

Mosaic

Centro diurno socio-pedagogico
Per bambini e giovani con una
diagnosi nello spettro autistico

Carta dei servizi



La carta dei servizi del centro diurno socio-pedagogico Mosaic

- **fornisce** informazioni sui servizi offerti con l'obiettivo di avvicinare il servizio ai cittadini,
- **descrive** i requisiti di accesso, illustra la ripartizione dei costi, nonché il tipo, la durata e l'entità dei servizi offerti,
- **obbliga** il servizio Mosaico a stabilire criteri e strumenti di qualità e a rivederli,
- **informa** i cittadini sui loro diritti e doveri,
- **indica** le modalità per presentare reclami e proporre miglioramenti in merito ai servizi forniti.

indice

1. Chi siamo?.....	4
2. I nostri utenti	4
3. I nostri obiettivi.....	4
4. I nostri principi guida.....	5
5. I nostri servizi	5
5.1 Lavoro socio-educativo	5
5.2 Addestramento abitativo e alla mobilità	6
5.3 Occupazione e attività del tempo libero	6
5.4 Igiene personale	6
5.5 Inclusione e programmi specifici	6
5.6 Alimentazione	7
6. Collaborazione e lavoro in rete	7
7. Accoglienza e dimissione	7
8. Costi.....	8
9. Orario di apertura	8
10. Locali.....	8
11. Diritti degli utenti	9
12. Obblighi degli utenti	9
13. Strumenti di partecipazione	10
14. Organigramma	11
15. L'equipe di Mosaic	11
16. Le condizioni generali	12
17. Standard di qualità e controlli	12
18. Contatti	12
19. Allegati	14
Modulo di reclamo	14
Modulo per suggerimenti	15

1. Chi siamo?

Caritas Mosaic è un servizio della Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone.

La Caritas è un'organizzazione senza scopo di lucro con la forma giuridica di una fondazione religiosa.

Dal 2012 la Caritas gestisce il centro diurno socio-pedagogico per bambini e giovani con autismo per conto della comunità comprensoriale del Burgraviato.

2. I nostri utenti

I nostri utenti del centro diurno socio-pedagogico Mosaic sono bambini e adolescenti dai 3 anni ai 21 anni, con diagnosi dello spettro autistico ai sensi dell'articolo 3 comma 3 della legge 104/92 o con diagnosi clinica ai sensi della legge 170/2010.

3. I nostri obiettivi

Ogni persona ha punti di forza e abilità individuali. Il nostro lavoro è quello di riconoscerli e creare un ambiente incentrato sul cliente per svilupparli.

Il centro diurno socio-pedagogico Mosaic si propone di:

- Migliorare le competenze sociali
- Raggiungere l'autonomia
- Promozione dell'autoregolazione dei comportamenti restrittivi
- Stimolare interessi nuovi e diversificati
- Inclusione di bambini e adolescenti affetti da autismo nella vita sociale di tutti i giorni

Tutti gli obiettivi sono adattati individualmente al singolo cliente, alla singola cliente e dipendono dalla sintomatologia e dalle capacità e abilità cognitive.

4. I nostri principi guida

Siamo guidati dai seguenti principi guida:

- La missione centrale di Caritas Mosaic è quella di vedere i bambini e i giovani nello spettro autistico nella loro interezza, di ottimizzare le loro capacità e i loro punti di forza e di sostenerli e accompagnarli nella loro autonomia.
- Coinvolgiamo l'ambiente dell'utente nel nostro lavoro.
- Lavoriamo in stretta collaborazione con altri servizi e organizzazioni
- Mosaic tratta tutte le persone con apprezzamento e rispetto per la loro dignità, indipendentemente da età, nazionalità, religione e status sociale.

5. I nostri servizi

Per raggiungere i nostri obiettivi, offriamo i seguenti servizi e prestazioni:

5.1 Lavoro socio-educativo

Nella promozione dei bambini e degli adolescenti affetti da disturbo dello spettro autistico, la progettazione dell'ambiente di apprendimento è fondamentale. Programmi personalizzati con obiettivi definiti e condivisi ed elementi orientati alla teoria dell'apprendimento costituiscono la base.

Esse comprendono:

- **Promuovere** la comunicazione secondo l'approccio TEACCH attraverso misure specifiche per l'autismo come pittogrammi, sistemi di gettoni, tavole rotonde, giochi educativi e storie sociali.
- **Promuovere** l'interazione sociale: comprendere le regole sociali, acquisire la capacità di interagire con gli altri in modo costruttivo, gestendo i conflitti, motivandoli e con successo.
- **Acquisire** la comprensione delle regole sociali: le regole sociali vengono insegnate e la loro corretta applicazione in esercizi guidati e in situazioni concrete.
- **Sviluppare** le competenze pratiche quotidiane: insieme ai nostri utenti vengono insegnate competenze specifiche per una vita autonoma. Ad esempio: fare la spesa, cucinare, apparecchiare la tavola, mangiare insieme, rispettare le regole della tavola, pulire l'appartamento.

