
CARTA DEI SERVIZI

DIVERSUGUALI ODV



Sommario

PREMESSA	2
PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE	3
COME RAGGIUNGERCI	5
L'ORGANIGRAMMA	6
PRINCIPI ISPIRATORI	8
DIRITTI DELL'UTENTE	9
DOVERI DELL'UTENTE	9
CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI E MODALITA'	11
AREA DISABILI	12
Progetto 'Bea 80' - Centro Diurno per Diversamente abili in convenzione con il Comune di Pescara.	12
FINALITA' DEL SERVIZIO	12
ATTIVITÀ	12
MODALITA' DI EROGAZIONE	12
PERSONALE OPERATIVO	12
GESTIONE RECLAMI	13
RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	13
STANDARD DI QUALITÀ	14
STRUMENTI DI VERIFICA DELLA QUALITA'	15
GESTIONE DELLA PRIVACY DELL'UTENTE	15

PREMESSA

L'Associazione Diversuguali O.D.V. Ente del Terzo settore, per facilitare la tutela della libera scelta tra i cittadini ha deciso di dotarsi della carta dei servizi, per garantire l'acquisizione di tutte le informazioni utili della struttura e dei servizi ritenuti più idonei alle necessità sociosanitarie del territorio in cui si è operativi. Attraverso il documento redatto si vuole definire anche le regole e i comportamenti, i doveri reciproci e l'impegno che favoriscono la crescita costante della qualità del servizio offerto a tutela e garanzia di ogni utente.

L'Associazione Diversuguali O.D.V. è un gruppo eterogeneo di famiglie che si è prefisso di raggiungere obiettivi e finalità statutarie.

L'obiettivo di questo lavoro è creare un unico strumento mirato e centrato su aspetti che aiutano a orientare la scelta consapevole delle persone. Si vuole ridare responsabilità al terzo settore. Perché tutti possano condividere diritti e doveri nel rispetto reciproco, integrante e solidale occorre conoscere per imparare, quindi fare per essere "persona" e collettività. Sempre è possibile impegnare ed impegnarsi per un mondo migliore ricco di peculiarità, ben distinte quanto necessarie.

Da anni la nostra organizzazione è impegnata alla realizzazione di un modello organizzativo che sappia coniugare un'alta attenzione alla persona con disabilità e alla sua famiglia con la qualità delle prestazioni e attraverso questa carta dei servizi si intende contribuire alla raggiungimento degli obiettivi Statutari. La conoscenza rende l'uomo libero e la nostra associazione vuole essere espressione attenta della solidarietà umana in favore di chi vive nel bisogno e spesso nella emarginazione. La Carta dei Servizi redatta illustrerà una visione globale delle attività della nostra Associazione in linea con la legge quadro n.328/00 art. 13 in cui si stabilisce, che i servizi pubblici e le organizzazioni del 3° settore devono predisporre la carta dei servizi.

LA PRESIDENTE

GIANNA CAMPLONE

PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE

“Nella diversità la forza dell'uguaglianza, nell'uguaglianza la ricchezza della diversità” questo è il motto della nostra organizzazione. L'associazione Diversuguali O.D.V. nasce nel 2004, grazie al comune desiderio di un gruppo di famiglie di poter favorire l'integrazione e l'autonomia dei loro cari con disabilità nella società odierna. Ovunque esso vada ed agisca infatti, il soggetto diversamente abile non deve sentirsi ai margini, bensì parte integrante di quell'immenso e variabile ventaglio di possibilità umane e sociali che è la quotidianità. Ovunque e comunque il disabile può esprimere al meglio le proprie potenzialità solo se, in grado di integrarsi e di essere autonomo. Ed è per questo che l'associazione DiversUguali, ha lavorato fin dall'inizio sul territorio diventando in breve tempo un punto di riferimento per tutte quelle famiglie che condividono il medesimo obiettivo.

