

CARTA DEI SERVIZI

“CSE FUOCO”

Centro socio-educativo



INDICE

INTRODUZIONE	pag. 3
PRESENTAZIONE	pag. 3
DESTINATARI DEL SERVIZIO	pag. 4
1. FINALITÀ DEL SERVIZIO	pag. 4
2. SERVIZI OFFERTI	pag. 5
2.1 SERVIZI COMPLEMENTARI	pag. 5
3. ATTIVITÀ	pag. 6
4. METODOLOGIA DI INTERVENTO	pag. 7
5. PERSONALE	pag. 7
6. FUNZIONAMENTO	pag. 9
7. RELAZIONE CON LE FAMIGLIE	pag. 9
8. RETTA, AMMISSIONI, DIMISSIONI	pag. 10
9. CONVENZIONE CON IL COMUNE DI RESIDENZA	pag. 12
10. PUBBLICIZZAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 12
11. GRADO DI SODDISFAZIONE E RECLAMI	pag. 12
12. CUSTOMER SATISFACTION	pag. 14

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi si propone come un'occasione di riflessione sull'organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati; rappresenta una tappa del percorso educativo rivolto agli utenti ed ai loro familiari.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di legittimazione dei diritti delle persone che usufruiscono del servizio e dei loro familiari; inoltre rappresenta un'opportunità di partecipazione attiva alla vita associativa del Servizio stesso ed un'occasione per sviluppare il senso di appartenenza al Servizio.

Gli obiettivi che si intendono perseguire con la Carta dei Servizi sono:

- **informare** gli utenti, i familiari e gli enti committenti dei servizi che il centro offre;
- impegnarsi per **garantire e migliorare costantemente i servizi** offerti;
- **raccogliere il grado di soddisfazione** dell'utenza e di chi ne esercita la tutela per migliorare la qualità dell'intervento.

PRESENTAZIONE

L'idea di attivare il Centro Socio Educativo nasce nel 2019 per ampliare l'opera avviata dalla Cooperativa IL GRANELLO – Don Luigi Monza, fondata a Cislago nel 1987 con lo scopo di aiutare le persone con disabilità ad inserirsi nel mondo del lavoro.

Da oltre venticinque anni, la qualità del servizio prestato agli utenti e alla comunità è andata sempre crescendo: nel 2009 è nato il Servizio Formazione Autonomia che ha l'obiettivo di formare la persona con disabilità all'inserimento nel mondo del lavoro e della vita in autonomia; nel 2013 è nato il Centro Socio Educativo di Marnate con l'intento di offrire nuove opportunità educative e formative ai disabili adulti; nel 2015 è nato il Centro Socio Educativo "Green Smile" di Guanzate ed è stato attivato lo sportello "Spazio in Famiglia" che risponde ai bisogni delle famiglie con o senza disabilità attraverso una consulenza sia pedagogica che psicologica. Nel 2018 è stato aperto il Servizio di Formazione all'Autonomia a Fagnano Olona. Nel frattempo la

Cooperativa ha avviato progetti residenziali, aprendo la Microcomunità “Gemma e Vittorio” a Uboldo e la Palestra di Vita Indipendente presso il comune di Turate

La *mission* del CSE è quella di permettere il mantenimento delle capacità acquisite dalla persona con disabilità durante l’arco della sua vita e stimolare il raggiungimento di nuove autonomie e capacità.

Il CSE 1 è ubicato in via Galileo Galilei 3 a Saronno (Va).

Per contatti con l’equipe educativa chiamare il numero 3421864102

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il Servizio è rivolto a persone con disabilità di età compresa tra i 18 e i 65 anni che abbiano le seguenti caratteristiche:

- assolvimento dell’obbligo scolastico;
- conclusione del percorso formativo presso uno SFA;
- disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio-sanitario.

Il centro può accogliere un massimo di 30 utenti con diverse disabilità psico-fisiche e medio-gravi, che non abbiano in atto patologie psichiatriche non compensate e può ospitare anche persone con disabilità che abbiano bisogno di un maggior supporto assistenziale (da concordare), riguardante le attività basilari della vita quotidiana.

