



CURA E RIABILITAZIONE
Società Cooperativa Sociale

C.S.E. Rho

Centro Socio Educativo per persone con disabilità
Modulo minori dai 4 ai 15 anni di età e modulo adulti

CARTA DEI SERVIZI

Versione giugno 2018

L'esperienza di vita della persona consiste in un percorso di evoluzione determinato dalla tensione alla realizzazione di sé e alla costruzione della propria identità. Questa è l'esperienza elementare che accomuna tutti, prerogativa di base del funzionamento mentale.

Ciascun individuo nel personale processo di crescita si trova ad affrontare varie tappe che lo porteranno al raggiungimento della maturità. La qualità della vita affettiva e della relazione con i genitori, le sollecitazioni ambientali, intese anche come opportunità di esprimere al meglio il proprio potenziale, e le esperienze emotive costituiscono i principali stimoli allo sviluppo dell'intelligenza e all'espressione delle proprie potenzialità.

Affinché ciò accada è auspicabile un intervento che accompagni il loro percorso di sviluppo e miri a creare delle relazioni stabili ed efficaci con figure educative.

Nello specifico dell'intervento educativo occorre superare le ambigue posizioni di "neutralità" e mettere in gioco coscientemente il proprio bagaglio di esperienza, le proprie convinzioni e visioni della vita. La relazione educativa non deve essere intesa come una posizione puramente psicologica, ma contemporaneamente umana e morale: la prassi educativa insegna infatti che la persona dal punto di vista del suo funzionamento mentale, acquisisce elementi di sviluppo vitali non solo dall'applicazione di teorie e tecniche educative, ma dalla personalità stessa dell'educatore. È nella relazione, nell'incontro con l'operatore si fonda il percorso educativo.

L'obiettivo generale del percorso e del rapporto educativo è quello di condurre ad un miglioramento dell'ospite attraverso una qualità d'intervento adatta all'evoluzione progressiva delle abilità, mantenendo elevato il livello di competenza sociale e potenziando l'integrazione delle funzioni della mente.

Nel contempo, favorire il più possibile e nel modo migliore la permanenza e la continuità di frequenza degli ambienti educativi e sociali relativi all'età personale.

L'obiettivo generale riguardo ai familiari è l'empowerment della propria funzione educativa genitoriale.

Indice

1. FINALITÀ DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO
2. STRUTTURA
3. ORGANIZZAZIONE
 - 3.1. TEMPI DI APERTURA
 - 3.2. GIORNATA-TIPO
 - 3.3. MODALITÀ DI INTERVENTO
 - 3.4. COORDINAMENTO DEL CENTRO
 - 3.5. MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA
 - 3.6. OSSERVAZIONE PER LA PRESA IN CARICO
 - 3.7. INSERIMENTO
 - 3.8. VERIFICHE
 - 3.9. DIMISSIONE DEGLI OSPITI
 - 3.10. LISTA D'ATTESA
4. RETTA
 - 4.1. MODULO ADULTI
 - 4.2. MODULO MINORI
5. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI
6. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE
7. RECLAMI E SUGGERIMENTI

1. FINALITÀ DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO

Il servizio si configura come Centro Socio Educativo (di seguito CSE) - servizio diurno afferente alla rete d'offerta socioassistenziale - ai sensi delle D.G.R. 20793 e 20943 del 16/2/2005, con la specificità della destinazione a persone con disabilità.

Gli interventi socio educativi o socio animativi sono finalizzati:

- all' autonomia personale;
- alla socializzazione;
- allo sviluppo e mantenimento del livello culturale;

Per perseguire questa finalità gli operatori del Centro lavorano per:

- offrire supporto e orientamento alle persone con disabilità accolte e le loro famiglie delle;
- valutare i bisogni, le abilità, le potenzialità e le inclinazioni;
- redigere, attuare e verificare progetti individualizzati di intervento, con risorse proprie o in rete con altri soggetti, pubblici e privati del territorio.

2. STRUTTURA

L'architettura interna è stata progettata pensando a un luogo di accoglienza prossimo alla normalità, eliminando ove possibile ogni connotazione istituzionalizzante. L'allestimento dei locali stessi come stanze accoglienti e funzionali ha lo scopo di favorire l'immagine di un luogo dove si promuove soprattutto lo sviluppo delle relazioni, piuttosto che lo svolgimento di attività o di interventi di custodia.

