

## CSE PEOPLE

Centro Socio Educativo



# CARTA DEI SERVIZI 2021

## PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento che ogni ente erogatore di servizi è tenuto a fornire ai propri clienti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, così come diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione e procedure di controllo.

Il presente documento impegna la Sociosfera O.N.L.U.S. Società Cooperativa Sociale nei confronti delle persone con disabilità strutturale, intellettiva e relazionale e delle loro famiglie.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito della cooperativa Sociosfera, viene inviata all'ATS competente e, per l'assoluzione del debito informativo, alla Regione Lombardia.

Ogni variazione alla Carta viene registrata ed impegna la cooperativa alla distribuzione della nuova e più recente edizione del documento.

## PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Socio Educativo (C.S.E.) è considerato nella dgr 20763/2005 come "Servizio diurno per persone disabili la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario". Si definisce quindi come Unità di Offerta Sociale che accoglie persone disabili adulte con compromissione del funzionamento intellettivo ed adattivo che non sono attualmente collocabili in ambiente lavorativo, ma possiedono capacità relazionali, adattive, di comunicazione e margini di autonomia crescenti che non possono essere sviluppati all'interno dei servizi già costituiti

Un Cse è principalmente un **luogo di esperienza**.

Nel contesto in cui opera il CSE gli interventi socio-educativi sono finalizzati a:

- autonomia personale
- socializzazione
- mantenimento delle abilità cognitive
- mantenimento del livello culturale

Per quel che riguarda il CSE PEOPLE i progetti e le attività sono ideate, costruite e condivise insieme agli ospiti, in quanto crediamo che le parole "possibilità", "scelta", "azione", "impegno", "rispetto" abbiano ancora un valore concreto, e che sia alla base dell'inclusione sociale di cui tanto si parla.

## MISSION

Il CSE People inizia la sua attività nel maggio 2011.

L'obiettivo principale è quello di migliorare la qualità di vita delle persone disabili adulte.

La nostra idea di C.S.E. non è limitata alla cura o all'occupazione della persona ma ci proponiamo come un luogo di sperimentazione, di scoperta, di impegno, di lavoro, di svago dove i nostri ospiti possano trovare una propria dimensione di vita, un luogo dove sentirsi protetto ma soprattutto supportato nel quotidiano, nella convinzione di "cooperare", "sviluppare" e non di "dipendere".

L'obiettivo principale del nostro CSE è che l'ospite, al di là della propria età, si viva soprattutto come Persona e che abbia la possibilità di esprimere le proprie idee, le proprie emozioni e di fare le proprie scelte.

I comportamenti fondamentali per sostenere e tutelare la mission del servizio sono i seguenti:

