

# CARTA DEI SERVIZI



**Medical Center**  
centro diurno socio-riabilitativo

### Che cos'è la “Carta dei servizi”

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

### Chi siamo

Il “Medical Center” è un centro diurno socio-riabilitativo per Minori con Disabilità autorizzato dalla Regione Calabria con Decreto n. 14184 del 6 Giugno 2004.

Si tratta di una struttura assistenziale semiresidenziale per soggetti parzialmente o totalmente non autosufficienti, che svolge attività di sostegno alle famiglie in difficoltà, attività organizzative e relazionali, di riattivazione e mantenimento delle residue capacità del portatore di handicap, avendo come scopo quello di mantenere il più a lungo possibile la persona nel suo ambiente di vita.

Il centro è ubicato in **87011 Cassano allo Ionio (CS) alla Via Nicola Calipari (già Via Ponte Nuovo) snc.**

### I valori

L'impegno, la dedizione e l'abnegazione verso categorie sociali svantaggiate si sono tradotte nella creazione di questa struttura assistenziale semiresidenziale per soggetti parzialmente o totalmente non autosufficienti, che offrendo un valido sostegno alle famiglie in difficoltà organizzative e relazionali, favorisce la riattivazione e il mantenimento delle residue capacità del portatore di handicap allo scopo di mantenere il più a lungo possibile la persona nel suo ambiente di vita, incoraggiando le relazioni sociali sul territorio.

## Gli obiettivi

Il centro persegue lo scopo di favorire una vita di relazione sul territorio a persone disabili. La struttura al fine di migliorare la qualità della vita del portatore di handicap si propone il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Utilizzazione, valorizzazione ed eventuale, ulteriore possibilità residue, finalizzata all'inserimento del disabile nell'ambiente sociale esterno;
- mantenimento e miglioramento delle abilità cognitive e relazionali e riduzione dei comportamenti problematici dei soggetti ospiti;
- sostegno e coinvolgimento della famiglia nell'opera socio-educativa per evitare l'istituzionalizzazione del soggetto;
- sviluppo delle attività socio-educative finalizzate a favorire l'accrescimento dell'autonomia, della mobilità, della comunicazione, dell'educazione affettiva, quali elementi che supportano l'occupazione e l'integrazione sociale;
- incremento e mantenimento di livelli di autonomia funzionale nell'ottica del contrasto con i processi involutivi e a favore, quando è possibile, della frequentazione di strutture esterne, sportive e sociali;
- sviluppo di competenze globali finalizzando l'azione al raggiungimento di obiettivi significativi mediante percorsi e progetti personalizzati anche in funzione di un possibile inserimento lavorativo;

## I destinatari. L'utenza.

Il centro diurno è strutturato per accogliere bambini ed adolescenti con disabilità di entrambi i sessi, permanenti in famiglia, portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali, in situazioni di disagio sociale a rischio di emarginazione e di perdita dell'autonomia, che per motivi eccezionali e rilevanti non possono essere temporaneamente integrati nei centri diurni per minori.

Il centro prende in cura utenza in età evolutiva che presenta disabilità complesse derivanti da malattie congenite, connatali ed acquisite, per le quali si rendono necessarie prestazioni riabilitative.

Nell'ambito dell'**età evolutiva** accogliamo persone con disturbi centrali e

periferici del movimento (paralisi cerebrali infantili e malattie neuromuscolari), ritardo mentale, disturbi generalizzati dello sviluppo (autismo e sindromi correlate), disturbi di apprendimento, disturbo del linguaggio, disturbi neurosensoriali, sindromi genetiche e cromosomiche, sindromi malformative.

### L'organizzazione

Il centro diurno “**Medical Center**” è una struttura con caratteristiche di notevole flessibilità al cui interno si organizzano interventi riabilitativi, di sostegno educativo, scolastico e laboratori di attività espressive, *parent training*.