1. FINALITA’ DEL SERVIZIO

Il Centro Socio Educativo (CSE) è un servizio diurno che eroga interventi socio-educativi o socio-animativi finalizzati a:

- **Potenziare le autonomie personali**, promuovere azioni di mantenimento e consolidamento delle capacità residue, delle abilità cognitive e del livello culturale;
- **Favorire lo sviluppo e l’incremento della socializzazione** con attività finalizzate alla relazione con gli altri e all’integrazione con il territorio, offrendo occasioni di apprendimento di regole sociali e di sviluppo di abilità di relazione;

- **Individuare e valorizzare abilità e competenze individuali** attraverso un percorso educativo e formativo, individuale e di gruppo, sfruttando le specificità di ogni persona;
- Ove sia possibile, **creare opportunità occupazionali** attraverso le quali mantenere un contatto con lo spazio lavoro della nostra Cooperativa e incrementare le abilità manuali e dare loro la dignità derivante dal ricoprire un ruolo in ambito lavorativo;
- **Favorire interventi e/o strategie di inclusione** attraverso forme di aggregazione e di partecipazione alla vita sociale del territorio.

2. SERVIZI OFFERTI

Il CSE è organizzato in un unico modulo all'interno del quale sono previsti diversi ambiti operativi di intervento: attività di laboratorio, attività socializzanti e finalizzate al mantenimento del livello culturale e delle autonomie personali degli utenti.

La partecipazione ai diversi laboratori e attività è basata sull'analisi dagli elementi emersi all'interno del Progetto Educativo Individualizzato (PEI), documento redatto dall'equipe educativa dopo un periodo d'osservazione, solitamente di un mese, e dopo aver condiviso tale progetto con i familiari e il team medico di riferimento.

Ad ogni attività corrisponde un'area di competenza e di sviluppo quali area cognitiva, area delle autonomie di base, area delle abilità socio-relazionali.

2.1 SERVIZI COMPLEMENTARI

I servizi complementari costituiscono l'insieme delle prestazioni che contribuiscono a sviluppare, integrare e migliorare la funzionalità e l'erogazione dei servizi primari.

Comprendono di norma:

- **Servizio mensa** non incluso nella retta e comprendente la consegna di pasti in appalto a società esterna certificata e autorizzata al servizio;
- **Servizio di manutenzione e pulizia** incluso nella retta;
- **Servizio di trasporto** non compreso nella retta ma da concordare con le famiglie e/o servizi sociali

3. ATTIVITÀ

- **Attività di Giardinaggio**: sarà svolta nel giardino della struttura. Si seguiranno le fasi di semina, cura e raccolto, osservando in modo concreto e tangibile i risultati degli sforzi e dell'impegno. L'attesa e la cura della pianta saranno utili per responsabilizzare l'individuo.
- **Attività Motoria**: sport ed esercizi vari per il mantenimento di capacità fisiche e di coordinazione, oppure passeggiate nei parchi della città.
- **Laboratorio artistico**: vuole essere un momento di libera espressione attraverso disegni, pittura, lavori con creta, attività di riciclo materiali, e che consente di potenziare la manualità grossa e fine, la coordinazione oculo – manuale e stimola la capacità produttiva e progettuale. Attraverso tale laboratorio si producono lavori concreti finalizzati all'abbellimento e alla personalizzazione degli spazi del centro.
- **Laboratorio Falegnameria**: produzione di manufatti, principalmente in legno, da vendere ai mercatini organizzati dall'associazione "Granello...Insieme" e nel negozio adiacente al centro.
- **Laboratorio Autonomie**: prevede tutte quelle attività che sono finalizzate al mantenimento e/o al miglioramento dell'autonomia del soggetto, comprendenti la sfera della cura e l'igiene della persona, alternando formazione teorica e pratica.
- **Laboratorio di Cucina**: prevede la preparazione sia di ricette semplici che di altre più complesse, e ha come obiettivo rendere la persona autonoma e sostenere una corretta educazione alimentare.
- **Attività Teatrale**: messa in scena di opere teatrali e musical in collaborazione con gli altri servizi della Cooperativa IL GRANELLO – Don Luigi Monza e che hanno come obiettivo quello di utilizzare il corpo, la propria voce e il proprio modo di pensare in maniera diversa da quella che caratterizza la quotidianità, stimolando fantasia e idee e godendo della gratificazione del risultato finale: salire su un palco e poter far passare qualche ora piacevole ad altre persone.
- **Laboratorio Musicale**: familiarizzare con gli strumenti musicali e i vari generi, permettendo ad ognuno di sperimentarsi ed esprimersi attraverso il canale musicale.
- **Formazione in Aula**: discussione in gruppo di argomenti vari (attualità, costume, alimentazione, moda) che permette alle persone con disabilità di mantenere attive le capacità cognitive e mnemoniche, rimanendo connessi al tempo e al mondo nel quale vivono.
- **Laboratorio Cognitivo**: elaborati individuali, giochi e schede cognitive per stimolare il pensiero e l'attività cognitiva.