Attraverso i numerosi laboratori (cucina, sport, musicoterapia, Ben-essere, produzione manufatti artistici, musica e canto, computer ecc...) e attività svolte dagli educatori, dai professionisti e dai volontari, le persone con disabilità che frequentano l'associazione, hanno raggiunto e continuano a farlo, un grado di consapevolezza sempre più altro che li rende più sicuri, autonomi ed in grado di affrontare ogni giorno con più sicurezza la vita. Diversuguali, attraverso le sue attività si prefigge il compito di: promuovere una reale integrazione socio-culturale ed ambientale per ogni soggetto diversamente abile; contribuire a formare una vera e propria cultura delle diversità, partendo da un costante ed armonico processo educativo-formativo nella famiglia e nei diversi ambiti istituzionali (società e territorio); rendere autonomi i ragazzi diversamente abili per assicurare a tutti una degna qualità di vita. Perché tutti possano condividere diritti e doveri nel rispetto reciproco, occorre conoscere per imparare, quindi fare per essere "persona" e collettività. Ed i ragazzi di DiversUguali sanno che solo così è possibile impegnarsi per un mondo migliore, ricco di peculiarità ben distinte quanto necessarie. Da anni l'associazione offre al territorio il suo intervento per migliorare e supportare il settore dei servizi socio-assistenziali. Oggi l'associazione conta più di 100 famiglie iscritte che condividono i valori statuari di solidarietà e sostegno reciproco. Da anni Diversuguali opera nel territorio abruzzese a servizio dei cittadini con disabilità, sostenendo tutte le categorie svantaggiate, con servizi volti all'assistenza fisica, psichica, socio-sanitaria nell'ottica di prevenire il disagio e l'esclusione.

Tra le caratteristiche peculiari che distinguono l'associazione Diversuguali O.D.V. risalta l'accoglienza rivolta a tutte le patologie nell'ottica della solidarietà che trova riscontro nel motto della nostra organizzazione: *'Nella diversità la forza dell'uguaglianza, nell'uguaglianza la ricchezza della diversità'*. Per tali ragioni l'associazione possiede un'elevata integrazione socio-sanitaria dei servizi offerti, sempre in rete costante con le risorse Istituzionali del territorio (Regione, Provincia, Comuni e Azienda USL di Pescara), privato sociale, e no profit. La fitta rete di relazioni intessute con il territorio produce anche una grande risorsa, ovvero, è sempre garantito un ventaglio di professionalità facilitando così anche il turnover dei professionisti formati sul tema dell'inclusione. I nostri professionisti sono costantemente aggiornati e ricoprono differenti professionalità: Psicologi, Educatori, Assistente Sociale, Operatori Socio Sanitari ecc...

L'Associazione è ufficialmente nata il 30 gennaio 2004, atto registrato il 4 febbraio 2004.

Iscritta all'albo delle ONLUS il 14 luglio 2004 prot. n. 26547.

Iscritta nel registro regionale 18 settembre 2007 ordinanza DA5/241

Nel 2020 l'associazione ha modificato il proprio Statuto diventando ufficialmente un Organizzazione Di Volontariato come Ente del Terzo Settore.

È attivo il Servizio come Centro Diurno del Comune di Pescara 'dalla delibera del 17/12/2007 comunicazione del 19/12/2007 prot. n. 1065/174855 – ed oggi con varie modifiche organizzative continua a fornire il Servizio Centro diurno, in stretta co-progettazione con l'Amministrazione del Comune di Pescara, per l'Inclusione Attiva delle persone con disabilità.

COME RAGGIUNGERCI

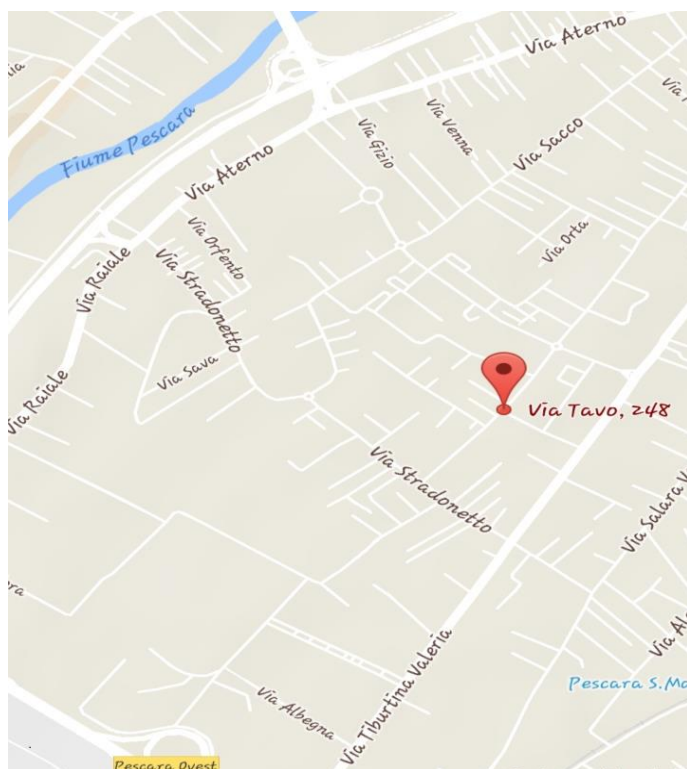
Indirizzo sede legale: Via Pietro Nenni n. 5, 65129 Pescara

