



Carta dei servizi del Centro Anziani "Città di Pero"

Approvata nella seduta di Giunta del 43 del 08/05/2013
(ALLEGATO 2 alla Delibera di G.C.)

INDICE

Introduzione

Principi e progetto sociale

Il coinvolgimento del tessuto associativo

Destinatari e Modalità di accesso

Le attività e i servizi del centro ricreativo

Gli spazi

Il personale del centro ricreativo

Reclami ed encomi

La rilevazione della soddisfazione

La qualità del servizio

Informazioni agli utenti: numeri utili





Introduzione

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione importante che permette ai cittadini di Pero di avere uno stretto contatto con l'Amministrazione Comunale e conoscere in tempo reale i servizi che il Comune eroga presso il Centro Anziani "Città di Pero", un centro ricreativo che offre molte opportunità per stare in compagnia e trascorrere piacevolmente il tempo libero.

L'Amministrazione Comunale si pone l'obiettivo di garantire un'ottima offerta qualitativa e quantitativa al fine di coordinare una rete di servizi rivolti alla popolazione anziana e soddisfare sempre più i bisogni delle famiglie di Pero.

Con la Carta dei servizi il cittadino può conoscere dettagliatamente i servizi offerti e aiutare l'Amministrazione a migliorarli con la propria valutazione e partecipazione attiva.

**L'Assessore alle Politiche Sociali
e Politiche Scolastiche**

Maria Rosa Belotti





Principi e progetto sociale

Il centro anziani "Città di Pero" è un centro ricreativo pubblico e come ogni servizio pubblico, deve innanzitutto rispondere ai fondamentali principi di uguaglianza ed equità nel trattamento e nell'accesso alle prestazioni; queste sono garantite a tutti i cittadini in modo imparziale e trasparente senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, cultura, lingua, religione, provenienza, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Il centro ricreativo, luogo di aggregazione e socializzazione, ispirandosi a questi principi si propone quale occasione di incontro fra culture, fra generazioni, luogo di scambio solidale di aiuto fra persone che possono trovare, nella relazione con l'altro, la piena valorizzazione delle proprie risorse, delle proprie "diversità".

Il centro ricreativo è anche il punto di snodo di un progetto sociale che va al di là dell'offerta di occasioni ricreative, che mette in rete diverse realtà e servizi con lo scopo di sostenere la vita di relazione delle persone anziane e la promozione dell' "invecchiamento attivo".

Gli ingredienti fondamentali di questo progetto sono lo sviluppo degli interessi personali degli anziani, le occasioni di socializzazione e la proposta di strumenti concreti per favorire il mantenimento dell'autonomia delle persone, la prevenzione del decadimento fisico, psichico e mentale e la promozione del benessere globale in tarda età. Questo orientamento accoglie e risponde ai bisogni psicologici, sociali e bio-fisiologici delle persone anziane, ovvero alla richiesta di conservare un ruolo significativo e gratificante all'interno della comunità, di conservare positivi rapporti interpersonali, di amicizia e di affetto, di avere spazi, opportunità, occasioni per mantenere la salute e l'autosufficienza fisica.

Al centro ricreativo trova realizzazione concreta l'idea che la mente umana in esercizio non decade e che il corpo in movimento è salute, ma soprattutto si tocca con mano come la partecipazione alla vita sociale allontani lo spettro della solitudine e dell'abbandono garantendo un alto livello di qualità della vita.

Il coinvolgimento del tessuto associativo

La gestione del centro ricreativo è appaltata dall'Amministrazione Comunale ad una cooperativa sociale che garantisce un coordinamento professionale del progetto complessivo e delle diverse attività e servizi. La presenza di operatori professionisti è intesa quale opportunità per dare ulteriore stimolo alla presenza attiva delle associazioni territoriali, che è considerata complementare a quella dei professionisti, i quali non possono in alcun modo sostituirne il prezioso contributo.

Per questo le attività del centro ricreativo e le iniziative ordinarie e straordinarie sono realizzate in collaborazione sia con Auser Insieme Pero e l'associazione Banca del Tempo "Perholà...c'è", sia coinvolgendo di volta in volta gruppi e realtà che possono rappresentare una risorsa per gli anziani e viceversa.

Il ruolo delle Associazioni del territorio è fondamentale anche per garantire una costante lettura e analisi dei bisogni e il conseguente adeguamento delle risposte dell'Amministrazione alle necessità dei cittadini anziani e delle loro famiglie.

L'apporto delle associazioni di volontariato e di quelle che si ispirano al mutuo aiuto è particolarmente importante per far sì che il centro ricreativo sia una realtà aperta al territorio, perché le iniziative del centro siano conosciute da chi ne può beneficiare e soprattutto perché ci sia un costante scambio e una costante integrazione con le altre realtà attive nella comunità.