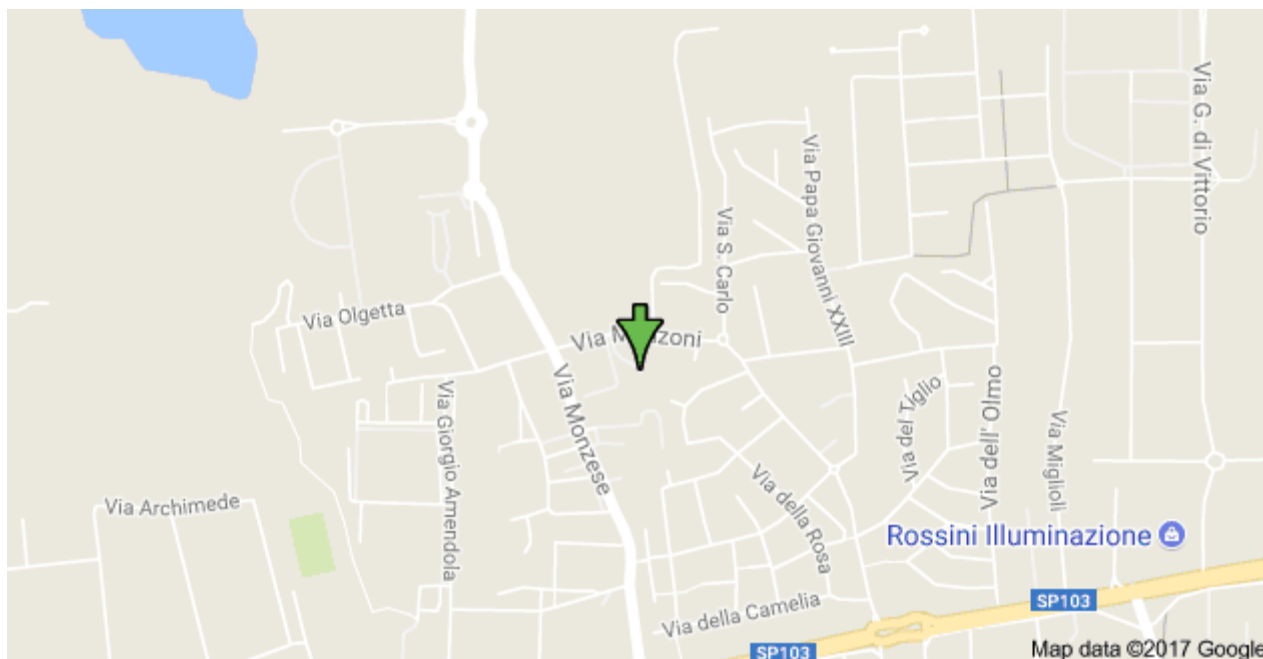
- atteggiamento di accettazione e di ascolto per individuare i bisogni di ognuno e renderli espliciti
- individuare, comprendere e valorizzare le capacità cognitive delle persone attraverso strategie educative diversificate
- guidare le persone nella consapevolezza delle proprie capacità e nel sfruttarle al meglio, imparando anche dai propri insuccessi

## **FINALITA' DEL SERVIZIO**

Il Centro Socio Educativo si prefigge di affiancare le persone disabili nella scoperta, nel potenziamento e nel mantenimento delle proprie abilità in modo che possano "spenderle" nella loro quotidianità al fine di rendere la propria vita il più autonoma possibile.

## DOVE SIAMO

Il CSE People si trova a Segrate all'interno del Villaggio Ambrosiano



<b>Tel. Ufficio:</b>	<b>0226950348</b>
<b>Cellulare:</b>	<b>3356173852</b>
<b>E-mail:</b>	<b>coord.cse.segrate@sociosfera.it</b>
<b>Indirizzo:</b>	<b>Via Manzoni 4 e 6, 20090 Segrate</b>
<b>Pagina facebook:</b>	<b>CSE PEOPLE SOCIOSFERA</b>

## FUNZIONAMENTO

Il CSE People garantisce ai suoi utenti 47 settimane annue di apertura, con i seguenti orari: lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.00, martedì dalle 8,30 alle 14.30 per un totale di 36 ore settimanali fino al 31.01.2021. Da febbraio 2021 il martedì la chiusura all'utenza è prevista per le ore 15.30, mentre gli operatori saranno comunque in struttura per la riunione dell'équipe o la supervisione con la psicologa fino alle 17.30.

L'anno educativo ha inizio il 1 settembre e si conclude il 31 agosto dell'anno successivo.

Il funzionamento del servizio e la cura delle persone assistite sono assicurati dalla presenza di Educatori professionali con titolo, qualificato pertanto secondo lo standard richiesto e a rapporto contrattuale con l'Ente Gestore.

**La figura di riferimento del servizio è la Coordinatrice del Servizio Claudia Inglima Modica.**

Per l'anno 2021 è previsto il seguente calendario di chiusure:

Mese	Chiusure	settimane di apertura
gennaio	4,5 vacanze natalizie	4
febbraio		4
marzo		5
aprile	5 pasquetta	4
maggio		4
giugno	2 festa Repubblica	5
luglio		4
agosto	dal 9 al 23 chiusura estiva	2
settembre		5
ottobre		4
novembre	1	4
dicembre	6, 7, 8 Immacolata / dal 23 al 31 vacanze natalizie	3
	totale	48

A seguito dell'emergenza sanitaria la modulazione del servizio, gli accessi e gli orari di apertura possono subire delle variazioni in ottemperanza di quanto richiesto dai D.P.C.M., dalle direttive regionali e dai piani di zona in collaborazione con ATS di competenza.