L'intervento educativo del Centro Diurno è caratterizzato dal lavoro svolto dalle figure professionali, non solo nel rapporto individuale con l'utente e nella presa in carico attraverso un progetto, ma anche

- **in relazione alla famiglia** quale supporto di mediazione fra genitori e figli stimolando i primi ad assumere un ruolo attivo nella crescita educativa dei ragazzi;
- **nel rapporto con la scuola**, con un'opera di sensibilizzazione affinché la stessa trovi gli strumenti per realizzare l'effettiva capacità del ragazzo mediante progetti scolastici mirati, stimolando la presa in carico delle situazioni di disagio;
- **nel contesto sociale** mediante la ricerca di risorse culturali e sportive

Per realizzare tali obiettivi, all'interno del Centro, sono assicurate:

- **ospitalità diurna;**
- **la cura della persona;**
- **servizio di mensa;**
- **le attività previste dal Piano di lavoro individualizzato;**
- **caffè genitoriale;**

In ogni caso, la flessibilità nella gestione quotidiana delle attività è un elemento imprescindibile date le caratteristiche e la variabilità dell'utenza e può essere realizzata solo grazie ad un'organizzazione del lavoro elastica e con pochi vincoli. L'equipe ha infatti l'autonomia nell'arco della giornata o di più giornate, di scegliere quando effettuare determinati interventi compatibilmente

con la disponibilità, le condizioni e la motivazione del disabile.

### Le prestazioni

Il Centro assicura le seguenti prestazioni:

- a) prestazioni e attività educative, riabilitative, occupazionali, ludiche, culturali e formative;
- b) prestazioni di assistenza tutelare;
- c) prestazioni sanitarie programmate in relazione alle specifiche esigenze dell'utenza;
- d) servizio mensa;

Il percorso educativo prevede le seguenti **fasi di attivazione**:

- Stesura del profilo dell'utente e formulazione del programma di intervento personalizzato che tenga conto della sua situazione generale, della sua storia, delle sue relazioni e dell'ambito che lo circonda;
- Presentazione degli obiettivi, del programma e del progetto alla famiglia;
- *Parent training*;
- Svolgimento continuativo e coordinato di attività di gruppo e di attività individuali secondo il programma definito;

### Ammissione al Centro Diurno

Le domande di ammissione al Centro Diurno, inoltrate dall'interessato o, se questo è impossibilitato, dai familiari, sono indirizzate al Sindaco e vanno presentate all'Ufficio Servizi Sociali del Comune. Sono redatte secondo gli schemi in distribuzione presso il Centro, secondo il modello predisposto dall'ufficio di Piano, e devono essere corredate dai documenti richiesti nonché da ogni altro documento che possa servire a meglio definire le condizioni sociali e sanitarie del futuro utente.

Gli operatori del Servizio Assistenza Domiciliare, in collaborazione con l'Ufficio Servizi Sociali del comune di residenza, completano l'istruttoria della domanda.

L'Ufficio di Piano autorizza l'accesso al Centro Diurno, sino a che sussistano

le condizioni che l'hanno determinata.

### **Dimissioni**

L'utente viene dimesso nel momento in cui vengono a mancare i presupposti dell'inserimento, sia per quanto attiene le condizioni del disabile, che per quanto attiene a quelle del suo ambiente familiare, inaccordo col medico curante, con gli eventuali altri servizi territoriali e con la famiglia, la quale sottoscrive con l'utente l'accordo stesso. Il disabile o la famiglia possono, comunque, decidere di rinunciare alla frequenza in qualsiasi momento.

### **Apertura e Funzionamento**

Il Centro ha carattere continuativo e permanente. Viene garantita l'accoglienza diurna per minimo 6 ore giornaliere organizzata secondo l'esigenza dell'utenza all'interno della fascia oraria compresa tra le ore 7,30 e 20,30 per tutti i giorni della settimana, con esclusione dei festivi. Viene garantita e facilitata la frequenza scolastica e altresì assicurata l'assistenza agli ospiti nonché la somministrazione dei pasti in relazione agli orari di apertura. Durante il periodo estivo l'apertura è assicurata con modalità di funzionamento rapportate alla effettiva domanda avanzata dalle famiglie, entro la prima metà del mese di giugno.

