



CURAERIABILITAZIONE
società cooperativa sociale onlus

C.S.E.

Centro Socio Educativo

“Ludovico Necchi”

CARTA DEI SERVIZI

Versione aggiornata al gennaio 2022

Via Monasterolo, 3 – 20010 Vanzago (MI)
Tel. 02.9354.3241 Fax 02.9342.751 info@curaeriabilitazione.org www.curaeriabilitazione.org

“Per quanto riguarda il servizio che le persone svolgono per i sofferenti, occorre innanzitutto la competenza professionale: i soccorritori devono essere formati in modo da saper fare la cosa giusta nel modo giusto, assumendo poi l’impegno del proseguimento della cura.

La competenza professionale è una prima fondamentale necessità, ma da sola non basta. Si tratta, infatti, di esseri umani, e gli esseri umani necessitano sempre di qualcosa in più di una cura solo tecnicamente corretta. Hanno bisogno di umanità. Hanno bisogno dell’attenzione del cuore.”

Tratto dalla Lettera Enciclica di Benedetto XVI “Deus Caritas Est” 2006

Indice

1. FINALITÀ DEL C.S.E.
2. STRUTTURA
3. ORGANIZZAZIONE
 - 3.1. TEMPI DI APERTURA E GIORNATA-TIPO
 - 3.2. MODALITÀ DI INTERVENTO
 - 3.3. COORDINAMENTO DEL CENTRO
4. ORGANIZZAZIONE STRAORDINARIA A MOTIVO DELL'EMERGENZA SANITARIA
 - 4.1 PROGETTO NECCHISMART
 - 4.2 PROGETTO RIAVVIO INTERVENTI IN PRESENZA
 - 4.3 MODIFICA AL PROGETTO DI RIAVVIO INTERVENTI IN PRESENZA
 - 4.4 PROPOSTE EDUCATIVE
5. MODALITÀ DI PRESA IN CARICO
 - 5.1 OSSERVAZIONE E PRESA IN CARICO
 - 5.2 MODALITÀ DI INSERIMENTO NELLA LISTA D'ATTESA
 - 5.3 DIMISSIONI DEGLI OSPITI
6. VERIFICHE
7. RETTA GIORNALIERA
 - 7.1 PER I COMUNI DEL RHODENSE
 - 7.2 PER I COMUNI FUORI RHODENSE
8. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI
9. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE
10. RECLAMI E SUGGERIMENTI

1. FINALITÀ DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO

Il Centro Socio Educativo (di seguito CSE) è una struttura diurna che accoglie persone con disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario. È un servizio regolamentato dalla D.G.R. n.7/20763 del 16 febbraio 2005.

È un servizio sociale con una proposta educativa che mira:

- alla socializzazione
- allo sviluppo
- al mantenimento delle autonomie, delle competenze lavorative e delle conoscenze culturali.

Il personale opera con una metodologia fondata sul riconoscimento del valore della persona e della sua esigenza di realizzazione:

La cura che offriamo si fonda sulla concezione che riserviamo alla persona: attraverso la relazione educativa tentiamo di far affiorare il soggetto con le sue competenze e con il suo desiderio di realizzazione umana, che nessun grado di compromissione può annullare, come ci educa l'antropologia cristiana cattolica.

Questo sguardo esige una conoscenza complessa della persona in cura su due piani: il riconoscimento costante e appassionato dell'umanità, unicità e irripetibilità dell'altro; e la natura del deficit e della compromissione, attraverso la peculiare attenzione agli aspetti valutativi tecnici-strumentali, al fine di avviare un processo educativo efficace. L'accento posto su ciò che ci accomuna come uomini desideranti ci permette di riscoprire il valore autentico della persona con le sue disabilità, promuovendo la sua speciale singolarità e diversità

(Tratto dalla Vision di Cura e Riabilitazione)

Il **metodo di lavoro** ha come presupposto che l'intervento educativo rappresenti la possibilità di un accompagnamento reciproco tra entrambi i soggetti coinvolti, educatore ed ospite.

Infatti si ritiene che nella relazione l'educatore e l'ospite siano ugualmente protagonisti: l'educatore, grazie alle sue competenze ha il compito di favorire l'emergere della libertà dell'ospite e delle sue domande; quest'ultimo sollecita l'educatore a riscoprire la trama esistenziale comune.

Il centro della progettualità e dell'intervento educativo è quindi l'**operatore**, che come tale è portatore di una professionalità e di una competenza, ma prima di tutto è una persona con la propria **storia**, il proprio carattere, personalità e modalità di rapporto.

Questo aspetto è di fondamentale importanza, perché non è possibile scindere ciò che l'operatore propone, il rapporto educativo, dalla sua persona.