Indirizzo sede operativa: Via Tavo n. 248, 65128 Pescara

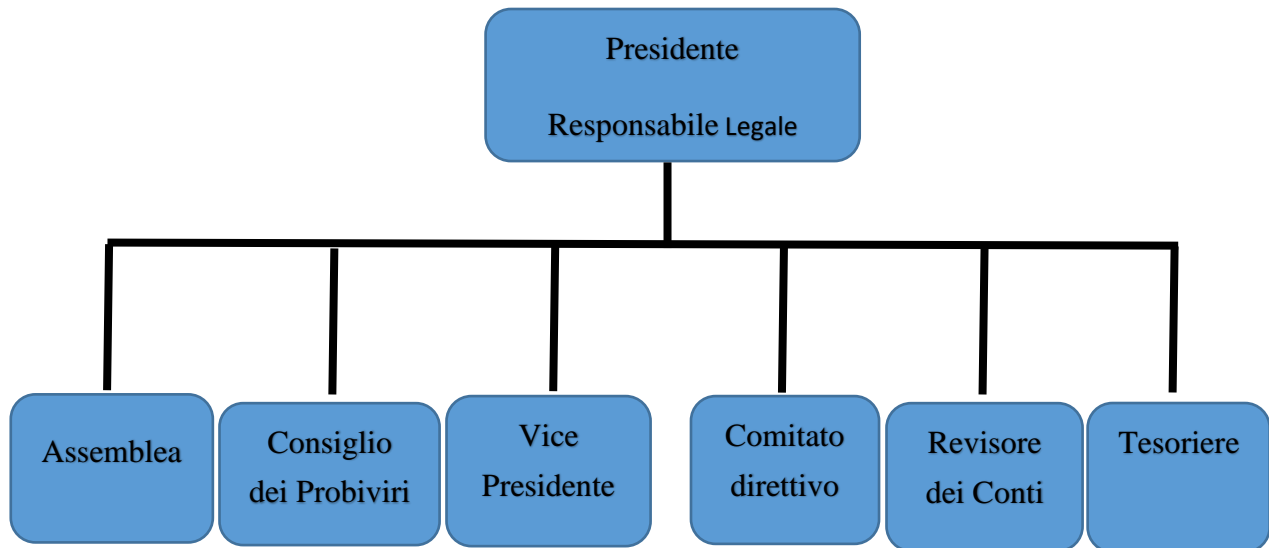
Telefono 085/51098

Fax 0854325046

Email: ass.diversuguali@katamail.com - PEC: diversuguali@pec.it



L'ORGANIGRAMMA



Presidente: Gianna Camplone

Vice Presidente: Rosanna Di Meo

Comitato Direttivo: Camerlengo Francesco, Lucchetti Vittorio, Maselli Antonietta, Silvestrone Liviana

Consiglio dei Probiviri: Fausto Di Nisio, Peppino Terenzio, Giuliano Diodati

Assemblea: formata da tutti i soci ordinari, onorari e sostenitori.

Revisore dei Conti: Riccardo De Luca

Tesoriere: Dino Camilli

I soci possono essere: ordinari, onorari e sostenitori. I soci ordinari hanno diritto di votare gli organismi direttivi e di farne parte. Sono soci ordinari: le persone con disabilità e i famigliari che hanno sottoscritto le quote di adesione. Sono soci sostenitori: le persone che, sensibili alle problematiche dell'associazione, intendono sostenerle economicamente o mediante opera di volontariato. Sono soci onorari: coloro che si sono distinti nel settore socio-sanitario in favore dell'associazione. I soci onorari vengono proposti dai membri del direttivo e votati dallo stesso organismo a maggioranza assoluta. L'assemblea dei soci stabilisce annualmente la quota di adesione per i soci ordinari e sostenitori. E' tuttavia, facoltà di ogni socio, contribuire in misura maggiore della quota stabilita.

Il patrimonio dell'associazione è costituito da beni mobili e immobili che pervengono all'associazione a qualsiasi titolo, da elargizioni o contributi da parte di enti pubblici e privati o persone fisiche, dagli avanzi detti di gestione.

