

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

1. Premessa	2
2. Mission.....	2
3. Aree di intervento.....	3
4. Il Centro Diurno	4
5. Figure professionali	9
6. Volontariato.....	10
7. Stage, tirocini formativi	11
8. Reti di collaborazione	11
9. Miglioramento dei servizi	11
10. Diffusione della Carta	11
11. Per informazioni	11

1. Premessa

La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici” individua i primari valori di riferimento a cui le organizzazioni che erogano servizi di pubblica utilità dovrebbero uniformare il proprio operato:

- uguaglianza, continuità, diritto di scelta, partecipazione, integrazione;
- efficacia ed efficienza.

La Carta dei Servizi garantisce la trasparenza dell’operatività e dei servizi che il **C.I.R.S. Firenze ODV**, offre. Essa definisce i diritti e i doveri sia per gli operatori sia per gli utenti.

Tale documento può essere soggetto a variazioni in base a cambiamenti della struttura dei servizi offerti o al tipo di Convenzioni stipulate.

Normativa di riferimento:

- Legge 5.2.1992 n.104 “legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone” e successive variazioni.
- Legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41. Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale.

2. Mission

Il CIRS è nato agli inizi degli anni '50 come CIDD (Comitato Italiano Difesa della Donna), su iniziativa di alcune parlamentari di diversi schieramenti politici che, su base volontaristica, svilupparono relazioni politiche, istituzionali e sociali per fornire assistenza, protezione e sostegno a donne già dedite alla prostituzione e desiderose di cambiare vita. In seguito all’approvazione della legge Merlin, il CIDD, eretto ad Ente Morale con D.P. n. 1578 del 18.12.1961, svolse a pieno con le sue sedi presenti in quasi tutta Italia, le sue finalità reinserendo nella vita sociale oltre 34.000 prostitute. Nel corso dei decenni s’impose comunque il riesame dello statuto per renderlo aderente alla mutata situazione sociale e per poter dare risposta ai nuovi bisogni emergenti. Il CIDD, quindi, si propose soggetto nel campo dell’assistenza e della protezione sociale per portatori di devianze psico-sociali ed emarginazione, lasciando ad ogni sede locale la possibilità di rispondere ad istanze e bisogni legati al territorio. Nel 1986 il CIDD trasformò coerentemente la sua denominazione in CIRS (Comitato Italiano per il Reinserimento Sociale), mantenendosi comunque Associazioni di Volontariato con relativa iscrizione al registro Regionale del Volontariato.

Con la Riforma del Terzo Settore – Decreto Legislativo 3 luglio 2017, n. 117 abbiamo adeguato lo Statuto alla nuova normativa e cambiato la ragione sociale in **C.I.R.S. Firenze ODV – Comitato Italiano per il Reinserimento Sociale di Firenze – Organizzazione di Volontariato**.

Il C.I.R.S. Firenze ODV gestisce un centro diurno che offre servizi Socio-educativi per giovani ed adulti, dai 16 anni in poi, con disabilità psico-fisica e/o disagio sociale, in convenzione con Comune di Firenze, Azienda USL Toscana Centro ed SdS Firenze ed operante a livello provinciale anche attraverso SdS Nord-Ovest e SdS Sud-Est.

Le finalità principali del CIRS sono:

- operare senza fini di lucro;
- offrire interventi personalizzati socio-educativi, di socializzazione, abilitativi-riabilitativi tesi all'acquisizione e/o al mantenimento di capacità cognitive, relazionali e comportamentali, sulla base delle potenzialità e capacità residue del singolo soggetto;
- svolgere un servizio di assistenza e di protezione sociale, oltre che di prevenzione, nel campo del bisogno in generale, anche nei suoi nuovi sviluppi e manifestazioni future, delle devianze psico-sociali, della emarginazione;
- promuovere e tutelare la salute psico-fisica della persona con disabilità;
- promuovere interventi di sostegno e sollievo alle famiglie degli utenti in carico;
- promuovere una nuova visione della disabilità che veda la Persona come soggetto attivo e sufficientemente autonomo nel proprio percorso di vita, protagonista delle sue scelte, coinvolto nella tutela dei propri diritti.