## CAPACITÀ RECETTIVA

Il Cse può accogliere 23 utenti, preservando il rapporto 1 operatore ogni 5 ospiti previsto dal dgr 20763/2005.

## DESTINATARI DEL SERVIZIO

Al CSE possono accedere persone con disabilità:

- di età compresa tra i 18 e i 65 anni di età
- che abbiano terminato il percorso scolastico dell'obbligo
- che possiedano discrete capacità relazionali di adattamento e di comunicazione
- in grado di acquisire e consolidare abilità che consentano loro un comportamento il più possibile consapevole, autonomo e socialmente conforme

### **Pre-requisiti necessari all'ammissione:**

I requisiti per l'inserimento al CSE sono i seguenti:

- Autosufficienza nelle abilità di base (alimentazione e igiene personale)
- Abilità di orientamento spazio-temporale a livello di base
- Abilità di rispettare le minime regole di convivenza sociale
- La presenza di capacità di decodifica dei simboli in modo funzionale
- La presenza di capacità comunicative
- Lo sviluppo cognitivo a livello operatorio concreto
- L'assenza di comportamenti problematici rilevanti e di complicanze psicopatologiche importanti
- La costanza della somministrazione della terapia farmacologica se prescritta

## **PROCEDURE DI INSERIMENTO E DIMISSIONI**

### **INSERIMENTO**

I referenti per l'inserimento sono i servizi sociali del comune di residenza o la famiglia se l'inserimento avviene privatamente, che prendono contatto con la coordinatrice, dopodiché l'iter è il seguente:

- Incontro con Assistente sociale e/o famiglia per la valutazione dei criteri di ammissibilità
- Raccolta della documentazione dell'utente
- Valutazione psicologica dell'ospite, ove necessaria
- Osservazione e valutazione da parte degli educatori
- Conferma o meno dell'ammissione al cse
- Firma contratto d'ingresso
- Pianificazione attività
- Stesura e condivisione del PEI con la famiglia

**L'inserimento di nuovi ospiti all'interno del servizio durante il periodo di emergenza sanitaria sarà normato in funzione delle direttive in atto al momento della richiesta**

### **DIMISSIONI**

Fattori determinanti le dimissioni dell'utente dal cse:

- Raggiungimento età massima prevista dalla normativa vigente
- Comportamenti problema di impossibile gestione per la tipologia di servizio o per valutazione del servizio
- Richiesta della famiglia

- Per cambio di residenza e di conseguenza dei servizi sociali di riferimento
- Per problematiche di salute
- Per non accettazione e firma del PEI

Le dimissioni vengono concordate con l'Ente inviante e/o con la Famiglia e devono essere presentate per iscritto. L'eventuale dimissione, per considerazioni non afferibili al nostro Ente, dovrà essere comunicato con un preavviso di 30 giorni

## PERSONALE

L'èquipe di lavoro è composta dalle seguenti figure:

- Coordinatore del Servizio
- Coordinatore amministrativo
- Educatori
- Tecnici esterni
- Psicologa
- Responsabile d'Area

### **Coordinatore del Servizio:**

- Presiede la programmazione e l'organizzazione delle attività, sia interne che esterne assicurandone il coordinamento e la verifica periodica
- Presiede la progettazione e la condivisione dei PEI
- Si occupa della gestione funzionale e operativa del servizio e del personale
- Collabora con i Servizi Sociali comunali fornendo rimandi rispetto al percorso educativo di ogni persona inserita
- Cura i rapporti con le famiglie

### **Coordinatore amministrativo:**

- In appoggio al coordinatore di servizio coordina gli aspetti gestionali e amministrativi del servizio in collaborazione con gli uffici competenti della Cooperativa

### **Educatori:**

- Definisce e compila il PI
- Organizza e gestisce le attività individuali e di gruppo
- Stimola l'autonomia e l'autodeterminazione degli utenti
- Mantiene i rapporti con i familiari degli utenti rispetto a comunicazione di ordine pratico

**Tecnici di settori** sono previsti, compatibilmente con le risorse economiche della cooperativa, con impegno a medio o lungo termine. Svolgono attività complementari a quelle educative affiancati dagli educatori ad es. il laboratorio secondo il Metodo Munari

**Psicologa** si occupa delle valutazioni in fase di inserimento, ove necessario, della supervisione dei casi e delle dinamiche d'èquipe

**Responsabile d'Area** è il referente del Coordinatore, colui che mantiene i contatti con le istituzioni e supervisiona l'operato del centro

## ATTIVITÀ

Le attività vengono programmate dall'èquipe in base alle esigenze, alle competenze e alle attitudini degli ospiti.

