

**“SI PUO’ FARE”**

**CENTRO DIURNO SOCIO EDUCATIVO RIABILITATIVO**



**Carta dei Servizi**

Cooperativa Sociale  
**SI PUO' FARE - ONLUS**  
Via Gian Battista Papadia 11  
72022 - Latiano (Br)  
Partita Iva 02398100749  
www.sipuofarelatiano.it

### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

In ottemperanza alla legge quadro n. 328 del 08/11/2000 per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, alla L.R. n. 19 del 2006 ed all'art. 60 del Reg. Reg. n. 4 del 2007 ora art. 3 del R.R n. 5/2019, il Centro Diurno Socio Educativo e Riabilitativo "Si Può Fare" ha formulato la propria carta dei servizi.

Il quadro normativo sopra indicato, si ispira ad una partecipazione attiva del cittadino ed afferma la costruzione di un sistema di protezione sociale attivo volto al benessere della persona e di un sistema di interventi e servizi sociali qualificato.

Inoltre, il legislatore evidenzia l'importanza del diritto di cittadinanza ed il diritto ad interventi flessibili e "personalizzati".

### **CENTRO DIURNO SOCIO-EDUCATIVO E RIABILITATIVO PER DISABILI**

La Cooperativa Sociale SI PUO' FARE Soc. Coop. è stata costituita in data 30.12.2013.

Il centro diurno socio-educativo è struttura socio-assistenziale a ciclo diurno finalizzata al mantenimento e al recupero dei livelli di autonomia della persona e al sostegno della famiglia. Il centro è destinato a soggetti diversamente abili, anche psico-sensoriali, con notevole compromissione delle autonomie funzionali, che necessitano di prestazioni riabilitative e di carattere socio sanitario. Nasce non solo come un incontro tra nuove norme, luoghi, professioni che implicano la progettazione di strutture organizzative basate su modelli predefiniti, ma è una scelta di strutturazione pensata ed adattata alle complesse specificità delle singole situazioni di riferimento.

Il Centro diurno socio-educativo è un servizio di appoggio e supporto alla vita familiare, finalizzato alla crescita evolutiva delle persone ospitate, allo sviluppo delle capacità residue e al mantenimento di quelle acquisite, offrendo assistenza e attività socio-educative mirate. I destinatari sono soggetti diversamente abili entro i 64 anni, con autonomia funzionale fortemente compromessa; per ciascun utente verrà stilato un PEI personalizzato dove si terrà conto delle capacità, dei bisogni e delle necessità di ogni soggetto.

Tariffe e quote sono stabilite in ossequio alla vigente normativa regionale.

La tipologia delle attività previste tende a garantire interventi su:

1. la sfera cognitivo - intellettiva;
2. la sfera emozionale e relazionale;
3. la psicomotricità;
4. l'integrazione familiare;
5. il piano sociale e lavorativo

Sul piano riabilitativo la comunità prevede una vastissima gamma di attività da sviluppare in gruppo e suddivise in aree di intervento:

- interventi tesi a favorire lo sviluppo personale ed il rapporto con i membri della famiglia e del contesto socio-culturale;
- interventi tesi a favorire lo sviluppo e l'autonomia personale;

- interventi di carattere ludico-ricreativo;
- attività di accompagnamento ad attività culturali, sportive, ricreative e formative.

Il centro è autorizzato ad ospitare fino a 30 utenti ed è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 16.00. I giorni di chiusura coincidono normalmente con le domeniche e le festività tradizionali, oltre alcuni giorni di chiusura che saranno preventivamente comunicati alle famiglie per un massimo di 28gg (oltre le domeniche) nell'annualità.

Durante l'anno tuttavia sono eventualmente previste aperture straordinarie e/o prolungamento degli orari in occasione di eventi o iniziative particolari.

La struttura, ubicata a Latiano (Brindisi), in Via G. B. Papadia n.11, CAP 72022, è adibita a centro diurno socio-educativo e riabilitativo secondo le modalità previste dal Regolamento Vigente, e si estende su di una superficie di circa 500 mq dislocati in 15 vani.