Gli scopi statutari sono:

- a) promuovere lo sviluppo di servizi socio-assistenziali, socio-educativi e strutture diurne e/o residenziali;
- b) promuovere attività ed interventi, stabili od occasionali, di terapia occupazionale per i propri assistiti, finalizzati al loro reinserimento sociale e lavorativo;
- c) promuovere la creazione di cooperative sociali di cui all'art. 1 della legge 8 novembre 1991 n. 381;
- d) promuovere interventi di sostegno e sollievo alle famiglie degli utenti in carico all'Associazione;
- e) stipulare convenzioni con Enti pubblici e privati, in particolare con Enti locali;
- f) promuovere e organizzare corsi di formazione e aggiornamento.
- g) ogni altra iniziativa comunque diretta al conseguimento delle finalità dell'Associazione.

3. Aree di intervento

Il CIRS interviene nelle seguenti aree:

- deficit cognitivo di grado medio-grave, determinato da varie cause;
- handicap psico-fisico e/o neurosensoriale;
- disturbo psichiatrico di tipo psicotico, in fase di compenso farmacologico;
- problematiche familiari, di svantaggio sociale;
- marginalità sociale, anche temporanea, che richiede la momentanea uscita dal nucleo familiare;
- disabilità che richiede uno specifico programma formativo e lavorativo, all'interno di un progetto di autonomia personale.

4. Il Centro Diurno

Descrizione del servizio e ambito territoriale d'intervento Centro Diurno attivo dal 1960 sul territorio della Città Metropolitana di Firenze (ex Provincia di Firenze).

Tipologia di utenza Utenti di età superiore ai 16 anni, autosufficienti e non, con deficit psicofisici riconosciuti in base alla legge 104/92.

Procedura di ammissione Le segnalazioni e le proposte di ammissione provengono, generalmente, dall'Assistente Sociale che segue la persona interessata e che fornisce una dettagliata relazione alla quale può essere, nel caso, allegata una relazione del Servizio Psichiatrico che ha in carico il soggetto.

È possibile accedere al centro anche privatamente, su richiesta diretta dei familiari.

Dopo i colloqui di conoscenza col soggetto e la famiglia, in accordo con le varie parti, viene stilato un iniziale programma di inserimento, graduale e modulato comunque sulle esigenze e sulle caratteristiche patologiche del soggetto.

Il **periodo di osservazione** e prova ha la durata di 30 giorni e consiste nel far sperimentare alla persona le attività che si svolgono al C.I.R.S., nel conoscere e farsi conoscere ed accogliere dal gruppo già esistente, nell'orientarsi e nel valutare quali siano le sue capacità, personali e manuali e il suo livello di autonomia, sulle quali poi ipotizzare un percorso educativo.

Al termine del periodo di prova viene definita la fattibilità della proposta di inserimento e, con l'assenso della persona coinvolta, si procede a concordare un progetto educativo individualizzato che fissi gli obiettivi da raggiungere a breve, medio e lungo termine e che indichi le varie fasi di attuazione.

Sono previsti incontri semestrali di verifica ed aggiornamento con gli operatori esterni che seguono la persona ed i familiari coinvolti.

L'ambiente La struttura eroga le proprie prestazioni tenendo conto delle condizioni microclimatiche (temperatura ed umidità dell'aria, irraggiamento dalle superfici calde, aerazione), apportando correttivi qualora la valutazione dell'ambiente termico e della qualità dell'aria non risultassero confortevoli per gli assistiti.

La temperatura dei locali è conforme alla destinazione specifica degli stessi e viene periodicamente verificata dagli operatori.

La struttura è priva di barriere architettoniche e l'utenza ha facile accesso ai vari locali del Centro. E' presente idonea segnaletica per l'indicazione delle vie di fuga e per l'accessibilità dell'utenza,

facilmente leggibile anche a distanza.

Ogni utente è dotato di armadietto con lucchetto e chiave per la custodia delle proprie cose.

Non è prevista la gestione della posta degli assistiti, in quanto il Centro non comporta residenzialità. In caso di eventuale necessità, è comunque garantita la tempestiva consegna al destinatario della posta in arrivo.

Il Centro promuove la personalizzazione degli ambienti da parte degli ospiti in particolare utilizzando i manufatti da essi prodotti all'interno dei diversi laboratori.

