'osservazione educativa e l'elaborazione della stessa nell'ambito delle verifiche di équipe mediante idonea verbalizzazione.

9.3 Riunione degli operatori e modalità di lavoro in équipe

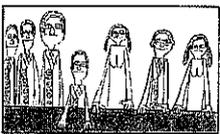
Al fine di un miglior coordinamento tra i diversi operatori, la struttura provvede periodicamente ad effettuare incontri e riunioni tra tutti gli operatori sotto il coordinamento del coordinatore del CDS/D. Tali incontri vengono di norma svolti con cadenza quindicinale e comunque secondo le indicazioni previste dal progetto di servizio.

Le attività del CDS/D presuppongono infatti l'adozione di una modalità di lavoro in équipe, nell'ambito della quale al criterio gerarchico-funzionale, si affianca la logica operativa multi professionale collaborativa. Gli interventi educativi, animativi ed assistenziali, necessitano infatti di una piena sinergia tra gli operatori. Questo elemento è tanto più rilevante per quanto concerne tutte quelle attività per le quali il coordinamento tra le funzioni assistenziali e quelle educative richiede in sé un continuo scambio di informazioni e una collaborazione operativa nello svolgimento delle diverse mansioni.

Per questo motivo la struttura ha cura in particolare di svolgere un costante lavoro di équipe nelle diverse fasi operative del servizio:

- Pianificazione delle attività e pianificazione individuale;
- Realizzazione delle attività quotidiane, secondo quanto previsto dalla programmazione adottata;
- - Monitoraggio e controllo del processo di erogazione delle prestazioni assistenziali ed educative;
- Verifiche periodiche dell'andamento delle attività e dei piani individuali;
- Elaborazione delle proposte di miglioramento del servizio.

Le riunioni di équipe sono coordinate dal coordinatore di struttura che provvede alla loro convocazione, alla definizione dell'ordine del giorno, a regolare la discussione, a sollecitare il gruppo di lavoro ad una

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

partecipazione attiva e costruttiva, a definire conclusioni operative. Le riunioni sono verbalizzate e il verbale è a disposizione di tutti gli operatori della struttura.

In tutto il processo di inserimento e di assistenza all'interno della CAP, il lavoro di équipe multiprofessionale interna e l'orientamento alla persona, assicurano il suo coinvolgimento nelle decisioni che la riguardano, anche nel caso di Ospiti con significative limitazioni di funzionamento o alti bisogni di sostegno.

9.4 Verifica delle attività svolte

Almeno semestralmente, (indicativamente a maggio e ottobre), viene fatta, sulla base della documentazione e degli elementi di monitoraggio derivanti dalle riunioni periodiche degli operatori una verifica sull'attività svolta. Tale verifica viene documentata nel modulo "Piano attività CDSD/CDD" alla voce verifica e nella verbalizzazione delle riunioni di équipe dedicate alla verifica.

Viene inoltre compilato, per quanto pertinente e funzionale allo svolgimento dell'attività diurna, un quaderno delle consegne che viene utilizzato per le variazioni del programma, annotazioni rispetto all'andamento degli obiettivi del progetto individualizzato, comunicazioni con le famiglie, l'ente, il territorio. Viene quindi compilato dagli operatori o dal coordinatore quando se ne rileva la necessità. Gli operatori sono tenuti a leggere giornalmente il quaderno.

9.5 Controllo dei budget e delle presenze degli ospiti

La Direzione, la Direzione servizi e il Responsabile amministrativo, per le rispettive competenze, svolgono il controllo:

- sulle presenze degli utenti
- sul budget orario dell'équipe del Centro
- sul budget economico assegnato al Centro

Eventuali anomalie o difformità rispetto alla convenzione vengono prontamente segnalate al Coordinatore per assicurare i necessari correttivi.