- **Attività di Orientamento Spazio-Temporale**: formazione teorica e pratica per apprendere e/o mantenere le capacità di orientamento spazio-temporale.
- **Laboratorio delle emozioni**: attraverso giochi di ruolo, l'ascolto della musica, l'arte e la discussione si imparano a riconoscere le emozioni proprie e altrui, a gestire e stare insieme agli altri.

4. METODOLOGIA DI INTERVENTO

Il Servizio è basato sui percorsi individualizzati (Progetto Educativo Individualizzati) al fine di consentire ad ogni persona accolta di mantenere/raggiungere/potenziare il più alto grado di autonomia personale e sociale possibile.

L'intervento operativo dell'equipe educativa mira al sostegno e al consolidamento della massima espressione dell'autonomia individuale, lavorando sulle potenzialità e focalizzando l'attenzione al benessere psico-fisico e sociale dell'individuo.

I principali strumenti educativi sono: l'**osservazione** a cui segue la stesura del **Progetto Educativo Individualizzato** e la **condivisione con i familiari** degli obiettivi da raggiungere; la **programmazione delle attività** e verifica delle stesse e del raggiungimento degli obiettivi prefissati nei Progetti Educativi; il **lavoro di rete** con i diversi servizi ed enti territoriali.

Il Progetto Educativo Individualizzato è un documento redatto dall'equipe educativa all'interno del quale sono descritti gli obiettivi generali e specifici rispetto alle aree socio-relazionale, cognitiva e delle autonomie, basati sulle risorse e i bisogni della persona, che attraverso interventi e strategie mirate ci si prefigge di raggiungere. Tale documento viene conservato nella cartella personale dell'utente insieme a tutta la documentazione che costituisce la "storia" del percorso compiuto all'interno del Servizio.

5. PERSONALE

Viene garantito, attraverso il personale presente nella struttura, il rapporto 1:5 previsto dalle norme vigenti:

- un direttore educativo;
- un supervisore
- un coordinatore;

- educatori con titolo e/o specifica esperienza;
- ASA/OSS (se prevista in progetti specifici)
- operatori con specifica qualifica per la mansione affidata.

Il lavoro degli operatori è organizzato, verificato, supervisionato e supportato da un **direttore educativo**.

Il **supervisore** si occupa di sostenere psicologicamente gli operatori, supportandoli nella gestione delle emozioni, relazioni e difficoltà, inerenti alle dinamiche lavorative

Il **coordinatore** si occupa dell'organizzazione trasversale delle attività e della gestione delle risorse complessive del centro e dei colloqui con le famiglie.

L'**equipe educativa**, per le specifiche competenze tecniche, educative, pedagogiche e organizzativo-gestionali della professionalità che la compongono, progetta, struttura e attiva:

- i diversi laboratori, stabilendo i propri ambiti di attività;
- il Progetto Educativo Individualizzato (PEI), verificandone periodicamente il raggiungimento degli obiettivi;
- relazioni affettive significative con gli utenti;
- incontri e contatti costanti con le famiglie per condividere e migliorare il percorso educativo.

Il **personale A.S.A./O.S.S.** risponde ai bisogni primari dell'utenza e si occupa dell'igiene e della cura sia degli utenti che degli ambienti.

La struttura, inoltre, si avvale della collaborazione di **personale volontario** selezionato, oltre che di stagisti, al quale vengono forniti gli strumenti e le nozioni necessarie per rendere gli interventi ancor più efficaci e funzionali. I volontari si inseriscono nelle varie attività e danno supporto attivo alle stesse, occupandosi talvolta dell'operatività, talvolta dell'utente.

6. FUNZIONAMENTO

Il CSE è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00, nel periodo che va da Settembre a Luglio.

Viene osservato il calendario delle festività e viene garantita l'apertura di 47 settimane annue, come da normativa.

La frequenza al centro, oltre che full-time, può essere anche part-time sia nella formula antimeridiana (9.00/13.30) sia in quella pomeridiana (11.30/16.00): in entrambi i casi è previsto il servizio mensa.

Il pranzo viene consumato all'interno della struttura, negli spazi finalizzati alla sala da pranzo e rispettando le norme igienico sanitarie vigenti.

GIORNATA TIPO

9.00/10.00: accoglienza e merenda

10.00/11.30: attività educative

11.30/12.00: igiene personale e preparazione al pasto

12.00/13.30: pranzo, pulizia degli ambienti e igiene personale

13.30/14.30: gioco libero/relax

14.30/15.30: attività educative

15.30/16.00: sistemazione e preparazione per il rientro a casa

16.00: uscita dal centro.