Il Centro ha un'ampiezza di 264 mq, non presenta barriere architettoniche. In particolare sono presenti: due locali pranzo/polifunzionale, locale distribuzione pasti, ufficio, un locale polifunzionale, tre aule, due servizi igienici attrezzati per l'utenza, due servizi per il personale e per l'utenza, due disimpegni, un ripostiglio, un corridoio.

L'attività si svolge all'interno, in un'ottica che eviti l'istituzionalizzazione e favorisca piuttosto la sollecitazione dell'interesse degli ospiti attraverso esperienze pratiche e ricreative.

L'obiettivo primario di ogni azione svolta dal CSE è la promozione del pieno sviluppo della persona.

3. ORGANIZZAZIONE

3.1. TEMPI DI APERTURA

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00, per 47 settimane all'anno.

Si considera giorno di avvio annuale del servizio il primo gennaio.

Relativamente all'anno in corso 2018 le giornate di chiusura sono le seguenti, oltre alle festività nazionali:

2, 3 Gennaio chiusura natalizia

7, 8 Maggio chiusura Patrono di Rho

dal 6 al 17 Agosto chiusura estiva (compresi i giorni 6 e 17)

2 Novembre chiusura ponte "tutti i Santi"

24, 27, 28, 31 Dicembre chiusura natalizia

La frequenza degli ospiti può essere a tempo pieno o personalizzata con un orario ridotto (part-time), concordato con la sua famiglia, nonché con gli enti inviati. L'orario ridotto non preclude la partecipazione al pranzo. A fronte di particolari esigenze manifestate dalle famiglie, è prevista una flessibilità dell'orario di apertura.

3.2 GIORNATA-TIPO*

Giornata tipo modulo minori:

11.00 - 12.30 arrivo al centro, accoglienza e attività socio educative

12.30 - 12.40 predisposizione al pranzo

12.40 - 13.00 pranzo

13.00 - 14.00 attività socio educative

14.00 - 15.45 attività socio educative

15.45 - 16.00 merenda e conclusione giornata

Giornata tipo modulo adulti:

9.00 - 9.30 accoglienza

9.30 - 11.00 proposte educative

11.00 - 12.15 predisposizione al pranzo

12.15 - 13.30 pranzo

13.30 - 15.45 proposte educative

15.45 - 16.00 conclusione giornata

*Non si esclude la possibilità di ricorrere a orari diversi da quelli indicati sulla base di interventi personalizzati concordati con i diversi interlocutori.

3.3 MODALITA' D' INTERVENTO

I contenuti dell'intervento sono organizzati in un calendario settimanale che indica il tipo di proposta da svolgere e il personale impegnato nella stessa.

I gruppi vengono predisposti secondo un criterio di omogeneità di esigenze e potenzialità, in modo tale da rendere il più agevole possibile le attività quotidiane di ogni singolo ospite e la fruizione dei momenti di aggregazione.

Il calendario è predisposto sulla base di:

- una iniziale osservazione, finalizzata all'approfondimento del bisogno specifico e alla definizione dell'impegno assistenziale individuale e di gruppo;
- il successivo PEI (Progetto Educativo Individualizzato) di ogni ospite, nel quale, in un'ottica di realismo e concretezza educativa, vengono individuati l'obiettivo generale dell'intervento annuale e gli obiettivi specifici nei quali si articola, che l'équipe ha cura di identificare nella loro raggiungibilità da parte di ciascun ospite.

Il Progetto Educativo prende in considerazione le diverse aree in cui si articola l'intervento e ne stabilisce la finalità e i criteri di valutazione:

Area delle competenze educative

Area delle competenze cognitivo-psicologiche
Area delle competenze motorie
Area delle competenze artistico-espressive

Il Progetto viene presentato alla famiglia e viene valutato semestralmente, per favorire un continuo monitoraggio e revisione della programmazione.