9.6 Rapporto annuale

Nel mese di Ottobre di ogni anno il Coordinatore stila un "Rapporto Annuale" da inviare alla Direzione della Cooperativa e, una volta approvato, all'U.F. competente della ASL. Il rapporto contiene gli elementi fondamentali di valutazione delle attività svolte, degli obiettivi conseguiti, degli altri aspetti inerenti la gestione del servizio, inclusi rischi e opportunità nonché gli aspetti di miglioramento suggeriti.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

9.7 Ammissioni e dimissioni degli utenti

9.7.1 Ammissione

L'inserimento al Centro avviene, previa disposizione dell'UVM dell'AUSL Toscana Nord Ovest – zona distretto e autorizzazione del Responsabile dell'Area Disabilità dell'U.F. Servizi Sociali ed Alta Integrazione dell'AUSL Toscana Nord Ovest – zona distretto, in base a quanto stabilito dal Progetto Abilitativo Riabilitativo Globale (PARG), concordando tempi e modalità con la famiglia (o figure tutorie) e con il Coordinatore del Centro.

Nell'ambito del percorso di inserimento, il Coordinatore del Centro verifica la rispondenza delle caratteristiche del Centro stesso ai bisogni della persona e le condizioni di compatibilità con il gruppo degli Ospiti già presenti, dandone idonea informativa all'UVM tramite relazione scritta. In tale valutazione, il Coordinatore coinvolge per quanto di competenza, l'équipe interna.

Al momento dell'ammissione il Centro acquisisce i seguenti dati:

- informazioni anagrafiche dell'utente, della famiglia, nonché del rappresentante legale e dell'amministratore di sostegno se presenti
- informazioni sulle capacità della persona (attività di vita quotidiana, capacità di comunicazione e relazione);
- contesto di appartenenza e provenienza;
- informazioni sui dati sociali dell'ospite e della famiglia ed eventuali figure tutorie;
- informazioni sui dati sanitari (certificazioni mediche di patologie, regime alimentare da seguire, ecc.);
- riferimenti dei servizi sociali territoriali e nominativo dell'assistente sociale di riferimento;
- nominativo e recapito della persona di riferimento dell'utente. Indicazione di eventuale tutore/curatore/amministratore di sostegno
- riferimenti del medico di medicina generale e di eventuali altri specialisti.

Le modalità di gestione della fase di pre-ingresso e l'inserimento tengono conto della "storia di vita", dei bisogni dell'utente e dei suoi familiari. Sono effettuati incontri preliminari con specialisti ed operatori che hanno avuto in carico la persona, al fine di raccogliere tutte le informazioni utili per assicurare la migliore assistenza possibile all'utente fin dal momento del suo ingresso in struttura.

All'apertura della cartella individuale, gestita in formato cartaceo oppure, se applicato il software gestionale e-Personam in digitale (salvo che per le informazioni documentate da conservare in formato cartaceo), vengono registrati i dati anagrafici, nell'apposita sezione digitale del gestionale ovvero nel modello 'Dati personali utente' Mod. AQ002/PE 02.01

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

9.7.2 Accoglienza e inserimento

I giorni precedenti all'inserimento i familiari e l'Ospite, previo appuntamento, possono visitare il Centro. Il giorno d'ingresso il Coordinatore accoglie l'Ospite e la famiglia e insieme a loro:

- effettua una visita del Centro, illustrando finalità e attività
- presenta gli operatori e gli Ospiti
- spiega le regole e le abitudini
- consegna la carta del servizio ed il regolamento interno
- acquisisce le autorizzazioni, i consensi informati, inclusa l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.

Al momento dell'inserimento viene individuato un educatore referente del progetto individuale. Viene svolta l'osservazione e organizzata una cartella personalizzata del singolo Ospite, poi regolarmente aggiornata.

Nella cartella personale viene conservata tutta la documentazione inerente la persona (valutazioni, informazioni, certificati, documenti, prescrizioni, piano individuale ecc.). La cartella è conservata come insieme di informazioni documentate inerenti il soggetto in forma cartacea e, laddove adottato dal Centro, anche o solamente in formato digitale sul gestionale e-Personam. Laddove la documentazione della cartella è prodotta dal Centro, nel caso di adozione del gestionale e-Personam, questa può essere conservata unicamente in formato digitale, salvo nel caso della pianificazione individuale oggetto di condivisione con l'assistente sociale, i familiari e i rappresentanti legali.

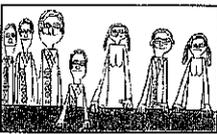
Nella fase iniziale di inserimento è previsto un periodo di osservazione che può variare da uno a tre mesi (in base alla complessità delle condizioni dell'Ospite), al termine del quale, dopo una valutazione congiunta dell'UVM e del Coordinatore del Centro, lo stesso inserimento potrà essere confermato ovvero sospeso.