### **Il personale. L'equipe del servizio.**

La struttura deve garantire rapporto di continuità agli utenti. Lo svolgimento delle diverse attività viene assicurato dalle seguenti figure professionali che lavorano singolarmente ed in *equipe*:

- Coordinatore
- Psicologo
- Assistente Sociale interna
- Logopedista
- Psicomotricista
- Educatori professionali
- Neuropsichiatra infantile e Assistente Sociale ASP (figure di supporto esterno alla struttura)
- Assistenti alla persona (OSA - OSS)

- Personale volontario e Tirocinanti
- Eventuali figure professionali aggiuntive variabili in funzione delle attività laboratoriali, psico-motorie ed educative previste dal progetto generale di servizio.

Il numero degli operatori viene stabilito in relazione al numero di utenti e alle necessità assistenziali. È sempre favorita la partecipazione di personale volontario.

L'equipe del servizio è composta dal coordinatore, dallo psicologo, dall'educatore professionale, dalla logopedista, dallo psicomotricista e dagli ausiliari socio assistenziali ed elabora in modo integrato la programmazione annuale e i Progetti Individuali che vengono verificati periodicamente.

L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona, che guarda agli aspetti educativi, assistenziali e sociali. Gli operatori si confrontano, definiscono le proposte, declinano gli obiettivi individuali, e di gruppo. Periodicamente *l'equipe* si riunisce per discutere delle problematiche legate alla vita quotidiana del centro, ai Progetti Individuali degli ospiti, alle modalità di intervento e a questioni di tipo organizzativo. L'ottica con cui si lavora è quella della ricomposizione di ogni percorso all'interno del progetto generale del servizio.

### **Coordinatore**

Il coordinatore si occupa del monitoraggio quotidiano degli aspetti gestionali, organizzativi del servizio e del rapporto con le famiglie. E' il riferimento per la conoscenza del Centro, del suo funzionamento e della sua organizzazione. E' incaricato ad effettuare visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e famiglie che ne fanno richiesta previo appuntamento.

### **Psicologo**

Lo psicologo è un esperto degli strumenti conoscitivi e di intervento per la prevenzione, la diagnosi, le attività di consulenza, sostegno e terapia in ambito psicologico. Tali attività possono essere rivolte alla singola persona, alla coppia, alla famiglia o al gruppo. Può avere inoltre funzione di supervisione della equipe operativa della struttura.

### **Medico di base**

Con cadenza settimanale è presente all'interno della struttura anche un medico di base volontario che si prende cura dello stato di salute degli utenti, segnalando alle famiglie eventuali particolari necessità. Parimenti le famiglie degli utenti possono rivolgersi alla predetta figura per un valido supporto professionale.

### **Educatore**

Ha uno sguardo attento in particolare a cogliere le caratteristiche distintive della persona, fatte di capacità e limiti. Questo permette di individuare, nel confronto con l'equipe, quali sono i cambiamenti possibili e gli equilibri da ricercare. Declina il Progetto Individuale in attività e proposte che realizza secondo un'organizzazione settimanale. Compito dell'educatore è anche quello di documentare il lavoro svolto, aggiornare i documenti del servizio relativamente ai Progetti. Mantiene il contatto periodico con la famiglia con cui costantemente raccoglie e scambia informazioni sul figlio.

### **Logopedista**

Si occupa della prevenzione, cura e riabilitazione dei disturbi della voce, della comunicazione, del linguaggio, dei disturbi cognitivi e dell'apprendimento in età evolutiva attraverso la valutazione, il bilancio, la programmazione, l'elaborazione e la verifica di programmi riabilitativi individuali ed in equipe. Tale attività si svolge sotto forma laboratoriale.

### **Psicomotricista**

Svolge in via autonoma ed in collaborazione con le altre figure dell'ambito educativo e socio-sanitario interventi di prevenzione, educazione e aiuto psicomotorio, nel rispetto della globalità psicofisica del minore, utilizzando metodologie a mediazione corporea. In particolare, favorisce lo sviluppo psicofisico della persona in età evolutiva e aiuta a superare i momenti di crisi evolutiva, operando per prevenire l'instaurarsi di una situazione patologica; interviene specificamente in situazioni di patologia conclamata, operando per la mobilitazione delle risorse psicofisiche della persona e del suo contesto.