- **Misure** di sostegno precoce: sosteniamo i bambini che, a causa delle loro capacità fisiche, psichiche o sociali, hanno bisogno di un sostegno particolare per il loro sviluppo. La promozione ludica è al centro dell'attenzione.

5.2 Addestramento abitativo e alla mobilità

Da soli o in gruppo, i clienti sono incoraggiati nel settore della vita autodeterminata.

- **addestramento abitativo**: questo viene fatto a piccoli passi all'interno dell'appartamento, integrato nelle attività di cura. Ad esempio, apparecchiare la tavola, riempire una lavatrice, pulire e riordinare.
- **formazione alla mobilità**: si tratta di ottenere orientamento e mobilità, utilizzare gli orari, elaborare percorsi per le fermate e le stazioni ferroviarie, acquistare e timbrare i biglietti e praticare comportamenti sociali nei trasporti pubblici.

5.3 Occupazione e attività del tempo libero

Mosaic vive e promuove attività attive nel tempo libero. I programmi comprendono attività sportive, la gioia di muoversi e di stare all'aria aperta. Le attività sono sempre abbinate a misure e obiettivi di sostegno ed educativi, come l'allenamento della coordinazione e della postura, la promozione dell'interazione sociale e del gioco funzionale, la comunicazione sociale, l'acquisizione di attività significative per il tempo libero e il senso di comunità.

Oltre alle attività per il tempo libero, l'equipe di Mosaic sostiene gli utenti e le loro famiglie anche nel momento in cui cambiano scuola (ingresso o trasferimento) e nella preparazione alla transizione alla vita lavorativa.

5.4 Igiene personale

Mosaic aiuta i bambini e i giovani a prendersi cura della propria igiene personale (servizi igienici, docce, cure dentistiche, acquisto di articoli da toilette) per sostenere la famiglia e prepararli a una vita autodeterminata.

5.5 Inclusione e programmi specifici

Mosaic vive e promuove l'inclusione. Viene data molta importanza all'integrazione degli utenti nella vita sociale quotidiana. Mosaic offre anche diversi programmi, come un progetto in

collaborazione con i centri giovanili locali. L'obiettivo di promuovere l'inclusione è sostenere le famiglie, ma anche prevenire la solitudine e l'isolamento.

5.6 Alimentazione

I bambini e i giovani possono recarsi al centro diurno direttamente dopo la scuola e pranzare lì. Il pranzo viene fornito da un servizio di catering locale, con attenzione a una dieta varia e sana.

6. Collaborazione e lavoro in rete

Il lavoro con i bambini e i giovani con disturbo dello spettro autistico dipende da una collaborazione efficiente e ben strutturata con tutti gli attori del territorio.

La cooperazione con i genitori è molto importante. Si svolgono colloqui regolari. Con i genitori da soli o ciclicamente nel gruppo, oltre a incontri basati sulle esigenze con le scuole e i servizi specializzati.

Un altro partner importante della rete è la Psichiatria dell'Età Evolutiva e Psicoterapia di Merano, nonché l'associazione di genitori AUTÓS, che offre terapie individuali per i bambini/adolescenti. L'equipe di Mosaic si incontra regolarmente con gli psicologi dell'AUTÓS e con l'ambulatorio specialistico del reparto di psichiatria infantile/adolescenziale per uno scambio di informazioni. Vi sono inoltre contatti regolari con il committente, la comunità comprensoriale del Burgraviato, che autorizza l'accoglienza dei bambini/ragazzi.

7. Accoglienza e dimissione

Mosaic è un centro diurno socio-pedagogico gestito dalla Caritas diocesana di Bolzano-Bressanone per conto della comunità comprensoriale Burgraviato.

Per essere ammessi al centro diurno Mosaic, le famiglie possono rivolgersi direttamente a Mosaic o essere segnalate da un servizio specializzato, come la Psichiatria dell'Età Evolutiva e Psicoterapia o l'AUTÓS.

Dopo una prima consultazione con i nostri specialisti in loco, la decisione di ammettere il bambino al centro diurno viene presa dalla Direzione dei Servizi Sociali della comunità comprensoriale Burgraviato. Vengono ammessi bambini e ragazzi con diagnosi di disturbo dello spettro autistico. Allo stesso tempo, partecipano al sostegno terapeutico individuale dei servizi

specializzati (AUTÓS o ambulatorio specialistico della Psichiatria dell'Età Evolutiva e Psicoterapia).