Lo stesso vale per **gli ospiti**: operatore e ospite danno origine ad una relazione, che nasce prima di tutto come **incontro tra 2 persone, tra 2 storie** ed è quindi necessariamente **dinamica**, una relazione soggetta a cambiamento, non data una volta per sempre.

La sfida educativa va quindi percorsa unitamente da educatore ed ospite, la libertà di scelta di entrambi è continuamente sollecitata e quanto più viene orientata al bene tanto più l'intervento sarà fruttuoso.

L'**obiettivo del percorso e del rapporto educativo** è quello di condurre ad un'evoluzione positiva, secondo un percorso che consolidi le autonomie, sviluppi le competenze sociali e consenta, gradualmente, la conoscenza del territorio e l'inclusione.

A tale fine gli operatori del Centro lavorano per:

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

Le attività che si svolgono hanno sempre una progettualità strutturata.

Su un piano di orientamento generale, il Centro e la Cooperativa sostengono i contenuti della Convenzione ONU e si attengono ad un **Codice Etico** ad essa ispirato.

2. STRUTTURA

L'architettura interna è stata progettata pensando a un luogo di accoglienza prossimo alla normalità, eliminando ove possibile ogni connotazione istituzionalizzante (fatte salve le disposizioni di legge sui corrimani, la segnaletica, l'attrezzatura per l'igiene,...). 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.

La persona, infatti, e non l'attività, è al centro della proposta educativa.

Il Centro ha un'ampiezza di 450 mq e non presenta barriere architettoniche. E' disposto su tre livelli:

- un piano terra/rialzato, dove si trovano una sala polifunzionale, tre uffici e un bagno operatori.
- un piano seminterrato, dove è presente un salone-laboratorio, un laboratorio cucina e porzionatura, bagni per gli ospiti e spogliatoio per operatori.
- un piano interrato, dove sono presenti un laboratorio, una sala polifunzionale, uno spazio espositivo e un bagno dedicato agli ospiti.

3. MODALITÀ DI INTERVENTO

Il CSE opera attraverso interventi diurni, di durata e intensità calibrate sulle esigenze degli ospiti.

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

Figure professionali:

ad oggi all'interno del CSE operano:

- 1 coordinatore
- 6 educatori su un totale di 12 operatori dell'equipe
- 2 consulenti Psicologa e Psicoterapeuta

Ospiti:

la struttura ha una capacità ricettiva di 25 ospiti.

3.1 TEMPI DI APERTURA E GIORNATA-TIPO IN SITUAZIONE ORDINARIA

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00/9.30 alle ore 15.30/16.00, per 235 giorni e almeno 47 settimane all'anno.

I sabati, le domeniche e le festività il Centro è chiuso, secondo un calendario stabilito annualmente, allegato alla presente.

La frequenza degli ospiti può essere a tempo pieno o individualizzata con un orario ridotto (part-time), concordato con l'ospite stesso e la sua famiglia, nonché con gli enti invianti. L'orario ridotto non preclude la partecipazione al pranzo.

Giornata tipo:

- | | |
|---------------|--|
| 9.00 – 10.00 | Accoglienza (gli ospiti preparano il caffè come momento di introduzione alla giornata) |
| 10.00 – 12.30 | Proposte Educative |
| 12.30– 14.00 | Pranzo |
| 14.00 – 16.00 | Proposte Educative e conclusione della giornata |

3.2 COORDINAMENTO DEL CENTRO

Il Coordinatore del Centro ha compiti di programmazione e di monitoraggio generale: in accordo con l'equipe definisce le aree dell'intervento educativo e monitora la coerenza tra il PEI e la realizzazione degli interventi. Definisce gli obiettivi generali del servizio in base alla peculiarità dell'indirizzo e delle indicazioni di sistema dell'ente gestore. Rappresenta inoltre il Centro nei rapporti con i servizi esterni, pubblici e privati e con i familiari degli ospiti insieme all'equipe educativa e funge da raccordo con la direzione della Cooperativa.

4. ORGANIZZAZIONE STRAORDINARIA A MOTIVO DELL'EMERGENZA SANITARIA – ANNO 2020

L'emergenza sanitaria occorsa nell'anno 2020 ha radicalmente mutato la definizione delle proposte educative, che sono state riformulate a partire dalla necessità di rispondere agli standard di sicurezza igienico-sanitaria e di operare assimilando le procedure e rendendole acquisibili dagli ospiti.

Tuttavia non si può dire mutato, semai diversamente contestualizzato, l'intento di accompagnamento educativo che ci caratterizza, a conferma di come l'educazione sia un'azione di introduzione alla realtà così come essa si presenta.