Le attività sono subordinate a quanto espresso nei Progetti Individuali e quindi il "calendario delle attività" deve considerare:

- l'armonizzazione dei bisogni e degli interessi di tutti gli utenti;
- le capacità e competenze (presenti o formabili) degli operatori.

Con tali premesse, si elenca un panorama di proposte che, sulla base dell'esperienza di Cura e Riabilitazione con le persone con disabilità, possono essere realizzate:

- colloqui individuali di approfondimento e orientamento;
- attività di sviluppo delle autonomie di base: cura della persona, dall'igiene all'immagine, all'abbigliamento;
- sostegno post-scolastico: sostegno nell'esecuzione dei compiti; attività/ricerche propedeutiche e integrative; giochi cognitivi;
- attività culturali: lettura di racconti o testi letterari, documentari culturali;
- attività artistico-espressive con tecniche e materiali diversificati (creta, ceramica, pittura...) per sviluppare il piacere senso-motorio e il sentimento di capacità trasformativa della realtà;
- attività di cucina per sviluppare il piacere senso-motorio e il senso di utilità;
- giochi di gruppo per favorire l'apprendimento delle regole e l'alternanza dei turni nella relazione;
- attività ludiche con finalità ricreative, di socialità e di piacere senso-motorio;
- attività psicomotorie e fisioterapiche: ginnastica, psicomotricità, rilassamento, fisioterapia;
- attività ricreative: giochi da tavolo, ascolto di musica, feste in occasione di compleanni e ricorrenze;
- ...ed ogni altra iniziativa originata dai bisogni, dagli interessi e dalle potenzialità degli ospiti presenti.

E' importante sottolineare che il calendario è flessibile, sia per favorire il massimo sviluppo dell'iniziativa degli ospiti, in una prospettiva di promozione delle facoltà di autodecisionalità e autodeterminazione, sia per predisporre di volta in volta attività specifiche nelle quali mettere al centro eventuali

esigenze o domande poste dagli ospiti.

La proposta educativa del CSE è dinamica e in continua evoluzione in un'ottica di costante osservazione della situazione globale degli ospiti del centro, al fine di offrire un servizio il più adeguato possibile alle loro esigenze.

Figure professionali:

all'interno del CSE operano educatori professionali, psicologi, arte-terapista, psicomotricista.

Ospiti:

il centro accoglie persone con disabilità con un modulo per persone adulte e un modulo per minori dai 4 ai 15 anni di età.

La ricettività del servizio è di 17 posti.

3.4. COORDINAMENTO DEL CENTRO

Il coordinamento ha compiti di programmazione e di monitoraggio generale (coerenza tra il PEI e la realizzazione degli interventi). Rappresenta inoltre il Centro nei rapporti con i familiari degli ospiti e con i servizi esterni pubblici e privati.

Il coordinatore svolge anche funzioni educative in attività con gli utenti del servizio.

3.5. MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA - VISITE GUIDATE

La richiesta di accesso o visita della struttura da parte di esterni va inoltrata telefonicamente si provvederà a fissare in breve tempo un appuntamento con il Coordinatore del Centro.

I familiari degli ospiti accolti possono in qualunque momento chiedere un appuntamento con il coordinatore e/o con gli operatori, e possono accedere liberamente alla struttura per visite.

3.6. OSSERVAZIONE E PRESA IN CARICO

Per la presa in carico è necessario che sussistano i requisiti minimi di ammissione: coerenza delle problematiche dell'ospite con le finalità del CSE; disponibilità minima all'intervento da parte dei familiari/tutori e dell'ospite.

La presa in carico è inoltre subordinata ad una prima osservazione dell'ospite. La richiesta di osservazione deve essere inoltrata al coordinamento, che provvede a fissare un appuntamento con i familiari/tutori della persona con disabilità.

Il periodo di osservazione ha una durata variabile (3 giorni) e avviene da parte degli operatori del servizio.

Una volta terminata l'osservazione si relazionano i risultati all'équipe del Centro, ne viene valutato l'esito positivo o negativo e le modalità dell'eventuale presa in carico.

Qualora vi siano le condizioni per l'inserimento, i familiari/ospiti dovranno rivolgersi ai Servizi Sociali dei Comuni di residenza per inoltrare la domanda di inserimento.