### **Ausiliarie socio assistenziali**

Grazie alla loro formazione specifica garantiscono attenzione agli aspetti di cura, dell'igiene personale e dei bisogni assistenziali di ogni ospite. Gestiscono



inoltre l'igiene e la pulizia del servizio.

### **Le attività. Programmi individuali e di gruppo.**

Le attività sono organizzate sotto forma di laboratori differenziati per contenuti, obiettivi e suddivisi in modo omogeneo per fasce d'età (6-10 anni; 11-14 anni; 15- 18 anni). In particolare si prevedono:

1. Attività finalizzate all'acquisizione di abilità cognitive ed espressive ed allo sviluppo delle capacità di relazione;
2. Attività volte a promuovere l'autonomia e l'integrazione attraverso l'esplorazione del territorio e la partecipazione alla vita culturale, formativa, ricreativa e di aggregazione culturale;
3. Attività espressive a carattere artistico, teatrale e/o musicale finalizzate al rafforzamento della propria identità ed all'acquisizione di una sempre maggiore consapevolezza di sé;
4. Attività di Pet-therapy. Attività assistita dagli animali: in compagnia di una coppia cane-conduttore;
5. Attività di musico-terapia;

Ogni intervento programmato nel piano personalizzato di assistenza predisposto per ogni utente mira al raggiungimento dei seguenti obiettivi: implementazione e mantenimento dei livelli di autonomia e delle abilità della persona; sviluppo di percorsi psico-socio-educativi e cognitivo/comportamentali; armonioso sviluppo psico-sociale; inclusione e integrazione sociale e scolastica; implementazione e mantenimento delle capacità pratico-manuali, corporee, cognitive, espressive, artistiche, creative, inter/intra personali e di gruppo; sostegno alla famiglia nell'esercizio delle funzioni di educazione ed accudimento, prevenendo l'allontanamento familiare ed i rischi di istituzionalizzazione.

Il programma di attività dovrà essere concepito non come modo per tenere impegnato l'utente, ma come momento terapeutico creando un ambiente contenitivo, accogliente e stimolante, che faccia sentire la persona a proprio agio, sostenendola e valorizzandola.

**Le attività possono essere articolate a tre livelli:**

- Individuale (un utente e un operatore)
- Di piccolo gruppo (4-5 utenti omogenei per livello di patologia e un operatore)
- Di grande gruppo (10 - 12 persone)

**Le aree possono essere incentrate su quattro categorie di attività:**

- Attività del vivere quotidiano: abbigliamento, alimentazione, cure igienico-sanitarie;
- Attività strumentali: attività domestiche, giardinaggio, uso del telefono, del denaro, ecc.;
- Attività motoria: esercizi di tipo psicomotorio, danza, giochi, attività creative manuali;
- Attività verbali: canto, lettura, proverbi, conversazione.

L'intervento riabilitativo deve configurarsi come un approccio multidimensionale che coinvolge più figure professionali finalizzato a migliorare la qualità di vita della persona disabile. L'obiettivo consiste nel rallentamento della progressione della malattia e nel contenimento dei diversi disturbi comportamentali spesso associati.

Nella programmazione delle attività regolarmente svolte nel Centro, un ruolo importante assumono le attività assistenziali, concepite come veri e propri momenti terapeutici, finalizzati a stimolare l'esercizio delle autonomie, occasioni in cui l'utente, con l'aiuto mirato dell'operatore, realizza il "prendersi cura di se stesso". Oltre alle attività a carattere assistenziale, in linea con i Piani personalizzati, sono state individuate e proposte attività di stimolo di natura ricreativa, culturale, ludica ed occupazionale presentate in modo accessibile, così che l'utente possa viverle come significative, divertenti o anche utili e gratificanti.

