

Carta dei Servizi

Centro "ESSERCI"

Tolentino

Stesura n° I
del 8 Agosto 2014

Indice:

- Premessa
- Finalità
- Presentazione
- Vision
- Mission
- Struttura
- Personale
- Piano di formazione
- Tipologia di beneficiari
- Presa in carico dei beneficiari
- Tipologia delle prestazioni offerte
- Funzionamento
- Assenze e rinunce
- Determinazione e modalità di pagamento
- Diritti e doveri dei beneficiari
- Rapporti con il territorio
- Qualità dei servizi
- Informazione sui servizi

Premessa

Il presente documento denominato "*Carta dei Servizi del Centro Esserci*" di Tolentino, è stato redatto dall'Ente in ottemperanza alle seguenti disposizioni normative:

- Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*"
- Legge 08.11.2000 n. 328 "*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*"
- DGR n. 720/2007 del 28/06/2007 "*Consolidamento e sviluppo della integrazione socio-sanitaria della Regione Marche*"

Esso impegna **Esserci** nei confronti del beneficiario, delle Pubbliche Amministrazioni, delle ASUR e di chiunque ne abbia diritto, ai sensi della vigente normativa.

Il documento è soggetto a integrazioni e/o variazioni da parte del CdA di **Esserci**, con riferimento alla fase d'implementazione e definizione del servizio. **Esserci** si riserva di modificarlo in qualsiasi momento dandone relativa comunicazione secondo le modalità previste.

Finalità

La presente *Carta dei Servizi* ha lo scopo:

- o di mettere i beneficiari in condizione di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità di accesso, prestazioni offerte;
- o di facilitare la consapevolezza e l'esercizio dei propri diritti da parte dei beneficiari, esplicitando chiaramente ruolo e funzione del personale e dei responsabili;
- o di favorire la consapevolezza dell'impegno dei dipendenti e collaboratori;
- o di favorire il miglioramento della qualità attraverso la definizione e il monitoraggio di standard prestabiliti;
- o di garantire ai beneficiari il diritto di partecipazione al controllo della qualità;
- o di rendere trasparenti gli impegni che **Esserci** assume nei confronti dei beneficiari, consolidando un rapporto di sempre maggiore fiducia con l'Ente;

In sintesi, le finalità specifiche che si intendono perseguire con la presente *Carta dei Servizi* sono:

1. Informare gli utenti, le famiglie e gli altri soggetti del territorio delle prestazioni che **Esserci** offre;
2. Impegnarsi attraverso azioni di verifica, monitoraggio e confronto a migliorare le prestazioni offerte in relazione ai bisogni rilevati;
3. Raccogliere e valutare il grado di soddisfazione dei beneficiari per migliorare la qualità delle prestazioni erogate.



Esserci è una realtà giovane e dinamica che opera a favore dei Minori e delle loro famiglie;
Esserci è un centro aperto alla comunità locale ed extra territoriale e il suo raggio d'azione si estende in vari ambiti: Clinico, Forense, Socio-Sanitario, Educativo, Formativo, Progettuale.

Esserci eroga servizi specialistici in ambiti quali la psicoterapia, la neuropsichiatria infantile, l'ambito educativo, riabilitativo e delle scienze affini, così da arrivare a coprire una vasta gamma di attività, tutte rivolte nello specifico al sostegno dei bambini, degli adolescenti e dei loro familiari.

Gli interventi che **Esserci** realizza sono progettati persona per persona da una specializzata equipe multidisciplinare. Tali interventi vanno dall'elaborazione della diagnosi all'individuazione del percorso riabilitativo, fino alla sua realizzazione concreta.

Esserci propone e realizza attività con l'intento di promuovere una cultura di apertura e condivisione rispetto alle varie problematiche afferenti al mondo dell'infanzia, dell'adolescenza e per diventare un punto di riferimento per quelle famiglie che si trovano a dover affrontare compiti specifici e difficoltà transitorie, legate ad ogni periodo di vita e alla crescita dei figli.