9.7.3 Dimissione

Le dimissioni dal Centro sono concordate con l'équipe territoriale e autorizzate dall'UVM con i Servizi Sociali competenti. Le dimissioni possono avvenire:

- per sopraggiunti limiti di età;
- per il passaggio, concordato con le figure tutorie, ad attività più rispondenti al livello di autonomia e di capacità;
- qualora il coordinatore rilevi condizioni, che preventivamente analizzate e valutate con le figure tutorie ed i servizi territoriali, impediscano la permanenza dell'utente presso il Centro.
- per rinuncia della persona ovvero della figura tutoria.

Il Coordinatore segue la pratica relativa alle dimissioni dell'utente, coinvolgendo laddove necessario l'équipe interna.

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

9.8 Pianificazione individuale

L'osservazione dell'utente è operata attraverso specifiche scale di misurazione e in base al metodo educativo sulla base delle seguenti aree:

- Socio-assistenziali
- Educativi e socio-riabilitativi
- Occupazionali e animativi

L'osservazione è documentata alternativamente sul software gestionale ovvero col modulo 'Scheda osservazione utente' Mod. AQ003/PE 02.01

Entro 45 giorni dall'inserimento viene predisposto il Piano Individualizzato, da redigere secondo apposita modulistica (Piano educativo assistenziale individualizzato – Mod. AQ 004/PE 02.01) ovvero sul software gestionale e-Personam; per quanto rilevante per il soggetto sulle aree di intervento, vengono individuati:

- Obiettivi
- Attività/frequenza/strumenti
- Tempi di verifica
- Indicatori e strumenti di verifica
- Verifica

Il progetto personalizzato è redatto sulla base di quello definito dai servizi territoriali. Il progetto personalizzato è partecipato e discusso con l'ospite e/o i familiari o i rappresentanti legali. Per ciascun utente è individuato e nominato un responsabile del progetto individualizzato. La pianificazione tiene inoltre conto della storia di vita dell'utente, sentiti i servizi territoriali e la famiglia dell'utente stesso. La pianificazione individuale tiene inoltre conto dei ritmi di vita, delle abitudini, dei desiderata e delle esigenze specifiche da un punto di vista assistenziale ed educativo dell'utente.

Il progetto individuale viene redatto sulla base del progetto personalizzato formulato dall'UVMD, nonché con riferimento e coerentemente con il progetto di vita, qualora presente.

Il progetto individuale è formulato tenendo conto in modo prioritario della promozione dei diritti della persona così come delineati nella Convenzione delle Nazioni Unite per i diritti delle persone con disabilità (United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities - UNCRPD).

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

9.9 Verifica andamento utente

La pianificazione viene verificata e rivista almeno due volte l'anno con cadenza semestrale in tempo utile per strutturare la pianificazione del periodo successivo in modo allineato con la pianificazione delle attività.

Le verifiche del progetto sono partecipate e discusse con l'ospite e/o i familiari o rappresentanti legali, attraverso riunioni e incontri specifici o portate alla condivisione con idonee comunicazioni e relativa sottoscrizione per presa visione. Gli incontri sono programmati, ne viene data adeguata informativa ai diversi interessati e l'esito viene verbalizzato.

La struttura garantisce la presenza alla valutazione periodica svolta dal gruppo multiprofessionale dei servizi territoriali attraverso la partecipazione del coordinatore della struttura e/o del referente del progetto individualizzato dell'utente.

9.10 Somministrazione di terapie e consenso informato

Per la somministrazione di terapie e farmaci i familiari o i rappresentanti legali dell'utente dovranno chiedere formalmente la somministrazione e presentare alla struttura, in forma scritta, idonea prescrizione del medico curante indicante:

- La tipologia di somministrazione terapeutica e/o farmacologica da attuare;
- Nome del farmaco
- Dose prescritta
- Orario della somministrazione
- Durata della prescrizione
- Eventuali ulteriori informazioni utili (es. attenzioni da usare, particolari regimi alimentari da adottare durante la somministrazione ecc.)

La prescrizione dovrà essere rinnovata annualmente e ad ogni cambio di terapia.