Per l'adeguamento dei suoi compiti, l'associazione dispone delle seguenti entrate: versamenti effettuati dagli aderenti all'associazione; redditi derivanti dal suo patrimonio; introiti realizzati dallo svolgimento delle sue attività; contributi di privati; contributi dello Stato, della Regione, di enti pubblici e istituzioni finalizzate essenzialmente al sostegno di specifiche attività o progetti in sintonia con gli scopi dell'associazione; rimborsi di organismi internazionali; donazioni e lasciti testamentari; rimborsi derivanti da convenzioni; entrate derivanti da attività commerciali marginali e produttive.

Tutte le prestazioni inerenti lo svolgimento delle attività associative fornite dagli aderenti all'associazione stessa sono gratuite. L'associazione **DiversUguali**, inoltre, si riserva il diritto di acquistare beni mobili registrati e beni immobili occorrenti per lo svolgimento della propria attività. Inoltre in deroga agli articoli 600 e 786 del Codice Civile, può accettare donazioni e, con beneficio d'inventario, lasciti testamentari, destinando i beni ricevuti e le loro rendite esclusivamente alle finalità previste dal presente statuto.

PRINCIPI ISPIRATORI

I Principi su cui si fonda DiversUguali si fondano sul volontariato e i seguenti obiettivi:

- ✓ **Promuovere** l'integrazione sociale di persone diversamente abili di qualsiasi nazionalità, per una difesa efficace delle loro dignità e dei loro diritti.
- ✓ **Collaborare** con gli enti e le istituzioni che hanno competenza nel settore socio-sanitario.
- ✓ **Dare impulso a** tutte le iniziative nel campo della ricerca atta a migliorare la qualità della vita dei diversamente abili e dei loro famigliari.
- ✓ **Sostenere** l'integrazione scolastica mediante il sostegno qualificato, al fine di evitare qualsiasi forma di emarginazione.
- ✓ **Favorire** l'inserimento lavorativo nel rispetto delle attitudini e delle specifiche abilità.
- ✓ **Appoggiare** lo sviluppo sul territorio di centri di riabilitazione, centri diurni educativi e relazionali, case famiglie, anche attraverso forme di gestione diretta.
- ✓ **Incentivare** corsi di formazione professionale per operatori e volontari al fine di dare risposte adeguate e differenziate alla diversità dei bisogni.
- ✓ **Stimolare** un'adeguata informazione alle famiglie in materia di legislazione sociale anche mediante l'attivazione di un segretariato sociale e di un giornale per i soci.
- ✓ **Garantire** campagne di sensibilizzazione dell'opinione pubblica attraverso gli organi d'informazione e attraverso la realizzazione di convegni e seminari, al fine dell'eliminazione dei pregiudizi sociali e della stimolazione alla partecipazione di tutti alla soluzione dei problemi della disabilità.

La struttura per fornire gli standard di qualità necessita di adottare tutte le misure per ridurre il più possibile eventuali disagi all'utente. Continuità e regolarità dell servizio sono le prerogative sempre nel rispetto di quanto sancito dalla legge. Le attività e i servizi devono essere progettati in modo personalizzato rispetto ai bisogni dell'utenza. In nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie (ad es. per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche, ecc.). Gli operatori devono svolgere il proprio ruolo con scienza e coscienza, ispirandosi ai principi dell'Associazione. L'utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi offerti dalla nostra Associazione e la Carta dei Servizi tutela maggiormente tale scelta. La partecipazione attiva dell'utente e della famiglia è favorita in tutti gli aspetti gestionali della dell'associazione che lo riguardano; per questa ragione, sin dal suo primo contatto con la struttura, l'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle

modalità con cui inoltrare eventuali reclami; d'altronde, con questa stessa Carta dei Servizi, DiversUguali, espleta gli obblighi derivanti dalla legislazione vigente, offrendo lo strumento per il controllo della qualità. Garanzia della privacy: tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti.

DIRITTI DELL' UTENTE

Per garantire il clima di lavoro basato sulla fiducia e il rispetto reciproco l'utente ha il diritto di essere accolto nel rispetto della dignità umana e secondo quanto previsto dal regolamento dell'Associazione. Le informazioni integrali, chiare e corrette devono essere fornite già dal primo colloquio in riferimento al servizio tecnico erogato e alle modalità di accesso. L'utente e la famiglia hanno diritto alla riservatezza, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di privacy. L'utente ha diritto a relazioni positive che tengano conto delle caratteristiche del soggetto affinché ne sia pienamente consapevole e partecipe. L'utente ha il diritto di esprimere eventuali reclami su disservizi; ha diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle attività e dei servizi ricevuti. L'utente ha diritto di essere sostenuto nella comunicazione con l'altro diverso da sé salvaguardandolo da ogni forma di violenza morale e/o fisica.