La struttura è priva di barriere architettoniche, sensoriali e della comunicazione.

La struttura comprende:

- sala pranzo
- cucina
- sala attrezzata per il relax/riposo
- ambienti per lo svolgimento di attività sia strutturate che libere
- ampia veranda
- ambiente attrezzato per ginnastica e fisioterapia
- linea telefonica a disposizione degli utenti
- aula multimediale
- servizi igienici per disabili (n. 3)
- servizi igienici per il personale e spogliatoio (n. 1)
- ampi balconi accessibili per gli ospiti ed utilizzato anche per le attività educative, riabilitative e di relax
- reception
- ufficio per il personale
- ascensore.

La struttura dispone di 4 mezzi di trasporto attrezzati per diversamente abili, ed eroga quotidianamente il servizio di trasporto/navetta tra il domicilio dei propri ospiti e la struttura.

## **MISSION**

La Mission della Cooperativa mira a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'ospite - autonomo o meno - considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Cooperativa è impegnata a :

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria dell'utente;
- ridefinire la metodologia lavorativa affinché non risulti più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'utente;

- garantire all'ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'ASL e il Comune, promuovendo incontri e protocolli d'intesa;
- razionalizzare le spese tenendo conto delle risorse disponibili;
- mantenere l'equilibrio finanziario per poter continuare l'attività istituzionale.

## **I DESTINATARI**

Il Centro Socio Educativo Riabilitativo accoglie cittadini, entro i 64 anni, con disabilità tali da comportare una notevole compromissione dell'autonomia delle funzioni elementari, e per i quali siano stati esperiti tutti gli interventi di tipo riabilitativo-sanitario e psico-sociale atti a garantire un reale inserimento in strutture rivolte alla generalità delle persone.

Pertanto la finalità perseguita dalla Coop. Si Può Fare è quella di garantire ai propri utenti un impegno giornaliero al fine di promuovere da un lato la loro capacità di partecipare, decidere, apprendere, fare esperienza e dall'altro valorizzare le loro residue possibilità di fare attività, sia in autonomia che in collaborazione con altri, per mezzo degli interventi educativi, occupazionali e riabilitativi.

La cooperativa, radicata nel contesto locale, si ispira ai principi della solidarietà e della collaborazione grazie anche all'impegno saltuario di volontari che operano a vario titolo.

## **ISCRIZIONI E ACCREDITAMENTI**

- Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative Sociali a mutualità prevalente di diritto al numero A232284;
- Iscrizione Albo delle Cooperative Sociali n. 1080 del 19/11/2014;
- Autorizzazione al funzionamento – Determina Comune di Latiano n. 825 del 21/10/2014 e successivo aggiornamento in concomitanza con l'ampliamento a 30 posti;
- Iscrizione Registro Regionale delle Strutture Autorizzate n. 1095 del 24/11/2014 e successivo aggiornamento in concomitanza con l'ampliamento a 30 posti;
- Iscrizione Registro RUNTS n. 10873 del 21/03/2022.

## **FINALITA' E OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

Gli obiettivi principali del progetto sono da un lato supportare adeguatamente la famiglia cercando di ridurre gli impegni collegati alla disabilità del parente, dall'altro lato si opererà per rendere autonomo l'utente attraverso svariate attività e progetti, i quali saranno sottoposti all'attenzione sia dell'utente che della famiglia affinché vi sia una partecipazione attiva dei soggetti e una adesione al contratto socioassistenziale.

## **STILE DI ACCOGLIENZA**

L'accoglienza dell'utenza è caratterizzata da uno stile psico-pedagogico abilitativo e riabilitativo delle funzioni sociali:

1. un rapporto interpersonale sempre immediato;
2. l'accettazione e condivisione delle responsabilità e compiti che la vita sociale comporta;
3. stimolo continuato finalizzato all'appropriazione della propria vita e dell'attivazione delle proprie risorse;
4. riconquista da parte del disabile della fiducia e sana identificazione;
5. la consapevolezza che una sana vita è frutto di comportamenti umani positivi e soddisfacenti;

6. la presenza costante degli operatori

### **UGUAGLIANZA E DIRITTO DI ACCESSO**

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

### **MODALITA' DI INTERVENTO**

Elemento innovativo sarà privilegiare il lavoro di rete, con cui si andrà non solo a migliorare l'impatto, sul target della popolazione, delle attività proposte, ma si coinvolgeranno a più livelli i servizi esistenti sul territorio (servizi sociali, Asl, Dsm, etc.); si utilizzerà un approccio multidimensionale e flessibile degli interventi con successive modifiche organizzative e strategiche inerenti alla sostenibilità e alla fattibilità delle azioni.