### **Le attività devono essere:**

**Breve Durata:** non più di 15-20 minuti

**Compiute:** Devono giungere a compimento, ciò aiuta a coglierne il significato

**Divertenti:** Possibilmente interessanti ed allegre

**Familiari:** Basate su precedenti abilità o capacità del disabile

**Non stressanti:** La persona deve essere in grado di svolgerle con successo

**Realistiche:** Devono avere un senso percepibile al disabile

**Semplici Azioni singole e non sequenza.**

**Utili:** Percepire l'utilità di ciò che si fa, dare valore al proprio operato

### **Le attività possono essere**

#### *individualizzate:*

Attività cognitive - Attività igienico-estetiche - Attività di laboratorio - Attività motorie - Attività casalinghe - Attività ludiche - Attività musicali - Attività religiose;

#### *oppure di gruppo:*

Attività cognitive - Attività motorie - Attività strumentali - Attività musicali - Attività religiose - Attività sul territorio.

### **Giornata tipo**

La giornata al centro è articolata in fasce orarie, secondo un'organizzazione precisa. Le attività e le proposte variano di giorno in giorno in base ad un orario settimanale che normalmente dura tutto l'anno ma anche in base alle esigenze contingenti dell'utenza (scuola, catechismo, attività sportive, visite specialistiche, ecc).

### **Accoglienza**

E' il momento dell'arrivo degli utenti al centro, che introduce la giornata e dà l'avvio alle varie attività. Durante questo momento gli operatori accolgono gli ospiti facilitando il delicato passaggio da casa alla struttura, rispondendo il più possibile alle esigenze personali di ciascuno e raccogliendo le informazioni della famiglia.

### L'assistenza: presa in carico di aspetti quotidiani

Il Centro garantisce quotidianamente risposta ai bisogni assistenziali attraverso:

- attività educative indirizzate all'autonomia personale ed all'autosufficienza;
- attività di pulizia, cura e igiene degli ospiti;
- somministrazione del pasto;
- attività, proposte terapeutico - riabilitative;

### I laboratori

Come innanzi chiarito, si tratta di attività in cui si può sperimentare, esplorare materiali e tecniche diversi o arrivare alla produzione di prodotti precisi, predefiniti, mirate all'acquisizione e/o al mantenimento delle capacità motorie, comportamentali, cognitive e affettivo - relazionali. Vengono realizzati laboratori di motoria e psicomotricità, di attività espressive, musicali, di manipolazione, laboratorio di sostegno scolastico, laboratorio linguistico, cognitivo-informatico, laboratorio pratico-creativo.

### Le uscite

Sono proposte che si realizzano utilizzando risorse, anche di volontari, spazi ed opportunità del territorio. Si tratta in particolare di:

- attività di socializzazione in contesti quotidiani "normali" che favoriscono la crescita globale della persona, attraverso l'acquisizione di un'autonomia sperimentata in contesti meno protetti e contenuti del servizio;
- attività ludico motorie;
- attività sportive indirettamente terapeutico- riabilitative.

Le uscite riguardano attività finalizzate all'acquisizione di capacità di socializzare e rapportarsi in varie situazioni come uscite finalizzate a bar, supermercato, utilizzo del denaro, dei mezzi pubblici, ecc.

### Attività con altri servizi

Si inseriscono nell'ambito delle proposte sul territorio finalizzate a favorire una apertura del centro verso l'esterno e ad attuare una maggior conoscenza della realtà delle persone disabili. Si realizzano:

Attività di incontro, sostegno, promozione di percorsi di integrazione, socializzazione, condivisione rivolti alle famiglie degli ospiti.

Si tratta di attività che vengono organizzate durante l'anno in collaborazione con persone esterne al centro, gruppi organizzati e/o genitori che vedono coinvolti gli ospiti e gli operatori del centro per la preparazione di eventi particolari (Feste natalizie, ad esempio).

### Attività tipiche del servizio con le famiglie

Per progettare l'intervento di cura occorre pensare ad ogni soggetto disabile nella sua vita intera, con i suoi processi di organizzazione, interazione, adattamento e riflettere su di lui come persona con una storia, un suo processo evolutivo, una sua modalità relazionale, innestato in una serie di legami con un tutto, che, per quanto diverso, è il suo essere.