3.7. INSERIMENTO

L'inserimento avviene gradualmente fino a giungere a regime entro 1 mese.

In questo periodo iniziale viene richiesta ai familiari/tutori di:

- sottoscrivere per presa visione la presente Carta dei Servizi;
- compilare le autorizzazioni necessarie (autorizzazione per le uscite; autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili);
- fornire la documentazione: certificato di invalidità; certificato di handicap grave (eventuale); relazioni di enti invianti (eventuali);
- prescrizione medica della terapia farmacologica o dietetica (eventuale); modulo informazioni sanitarie compilato dal medico curante;
- sostenere un colloquio di approfondimento anamnestico.

Viene poi redatta la cartella personale a cura degli educatori di riferimento. Successivamente la persona con disabilità viene inserita e affidata al tutor di riferimento con i quali svolgerà momenti di colloquio o attività individuale, modulando l'inserimento graduale nelle proposte ordinarie del Centro. IL PEI viene riesaminato semestralmente e riproposto annualmente ai familiari/tutori e agli enti invianti.

3.8. VERIFICHE

La verifica dei risultati dell'intervento è svolta in riunione di équipe con tutte le figure professionali del Centro. Oltre a verifiche e aggiornamenti periodici dipendenti dalla situazione specifica, per ogni caso è garantita una verifica globale dell'intervento con cadenza minima annuale, cui segue un colloquio con i familiari/tutori.

3.9. DIMISSIONE

Da parte del CSE

Le dimissioni dell'ospite possono avvenire per superamento dell'età vengono comunicate:

- alla famiglia con un anticipo di almeno dieci giorni.
- all'ASL di riferimento e ai Servizi Sociali del Comune di residenza, rilasciando (se richiesta) una relazione dell'intervento svolto.

Da parte della famiglia

La richiesta di dimissione dovrà essere comunicata al CSE per iscritto almeno

dieci giorni prima.

In caso di invio ad altri servizi, si fa presente l'utilità di uno scambio di informazioni tra questi e il personale del Centro, sia per ottimizzare il passaggio, sia per un'attività di follow-up sulla situazione.

3.10 LISTA D'ATTESA

La domanda d'inserimento nella lista d'attesa: al termine della prima osservazione, con esito positivo, il richiedente deve sottoscrivere una richiesta di inserimento nel servizio, a cui allegare l'eventuale l'impegno di spesa del proprio Comune. Questa procedura dà avvio all'inserimento nella lista d'attesa, cui può far seguito l'inserimento vero e proprio nel servizio, in base alla disponibilità di posti.

4. RETTA

4.1 MODULO MINORI

Per i residenti nel Rhodense¹

Retta giornaliera frequenza a tempo pieno

a carico del Comune inviante € 58,00 + I.V.A. 5%

compartecipazione a carico della famiglia/tutore € 5,00 + IVA 5% al giorno

Retta giornaliera frequenza a tempo parziale

a carico del Comune inviante € 40,00 + I.V.A. 5%

compartecipazione a carico della famiglia/tutore € 5,00 + IVA 5% al giorno

Per i residenti extra-Rhodense

Retta giornaliera a carico del Comune inviante:

€ 65,00 + I.V.A. 5% giornaliera

Compartecipazione a carico della famiglia/tutore:

€ 5,00 + IVA 5% giornaliera

4.2 MODULO ADULTI

Per i residenti nel Rhodense

Retta giornaliera:

- Full Time euro 41.23 + IVA 5%
- Part Time 23,94 + IVA 5%

¹ Comuni di Rho, Arese, Pero, Pogliano Mil.se, Settimo Mil.se, Lainate, Pregnana Mil.se, Cornaredo, Vanzago.