### **AREE DI INTERVENTO**

#### ***Area Abilità Cognitiva***

##### *Modulo - Attenzione:*

si favorisce una migliore capacità di mantenere l'attenzione

##### *Modulo – Discriminazione Percettiva:*

si favorisce il mantenimento delle capacità percettive e discriminative più adeguate alle richieste del contesto, all'insegna della maggior e più prolungata autonomia personale e sociale.

##### *Modulo – Memoria Semantica ed Autobiografica:*

si favorisce il mantenimento dell'abilità di riuscire a "riprendere" (ricordare) le informazioni presenti nel proprio serbatoio di conoscenza.

##### *Modulo – Linguaggio:*

si favorisce l'abilità di utilizzare le proprie risorse ai fini di mantenere una capacità comunicativa semplificata ma funzionale ed efficace a soddisfare le proprie esigenze di autonomia

##### *Modulo – Stimolazione globale:*

si favorisce la stimolazione di più capacità contemporaneamente e favorisce l'elaborazione di strategie alternative per arrivare a risolvere il compito.

#### ***Area Attività di Vita Quotidiana***

##### *Modulo – Orientamento Spazio/Temporale e personale:*

si favorisce un miglior ed adeguato inserimento nel proprio ambiente attraverso la stimolazione delle capacità di orientamento temporale e spaziale

##### *Modulo – Abilità Domestiche:*

si favorisce il mantenimento delle capacità di sapersi orientare ed essere autonomo rispetto al contesto familiare nelle attività di base della vita quotidiana

##### *Modulo – Attività Creative:*

si favorisce la stimolazione delle capacità di realizzare un oggetto o portare a termine un compito

##### *Modulo – Autonomia Personale:*

si favorisce il mantenimento delle autonomie personali il più a lungo possibile, stimolando l'utente nel rafforzamento costante di competenze quali la cura della propria persona e dell'ambiente

#### ***Area Riconoscimento Controllo Emotivo***

##### *Modulo – Espressività e Ricettività Emotiva:*

si favorisce il mantenimento della capacità di riconoscimento delle espressioni e situazioni emotive, al fine di riuscire ad interagire con il contesto sociale circostante in modo adeguato

#### ***Area Corporeità Motorietà***

##### *Modulo – Abilità e Coordinazione Motoria:*

si favorisce la libera espressione del corpo e la spontaneità corporea attraverso il movimento, il ritmo e la musica

## **LABORATORI**

- laboratorio artistico
- laboratorio di manualità
- laboratorio di musicoterapia- orchestrale
- laboratorio di danza-terapia
- laboratorio di teatro
- laboratorio di fotografia digitale
- laboratorio di cucina e pasticceria
- laboratorio di terapia occupazionale
- laboratorio di tecniche di riciclo
- laboratorio di informatica
- laboratorio scolastico-cognitivo
- laboratorio di riabilitazione del linguaggio
- laboratorio di educazione civica
- laboratorio di giornalismo
- laboratorio di piccola falegnameria e restauro
- laboratorio di educazione fisica e fisioterapia
- laboratorio di giardinaggio
- laboratorio di orientamento e integrazione
- laboratorio delle emozioni
- laboratorio di clownterapia
- laboratorio di autonomia domestica, personale e sociale.

Il Centro offre ulteriori progetti e attività esterne, tra cui viaggi turistico-culturali, attività fisiche e ricreative, ippoterapia, piscina, organizzazione di mostre di pittura e prodotti realizzati dagli ospiti della struttura.