I farmaci, identificati e tenuti separati per ciascun utente, dovranno essere conservati in idoneo armadio chiuso a chiave, in locale individuato in autorizzazione al funzionamento all'interno del Centro. Per la gestione e la somministrazione dei farmaci, per quanto applicabile, si fa riferimento al Protocollo 02.

La struttura ha in uso un registro personale per la somministrazione delle terapie (Registro Terapie Individuali – Mod. AQ 005/PE 02.01) ovvero idonea registrazione sul gestionale e-Personam. L'operatore in turno provvede alla somministrazione sulla base di quanto prescritto dal medico curante e provvede a registrare l'avvenuta somministrazione. La documentazione relativa alla prescrizione del farmaco e il registro delle terapie individuali devono essere conservati nella Cartella Personale Utente.

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

Nei casi di adozione di particolari misure contenitive ovvero di nutrizione forzata, di prestazioni mediche in genere, la struttura provvede preventivamente a farsi rilasciare dal medico e dal rappresentante legale ovvero dai familiari dell'utente idoneo consenso informato.

10 Informazioni documentate

Tutti gli operatori sono chiamati a documentare l'attività operativa nelle forme e modalità previste, sulla base delle deleghe assegnate internamente all'équipe di lavoro. Tutta la documentazione viene conservata a cura del Coordinatore all'interno del Centro Diurno.

Tutta la documentazione riguardante il processo di pianificazione ed erogazione del servizio viene conservata, presso il Centro, per la durata dell'appalto. Una volta terminato l'appalto, presso la Cooperativa viene conservata (in copia formato cartaceo o digitale) la sola documentazione inerente gli utenti oggetto di consegna al termine della gestione e i rapporti annuali del servizio.

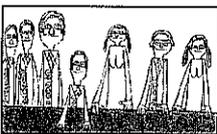
La Cooperativa assicura la progressiva informatizzazione della gestione delle informazioni documentate inerenti il servizio. La Direzione e la Direzione Servizi determinano in quali Centri diurni viene adottato il software gestionale e-*Personam*. Laddove adottato, vengono progressivamente sostituiti i moduli cartacei con la conservazione delle registrazioni su tale gestionale. Per ciascun Centro diurno viene predisposta una specifica istruzione di lavoro relativa alla gestione della modulistica/del software.

Ai familiari degli utenti ovvero ai rappresentanti legali vengono consegnati il Regolamento e la Carta del Servizio **al fine di rendere accessibili le informazioni sul servizio.**

La struttura adotta soluzioni pratiche per favorire la comunicazione (es. incontri diretti, comunicazioni via email ecc.) con le diverse parti interessate. Adotta poi strategie educative per assicurare un migliore accesso alla comunicazione da parte degli utenti.

La Cooperativa si adopera per rendere disponibili e accessibili i media, in particolare gli strumenti di informazione e partecipazione offerti dalle tecnologie informatiche al fine di ridurre per quanto possibile forme di esclusione dagli strumenti e dai canali digitali, considerando in ogni caso la capacità di ciascuno di utilizzo e fruizione.

La struttura si impegna inoltre a fornire alla PcD le informazioni e i riferimenti necessari per elaborare un Progetto di vita e richiedere i relativi sostegni, rinviando per quanto non di competenza all'AS di riferimento.

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

11 Rapporti con i rappresentanti legali e con i familiari degli utenti

La struttura promuove e facilita la partecipazione attiva dei rappresentanti legali e dei familiari degli utenti, sia negli organismi di rappresentanza sia nelle diverse fasi di attuazione del processo di pianificazione, erogazione e verifica dei servizi assistenziali ed educativi del CDSD/CDD. La partecipazione attiva delle famiglie rappresenta in questo senso non solo uno stile operativo che si richiama espressamente alla missione di CREA, ma una modalità operativa necessaria al fine della migliore organizzazione di un servizio personalizzato per l'utente.