Il coordinatore del centro ricreativo, per favorire la migliore collaborazione con le associazioni, organizza momenti periodici di formazione, di programmazione comune e di valutazione delle iniziative realizzate.



Destinatari e Modalità di accesso

Il centro ricreativo si rivolge alle persone ultrasessantenni e ai pensionati in genere.

L'accesso ai corsi per il tempo libero è aperto anche alla popolazione adulta ma con priorità di accesso per gli ultrasessantenni.

L'accesso al centro è libero e gratuito mentre la partecipazione ad alcuni laboratori e corsi può prevedere una quota di iscrizione che è fissata dall'Amministrazione Comunale annualmente e pubblicata nel sito internet del Comune e affissa presso il centro stesso.

Per favorire la conoscenza e la fruizione delle opportunità offerte dal centro ricreativo il programma settimanale è pubblicato presso il centro.

Inoltre il programma viene diffuso con altre forme di pubblicizzazione che ne garantiscano più ampia conoscenza fra i cittadini interessati.

Le attività e i servizi del centro ricreativo

Presso il centro ricreativo vengono proposte attività per il tempo libero, c'è la possibilità di pranzare in compagnia, è presente l'operatrice del Servizio di Assistenza Domiciliare ed un servizio Bar.

E' prevista un'ampia gamma di proposte che si differenziano in attività "strutturate" e "libere" perché si ritiene che anche i momenti liberi, non strutturati e auto-organizzati abbiano una valenza alquanto positiva.

Per le attività libere sono a disposizione degli ospiti mazzi di carte da gioco, scacchiere, puzzle, cancelleria, materiale per disegnare e modellare.

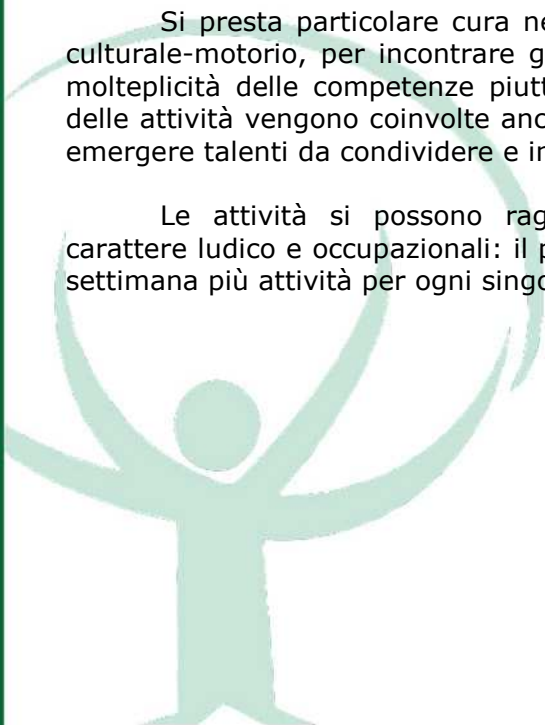
Le attività strutturate prevedono invece una specifica programmazione settimanale. La scelta delle attività si basa sulle specifiche caratteristiche ed esigenze delle persone che frequentano abitualmente il centro.

In particolare si tiene conto nella programmazione degli interessi espressi, delle competenze che gli anziani possono mettere a disposizione e anche di eventuali difficoltà e limiti di cui tener conto perché tutti possano trovare attività consone alle proprie abilità residue. La programmazione è condivisa con i frequentanti abituali del centro ricreativo in appositi momenti strutturati.

La partecipazione degli anziani alla vita del centro, infatti, è considerata di primaria importanza. Per questo gli operatori e i volontari prestano particolare attenzione al loro coinvolgimento stimolandolo attraverso un attento e costante lavoro di relazione.

Si presta particolare cura nell'offerta di proposte varie e differenziate a carattere ludico-culturale-motorio, per incontrare gli interessi più vari e perché si ritiene importante attivare la molteplicità delle competenze piuttosto che concentrarsi solo su alcune di queste. Nella scelta delle attività vengono coinvolte anche le associazioni di volontariato presenti sul territorio per far emergere talenti da condividere e interessi da trasmettere.

Le attività si possono raggruppare per macro-aree in ludico-ricreative, cognitive a carattere ludico e occupazionali: il programma settimanale è costruito in modo da prevedere ogni settimana più attività per ogni singola area.