Vision

Esserci pone al centro l'**EsserCi** dell'individuo, inteso come persona nella sua globalità, con il suo corredo ereditario, stabilito per costituzione, con le sue pulsioni, che traggono origine dall'organizzazione corporea e psichica, con il suo potenziale latente, da riconoscere, accogliere e far emergere, con il suo esistere come singolo inserito costantemente in contesti di gruppo, inserito nell'ambiente che lo circonda e nel quale è chiamato ad incidere, a lasciare la sua impronta, a farsi riconoscere. L'individuo è uno, ma al contempo multiplo al suo interno, composto dal suo Livello Fisico, dalle sue Emozioni, dalla sua Mente, dalle Radici che lo ricongiungono al suo passato e a chi è venuto prima di lui.

Nella visione di **Esserci** l'individuo è concepito come centrale nella Relazione e la Relazione è lo snodo fondamentale nello sviluppo e nella crescita dell'individuo e lungo tutta la sua vita, una Relazione che parte dal duale, dal familiare, fino a giungere al gruppo e alla dimensione interculturale.

Mission

Centro Esserci



IL CENTRO DELLE TUE RELAZIONI

La Mission di **Esserci**, nell'erogazione dei propri servizi, è quella di realizzare attività che in ambito clinico, socio-sanitario, educativo, formativo e progettuale possano promuovere l'empowerment dell'individuo, mirino a recuperare e potenziare le sue capacità intellettive e a migliorare le sue capacità relazionali ed i legami che egli instaura con la Comunità. **Esserci** punta a far sviluppare al Minore un soddisfacente grado di autonomia personale e sociale e intende favorire la sua integrazione nell'ambiente sociale, scolastico e lavorativo.

In sintesi **Esserci** ha come obiettivo di:

- garantire la salute e il benessere psicofisico del minore, favorendone la crescita e la maturazione individuale e psicologica;
- facilitare, ai fini della prevenzione in età evolutiva, l'individuazione precoce del disturbo di personalità nella famiglia, nella scuola e nelle istituzioni che si occupano di età evolutiva;
- fornire un punto di riferimento e di aiuto diagnostico e terapeutico ai genitori e agli operatori impegnati a diverso titolo nelle istituzioni per l'infanzia e per l'adolescenza;
- offrire uno spazio per il sostegno psicologico e pedagogico dei ragazzi con difficoltà cognitive e comportamentali, di apprendimento, di linguaggio, fornendo altresì occasioni di socializzazione e di crescita personale;
- supportare le famiglie ai fini di individuare dei percorsi educativi specifici in base alle difficoltà riscontrate dai minori;
- contrastare l'abbandono scolastico e promuovere l'orientamento e la realizzazione di progetti scolastici e professionali consapevoli, realistici e sostenibili;
- collaborare attivamente con i principali Servizi Socio-Assistenziali del territorio, e con le Scuole, al fine di poter integrare e rendere continuativi gli eventuali altri percorsi riabilitativi ed educativi pregressi o in corso di svolgimento;
- formare professionisti che operano a vario titolo con l'infanzia e l'adolescenza, in ambito sia pubblico che privato;
- promuovere corsi di formazione professionale e di aggiornamento ai fini della prevenzione, della riabilitazione, della diagnosi, del sostegno individuale e di gruppo, nell'ambito delle problematiche dell'infanzia e dell'adolescenza;

Struttura

Al fine di raggiungere i suddetti obiettivi **Esserci** è strutturato al suo interno in 4 Aree d'intervento, autonomamente organizzate, ma strettamente interagenti:

- 1) **L'AREA CLINICA:** eroga percorsi di psicoterapia individuale, di coppia, familiare; offre sostegno psicologico, elabora diagnosi e consulenze cliniche.
- 2) **L'AREA SOCIO – SANITARIA:** elabora diagnosi per DSA, iperattività, disturbi del comportamento e relazionali; eroga percorsi riabilitativi di tipo psicologico, psico-pedagogico, logopedico, psicomotorio; offre percorsi di doposcuola specialistico rivolti a DSA, volti all'uso e all'approfondimento di strumenti compensativi e dispensativi.
- 3) **L'AREA EDUCATIVA:** eroga percorsi di doposcuola e doposcuola specialistico per DSA, laboratori di lingua straniera, laboratori a tema.