Orario di apertura

Apertura: 37 ore settimanali, 12 mesi l'anno, festivi esclusi.

Lunedì, martedì, giovedì e venerdì: dalle 9:00 alle 16:00

Mercoledì: dalle 9:00 alle 14:00

Sabato dalle 8:15 alle 12:15

Sono previste aperture straordinarie in occasioni di Feste, Mostre o spettacoli teatrali.

Ricettività

60 utenti come da autorizzazione n. 144 rilasciata dal Comune di Firenze in data 10.02.2003

Obiettivi

Mantenere e/o acquisire competenze e capacità;
rinforzare l'autonomia personale;
attenuare i sintomi disturbanti, ove possibile;
favorire la socializzazione;
migliorare e sviluppare le abilità che investono l'area cognitiva e relazionale;
rafforzare le abilità acquisite;
favorire l'inclusione sociale.

Progetto individuale

Per ciascun ospite, al momento del suo inserimento, viene aperta una cartella e redatto il Piano Educativo Individualizzato (PEI): un programma di Attività integrate, Progetti socio-educativi e partecipazione a Laboratori manuali, finalizzato alla crescita e allo sviluppo della Persona nella sua totalità e al mantenimento e potenziamento delle capacità esistenti.

Il PEI viene formulato da un'équipe multiprofessionale (educatori, pedagogisti, psicologi, Assistenti Sociali) e condiviso con le figure di riferimento dell'utente. Il PEI permette di identificare nel dettaglio:

- i bisogni della persona,
- gli obiettivi da raggiungere,

- le azioni, gli strumenti e gli interventi necessari al raggiungimento dei risultati attesi,
- i criteri/indicatori e i tempi di verifica dei risultati.

A regolare cadenza semestrale, i PEI dei singoli soggetti vengono verificati e aggiornati con tutta la rete di operatori che hanno in carico la persona e naturalmente con i familiari, considerando che il loro coinvolgimento è un elemento di basilare importanza per una partecipazione attiva al percorso educativo programmato.

Attività

Il Centro considera come prioritaria la ricerca di modalità di assistenza e di aiuto che considerino riconoscimento e rispetto come fattori capaci di offrire, a chi è in condizioni di fragilità, la possibilità di percepirsi come soggetto a pieno titolo, come attore della propria vita. Per fare in modo che la persona disabile non viva per essere assistita, ma sia assistita per vivere appieno la propria individualità, tutte le attività del Centro sono accompagnate da interventi finalizzati a mantenerla inserita in uno spazio, in un tempo, in una storia, in una rete di relazioni che diano un significato alla sua vita. Questa opzione prioritaria attraversa e coinvolge inevitabilmente le dinamiche organizzative del Centro, chiamato a garantire prestazioni e interventi su più livelli e a tenere conto delle relazioni di vita dell'ospite tra cui, in primis, le relazioni con i suoi familiari che intervengono come interlocutori inevitabili dell'organizzazione e che necessitano, da parte degli operatori, di relazioni attente, qualificate e valorizzanti. Nel Centro, pertanto, la relazione fra l'organizzazione, l'operatore, l'ospite e la famiglia diventa elemento centrale attorno al quale ruota tutto il sistema della 'cura'.

Le varie attività che si svolgono al CIRS sono finalizzate ad offrire interventi socioeducativi personalizzati ed assistenza di base ai non autosufficienti. Gli utenti sono impegnati in diversi Laboratori Artistico-Artigianali ed Attività Educative.

I Laboratori sono: Manipolazione della creta e decorazione della ceramica, pittura su stoffa, intreccio del vimini, cucito e ricamo, lavorazione del legno ed infine il laboratorio di bricolage e riciclo di materiali usati che promuove l'educazione ambientale.

Attraverso la partecipazione a tali esperienze laboratoriali gli utenti sviluppano le abilità manuali, imparano il rispetto delle regole, degli spazi comuni e dei tempi di attesa, migliorano la capacità di attenzione e concentrazione e, attraverso la realizzazione concreta di oggetti, possono accrescere la loro autostima e la fiducia in sé stessi. Inoltre, il lavoro nel piccolo gruppo, il "fare insieme" risulta essere la dimensione ottimale per potersi esprimere e sperimentarsi nella relazione con gli altri.