Attività extra da pagare a parte: (gite, sollievi, soggiorni estivi)

1. Quota a Carico della famiglia che non presenta ISEE
 - Full Time euro 6.00 + IVA 5%
 - Part Time euro 3.00 + IVA 5%

2. Quota a carico della famiglia che presenta ISEE
 - Quota a carico dell'utente – frequenza tempo pieno = $(\text{ISEE} * 0,0001) + 6$ euro
 - Quota a carico dell'utente - frequenza part time = $(\text{ISEE} * 0,0001) + 4$ euro

Per i residenti extra-Rhodense

Retta giornaliera:

- Full Time euro 43,34 + 5% iva
- Part Time 25,25 + 5% iva

Attività extra da pagare a parte: (gite, sollievi, soggiorni estivi)

Le assenze temporanee, dovute a ricoveri ospedalieri, vacanze ecc., possono essere esposte come giornate di presenza entro il limite massimo di 20 giorni consecutivi ad esclusione dei periodi di chiusura, a condizione che venga garantito all'ospite il mantenimento del posto durante il periodo di assenza.

Nel caso di assenze ripetute o reiterate per un periodo superiore al 50% dei giorni di frequenza per almeno tre mesi, si dà luogo alla decadenza del diritto al servizio ed alla conseguente sospensione del pagamento della quota a favore del suddetto utente.

Nella retta sono comprese le prestazioni previste dal PEI, con le seguenti esclusioni: spese straordinarie per trasporti o gite; contributi parziali per attività extra-centro (piscina, palestra,...); iscrizioni simboliche ad iniziative corsuali.

5. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI

La soddisfazione degli ospiti è l'oggetto stesso dell'intervento. Tutti i processi di progettazione, attuazione dell'intervento e verifica hanno il loro cardine nella soddisfazione (parola-chiave della nostra metodologia educativa).

Tutto il personale del Centro è formato in merito alla necessità di cogliere gli indicatori di soddisfazione o insoddisfazione e segnalarli agli educatori di riferimento, che ne prendono nota nella cartella personale e li elaborano in occasione delle verifiche dei casi individuali. I familiari/tutori vengono considerati interlocutori ma anche risorsa dell'intervento: è quindi interesse di tutti che il grado di soddisfazione dei familiari sia rilevato.

A tale scopo, il Centro adotta due tipi di rilevazione:

- [Questionario di soddisfazione OSPITI](#)
- [Questionario di soddisfazione FAMILIARI/TUTORI](#)
- le informazioni derivanti dai colloqui svolti; i segnali informali (tono e contenuto di comunicazioni, telefonate,...).

I risultati delle suddette rilevazioni vengono registrati ed esaminati dal Coordinatore e dalla Direzione, che prendono i provvedimenti necessari al fine di correggere gli aspetti negativi e di valorizzare quelli positivi.

6. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

In una metodologia che privilegia le relazioni rispetto alle attività, il personale è considerato la risorsa nettamente prevalente al fine del buon esito degli interventi. A tale scopo viene svolta una consistente attività di formazione interna e sono favorite le occasioni di partecipazione ad eventi esterni di formazione e aggiornamento, per accrescere la professionalità e la motivazione.

Si cura, inoltre, la creazione di condizioni di lavoro favorevoli, quali ad esempio l'investimento sul numero di educatori ed operatori, che permette di aumentare il rapporto educativo standard richiesto dalla normativa.

La soddisfazione degli operatori è rilevata dalla Direzione, disponibile a recepirne i segnali di difficoltà in occasione di incontri individuali, e pronta a valutare ogni altro segnale proveniente da chiunque rilevi condizioni di stress, criticità dei rapporti, diseguità di carichi di lavoro, inadempienze, etc.

La Direzione provvede ad attuare, in autonomia o coinvolgendo il Coordinatore e gli altri responsabili della Cooperativa, i correttivi atti a migliorare le condizioni lavorative e ad assicurare le risorse umane necessarie per realizzare i servizi e garantire un ambiente di lavoro sicuro e motivante che favorisca l'impegno, il coinvolgimento, lo spirito di appartenenza e di iniziativa.

7.RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il Centro è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami o suggerimenti al fine di migliorare il proprio intervento e il rapporto con tutti gli interlocutori.

Con la presente carta dei servizi viene fornito il Modulo per segnalazioni, da utilizzare per l'inoltro di reclami o suggerimenti, che può anche essere richiesto al Coordinatore del Centro.

Può essere compilato online cliccando [QUI](#)

Entro 15 giorni verrà fornita risposta verbale o, se richiesta, scritta da parte della Direzione della Cooperativa Cura e Riabilitazione.