Centro Esserci

Piazza Cavour, 2 - 62029 Tolentino (MC) - Tel. (+39) 0733.1831853 - www.centroessercitolentino.it



IL CENTRO DELLE TUE RELAZIONI

- 4) L'**AREA PROGETTAZIONE/FORMAZIONE**: elabora progetti nelle aree affini alle tematiche di cui **Esserci** si occupa; eroga percorsi di formazione ECM e nelle aree in cui il Centro è specializzato.

Personale

All'interno di **Esserci** sono previste e operano le seguenti figure professionali:

- Psicologo, Psicoterapeuta
- Neuropsichiatra infantile
- Logopedista
- Pedagogista clinico
- Pedagogista
- Musicoterapista
- Operatore DSA
- Mediatore familiare
- Insegnante
- Counsellor
- Orientatore
- Progettista

Il profilo professionale dei professionisti del Centro è garantito dal possesso, per ciascuna figura, di titoli specifici e/o comprovata esperienza nel settore di riferimento.

Il Responsabile della struttura, nella figura della Psicologa/Psicoterapeuta Sonia Del Savio, assicura la funzionalità organizzativa del Centro, cura l'azione tecnico - programmatica dei dipendenti e collaboratori, assicurando il corretto svolgimento delle prestazioni nel rispetto delle disposizioni indicate nel presente documento.

In particolare:

- relaziona sull'andamento del servizio agli Ente committenti;
- mantiene relazioni con le strutture presenti sul territorio (Scuole, Asur, ecc.);
- cura la tenuta della documentazione relativa ai beneficiari, agli operatori e tutta la documentazione prevista dalle leggi vigenti in materia, nella rigorosa osservanza della normativa sulla riservatezza;
- provvede, in collaborazione con le equipe dell'Area di riferimento, alla stesura del Piano Educativo Riabilitativo Individualizzato (d'ora in avanti PERP) per ciascun beneficiario e ne verifica il raggiungimento degli obiettivi in sinergia con l'equipe di riferimento;

Piano di formazione

Centro Esserci

Piazza Cavour, 2 - 62029 Tolentino (MC) - Tel. (+39) 0733.1831853 - www.centroessercitolentino.it



IL CENTRO DELLE TUE RELAZIONI

La formazione è vista da **Esserci** come momento di cambiamento e di trasformazione che porta l'individuo ad una presa di coscienza delle proprie risorse, delle proprie capacità e dell'impiego di tali risorse in un progetto che, tendenzialmente, supera il momento applicativo professionale, per sfociare in una rielaborazione delle proprie esperienze della vita professionale e sociale.

Esserci pertanto promuove e incentiva i propri dipendenti e collaboratori alla formazione continua:

- attuando una costante azione di sensibilizzazione e formazione nei confronti di tutti i soggetti coinvolti, al fine del raggiungimento degli obiettivi descritti nel presente documento;
- organizzando internamente corsi di formazione ECM, aperti a tutti i professionisti dell'Area Socio-Sanitaria e non solo;
- offrendo la partecipazione gratuita a determinati corsi di formazione che si svolgono all'interno di **Esserci**;
- segnalando e indirizzando i professionisti verso corsi di formazione, ecm e non, esterni ad **Esserci**;

Al fine di offrire un servizio sempre più qualificato ai beneficiari e nel rispetto delle professionalità degli operatori, **Esserci** ha attivato un progetto di *Team building* finalizzato a creare un gruppo di lavoro che operi in maniera sinergica e integrata, all'interno di un'ottica INTER-disciplinare e che permetta di valorizzare nel gruppo le competenze specialistiche dei singoli professionisti, con l'obiettivo di migliorare la qualità dei processi interni e delle prestazioni rivolte ai fruitori del Centro.

Tipologia di beneficiari

Esserci si occupa della presa in carico di bambini ed adolescenti con difficoltà legate alla crescita, alle relazioni, con Disturbi Specifici di Apprendimento e non solo.

Il Centro è aperto sia alle famiglie residenti nel Comune di Tolentino, sia a quelle residenti nel territorio extracomunale.