## **GIORNATA TIPO**

Gli utenti giungono al Centro attraverso il servizio di trasporto che la Cooperativa garantisce a partire dalle 7.45 fino alle 16,45, con i quattro mezzi di proprietà.

Dopo la fase dell'accoglienza (monitoraggio condizioni psicofisiche, assistenza igienico-sanitaria, somministrazione terapia) e della merenda, gli utenti, suddivisi in piccoli gruppi coordinati dagli educatori responsabili dei vari laboratori, iniziano le varie attività riabilitative ed educative.

Oltre ai laboratori interni al Centro, sono programmate e attivate uscite all'esterno per far acquisire, potenziare e stimolare una maggiore autonomia sociale.

Al termine dei laboratori, viene garantita nuovamente l'assistenza igienico-sanitaria e farmacologica e si avvia la fase di preparazione per la consumazione del pranzo.

Gli utenti collaborano, perseguendo l'obiettivo di un percorso di autonomia personale, nella fase di allestimento del tavolo da pranzo, provvedendo ad igienizzarlo ed imbandirlo.

Dopo il pranzo e l'ulteriore fase di igienizzazione dell'ambiente da parte degli operatori, gli utenti svolgono attività ludico-ricreative e riabilitative e successivamente, sempre attraverso i mezzi di trasporto di proprietà della Cooperativa, vengono riaccompagnati presso il loro domicilio.

## **EQUIPÉ DI LAVORO**

Le caratteristiche peculiari dei nostri operatori sono la creatività, la duttilità, professionalità, l'impegno e la dedizione nei confronti dell'utenza.

Essi infatti devono essere capaci di adeguare strategie e comportamenti alle diverse esigenze del disabile con cui entrano in contatto. Per fare ciò è necessario che l'atteggiamento dell'operatore

sia soprattutto quello di continuo ascolto attivo, partecipato e non giudicante, nei confronti degli individui e dei gruppi con cui entra in contatto.

Un altro aspetto molto importante che caratterizza questa figura professionale è relativa all'opera di mediazione relazionale tra la rete territoriale dei servizi, delle istituzioni, degli adulti, delle associazioni esistenti con il fenomeno dell'emarginazione giovanile.

Per tutti gli interventi di sostegno del singolo disabile in difficoltà, assume una grande importanza il lavoro degli operatori nei confronti della famiglia e del contesto sociale di provenienza del disabile. In effetti si ritiene che questo sia il nodo centrale per riuscire a far funzionare il progetto. Da questo punto di vista si può pensare a interventi specifici volti a superare le difficoltà familiari che prevedano l'ausilio di figure specifiche quali psicologo/mediatore in grado di dare contributi significativi.

È fondamentale che la programmazione non sia monotona, occorre, quindi, proporre attività che siano una successione ordinata e programmata di momenti "forti" e di momenti di "quiete", di realizzazioni concrete e di attività fisiche alternate con attività intellettuali, espressive e creative.

La creatività, l'elasticità, la velocità nell'analisi della situazione e l'elaborazione di proposte alternative sono le caratteristiche fondamentali di ciascun operatore.

Gli educatori con atteggiamento calmo, tranquillizzante e disponibile, ma anche fantasioso e brioso favoriranno le attività comuni ed i lavori da realizzare insieme, facilitando anche i rapporti sia tra familiari e utenti.

#### **ORGANIGRAMMA:**

- 1 amministrativo;
- 1 medico - direttore sanitario;
- 1 medico specialista – neuropsichiatria;
- 1 coordinatore;
- 1 assistente sociale;
- 1 psicologo;
- educatori professionali, in misura di 1 ogni 5 ospiti;
- operatori socio sanitari, in misura di 1 ogni 15 ospiti;
- 2 fisioterapisti ;
- 2 personale ausiliario nelle ore di apertura del centro
- Personale aggiuntivo – educatori professionali ed operatori socio-sanitari- in relazione al maggior grado di assistenza richiesto da alcuni ospiti;
- presenza programmata di altri operatori sociali, tecnici della riabilitazione e della rieducazione funzionale (logopedisti, psicomotricisti, musicoterapisti ecc.).