A titolo esemplificativo si riporta un'ipotesi di "settimana-tipo" al centro ricreativo:

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'		VENERDI'	
8,45 / 9,45	RISVEGLIO MOTORIO	RISVEGLIO MOTORIO	RISVEGLIO MOTORIO	RISVEGLIO MOTORIO		RISVEGLIO MOTORIO	
9,45 / 10,45	RISVEGLIO MOTORIO	RISVEGLIO MOTORIO	CORSO PASTICCERIA (occasionale)	RISVEGLIO MOTORIO		RISVEGLIO MOTORIO	
12,15 / 13,30	PASTO	PASTO	PASTO	PASTO		PASTO	
14,30 / 8,00	ATTIVITA' LIBERA (es.: gioco delle carte)	ATTIVITA' LIBERA	ATTIVITA' LIBERA	ATTIVITA' LIBERA		ATTIVITA' LIBERA	VIENI CHE TE LA CANTO (1 volta al mese)
15,30 / 17,30	CINEFORUM	LABORATORIO CREATIVO AL FEMMINILE	TORNEI DI CARTE (occasionale)	LABORATORIO CREATIVO AL FEMMINILE	LABORATORIO INFORMATICA	LABORATORIO CREATIVO AL FEMMINILE	TEATRO SOCIALE

Nel corso dell'anno si realizzano anche attività straordinarie quali gite, feste e progetti specifici (a solo titolo esemplificativo si richiamano la cineteca, il circolo del giardinaggio, degli scacchi o della musica, tornei di bocce, attività nonni e nipoti).

Vengono proposti inoltre incontri formativi quali, per esempio, incontri di educazione alla salute, di farmacologia, etc.

Il centro ricreativo è aperto tutti i mesi dell'anno al mattino dalle 9,00 alle 12,00 dal lunedì al venerdì e al pomeriggio dalle 15,00 alle 18,00. Fra le 12 e le 13 gli anziani possono pranzare presso il centro. Ci sono poi le aperture straordinarie del sabato (almeno uno al mese) in cui vengono organizzati eventi che coinvolgono gli anziani e la loro rete familiare-sociale, oltre alla cittadinanza tutta. Si organizzano inoltre almeno tre gite domenicali all'anno. E' prevista la possibilità di una riduzione dell'orario nei periodi di Luglio e di Agosto qualora si registri una diminuzione significativa dei frequentanti.

Gli spazi

Il centro ricreativo dispone di ampi spazi pensati per rispondere sia alle esigenze aggregative di grande gruppo sia alla necessità di sviluppare attività laboratoriali e di piccolo gruppo.

Tutta la struttura è pensata in modo che possa accogliere, con minimi interventi di allestimento, svariate attività: gli spazi, gli arredi e le attrezzature sono di alta qualità ma anche leggeri e facilmente adattabili alle diverse esigenze della vita del centro ricreativo.

Il "cuore" del centro ricreativo è costituito da un ampio salone corredato di un impianto audio e di videoproiezione per concerti, conferenze, feste.



Questo spazio, dotato di pareti manovrabili, può essere diviso in due spazi più piccoli per garantire la possibilità di svolgere più attività contemporaneamente, ma anche per offrire uno spazio più raccolto agli ospiti in alcuni momenti della giornata quale, ad esempio, il momento del pranzo.

Il bar ha un bancone e una sala per il pubblico esterno e un bancone riservato agli ospiti del centro ricreativo.

E' anche disponibile uno spazio raccolto per attività di laboratorio nell'ufficio per le attività amministrative.

Al piano semi-interrato c'è uno spazio agibile che ospita le attività motorie e a carattere occasionale.

Tutti gli ambienti sono dotati di impianto di climatizzazione e sono concepiti con materiali idonei per lo svolgimento delle attività tipiche del centro ricreativo.

Il personale del centro ricreativo

Il centro è gestito da una cooperativa sociale che si avvale di personale qualificato per la progettazione generale dell'intervento e per l'integrazione con il Comune e con le Associazioni.

Il coordinamento del centro è affidato a una figura professionale presente per 18 ore settimanali; sono inoltre presenti tecnici specializzati o professionisti delle diverse arti per la realizzazione di laboratori specifici per almeno 8 ore alla settimana.

La messa in rete con le Associazioni del territorio è una risorsa fondamentale anche dal punto di vista del contributo nella gestione operativa del centro: i volontari di Auser e della Banca del Tempo "Perholà..c'è" mettono infatti a disposizione le proprie competenze sia per l'organizzazione di specifiche attività, sia per coadiuvare la cooperativa nella gestione complessiva.

Reclami ed encomi

Per segnalare eventuali disservizi che limitino la possibilità di fruire del servizio o che violino i principi e gli standard stabiliti dall'Amministrazione Comunale e riportati in questa Carta dei servizi, gli utenti possono presentare reclamo in forma scritta al responsabile del Servizio Sociale, Cultura e Comunicazione. Con la medesima modalità possono essere presentati encomi al servizio.

I reclami e gli encomi non possono essere anonimi e devono riportare le generalità, l'indirizzo ed il numero telefonico di chi li presenta.

L'Amministrazione, attuate le necessarie verifiche in merito alla situazione oggetto di reclamo, risponde in forma scritta con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni e attiva gli interventi necessari per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione Comunale vengono fornite le indicazioni circa il corretto destinatario.