DOVERI DELL' UTENTE

L'utente deve fornire tutta la documentazione richiesta dalla struttura, riferita alla situazione clinica e sociale del soggetto e deve comunicare eventuali variazioni della stessa. Nell'eventualità in cui l'utente intendesse rinunciare, secondo la propria volontà, a partecipare in attività o progetti programmati, deve informare tempestivamente la struttura. L'utente ha il dovere di rispettare il regolamento interno alle varie programmazioni e deve rivolgersi sempre con rispetto agli operatori della struttura.

SERVIZI OFFERTI

CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI E MODALITA'

Sono destinatari delle attività di Diversuguali O.D.V. le famiglie di persone con disabilità intellettive, relazionali e motorie e di età diverse con un grado di disabilità tale da consentire una certa autonomia compatibile con la struttura e la finalità del centro diurno.

La domanda deve essere corredata da tutta la documentazione richiesta: Verbale di invalidità (104), relazione del neurologo, o psicologo, o neuropsichiatra (se esistono disturbi comportamentali e relazionali, con presenza di aggressività verso se stessi e gli altri), certificato dettagliato attestante la diagnosi. L'inserimento definitivo avverrà dopo un periodo di prova, durante il quale sarà possibile valutare l'effettiva gestibilità e compatibilità della persona nella struttura.

L'inserimento definitivo prevede una quota annua d'iscrizione. Altresì, l'associazione può organizzare servizi destinati agli utenti destinati a sviluppare e favorire lo sviluppo dell'autonomia, e per i quali i soci sono tenuti a compartecipare alle spese per la loro realizzazione con una quota di cofinanziamento, comprensiva della quota di compartecipazione a carico degli utenti, differenziata su base ISEE, ai sensi del regolamento comunale e delle linee guida regionali in materia di ISEE.

Gli utenti possono richiedere tutte le informazioni di cui hanno bisogno al numero 085/51098 dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 10:00 e dalle 16:00 alle 18:30 o inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica *ass.diversuguali@katamail.com*

La verifica dei risultati saranno assicurati attraverso la somministrazione di questionari di gradimento, consegnati direttamente ai fruitori dei servizi e mediante riunioni periodiche tra il personale che realizza gli interventi e le famiglie dei destinatari. Le riunioni periodiche ed i questionari di gradimento avranno l'obiettivo di controllare in itinere la validità e l'efficacia dei servizi ed inoltre avranno lo scopo di garantire i diritti ed i reali bisogni degli utenti.

AREA DISABILI

Servizio Centro Diurno per l'inclusione delle persone con disabilità, in co-progettazione e convenzione con il Comune di Pescara.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio vuole garantire continuità e miglioramenti, rispetto all'inclusione attiva delle persone con disabilità, attraverso la valorizzazione del capitale umano; migliorando l'autonomia della persona con disabilità, per assicurare progetti di vita inclusivi; collaborare con il territorio, con più professionalità, per la creazione di un sistema di welfare delle responsabilità condivise, con gli Enti pubblici il privato sociale e il non profit; promuovere efficacia e efficienza dei servizi per le persone con disabilità; rafforzare le relazioni umane tra persone, famiglie e Istituzioni; facilitare la rete socio-sanitaria integrata per prevenire l'acutizzazione dei sintomi clinici e dei disagi sociali migliorando i processi di cura e presa in carico condivisa.

ATTIVITÀ

Le azioni specifiche sono le seguenti Musicoterapia; Cucina 'pratica, veloce e possibile'; Computer e fotografia; Musica, canto, movimento; Teatro e scenografie; Percorso di libro terapia; Attività artistico-espressive; Ben-essere; Giardinaggio Tempo libero e ambiente.

MODALITA' DI EROGAZIONE

La persona con disabilità deve fare domanda presso l'equipe multidisciplinare competente del Comune di Pescara.

PERSONALE OPERATIVO

Coordinatore della struttura e operatore Professionale Specializzato (Psicologo – Assistente Sociale – Educatore Professionale – OSS). Il ruolo svolto dagli operatori è di facilitare, supportare e accompagnare l'utente nello svolgimento delle attività laboratoriali quotidiane.