La priorità è data alle persone provenienti dall'area del Burgraviato.

La dimissione avviene su ordine della Direzione dei Servizi Sociali della comunità comprensoriale Burgraviato, sulla base di una relazione del gestore del centro diurno.

8. Costi

Il servizio può essere utilizzato su base giornaliera e viene fatturato in unità di presenza. Una giornata di presenza comprende un massimo di 4 ore per cliente.

La presenza diurna è finanziata in gran parte dalla comunità comprensoriale. Anche il richiedente e/o i suoi familiari sono tenuti a contribuire finanziariamente ai costi del servizio quando frequentano il centro diurno.

La tariffa viene stabilita annualmente dal governo provinciale ed è legata all'assegnazione individuale a un livello di non autosufficienza.

Gli assistiti e i loro familiari sono tenuti a rispettare gli appuntamenti concordati. Gli appuntamenti cancellati o rinviati con meno di 24 ore di anticipo saranno fatturati.

9. Orario di apertura

Mosaic è aperto almeno 210 giorni all'anno. Il servizio chiude durante i mesi estivi, da metà giugno a fine agosto.

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 13:00 alle 18:00 e il sabato.

10. Locali

Il centro diurno socio-pedagogico si trova a 39012 Merano, in via Winkel 12A. È un centro di addestramento abitativo e permette di realizzare in modo ottimale gli obiettivi del servizio. La posizione è ideale per i clienti, in quanto vicina al centro città e a tutte le scuole. La sua posizione centrale consente ai clienti di raggiungere il centro diurno in modo indipendente con i mezzi pubblici. Offre un buon punto di partenza per la formazione alla mobilità e per le misure integrative. L'appartamento si trova al piano terra ed è accessibile senza barriere.

11. Diritti degli utenti

Diritto all'informazione e alla trasparenza: gli utenti hanno il diritto di ricevere informazioni esaurienti, chiare e trasparenti sui nostri servizi, sulla natura e sulla qualità di tali servizi, nonché sui requisiti di accesso e sulla partecipazione ai costi.

Diritto alla parità di trattamento: gli utenti hanno diritto a un trattamento equo e imparziale, senza favoritismi o discriminazioni.

Diritto alla protezione dei dati: i dati personali gli utenti sono trattati in modo confidenziale e responsabile in conformità al Regolamento sulla protezione dei dati dell'UE 2016/679.

Diritto alla professionalità, alla qualità professionale e umana, alla continuità nell'erogazione dei servizi;

Diritto alla co-determinazione: i nostri utenti hanno il diritto di partecipare alla pianificazione e all'attuazione del programma di assistenza.

Diritto al rispetto della dignità: Caritas Mosaic si impegna a un trattamento rispettoso, preservando la dignità delle persone affidate alle sue cure.

Diritto di accesso alla documentazione: i nostri utenti hanno il diritto di prendere visione della loro documentazione in conformità alle disposizioni di legge vigenti.

Diritto di suggerimento: ci sforziamo costantemente di svilupparci ulteriormente. I nostri utenti possono proporre in qualsiasi momento miglioramenti al servizio e ai servizi offerti.

12. Obblighi degli utenti

Rispettare gli accordi: gli utenti sono tenuti a rispettare gli accordi scritti e verbali stipulati con loro.

Rispettare l'obbligo di pagamento: gli utenti si impegnano a pagare gli importi dovuti entro i termini previsti.

Gli utenti sono invitati a segnalare cambiamenti sanitari e sociali che hanno un impatto sul servizio.

13. Strumenti di partecipazione

Caritas Mosaic si impegna a offrire ai propri utenti un lavoro soddisfacente. Si sforza inoltre di migliorare continuamente il servizio e di adattarlo alle mutevoli esigenze degli individui e della società e alle ultime scoperte della ricerca/medicina/scienza. Le persone assistite sono al centro del servizio e hanno diverse opportunità di esprimersi. Ciò può comportare suggerimenti, commenti o reclami, che possono essere comunicati come segue. Questo vale per i nostri utenti o per conto dei loro tutori legali.

a) Colloquio con il responsabile del servizio: è possibile avere un colloquio personale o telefonico con il responsabile di Mosaic in qualsiasi momento.

b) Reclamo formale: è possibile presentare reclami per iscritto in qualsiasi momento: per posta a Caritas Mosaic, via Winkel 12A, 39012 Merano o per e-mail a mosaic@caritas.bz.it. Se lo si desidera, è possibile compilare il modulo di reclamo (vedi allegato).