Ogni laboratorio dà all'utente la possibilità di sperimentarsi e di essere propositivo.

Le attività proposte possono essere inserite in alcune macro aree di intervento:

- **Area dell'autonomia personale:** organizzazione giornaliera, scelta del pranzo, eseguire piccoli compiti (preparare i materiali occorrenti per i laboratori, riordinare gli spazi dopo le attività'....), occuparsi della propria igiene personale
- **Area dell'autonomia sociale:** sapersi muovere in ambienti pubblici, usufruire dei servizi sul territorio ad esempio frequentare la Biblioteca per prendere in prestito libri o film, andare al supermercato per fare la spesa, andare in bocciolina per giocare a bocce, gite ecc...
- **Area cognitiva:** stimolazione e mantenimento capacità cognitive: pensiero, memoria, linguaggio, creatività, lettura, scrittura, calcolo anche con strumenti compensativi attraverso attività diverse come ad esempio il laboratorio espressivo, quello cognitivo o quello del "fantacalcio" dove ogni ospite "usa" le sue capacità di lettura, scrittura e far di calcolo giocando e divertendosi.
- **Area espressiva:** tutto ciò che permette alle persone di esprimere la propria capacità creativa ad esempio il laboratorio espressivo, il laboratorio di arte, il laboratorio di gioielli
- **Area occupazionale:** stimola la tenuta sul compito, la concentrazione e l'attenzione con attività più strutturate e finalizzate alla produzione di semplici manufatti ad esempio per il mercatino di natale...
- **Area del divertimento:** promozione del benessere della persona con attività più ludiche e meno strutturate dove si stimola l'area sociale, ad esempio nella pausa pranzo oppure durante i mesi estivi con tornei vari (ping-pong, calcio balilla, carte, dama ecc..) e gite.

Le attività vengono progettate, gestite e monitorate dagli educatori, gli ospiti vengono suddivisi in gruppi medi o piccoli gruppi a seconda delle necessità.

È stata attivata la piattaforma SociosferaPLAY.

Generalmente ci sono due/tre attività mattutine e due/tre attività pomeridiane.



La Giornata tipo è così strutturata:

8.30-9.30	trasporti e accoglienza
9.30-10	Appello e scelta mensa
10-11.30	attività
11.30-13	preparazione sala pranzo e pranzo
13-14	sistemazioni spazi e tempo libero
14-15.30	attività
15.30-16	trasporti e uscita ospiti

**Attività e tempistiche in periodo emergenziale sono rimodulati in funzione delle direttive ministeriali, regionali e territoriali in vigore.**

## ASSENZE OSPITI

Le assenze degli ospiti vanno comunicate agli operatori del CSE entro le ore 9.00 dello stesso giorno. Anche il rientro deve essere comunicato preventivamente.

Le assenze, se ripetute e non condivise con gli operatori, possono essere motivo di revisione del progetto ed eventuali dimissioni dal servizio.

## TRASPORTI UTENTI

Il trasporto degli ospiti da casa al Centro e viceversa è garantita solo ai residenti del comune di Segrate e solo in caso di necessità oggettiva.

Per gli ospiti extra-comune i trasporti sono a carico della famiglia.

## RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Nel corso di ogni anno operativo si prevedono almeno due incontri con le famiglie:

- Riunione collettiva di presentazione delle attività programmate: all’inizio di ogni anno per illustrare a tutti i genitori il piano di offerta del cse e condividere gli obiettivi
- Riunione individuale con la famiglia, la coordinatrice, l’educatore di riferimento e la presenza dell’assistente sociale per la condivisione e la firma del PI. Questo incontro non solo è un momento di scambio di informazioni relative all’utente e al suo contesto di vita (cse/famiglia), ma è anche un’occasione di confronto rispetto a strategie comuni che possono essere utili per risolvere momenti di difficoltà o di crisi dell’utente o della famiglia.