7. RELAZIONE CON LE FAMIGLIE

Le relazioni tra il CSE e le famiglie avvengono con modalità diverse:

- il coordinatore è disponibile, previo appuntamento, a colloqui personali;
- il coordinatore, con l'educatore referente, effettua due incontri all'anno: il primo per presentare e condividere con i familiari il PEI, il secondo per valutare insieme il percorso svolto e il conseguimento degli obiettivi;
- periodicamente si terranno riunioni informative di gruppo con i famigliari.

CONTATTI: è possibile richiedere gli appuntamenti individuali chiamando il numero 3421864102 negli orari di apertura del Servizio.

8. RETTE, AMMISSIONI E DIMISSIONI

Per il CSE la retta mensile a utente sarà così ripartita:

- retta (mensile): euro 950.00 + iva il 5%
- costo pasti: euro 5.50 al pasto + iva al 4%

la retta subirà delle variazioni ove siano richiesti interventi specifici (es. maggior assistenza o supporto educativo)

La retta si intende comprensiva dei costi relativi alle attività e all'assicurazione.

È possibile la frequenza part-time e in tal caso la retta sarà di euro 600.00 + iva al 5%

La retta dovrà essere versata entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento.

In caso di assenza dell'utente dal servizio, fino al 15° giorno di assenza (sulle giornate di apertura mensile mediamente 22/23 giorni) è dovuta la retta per intero, detratta la quota pasto giornaliera.

A partire dal 16° giorno di assenza dal servizio è dovuta la retta per il mantenimento del posto pari al 60% della quota mensile, detratta la quota per pasto giornaliera.

Restano a carico dell'utente o dei familiari o dell'Ente inviante le spese relative a:

- Vacanze.
- Gite, escursioni, uscite sul territorio, etc.

La RICHIESTA DI INSERIMENTO, corredata dalla documentazione attestante lo stato di invalidità e il riconoscimento ai sensi della L. 104/92 (se in possesso) oltre che una dettagliata documentazione anamnestica, sanitaria e sociale, dovrà essere presentata alla Direzione della Cooperativa IL GRANELLO – Don Luigi Monza.

La domanda potrà essere inoltrata dalla famiglia o dal Servizio Sociale del Comune di residenza, con il quale verrà successivamente stipulato apposito accordo che regolerà le reciproche competenze.

Per accedere al CSE bisogna rivolgersi ai Servizi Sociali del Comune di residenza o direttamente al nostro Servizio, chiamando il numero 02-96409059 dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 16.00.

Dopo un primo colloquio con il direttore dei servizi educativi, l'equipe educativa e il coordinatore esamineranno le domande pervenute e la documentazione allegata per accertare la sussistenza dei prerequisiti richiesti per l'accesso al Servizio e per definire i tempi di accesso e di osservazione.

Nel caso in cui la domanda venga accolta, si procederà:

- alla realizzazione dei colloqui con i famigliari/tutore/amministratore di sostegno;
- all'organizzazione del periodo di osservazione diretta all'interno del servizio e con possibile osservazione indiretta presso l'abitazione del richiedente;
- alla valutazione dei dati raccolti;
- alla comunicazione dell'esito (positivo/negativo) alla domanda di inserimento;
- all'organizzazione dell'inserimento;
- ai contatti/accordi con i Servizi Sociali territoriali di riferimento (comuni di residenza, ASL)

Il pagamento della retta di frequenza parte dal momento in cui si attiva l'inserimento.

La RINUNCIA AL SERVIZIO avviene:

- su richiesta dell'utente, della famiglia o del Servizio inviante;
- su proposta dell'equipe educativa e pedagogica del Servizio;
- a fronte di una valutazione congiunta tra Servizio, utente, famiglia e Servizio Sociale di riferimento e/o Ente inviante.

La cessazione del progetto individuale, può avvenire in qualsiasi momento dell'anno e le dimissioni possono essere richieste dalla famiglia, dal Comune di residenza o dalla Cooperativa IL GRANELLO – Don Luigi Monza.

La comunicazione deve essere presentata in forma scritta e deve indicare le motivazioni (inadeguatezza delle caratteristiche del personale o del servizio, passaggio ad un altro servizio per raggiungimento degli obiettivi o aggravamento della

condizione,...) ed essere inviata a ciascun attore coinvolto, cioè alla famiglia, ai Servizi Sociali e alla Cooperativa.

Nel caso di rinuncia all'utilizzo del Servizio, la quota della retta mensile sarà dovuta fino al mese successivo a quello indicato nella richiesta di rinuncia.