In questa direzione rappresentanti legali, tutori, curatori, amministratori di sostegno e familiari dell'utente vengono costantemente coinvolti nelle attività del Centro e in particolare:

- Nella pianificazione delle attività assistenziali ed educative e del piano individuale
- Nella verifica periodica della pianificazione delle attività assistenziali ed educative del Centro e del piano individuale
- Per l'acquisizione di informazioni e documentazione inerente l'utente ai fini della formazione della Cartella Personale
- Per l'acquisizione di informazioni ed elementi utili alla conoscenza della storia di vita, delle abitudini e delle preferenze dell'utente
- Per l'acquisizione di reclami o suggerimenti o valutazioni di soddisfazione del servizio utili al miglioramento continuo delle prestazioni
- In iniziative pubbliche del Centro al fine di una piena partecipazione alle attività degli utenti
- Per informare di eventuali eventi critici occorsi e della modalità di gestione degli stessi

I rappresentanti legali (tutori, curatori, amministratori di sostegno) nonché i familiari degli utenti, vengono coinvolti ogniqualvolta si renda necessario per le funzioni sopra richiamate.

Il coordinatore di struttura all'inserimento di un nuovo utente, provvede, anche per il tramite dei servizi territoriali, a prendere contatto con i familiari e laddove presenti, con i rappresentanti legali dell'utente. Il coordinatore della struttura provvede inoltre a dare evidenza documentale dei rapporti intrattenuti con i familiari e con i rappresentanti legali documentando adeguatamente le diverse occasioni di contatto ed incontro:

- Annotazioni di colloqui telefonici
- Scambio epistolare/mailling
- Verbali di riunioni
- Acquisizione/Consegna documentazione

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

Il coordinatore della struttura è tenuto a richiedere alla famiglia e, se presente al rappresentante legale (tutore, curatore, amministratore di sostegno) per quanto di sua competenza:

- documentazione inerente l'utente eventualmente non in possesso della struttura o dei servizi territoriali
- certificazioni inerenti pratiche sanitarie e al regime alimentare
- consenso informato per la somministrazione di prestazioni mediche per le quali sia richiesto
- autorizzazioni relative alle persone che possono prendere/dare in consegna l'utente, che possono dare/ricevere informazioni dell'utente, relative alla partecipazione a pratiche religiose

La struttura nomina un proprio rappresentante di riferimento con i tempi dedicati ai rapporti con i familiari o i rappresentanti legali degli assistiti

12 Rapporti con il volontariato del territorio

La cooperativa CREA intrattiene stabili rapporti con le organizzazioni di volontariato del territorio, valorizzando la loro partecipazione alla costruzione del welfare territoriale, alla promozione e tutela dei diritti e alla promozione della coesione sociale. Il volontariato rappresenta difatti a livello territoriale una diffusa esperienza di cittadinanza attiva, attenta all'ascolto dei bisogni delle fasce deboli e ad esercitare, attraverso opere di utilità sociale, un'autentica promozione dei diritti personali e sociali delle persone, in particolare delle fasce della popolazione più fragili.

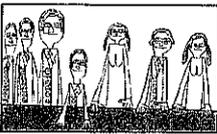
La struttura provvede, per il tramite del suo coordinatore, a redigere e tenere aggiornato un elenco delle organizzazioni di volontariato e del volontariato individuale che collabora a vario titolo con la struttura medesima.

L'elenco viene aggiornato annualmente e viene reso disponibile alla conoscenza dei diversi stakeholder. La cooperativa CREA valuta le migliori forme di comunicazione e di rappresentazione pubblica di queste forme di collaborazione, al fine di consolidare e promuovere ulteriormente tali rapporti sul territorio.

Annualmente la struttura provvede a redigere una relazione sugli esiti delle collaborazioni effettivamente attivate nel corso dell'anno col volontariato del territorio e provvede a trasmetterle alla direzione aziendale.

Il coordinatore della struttura assume la funzione di referente incaricato di intrattenere i rapporti con le organizzazioni di volontariato e con la comunità locale.

L'apporto dei volontari non può mai essere considerato sostitutivo delle funzioni e dei compiti esercitati dal personale professionale in organico alla struttura. Il volontariato, così come il servizio civile volontario, rappresenta piuttosto una forza integrativa e di supporto sia per lo svolgimento di attività educative e

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

assistenziali ordinarie della struttura, sia per l'organizzazione di momenti, eventi, occasioni ed iniziative specifiche fuori dall'ordinaria programmazione delle attività del Centro.

Le attività del volontariato sono regolate da accordi operativi discussi e conclusi con il coordinatore della struttura. Tali accordi definiscono modalità e tempi di svolgimento delle attività da parte dei volontari. I rapporti con le organizzazioni di volontariato del territorio possono essere talora anche definite più formalmente nell'ambito di protocolli e di intese operative tra le rispettive rappresentanze istituzionali.