Anche i familiari dei minori sono beneficiari diretti, in quanto possono usufruire di specifici servizi di sostegno alla genitorialità.

Presenza in carico dei beneficiari

Centro Esserci

Piazza Cavour, 2 - 62029 Tolentino (MC) - Tel. (+39) 0733.1831853 - www.centroessercitolentino.it

Il genitore o l'ente terzo che volesse conoscere approfonditamente o usufruire dei servizi messi a disposizione dal Centro può rivolgersi alla Segreteria di **Esserci** in orario di apertura o consultare on line il sito www.centroessercitolentino.it.

L'iter di presa in carico dei beneficiari, con specifico riferimento alle Aree di intervento n°2 e n°3, rispettivamente Socio-Sanitarie ed Educativa, avviene a partire dalla richiesta da parte della famiglia, dell'Ente terzo o dell'Istituzione, cui segue:

- a) Incontro preliminare con il Responsabile di **Esserci**, che procede all'analisi della domanda ed identifica l'Area di competenza per il trattamento della problematica in questione.
- b) Segue, da parte del Responsabile di **Esserci**:
 - l'invio ad uno specifico professionista del Centro (qualora la richiesta sia chiara, specifica e circoscritta) il quale condividerà con l'equipe dell'Area di riferimento i dettagli della presa in carico, nella successiva riunione d'equipe.

oppure

 - la convocazione dell'equipe dell'Area di competenza, per la presentazione del caso, al fine di discutere la prassi di presa in carico e la valutazione dell'intervento (quali professionisti devono occuparsi del caso e in che ordine di successione).

Tipologia delle prestazioni offerte

Esserci offre ai suoi beneficiari un'offerta di servizi ampia e diversificata; il piano delle attività è personalizzato in base alla presenza o meno di diagnosi, alle competenze, ai bisogni e alle eventuali difficoltà dei beneficiari. Le equipe del Centro formulano per ogni minore un progetto d'intervento personalizzato. Durante l'anno sono previsti momenti per la valutazione e la verifica del progetto stesso, sia in itinere che alla fine. Sono inoltre previsti momenti di informazione e coinvolgimento partecipativo dei familiari rispetto al progetto generale.

Le principali prestazioni che **Esserci** offre sono:

- Diagnosi realizzate da psicologo e/o neuropsichiatra infantile.
- Sostegno psicologico e psicoterapeutico.
- Realizzazione di percorsi riabilitativi di vario tipo, sulla base del PERP e/o del Piano Didattico Personalizzato (d'ora in avanti PDP).
- Supporto alle famiglie nell'indicare percorsi educativi e/o riabilitativi specifici in base alle difficoltà riscontrate dal minore.
- Supervisione e sostegno al percorso scolastico del bambino e del ragazzo dalla scuola primaria alla scuola superiore.
- Doposcuola specializzato e personalizzato, per "fare i compiti", ma soprattutto per "imparare a studiare" e rinforzare così la motivazione allo studio.



IL CENTRO DELLE TUE RELAZIONI

- Doposcuola specialistico e laboratori didattici rivolti a bambini e ragazzi con Disturbi Specifici di Apprendimento e Disturbi dell'Attenzione, per abilitare agli strumenti compensativi e dispensativi, in rete con le Scuole e gli insegnanti di riferimento.
- Laboratori didattici in piccoli gruppi volti ad approfondire specifiche tematiche, ad apprendere un metodo di studio, a favorire l'integrazione e migliorare la conoscenza dell'italiano degli studenti stranieri, a sviluppare abilità manuali ed artistiche, a favorire l'acquisizione di abilità comunicative, rafforzare l'autostima e promuovere atteggiamenti di tipo cooperativo.
- Gruppi di sostegno alla genitorialità.
- Gruppi di sostegno per genitori separati.
- Corsi di formazione per operatori del settore Sociale e Socio-Sanitario.
- Corsi di formazione ECM.

Funzionamento

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 19.

Il sabato mattina apre alle 9.00 e chiude alle ore 12.

La segreteria è aperta tutti i giorni negli stessi orari di apertura del Centro .