Le attività cognitive proposte rappresentano l'opportunità di

sviluppare nuove conoscenze e competenze linguistiche, grammaticali, spazio-temporali, informatiche e tecnologiche (Metodo Feuerstein, lettura commentata di quotidiani e racconti, nuove tecnologie).

Le attività di libera espressione di sé fanno parte di un unico Progetto sperimentale in cui si accompagna la persona, vera protagonista, in una esperienza che la coinvolge fisicamente ed emotivamente e le permette di comunicare se stessa in totale libertà, superando il concetto di limite, attraverso il supporto dei diversi linguaggi artistici (Arte, Fumettistica, Laboratorio Creta Creativa, Fotografia).

L'attività motoria favorisce il benessere psicofisico della persona e l'attività sensoriale applica tecniche e metodologie della Pedagogia Clinica con la finalità di far acquisire consapevolezza corporea e gestione delle emozioni.

Le attività Ludico-ricreative e di Socializzazione (musica, coro, giochi di intrattenimento, uscite, gite e visite culturali, piscina estiva, coltivazione dell'orto e giardinaggio, cineforum, karaoke) oltre ad un valore educativo importante offrono momenti di svago e divertimento.

L'attività di "Master Cirs" è un percorso di educazione alimentare e di sviluppo di abilità domestiche, che coinvolge le persone nella scelta di ricette, studio degli ingredienti e realizzazione di piatti con diverse tecniche di cucina.

Alle attività di base che si svolgono all'interno della struttura, si aggiungono uscite con valenza culturale, ricreativa e di socializzazione esterna.

La metodologia utilizzata pone il ragazzo con disabilità al centro delle attività, considerandolo protagonista delle sue azioni. L'educatore lo affianca nel percorso senza sostituirlo, ma fornendo gli strumenti necessari ad affrontare la realtà. Le varie attività ed i laboratori sono condotti da un operatore di riferimento che può sempre avvalersi di una collaborazione interdisciplinare con altri educatori.

Fa parte delle prestazioni erogate il servizio mensa giornaliero nel rispetto di quanto stabilito dall'Accordo contrattuale.

Servizi accessori all'utenza

Il Centro mette a disposizione degli utenti i seguenti servizi accessori:

- Laboratorio Teatrale, è un progetto a carattere pedagogico-espressivo che favorisce il potenziamento della fantasia, la capacità espressiva del singolo, l'aggregazione e la socializzazione lavorando sull'accettazione dei limiti di ciascuno.
- Progetto "Dalla creta alla ceramica", che ha come principale finalità lo scambio relazionale fra i bambini della scuola

materna/primaria e la persona con disabilità;

- Progetto Giovani: percorsi socioeducativi e/o di orientamento e formazione per giovani con disabilità psicofisica in uscita dalla scuola che risultano privi di un progetto educativo specifico;
- Vacanze al Mare: soggiorni settimanali in piccolissimi gruppi (6 utenti con 2-3 educatori) durante i quali i partecipanti gestiscono in condivisione le attività e gli spazi delle strutture ospitanti; tali esperienze aiutano a sviluppare e migliorare l'autonomia, lo spirito di gruppo, le relazioni sociali e risultano un'occasione di crescita ed un'opportunità per svincolarsi dalla dipendenza dalla famiglia;
- Piscina nel periodo estivo.

Retta

La quota giornaliera prevista per la frequenza del Centro Diurno è stabilita dall'accordo con Comune di Firenze, SdS Firenze e AUSL Toscana Centro (esteso anche a SdS zona fiorentina nord ovest e SdS zona fiorentina sud est) che riconoscono una quota per le presenze effettive e una quota ridotta (85%) per le assenze giustificate. Le stesse quote vengono richieste per l'inserimento di utenti privati.

Assenze prolungate e conservazione del posto

Le assenze per vacanze o motivi familiari riconosciute dall'ente pubblico non possono superare le due settimane consecutive; oltre tale periodo una quota ridotta per il mantenimento del posto dovrà essere corrisposta direttamente dall'utente.