A tutti i reclami scritti verrà data risposta entro 10 giorni lavorativi (data di protocollo).

c) Suggerimenti: È possibile presentare in qualsiasi momento suggerimenti sul servizio o sui servizi offerti. Per posta o per e-mail a mosaic@caritas.bz.it. Se lo si desidera, è possibile compilare il modulo di reclamo (vedi allegato).

d) Sondaggio tra gli utenti: Un'indagine scritta viene svolta regolarmente per valutare e migliorare continuamente il servizio. I risultati sono pubblicati nella relazione annuale.

14. Organigramma



15. L'equipe di Mosaic

I nostri operatori/trici

Il personale di Caritas Mosaico è in possesso di una qualifica professionale. Hanno una formazione professionale come operatori socio-assistenziali o educatori e hanno conoscenze specialistiche ed esperienza professionale nel lavoro con persone affette da autismo.

Tutti i dipendenti frequentano regolarmente corsi di formazione e partecipano a riunioni settimanali d'equipe e a regolari sessioni di supervisione, al fine di riflettere sulle proprie attività professionali e di rafforzare e ampliare le proprie competenze e qualifiche. Parlano le due lingue locali, il tedesco e l'italiano.

La coordinazione

Il coordinatore conduce i colloqui iniziali con i potenziali utenti o i loro parenti, è responsabile della ricezione e del controllo delle domande, dell'accompagnamento all'accoglienza iniziale degli utenti, del monitoraggio e del raggiungimento degli obiettivi dell'assistenza, nonché della documentazione relativa agli utenti. Mantiene i contatti con i partner della rete, controlla le presenze e redige gli orari settimanali.

Responsabile del servizio

La/il responsabile del servizio è responsabile del buon funzionamento del servizio, dell'organizzazione e della corretta gestione del servizio affidato e dei suoi dipendenti,

mantenendo i compiti di coordinamento. Assicura la qualità e lo sviluppo continuo del servizio e del personale specializzato. In qualità di persona di contatto per la comunità comprensoriale del Burgraviato, è responsabile di tutte le domande e i suggerimenti di carattere organizzativo e contenutistico e assicura una buona collaborazione con i partner della rete.

16. Le condizioni generali

La Caritas gestisce Mosaico per conto della comunità comprensoriale del Burgraviato. Le condizioni contrattuali descrivono i servizi da fornire e i relativi standard di qualità. Questi accordi definiscono la portata complessiva dei servizi da fornire e il finanziamento incrociato del servizio da parte del settore pubblico.

17. Standard di qualità e controlli

Caritas Mosaico si impegna a garantire e migliorare la propria qualità attraverso le seguenti misure:

- Applicazione degli standard attuali nel supporto alle persone nello spettro autistico.
- Formazione continua regolare per i dipendenti,
- Riunioni settimanali del team
- Supervisione del team
- Dialogo regolare con i partner della rete e con gli esperti del paese
- Dialogo regolare con le famiglie dei clienti (almeno una volta all'anno)
- Indagini sui clienti (ogni 2 anni) per verificare la soddisfazione dei clienti e dei loro familiari,
- Accredimento
- Schema di suggerimenti e gestione dei reclami

18. Contatti

Caritas Mosaic

Via Winkel 12A

I-39012 Merano

Tel. +39 0473 495 656

Mobil: +39 366 589 3285

E-Mail: mosaic@caritas.bz.it

www.caritas.bz.it

Responsabile del servizio: Kathrine Rydberg

Merano, 4.7.2024

19 Allegati

Modulo di reclamo

Spett.le

.....
.....
.....

N. Tel.

N. Fax.....

E-Mail.....

Presentazione di reclamo

Se il reclamo/suggerimento è accompagnato da un nome o da un indirizzo di contatto, Caritas Mosaic si impegna a rispondere o a prendere contatto entro 10 giorni lavorativi.

La/il sottoscritta/o nato/a a il e
residente a,-via/piazza presenta reclamo per le seguenti
ragioni:

*Descrizione dell'accaduto e della relativa tempistica, con evidenziazione ove possibile dei
servizi e del personale interessati.*

.....
.....
.....
.....

Alla luce di quanto sopra esposto, la/il sottoscritta/o chiede:

.....
.....
.....

Data e firma

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.

In relazione al Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 ss.mm.ii) ed al Regolamento (UE) 2016/679, si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio della risposta al reclamo.

Modulo per suggerimenti

Spett.le

.....
.....
.....

N. Tel.

N. Fax.....

E-Mail.....

Il presente modulo può essere utilizzato per un suggerimento. Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

Quale problema è stato identificato / Qual è la proposta?

.....
.....
.....
.....
.....

Proposta di soluzione/miglioramento:

.....
.....
.....
.....

Nome e Cognome _____

Via, CAP, città _____

n. Tel. _____ E-Mail _____

Data e firma

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

In relazione al Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 ss.mm.ii) ed al Regolamento (UE) 2016/679, si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.