Questo rimanda alla necessità di gestire un equilibrio fra la complessità delle domande emergenti negli ospiti e nelle loro famiglie, fra le istanze valoriali del servizio e quelle dei genitori, fra stili educativi e di vita diversi. Diventa allora importante lavorare nel senso di una mediazione finalizzata a scelte e proposte condivise.

La famiglia è vista come portatrice di risorse sia per la cura del congiunto che per la partecipazione alla vita del servizio. Questa visione implica accettare il punto di vista della famiglia come risorsa progettuale.

Tuttavia aprire a dimensioni di ascolto porta inevitabilmente ad accogliere dimensioni di fatica, di stanchezza che possono essere accolte, ma anche di problemi di cui non ci si può fare carico.

Diventa qui indispensabile il lavoro di rete con altri operatori sociali e la possibilità di dare indicazioni più precise alla famiglia.

### **Inserimento al centro diurno**

I familiari, attraverso alcuni momenti d'incontro con il coordinatore, hanno l'opportunità di far presente le loro richieste e di farsi una idea più precisa di come sarà la giornata del congiunto disabile al centro. Oltre a poter dare informazioni più precise sulle necessità assistenziali dell'utente, sulle sue abitudini e modalità comunicative, possono anche iniziare a valutare con gli operatori la validità di alcune proposte.

### **Ascolto**

I genitori ed i familiari sono considerati interlocutori privilegiati e fonti di conoscenza per la lettura delle necessità del disabile.

Insieme alla famiglia si avvia una collaborazione utile a costruire modalità di lettura e comprensione del figlio disabile e del proprio essere genitori. Sollecitati da un continuo lavoro di formazione gli operatori sono particolarmente attenti a porsi in una posizione d'ascolto, raccogliendo quotidianamente le richieste dirette e indirette che le famiglie esprimono rispetto all'utilizzo del servizio. Questo permette di modularsi dando voce alle richieste che emergono. Inoltre gli operatori sono attenti a cogliere gli interrogativi e le fatiche vissute dai genitori riconoscendoli come parti significative del loro lavoro. Indirizzano e accompagnano verso altri servizi le domande a cui non sono in grado di rispondere. Questo è possibile grazie alla rete costruita con i servizi territoriali e specialistici.

### **Riunioni con i genitori**

Il centro diurno organizza momenti formali di incontro fra i genitori ed i responsabili della struttura finalizzati ad informare su scelte gestionali e ad accogliere perplessità, domande, suggerimenti nonché discutere i risultati dei questionari di gradimento somministrati annualmente.

In momenti di cambiamento, in genere legato ad aspetti normativi e/o organizzativi, gli incontri con i genitori hanno l'obiettivo di mettere a tema e condividere con loro la filosofia dell'intervento.

### Colloquio

È un momento privilegiato di scambio tra coordinatore e/o educatori e genitori in cui costruire un'alleanza sulle scelte educative e assistenziali.

### Feste e occasioni di socialità

Sono momenti che favoriscono, nell'informalità, la conoscenza tra famiglie facilitando la possibile costruzione di una rete di relazioni tra loro e tra loro e gli operatori. Rappresentano importanti occasioni per offrire ai familiari momenti di socialità che, attraverso una cura nell'offrire ambienti e proposte piacevoli, li facciano sentire non solo accolti, ma anche importanti per la vita del centro.

### I principi di erogazione del servizio

**Uguaglianza:** significa garantire ai cittadini l'erogazione delle prestazioni e del servizio senza distinzione di sesso, razza e religione.

**Imparzialità:** significa che la cooperativa e i propri operatori agiscono secondo criteri di obiettività e giustizia.

**Continuità:** significa garantire che le prestazioni sono erogate in maniera continuativa, con l'impegno da parte della cooperativa ad arrecare il minor disagio possibile a fronte di imprevisti o cause di forza maggiore, che potrebbero agire negativamente sull'erogazione del servizio.