Assenze e Rinunce

I beneficiari e le famiglie sono tenuti ad assicurare regolare frequenza; ogni assenza deve essere comunicata con un preavviso di almeno 24 ore alla segreteria o al professionista di riferimento.

All'interno dei percorsi che si stanno frequentando, è possibile effettuare una sola assenza al mese che potrà essere recuperata dietro accordo con la segreteria.

Assenze ulteriori potranno essere recuperate solo dietro presentazione del certificato medico.

Determinazione e modalità di pagamento

La frequenza alle attività di **Esserci** è subordinata al pagamento di un tariffario orario regionale. I pagamenti vanno regolarizzati versando la quota in segreteria, ogni mese, prima dell'inizio della prestazione.

In caso di assenze superiori al 50% del monte ore mensile concordato, è previsto un recupero del 50% della quota versata che verrà conteggiato nel mese successivo.

Diritti e doveri dei beneficiari

I beneficiari e le loro famiglie hanno diritto a:

- partecipare alle diverse attività proposte da **Esserci** in base alle proprie esigenze e capacità personali;
- essere salvaguardati e protetti nelle ore di frequenza al Centro, in caso di emergenza o pericolo da parte ed a cura della gestione del centro;
- mantenimento e garanzia della sicurezza dei propri dati personali, utilizzabili e trattabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio;
- accedere alle informazioni che li riguardano;
- una risposta in tempi ragionevoli relativamente ad osservazioni e reclami.

Esserci ha l'obbligo di assicurare che le attività e i servizi prestati siano conformi alla qualità ed alle condizioni indicate nella presente *Carta dei Servizi*.

I beneficiari e le loro famiglie hanno il dovere di:

- Rispettare il personale;
- Informare tempestivamente il Centro in caso di assenza (v. paragrafo Assenze e rinunce)
- Attenersi alle regole interne della struttura;
- Collaborare al fine di permettere che il PERP e le attività svolte siano sviluppate al meglio;
- Rispettare il pagamento della quota mensile.

Rapporti con il territorio

Il territorio è per **Esserci** un interlocutore con cui dialogare, promuovendo iniziative utili a costruire reti di supporto alla struttura. Il Centro intrattiene rapporti con Strutture pubbliche e private, associazioni locali; stipula convenzioni ed ha rapporti di partnership con altri Centri e Strutture. **Esserci** intrattiene stretti rapporti con le scuole del territorio, con le quali collabora a vario titolo, per progetti, screening, percorsi di orientamento scolastico e non solo. Le equipe del Centro si fanno carico inoltre di collaborare con le Scuole e con gli insegnanti, per la realizzazione del PDP e per supervisionare l'andamento scolastico del bambino e del ragazzo dalla scuola primaria alla scuola superiore.

La *Carta dei Servizi* oltre ad essere uno strumento di conoscenza del Centro e dei suoi servizi, è garanzia di qualità per l'utente. Infatti consente una precisa individuazione dei servizi, mostra la costante tensione al miglioramento, favorisce un costante ascolto delle ragioni di utenti e famiglie, fornisce uno strumento per verificare l'applicazione dei principi e delle pratiche qui esposte.

In tale ottica, **Esserci** si propone di misurare il grado di soddisfazione dei beneficiari, rispetto alla qualità dei servizi offerti e pertanto procede alla somministrazione di questionari di gradimento sia per i ragazzi, sia per le famiglie, con cui valutare la qualità del servizio.

L'attività di **Esserci** è inoltre adeguatamente documentata con particolare riferimento a:

- Programmazione generale;
- Schede dei progetti individuali e verifiche degli interventi;
- Verbali degli incontri e delle riunioni di servizio;
- Registro di presenza degli utenti;
- Registro/schede di presenza degli operatori;
- Interventi e percorsi di formazione.

Informazione sui servizi

L'informazione sui servizi di **Esserci** tramite la presente *Carta dei Servizi* avviene attraverso le seguenti modalità:

- Affissione della presente nelle sedi;
- Consegna alle Amministrazioni o agli Enti con i quali si hanno rapporti professionali;
- Pubblicazione sul sito www.centroessercitolentino.it.

Tolentino, lì 08/08/2014

Il Responsabile