- Il coordinatore è responsabile dell'attuazione dei P.A.I. e del loro monitoraggio. Ha il compito di raccordare e programmare le riunioni periodiche dell'èquipe multidisciplinare. Si occupa dell'organizzazione dei turni e delle sostituzioni degli operatori, della programmazione degli interventi, del raccordo e delle comunicazioni sull'ammissione e dimissione degli ospiti in convenzione con il Distretto Socio-Sanitario e/o le altre strutture sanitarie o dell'Ambito Sociale di riferimento dell'ospite. Il coordinatore della struttura è altresì impegnato nelle attività socio-riabilitative del centro.

L'èquipe multidisciplinare consente di avere nei confronti degli ospiti un approccio in grado di poter rispondere ai diversi bisogni degli stessi attraverso un progetto individualizzato integrato e complessivo nel quale afferiscono le varie dimensioni della persona: emotiva, psicologica, ecc. L'èquipe si riunisce generalmente ogni 15 giorni al fine di monitorare, verificare e valutare i PAI. Talvolta l'èquipe può essere altresì allargata sia ai familiari che agli esperti esterni che si è ritenuto opportuno coinvolgere.

All'interno dell'èquipe ciascuno ha i seguenti compiti e funzioni:

- Educatore: osservazione, predisposizione, attuazione e monitoraggio dei PAI. Il suo apporto nel centro è fondamentale per attivare processi, attività, iniziative che in riferimento al PAI diano risposte nel raggiungimento di obiettivi di autonomia, responsabilità, comunicatività, contatto sociale, ecc.

- OSS (operatore Socio-Sanitario): i suoi compiti oltre che di assistenza e aiuto nella somministrazione dei pasti e nelle attività legate alla cura della persona, è teso a svolgere una serie di interventi igienico sanitari, al controllo sulla giusta assunzione delle terapie farmacologiche (qualora previsto), oltre che realizzare interventi tesi a favorire la vita di relazione, la socializzazione, dando il suo apporto nella programmazione del PAI.

- Assistente sociale: interviene nel momento dell'accoglienza di nuove domande di inserimento al fine di farne una prima valutazione sociale, per raccoglierne le notizie relative allo stato familiare, alla sua rete di relazione, ai servizi che lo seguono, ecc. Inoltre, la sua presenza viene richiesta ogni qualvolta i PAI necessitano di una valutazione.

Tutti gli operatori dell'èquipe multidisciplinare dovranno svolgere 30 ore annue di formazione e aggiornamento che potranno essere promosse o direttamente dalla Cooperativa Promozione Sociale e Solidarietà o da altri enti esterni.

### **CARATTERISTICHE DEGLI OPERATORI**

Gli operatori sono di entrambi i sessi, al fine di fornire all'utente un contesto di vita di relazione di tipo familiare, in numero adeguato alle necessità specifiche, oltre che alle occasioni di confronto.

Nelle strutture opera personale specializzato in ambito psico-educativo, (psicologo, educatori professionali, pedagogisti, ecc...) con motivazione personali in sintonia con l'opera e le finalità proprie della comunità educativa per disabili.

Oltre ai titoli previsti dalla legge, gli operatori partecipano a corsi di aggiornamento su temi specifici organizzati da enti e da strutture educative pubbliche e private.

### **AMMISSIONI, DIMISSIONI, GESTIONE INFORMAZIONI E LISTE D'ATTESA**

La domanda di ammissione al Centro Diurno "SI Può Fare" deve essere correlata da:

- cartella clinica contenente l'esatta denominazione della patologia del soggetto ed eventuali esami di psicodiagnostica, neurologici e/o psichiatrici
- relazione medica con anamnesi generale, prescrizioni terapeutiche attuali, eventuali allergie o sospette intolleranze a sostanze e/o alimenti, eventuali malattie trasmissibili, dieta
- certificazione delle vaccinazioni effettuate (antitetanica, antiepatite..)
- documenti anagrafici ( copia Carta di Identità e copia del Codice Fiscale)
- documentazione del curriculum scolastico e/o professionale

I genitori o i tutori legali degli utenti disabili entro i 64 anni di età, potranno presentare domanda per essere inseriti nel Centro Socio-Educativo e Riabilitativo, corredata da idonea documentazione medico-sanitaria attestante la patologia di cui sono portatori.