**Partecipazione:** significa che la famiglia dell'utente e, ove possibile l'utente stesso, vengono informati sulle modalità di funzionamento del servizio e coinvolti nell'elaborazione del Progetto Individualizzato.

**Professionalità:** significa che la cooperativa opera attraverso operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, che condividono strumenti e metodologie di lavoro.

**Lavoro di rete:** significa per noi lavorare promovendo nelle persone la partecipazione e il coinvolgimento nel progetto e porre attenzione ai raccordi e alla collaborazione con i soggetti del territorio (altri Centri della Provincia di Cosenza, Servizi Sociali ASP, altre strutture presenti nel Comune, Scuole Elementari e medie inferiori, realtà del volontariato, dell'associazionismo edella

Cooperazione Sociale.

**Territorialità:** significa conoscenza del territorio e del contesto sociale, cui la cooperativa e il servizio appartengono, così da poter pienamente valorizzare le relazioni e le opportunità esistenti.

### Come contattarci

Per ogni informazione o comunicazione sul servizio, è possibile rivolgersi:

- agli uffici della Società ubicati in Lauropoli, Via Pietro Nenni, 6 – 87011 Cassano allo Ionio (CS) negli orari d'ufficio, al numero di telefono e fax 09811984154 oppure una e-mail all'indirizzo [medicalcenter@medicalcenteronlus.it](mailto:medicalcenter@medicalcenteronlus.it);
- direttamente al Centro Diurno sito in Cassano allo Ionio (CS) alla Via Ponte Nuovo s.n.c., con telefono e fax 0981781349.

In alternativa visitate il sito web [www.medicalcenteronlus.it](http://www.medicalcenteronlus.it) dove è possibile trovare tutte le informazioni e gli altri servizi offerti e scaricare la modulistica per la richiesta di ricovero al Centro Diurno.





## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE

per le Famiglie del Centro Diurno "Medical Center" di Cassano allo Jonio

(da consegnare compilato al referente della struttura)

ANNO

.....

Chiediamo una sua valutazione rispetto ai seguenti aspetti gestiti dagli operatori del centro diurno, tenendo presente che 1 corrisponde al valore minimo (per niente) e 5 al valore massimo (molto) .

### Attività proposte

Le proposte rispondono ai bisogni di suo figlio?

1                      2                      3                      4                      5

Come valuta la qualità delle attività?

1                      2                      3                      4                      5

Valuta positivamente la presenza delle varie figure professionale aggiuntive?

1                      2                      3                      4                      5

Valuta utile la presenza della figura del medico di base nella struttura?

1                      2                      3                      4                      5

Vengono presi in carico gli aspetti assistenziali nel progetto del suo familiare?

1                      2                      3                      4                      5

A suo avviso suo figlio frequenta volentieri il Centro?

1                      2                      3                      4                      5

### **Affidabilità del servizio**

Per quanto è finora verificabile, sono stati rispettati i programmi previsti nel progetto presentato ad inizio anno?

1                      2                      3                      4                      5

Ritiene che gli ambienti siano puliti e ordinati?

1                      2                      3                      4                      5

### **Professionalità degli operatori**

Come valuta la disponibilità degli operatori?

1                      2                      3                      4                      5

Gli operatori sono disponibili al confronto, allo scambio e al fornire le informazioni che a lei servono?

1                      2                      3                      4                      5

Come valuta la capacità e la preparazione degli operatori nella gestione della quotidianità del suo familiare al servizio?

1                      2                      3                      4                      5

## Disponibilità informazioni

Ritiene di avere le informazioni che le interessano relativamente il progetto e la frequenza al servizio di suo figlio?

1                      2                      3                      4                      5

Gli operatori sono facilmente contattabili?

1                      2                      3                      4                      5

## Partecipazione

E' a conoscenza del progetto elaborato per suo figlio?

1                      2                      3                      4                      5

Lo ritiene adeguato alle esigenze di suo figlio?

1                      2                      3                      4                      5

## Osservazioni o reclami particolari:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---