Rapporti con i familiari e/o i rappresentanti legali

Gli educatori, con la supervisione della psicologa, curano i rapporti con tutte le figure di riferimento esterno dell'assistito e riportano - sulla cartella personale - i dati salienti e le informazioni ricevute. Il mantenimento dei rapporti tra l'assistito e i familiari e/o la rete amicale è facilitato in coerenza con quanto previsto, per ciascun ospite, all'interno del progetto educativo personalizzato. Per le caratteristiche intrinseche del servizio (semiresidenziale), inoltre, i rapporti con i familiari e con la rete amicale sono costanti e l'utente al termine del servizio rientra quotidianamente in famiglia/struttura ospitante. In ogni caso, all'interno del centro diurno, sono presenti spazi idonei per incontri con i familiari, i rappresentanti legali, gli assistenti sociali.

Rapporti con il territorio

Il Centro, integrandosi con la rete territoriale, promuove il mantenimento e/o lo sviluppo delle capacità personali di ciascun ospite, in particolare quelle dirette al mantenimento/rafforzamento di autonomia e autogestione, quelle relazionali, sociali e di inserimento formativo/lavorativo.

A tal proposito offre il servizio di accompagnamento al maneggio La

Valle Equitazione di Serpiolle, per lo svolgimento dell'attività di riabilitazione equestre.

Pratiche religiose

Il Centro garantisce la partecipazione dell'ospite alle pratiche religiose in accordo con i familiari e l'assistente sociale responsabile della presa in carico.

Dimissioni

Le dimissioni di un utente, su richiesta dei Servizi Sociali, della famiglia, dell'utente stesso o su proposta del Centro, sono comunicate e/o concordate con tutti i soggetti coinvolti.

La dimissione avviene:

- a seguito del raggiungimento degli obiettivi iniziali prefissati;
- in caso di inserimento lavorativo del soggetto;
- in caso di prolungate assenze dell'utente che rendano impossibile portare avanti il programma concordato e svolgere la prevista funzione educativa e di sostegno, salvo il caso in cui tali assenze dipendano direttamente dalla cronicità o dalla gravità della patologia dell'utente che ha comunque nel Centro, un valido ed efficace punto di riferimento per la sua compensazione;
- in caso di rinuncia da parte dell'utente o della sua famiglia;
- in seguito a costruzione di altro progetto da parte dell'ente inviante presso altro Centro, in seguito a determinazione dell'Ente inviante, sentito il parere del Centro.

La formalizzazione delle dimissioni proposte dal Centro viene comunicata per iscritto al Responsabile dei Servizi Sociali, all'Assistente Sociale che ha in carico il soggetto ed alla famiglia; in caso di dimissioni disposte dall'Ente inviante, la comunicazione dovrà pervenire al Centro e alla famiglia da parte dello stesso.

5. Figure professionali

- **Responsabile Amministrativo**
- **Responsabile di Struttura / Psicologa**
- **Progettista di interventi sociali / Responsabile di Segreteria**
- **Educatori Professionali**
- **Assistenti A.d.B. e O.S.A.**

Responsabile Amministrativo: è responsabile dell'attività economico-finanziaria del centro di fronte al Presidente e al Consiglio Direttivo, ai quali riferisce periodicamente e comunque quando necessita. Garantisce l'efficienza della struttura e il buon uso dei locali e delle attrezzature.

Responsabile di Struttura: predispone il piano di attività e ne garantisce la regolare attuazione, si occupa della gestione del personale e coordina e supervisiona il lavoro degli educatori. Coordina le riunioni settimanali dell'équipe di lavoro che hanno lo scopo di analizzare il lavoro svolto o da svolgere, i comportamenti e i percorsi educativi dei singoli utenti, gli aggiornamenti sui rapporti con l'esterno, le questioni organizzative che riguardano la vita dell'associazione.

Progettista e Responsabile di segreteria: si occupa di ideare, pianificare, gestire e monitorare progetti di intervento sociale e/o sociosanitario, di natura pubblica o privata; collabora con la Direzione nell'organizzazione dei servizi e dell'amministrazione.