Eventuali incontri possono essere richiesti nel corso dell’anno sia dagli operatori del Cse che dalle famiglie.

## **ACCESSIBILITÀ ALLA STRUTTURA**

La Coordinatrice del Servizio garantisce l'accessibilità alla struttura. L'accompagnamento dei familiari, dei tutori, dei volontari, degli operatori esterni e di eventuali tecnici di manutenzione, durante gli orari di normale apertura del servizio, deve essere concordato previo appuntamento, da richiedersi con un anticipo di almeno 24 ore. Tutti gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento con il ruolo ricoperto

**Nel periodo emergenziale l'accessibilità è definita e strutturata in funzione dei protocolli Covid attivi.**

## **VALUTAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE**

Tra gli strumenti di verifica della qualità dei Servizi sono stati pensati:

- 1) questionario di soddisfazione dei familiari
- 2) questionario di soddisfazione degli utenti del Servizio
- 3) questionario di soddisfazione degli operatori

I questionari per la rilevazione della soddisfazione vengono somministrati tramite piattaforme online almeno una volta l'anno.

L'esito della loro valutazione viene discusso in equipe con la presenza del Responsabile dei servizi e lo Psicologo per la programmazione di obiettivi continui di miglioramento.

La diffusione degli esiti della valutazione avviene tramite un incontro, al quale sono invitati le famiglie, i tutori o le persone di riferimento degli ospiti; di norma, l'incontro, ha luogo verso la fine dell'anno sociale.

## **ASSICURAZIONE**

Sociosfera Cooperativa Sociale ha aperto polizze assicurative con primari istituti assicurative al fine di garantire adeguata copertura all'insieme delle sue attività, nello specifico: R.C., infortuni.

## RETTE

All'interno della retta sono comprese:

- Progettazione educativa individualizzata
- Sostegno educativo secondo progettazione
- Supervisione metodologica
- Assistenza alla persona attraverso personale qualificato
- Gestione dei rapporti con la famiglia
- Organizzazione di attività di socializzazione e di animazione
- Organizzazione di attività di rete con le organizzazioni di volontariato del territorio
- Trasporti all'interno del territorio per lo svolgimento delle attività programmate
- Trasporti da e per il centro per le famiglie che lo richiedono, ma residenti nel comune di Segrate

Il costo della mensa non è compreso nella retta giornaliera e ne viene richiesto il rimborso alla famiglia in base alle effettive giornate di presenza.

Il costo della retta mensile è pari a **1064 Euro** + iva 5%; il pagamento della retta viene richiesto mensilmente per dodici mensilità. La retta viene aggiornata annualmente secondo l'indice ISTAT relativo all'inflazione calcolata nell'anno precedente e alle modifiche del CCNL delle Cooperative sociali.

## PRIVACY

Il trattamento dei dati personali degli interessati sarà effettuato esclusivamente per dare esecuzione agli accordi contrattuali e quindi per fornire il servizio richiesto; i dati saranno trattati e conservati secondo i principi di liceità, riservatezza, correttezza e trasparenza contenuti nel regolamento generale protezione dati 2016/679 e tutelati mediante misure di sicurezza tecniche e organizzative idonee a garantire la massima tutela ai diritti e alle libertà degli interessati.

Nella prospettiva di incrementare il livello di protezione dei dati la Sociosfera ha designato un responsabile protezione dati, al quale rivolgersi per ogni chiarimento in materia e per l'esercizio dei diritti previsti dalla normativa e indicati nelle informazioni sul trattamento dei dati fornite all'utenza, che risponde alla mail [privacy@sociosfera.it](mailto:privacy@sociosfera.it)

## INDICE DEI CONTENUTI

Premessa, Presentazione, Mission	pag.2
Finalità, Dove siamo	pag.3
Funzionamento, Capacità ricettiva	pag.4
Destinatari del servizio, Procedure inserimento e dimissioni	pag.5
Personale	pag. 6
Attività	pag. 7
Assenze ospiti, Trasporto utenti, Rapporti con le famiglie, Accessibilità, valutazione Grado di soddisfazione	pag.8
Assicurazione, Rette, Privacy	pag. 9