GESTIONE RECLAMI

Se gli utenti o i familiari ritengono di aver subito un disservizio possono comunicarlo in qualsiasi fase dell'attività attraverso le seguenti modalità: 1 telefonicamente presso la segreteria dell'Associazione. 2 inviando una lettera indirizzata al Responsabile dei Servizi e della Qualità. 3 compilando il modulo "Segnalazione reclami" di cui una copia è consegnata all'utente all'avvio del servizio o disponibile presso la segreteria dell'Associazione DiversUguali. In qualunque caso, il Responsabile dei Servizi e della Qualità della struttura provvede a dare immediato seguito alla segnalazione dell'utente: entro sette giorni dal ricevimento del reclamo verrà data comunicazione scritta al reclamante in merito alla soluzione attuata.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Le valutazioni saranno effettuate attraverso le schede customer satisfaction durante ed alla fine del servizio offerto. Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari. Il Responsabile dei Servizi e della Qualità metterà a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'utente.

STANDARD DI QUALITÀ

DiversUguali Onlus Famiglie Disabili analizza annualmente le esigenze e le aspettative dei propri utenti identificando gli elementi che vengono considerati come fattori di qualità del servizio erogato; per ciascuno di questi fattori viene esercitato un controllo, definendo gli indicatori e lo standard minimo di qualità.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Tempo occorrente per l'accesso al servizio tecnico	Giorni intercorrenti la presentazione all'utente (ed ai suoi familiari) del associazione e l'avvio delle attività	max 10 giorni
Adeguatezza dei locali	Percentuale soddisfazione degli utenti	min 65%
Efficacia dei programmi proposti	Percentuale di obiettivi raggiunti, al fine di prevenire, rallentare o impedire il disagio fisico e/o psichico	min 75%
Prevenzione della salute degli Utenti	Percentuale annua di utenti che non trovano beneficio dal servizio	max 3%
Attenzione al coinvolgimento dell'utenza in attività	Percentuale utenti coinvolti dalle attività organizzate	min 95%
Attenzione verso le preferenze degli utenti	Variazioni delle attività delle programmazioni	Max 2 volte per utente
Competenza e professionalità delle risorse umane impiegate	Percentuale utenti che dichiarano di percepire dall'operatore conoscenza degli argomenti, atteggiamenti e comportamenti positivi	min 95%

Monitoraggio delle attività programmate	Dati discussi dall'assemblea a inizio nuovo anno	Costante attenzione
Monitoraggio soddisfazione dell'ospite	Dati rilevati dai questionari o dai reclami o dalle richieste	Costante attenzione Giudizio generale minimo: Buono

STRUMENTI DI VERIFICA DELLA QUALITA'

Il disegno di valutazione degli esiti sarà predisposto dalla valutazione che sarà attuata ex ante, in itinere e ex post da cui sarà possibile trarre il materiale informativo degli interventi attuati attraverso i diari di bordo tenuti dagli esperti, le relazioni trimestrali, le schede di valutazione somministrate ai destinatari dell'intervento e l'aggiornamento della carta dei servizi che garantirà schede customer satisfaction per il controllo qualità del servizio offerto. La programmazione tecnico-organizzativa sarà ampia e flessibile da sperimentare e verificare attraverso gli strumenti idonei succitati oltre le osservazioni costanti degli operatori responsabili. Il raggiungimento degli obiettivi e i valori rilevati per gli indicatori di qualità saranno presi in esame annualmente attraverso l'aggiornamento della Carta dei Servizi.

GESTIONE DELLA PRIVACY DELL' UTENTE

I dati personali che affluiscono presso Diversuguali O.D.V., sono gestiti in conformità a quanto previsto dall'art. 11 del D. Lgs. 196/2003 e quindi: trattati in modo lecito e secondo correttezza; raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi; esatti e, se necessario, aggiornati; pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati; conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati. In nessun caso, i documenti (cartacei ed informatici) contenenti dati personali vengono lasciati incustoditi sul luogo di lavoro, allorquando esista la possibilità che soggetti non incaricati del trattamento possano prenderne visione. Il personale è opportunamente addestrato sulle modalità del trattamento dei dati; all'interno dell'Associazione DiversUguali, sono attuate le necessarie misure di sicurezza e annualmente viene effettuata una specifica valutazione dei rischi connessi con il trattamento dei dati personali, predisponendo l'apposito "Documento Programmatico sulla Sicurezza dei Dati Personali" richiesto dalla legge.