Educatore Professionale: costruisce e mantiene la relazione con l'utente, nella propria dimensione individuale e in quella di "parte del gruppo", cura l'organizzazione delle attività ed è la figura principale nella conduzione di esse, calibrandole sui bisogni e sulle capacità/autonomie degli utenti e del gruppo. Collabora con il personale addetto all'assistenza, anche nelle operazioni di cura e di igiene della persona.

In collaborazione con la Psicologa, intrattiene i rapporti con i familiari e con i servizi sociali nel corso dell'inserimento degli utenti e della stesura e verifica dei PEI. È responsabile della programmazione educativa.

Assistente O.S.A.: è il principale supporto all'utente nello svolgimento delle attività legate alla cura della persona, all'igiene, al soddisfacimento dei bisogni primari; collabora, all'occorrenza, con il personale educativo nello svolgimento delle attività animative e ludiche. È responsabile delle procedure relative alla sanificazione di arredi ed ambienti.

Assistente A.d.B.: si occupa dello sporzionamento e somministrazione dei pasti, ed è responsabile delle procedure relative alla sanificazione di arredi ed ambienti, in particolar modo della mensa e della cucina nel rispetto del piano di autocontrollo HACCP per cui è stata opportunamente formata. Supporta l'OSA nelle operazioni di cura ed igiene della persona.

Per il personale dipendente viene applicato il trattamento economico previsto dal CCNL AIOP ARIS e la normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

6. Volontariato

Il volontario è una parte preziosa della nostra Associazione perché portatore di quei valori di solidarietà, gratuità, esperienza e condivisione che lo rendono centrale nella vita associativa. Il tempo che mette a disposizione, qualunque ne sia la misura, il suo impegno, le competenze e conoscenze da insegnare e ricevere in un continuo scambio, gli interessi e le passioni da trasmettere vicendevolmente, sono un dono per gli ospiti del centro.

Il volontario è un collaboratore attivo e significativo, una risorsa da valorizzare per le attitudini ed esperienze di vita di cui è portatore, come stimolo alla crescita, all'apertura, al cambiamento, al rinnovamento ed al confronto che possono trasformarsi in arricchimento e scambio di nuova energia per sé e per gli ospiti: il volontario partecipa alle attività svolte quotidianamente al Cirs, ne

propone di nuove, è parte integrante nella realizzazione di progetti presenti o futuri operando, non in autonomia, ma sotto la supervisione e compresenza di personale qualificato.

7. Stage, tirocini formativi

Il CIRS instaura rapporti di collaborazione in Convenzione con vari EE.PP. e privati, Università degli Studi di Firenze, Istituti Scolastici Superiori al fine di accogliere studenti e/o laureandi per tirocini e stages formativi, oltre a proposte di inserimenti socio-lavorativi protetti.

8. Reti di collaborazione

Il CIRS favorisce costanti collegamenti con i vari organismi del territorio per l'individuazione e la fruizione di risorse locali. Collabora regolarmente con i seguenti Enti:

Enti pubblici

- Comune di Firenze Direzione Sicurezza sociale
- Società della Salute zona fiorentina Nord Ovest
- Società della Salute Firenze
- Società della Salute zona fiorentina Sud Est
- Azienda USL Toscana Centro

Privati

- CIRS sul territorio nazionale
- CESVOT, Centro Servizi Volontariato Toscana;
- DIPOI – Coordinamento Toscano Associazioni Durante e Dopo di Noi
- Consorzio C.O.S.
- Associazione Esculapio

9. Miglioramento dei servizi

Suggerimenti, reclami e dati emersi circa la qualità dei servizi erogati, sono reputati essenziali opportunità di miglioramento per la riprogettazione e riformulazione di processi atti al conseguimento di obiettivi condivisi e partecipati e possono essere presentati per iscritto alla Direzione del Centro.

10. Diffusione della Carta

La presente Carta dei Servizi, aggiornata periodicamente, viene consegnata a tutti gli utenti e a chiunque ne faccia richiesta. Una copia viene affissa nella bacheca del Centro.

11. Per informazioni

- Sede: Via delle Masse, 41 – 50141 Firenze
- Tel. e Fax 055.450628 – Cellulare 392 6516348
- Orario d'ufficio – dal lunedì al venerdì 9:00-16:00
- Indirizzo e-mail: cirsitalia@cirsitalia.it
- Sito: www.cirsitalia.it