In ulteriore istanza, ferma restando la tutela giurisdizionale, in caso di atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni, può essere richiesto l'intervento del difensore civico del comune, il quale si pronuncia entro quindici giorni dalla presentazione della segnalazione ai sensi dell'art. 9 commi 1 e 2 della L.R.3/2008.



La rilevazione della soddisfazione

Una volta all'anno si rileva il gradimento dei frequentanti del centro ricreativo attraverso un questionario di soddisfazione i cui risultati vengono pubblicati nel sito internet del Comune e affissi presso il centro.

La qualità del servizio

Il miglioramento della qualità del servizio e la costante valutazione del rispetto degli standard definiti dall'Amministrazione Comunale è considerato di prioritaria importanza.

Nella stesura di questa Carta dei servizi, sono stati analizzati i seguenti aspetti che definiscono la qualità del servizio ed in relazione a ciascuno si sono definiti gli standard che l'Amministrazione intende garantire: accessibilità, qualità delle risorse umane, qualità della partecipazione, qualità complessiva.

Nella tabella seguente si riportano nel dettaglio, per ogni dimensione di qualità, i relativi indicatori e, nel caso di indicatori quantitativi, lo standard previsto.

LIVELLO DI ACCESSIBILITA'

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	standard
Forme e tempi della comunicazione per favorire l'accesso al servizio	Diffusione carta dei servizi	Invio a tutta la popolazione anziana (over 60) a domicilio
	Presentazione della programmazione Annuale/semestrale (autunno/inverno e primavera/estate)	Copia disponibile per ogni utente del centro anziani Copia disponibile presso Punto Pero e altri sportelli comunali
Frequenza	Incremento % degli iscritti annui	aumento minimo del 10% a triennio
Orari di apertura	n. ore di apertura giornalieri	7 ore
	n. giorni apertura settimanali	5/6 giorni
Continuità del servizio	n. giorni di apertura annui	Almeno 300 giorni
Diversificazione delle proposte	% di attività proposte a specifici target (donne, nonni, gruppi di interesse)	40% sul totale
	% di ore di attività strutturate	20% sul totale delle ore di apertura



LIVELLO DI QUALITA' DELLE RISORSE UMANE

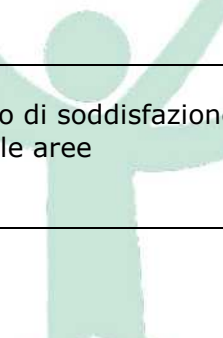
Indicatore	Misuratore dell'indicatore	standard
Curriculum del soggetto gestore	Numero anni di esperienza nella gestione di strutture per anziani richiesta all'Ente gestore	5 anni
Titoli di studio e requisiti professionali dell'operatore professionale superiori al minimo richiesto dalla normativa	Coordinatore in possesso di diploma di laurea	
Integrazione del personale professionale con volontari di Associazioni del territorio	N. di volontari coinvolti nella realizzazione delle attività	Presenza di volontari ad integrazione del personale professionale nel 70% delle attività

LIVELLO DI QUALITA' DELLA PARTECIPAZIONE

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	standard
Incontri periodici per la programmazione partecipata con i frequentanti abituali del centro ricreativo	n. di incontri annui	n. 2 incontri ogni anno
Incontri periodici di coordinamento con le Associazioni convenzionate con l'Amministrazione Comunale per la gestione del centro ricreativo	n. di incontri annui	n. 3 incontri ogni anno

LIVELLO DI QUALITA' COMPLESSIVO

Indicatore	Misuratore dell'indicatore	standard
Rilevazione della soddisfazione dei frequentanti	Somministrazione di un questionario di gradimento del servizio	1 ogni anno
Livello di soddisfazione complessiva	% di risposte che si collocano nella fascia di media e alta soddisfazione	Superiore al 60%
Livello di soddisfazione per singole aree	% di risposte che, nelle singole aree, si collocano nella fascia di media e alta soddisfazione	Superiore al 40 %





Integrazione con la rete dei servizi per gli anziani	Unificazione in un unico sportello delle procedure di accesso ai diversi servizi per anziani offerti dalla rete del welfare locale	
Ascolto delle osservazioni	N. reclami presentati nell'anno solare	Inferiore a 10

Informazioni agli utenti: numeri utili

Per informazioni è possibile rivolgersi al Servizio Sociale, Cultura e Comunicazione - P.za Marconi, 2 - 20016 Pero

Tel. 02/35371185 – 84 www.comune.pero.mi.it

Gli uffici comunali sono aperti nei seguenti orari:

Martedì	dalle 9.00	alle 13.00
Venerdì	dalle 9.00	alle 13.00

Il centro ricreativo si trova in Via Greppi n.12 – 20016 Pero tel. 02/33496785