L'accesso al servizio avviene attraverso il contatto diretto della famiglia del disabile con il Centro o con la PUA – Porta unica d'Accesso ai servizi socio-sanitari, su segnalazione della ASL competente territorialmente o dei Servizi Sociali del Comune/Ambito Territoriale di appartenenza.

La domanda, viene valutata da un'èquipe multidisciplinare, che convoca una UVM – Unità di Valutazione Multidimensionale - sulla base di un inquadramento preliminare della condizione fisica, psicologica e sociale al quale segue una individuazione dei bisogni e delle necessità a cui rispondere. Verificata la compatibilità dei bisogni dell'utente al Progetto generale della Comunità si procede ad una valutazione del Programma Educativo Individualizzato (PEI), del Programma Assistenziale Individualizzato (PAI) ed alla sua formalizzazione entro i primi 4 mesi di permanenza in struttura. Al termine dei Progetti individualizzati, o accertata l'inopportunità di procedere con la

permanenza nella struttura, in accordo con il Servizio inviante nonché con il nucleo familiare, si procederà alla dimissione.

Le liste d'attesa sono centralizzate e gestite direttamente dall'ASL del territorio su cui insiste il Centro Diurno.

### **VALUTAZIONE DELL'INTERVENTO**

Verifica

La nostra struttura educativa e riabilitativa predispone per ogni utente accolto un Progetto Educativo Individuale che comprende:

1. gli obiettivi del lavoro riabilitativo con la famiglia laddove è possibile
2. gli obiettivi del lavoro riabilitativo col l'utente da svolgersi in comunità
3. il lavoro di rete con le altre realtà del territorio
4. le modalità e i tempi di verifica
5. le prospettive di soluzione dei problemi dell'utente e le relative fasi e tempi

Nel caso di permanenze brevi si predispone un progetto minimo e differenziato.

### **RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA**

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

- Rispettare il personale
- Informare tempestivamente i responsabili del centro dell'intenzione di rinunciare, secondo propria decisione ad attività e prestazioni programmate
- Attenersi alle regole interne della struttura
- Collaborare al fine di permettere che il P.A.I. e il P.E.I. ovvero le attività svolte possano essere sviluppate al meglio

### **CONTESTAZIONI E RECLAMI**

In caso di contestazioni relative ad eventuali inadeguatezze o disagi provocati nei confronti degli utenti o dei loro familiari, vanno informati, gli operatori della struttura.

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

Le modalità previste per esporre formale reclamo sono:

- Colloqui con il coordinatore o gli educatori.
- Assemblea con i familiari qualora la contestazione coinvolga più di un utente
- Reclamo scritto inviato al responsabile di struttura

In ogni caso il centro diurno per la procedura di gestione dei reclami si impegna ad assicurare:

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

### **RAPPORTI CON LE FAMIGLIE**

Il Centro Diurno "Si Può fare" intende promuovere l'effettiva partecipazione e collaborazione delle famiglie degli utenti inseriti, a tutta l'attività svolta a favore dei loro congiunti ed in particolare in riferimento agli obiettivi educativi e riabilitativi, alle strategie d'intervento, alle modalità relazionali individuate per ciascuno.

Il rapporto con i familiari è così impostato:

- incontro preliminare all'inserimento al Centro Diurno della persona proposta
- incontro annuale di comunicazione e confronto sull'organizzazione delle attività dell'anno nuovo
- incontri individuali di elaborazione/confronto/verifica sulle finalità, sugli obiettivi, sulle attività e modalità educative proposte nel Progetto Assistenziale e Educativo Individualizzato
- incontri informali extra Centro Diurno, relativi a momenti di festa e celebrazioni
- rapporti, comunicazioni, aggiornamenti quotidiani operatori-famiglia in occasione dell'erogazione del servizio di trasporto-navetta da e per la struttura.

Rev. 20 Giugno 2023