9. CONVENZIONE CON IL COMUNE DI RESIDENZA

Nel caso in cui l'invio e la presa in carico dell'utente avviene da parte del Comune di residenza, la Cooperativa stipulerà un progetto in accordo con l'Ente, stipulerà quindi una Convenzione con lo stesso nella quale saranno indicati la durata dell'inserimento, la modalità di ammissione e dimissione, la natura dei servizi offerti e la modalità di valutazione, la determinazione della retta mensile e la modalità di liquidazione delle spettanze dovute.

10. PUBBLICIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Le attività del Servizio saranno pubblicizzate attraverso

- annunci e informative disponibili presso il sito web;
- partecipazione ad eventi del territorio, attraverso modalità di volta in volta individuate.

Il Servizio è aperto a visite di familiari e di operatori, previo appuntamento con il Coordinatore.

11. GRADO DI SODDISFAZIONE E RECLAMI

In un'ottica di servizio al cui centro c'è la persona che ne usufruisce ed i propri familiari, si ritiene necessario documentare la percezione e misurare il grado di soddisfazione del servizio stesso mediante l'utilizzo di questionari che possono essere ritirati presso l'ufficio. Per lo stesso motivo è possibile sporgere un reclamo per permettere un miglioramento continuo del Servizio, ritirando presso l'ufficio il modulo.

I questionari, i reclami, le lamentele e gli apprezzamenti possono essere inoltrati in forma anonima depositandoli in apposito punto di raccolta c/o il Servizio o, in alternativa consegnandoli direttamente al Responsabile.

I dati relativi al sistema di valutazione, raccolti, elaborati e catalogati, saranno redatti attraverso un report che sarà distribuito agli utenti, ai familiari ed agli operatori

affidenti ai Servizi di riferimento; inoltre saranno pubblicati sul sito della Coop.
www.granello-coop.it

La presente Carta dei Servizi è stata redatta ai sensi della DGR del 16/02/2005 n.
7/20763.

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

(Il presente reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi amministrativi e giurisdizionali)

Il sottoscritto _____

Residente a _____

Via _____ n. _____

Tel. _____

Utente/Parente dell'ospite (nome e cognome)

Al fine di contribuire al miglioramento del servizio, informa di aver rilevato le seguenti carenze:

Eventuali suggerimenti

Caro Signore/Signora,

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, il personale, le attività ed i servizi che riceve presso il nostro Servizio ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo. Sulla base del Suo giudizio potremo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli utenti.

Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il questionario è anonimo. E' necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposita cassetta sita c/o l'Amministrazione della Cooperativa.

ISTRUZIONI: METTA UNA CROCETTA SULLA RISPOSTA CHE LEI VUOLE DARE.

1 . Le sembra che il suo familiare tragga beneficio dalla frequenza al centro?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No
- Non so

2. Ritieni che le attività proposte siano utili?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No
- Non so

3. L'intervento educativo degli operatori nei confronti del suo familiare viene da lei giudicato?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

4 . Ha trovato l'orario di apertura del Servizio adeguato?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No
- Non so

5 Come giudica il livello organizzativo del servizio?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

6. Che valutazione dà dei rapporti e della comunicazione tra i familiari e gli operatori del Servizio?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

7. Il coordinatore è cortese e disponibile a rispondere alle sue richieste?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No
- Non so

8. Gli operatori del servizio sono, a suo avviso, competenti?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No
- Non so

9. I locali dove si svolge il servizio sono accoglienti?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No
- Non so

10. La pulizia degli ambienti è adeguata?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

11. I familiari sono coinvolti nella progettazione e condivisione del PEI?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No
- Non so

Agli utenti del Servizio,

Ti chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, il personale, le attività ed i servizi che ricevi presso il nostro Servizio ed il tuo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Tuo giudizio potremo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le tue esigenze. Per facilitare l'espressione più sincera delle Tue valutazioni il questionario è anonimo. E' necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposita cassetta sita c/o l'Amministrazione della Cooperativa.

ISTRUZIONI: METTI UNA CROCETTA SULLA RISPOSTA CHE VUOI DARE.

1. Ti piace frequentare al centro?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No

2. Ti senti coinvolto nelle attività che fai al centro?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No

3. Vai d'accordo con gli altri ragazzi/e che frequentano il centro?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No

4. Secondo te gli educatori e il coordinatore al centro ti sanno ascoltare e aiutare quando ne hai bisogno?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No

5. Ti piace partecipare alle uscite?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No

6. Trovi utile le attività che fai al centro?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No

7. E' accogliente il centro?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No

8. Sono interessanti le attività che svolgi al centro?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No

9. E' pulito il centro?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No

10. Complessivamente ti trovi bene al centro?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No