L'attività di volontariato svolta nell'ambito dell'ordinario esercizio della struttura trova evidenza nel diario giornaliero, nel quale gli operatori riportano gli esiti di tale partecipazione.

Per talune attività continuative o maggiormente strutturate rese dal volontariato, la struttura può definire modalità di registrazione documentale specifiche (registro delle presenze, diario di bordo ecc.).

Il coordinatore della struttura ha inoltre il compito di organizzare idonea modalità di documentazione delle attività svolte col contributo del volontariato del territorio, tali da rappresentare con report, documentazione audio/video, immagini/foto/ materiali vari le attività svolte.

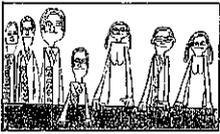
Il coordinatore della struttura provvede inoltre a verificare periodicamente, anche con l'ausilio degli altri operatori e con la partecipazione dei volontari e delle loro rappresentanze, l'andamento delle attività svolte. La periodicità di tali verifiche dipende dalla durata e dalle caratteristiche del contributo volontario.

13 Controllo del processo e gestione del rischio

Nella gestione delle attività educative, assistenziali e socio-sanitarie oggetto di erogazione del servizio all'utenza, il personale fa riferimento ai metodi e alle buone pratiche, nonché alle norme tecnico-professionali relative alla professione esercitata e per quanto di rispettiva competenza. A tal fine la Cooperativa ha predisposto una raccolta di protocolli professionali che si applicano anche alla erogazione del servizio del CDSD/CDD per quanto compatibili con la natura del servizio semiresidenziale.

Tali protocolli contengono misure di trattamento idonee per affrontare rischi ed opportunità connessi con l'erogazione del servizio alla persona, incluse le misure previste per ridurre al minimo il rischio di errore umano.

La Cooperativa nella gestione del processo del servizio Centro Diurno di Socializzazione per Disabili ha individuato e definito inoltre dei punti critici, di seguito riportati, da tenere sotto controllo mediante apposite modalità.

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

Punti critici individuati:

- a. corretta e tempestiva compilazione della modulistica / gestionale
- b. corretta realizzazione delle attività programmate
- c. relazione con l'utenza
- d. raccolta dei problemi espressi dagli utenti e dalle famiglie
- e. corretta gestione degli eventi critici

Il processo sopra identificato è controllato con le seguenti modalità:

- Compilazione periodica delle schede di verifica delle attività ed individuali (sulla base della modulistica assegnata, ovvero se adottato il gestionale e-Personam, mediante idonea registrazione sullo stesso) e stesura del rapporto annuale del servizio.
- Analisi comparata, a cura del RAQ e della Direzione, dei risultati degli audit interni e dei risultati dell'audit periodico di soddisfazione del cliente e delle NC verificatesi in occasione del Riesame della Direzione al fine di armonizzare gli interventi nell'ottica del miglioramento continuo.

Ai fini di un controllo del processo di pianificazione ed erogazione delle attività del Centro Diurno, particolare rilevanza rivestono le opinioni e le valutazioni inerenti la soddisfazione degli operatori e del clima interno.

La struttura adotta una modalità di auto-valutazione della soddisfazione degli operatori e del clima interno nell'ambito delle riunioni di équipe. Periodicamente, almeno con cadenza annuale, gli operatori vengono convocati dal coordinatore per esprimere i propri livelli di soddisfazione relativamente ai seguenti aspetti:

- Condizioni generali dell'ambiente di lavoro
- Trattamento economico
- Valorizzazione e formazione del personale
- Possibilità di acquisizione di nuove conoscenze, esperienze ed atteggiamenti
- Possibilità di crescita professionale
- Clima generale con i colleghi

Gli esiti della valutazione partecipata sono verbalizzati nel verbale di riunione e il verbale è sottoposto alla approvazione dei partecipanti alla riunione. Il verbale è diffuso a tutti gli operatori e alla direzione aziendale. Gli esiti della valutazione vengono analizzati dalla direzione aziendale e dal coordinatore della struttura al fine di tradurli in azioni correttive e di miglioramento dei servizi offerti