Di seguito vengono descritte le azioni attivate in regime di emergenza sanitaria, successivamente le proposte educative mantenute.

4.1 PROGETTO "NECCHISMART"

In data 18/03/2020 è stata disposta la sospensione del servizio per il dilagare dell'emergenza sanitaria, come indicato dal Decreto Legge 17 marzo 2020, n. 18 "Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19" (Pubblicato in GU Serie Generale n. 70 del 17-03-2020).

Al fine di garantire l'impegno della presa in carico dell'utenza è stato immediatamente avviato il progetto alternativo alla presa in carico in presenza denominato "NecchiSmart", a valere sull'art. 48 comma 1, in cui si dispone che "il personale disponibile, già impiegato nei servizi sospesi, possa essere impiegato per prestazioni individuali, domiciliari o a distanza secondo le priorità individuate dall'amministrazione, tramite progettazioni con gli enti gestori" ed alle indicazioni delle amministrazioni territoriali, che nella Determina 125 del 18/03/2020 prevedono "Di invitare gli enti gestori a formulare proposte per l'effettuazione di attività alternative a distanza a favore degli utenti disabili", tenendo conto di quanto contenuto nel documento "Consigli per la gestione dell'epidemia COVID-19 e dei fattori di stress psichico associati per le persone con disabilità intellettiva e autismo con necessità elevata e molto elevata di supporto", versione 1.4, redatto da SIDiN (Società Italiana per i Disturbi del Neurosviluppo) in collaborazione con CREA (Centro Ricerca e Ambulatori), Fondazione San Sebastiano ASMED (Associazione per lo Studio dell'Assistenza Medica alla persona con Disabilità) Federazione Italiana Prader-Willi ANGSA (Associazione Nazionale Genitori Soggetti Autistici).

Il progetto è stato avviato allo scopo di realizzare una continuità di presa in carico a distanza rivolta agli utenti dei servizi diurni di Cura e Riabilitazione, dando forma alla volontà della Cooperativa di proseguire le azioni educative in corso in relazione alla importante variazione di bisogno andata delineandosi e soddisfacendo le richieste di supporto educativo espresse dalle famiglie in questo momento di eccezionale emergenza.

Il progetto di Presa in carico a distanza ha previsto le seguenti fasi:

- ricognizione e censimento del bisogno dell'utenza e rispettive famiglie attraverso telefonate e videochiamate
- Identificazione e analisi del bisogno dell'utente e/o del suo familiare
- programmazione degli interventi : destinatari, azioni, strumenti, frequenza
- Predisposizione degli strumenti previsti per la realizzazione delle azioni (dotazione dei dispositivi, accessibilità a piattaforme, etc.)
- Valutazione disponibilità dell'utenza all'adesione ad azioni a distanza
- Attivazione delle azioni
- valutazione e monitoraggio degli interventi
- riprogrammazione e adeguamento in itinere degli interventi: integrazioni, correzioni, etc.

Il piano di intervento del Centro Socio Educativo L. Necchi si è articolato nella proposta di un collegamento quotidiano mediante piattaforma con gli ospiti del servizio, attraverso cui mantenere il contatto con gli educatori e tra gli ospiti del gruppo e realizzare proposte fruibili da remoto, in linea con le attività ordinarie del Centro.

Il collegamento ha rappresentato per gli ospiti e le loro famiglie o altri contesti di vita l'opportunità di mantenere viva l'aderenza alla realtà, in termini relazionali ed operativi, a fronte della eccezionalità del momento, evitando l'acuirsi delle patologie psichiche derivanti dall'isolamento sociale.

Di seguito sono indicati gli obiettivi generali, gli obiettivi specifici e le azioni della proposta attivata durante la prima e parte della seconda fase dell'epidemia.

OBIETTIVI GENERALI	AZIONE
Continuità di presa in carico educativa dell'ospite	azioni a distanza attraverso supporti informatici e/o appuntamenti al domicilio (spesa, farmaci)
Supporto alle famiglie	

OBIETTIVI SPECIFICI	AZIONI	STRUMENTO OPERATIVO
Mantenimento delle relazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Appuntamento quotidiano con tutti gli ospiti tramite collegamento in videoconferenza • Appuntamenti conviviali a distanza in collegamento: caffè del mattino, merenda, insieme 	Piattaforma Zoom
	<ul style="list-style-type: none"> • Appuntamento al domicilio con dialogo a distanza o eventuale consegna di generi di prima necessità 	Operatore al domicilio
Mantenimento delle competenze cognitive	<ul style="list-style-type: none"> • Lettura • Progetto Scuola • Alta Finanza 	Piattaforma Zoom
Mantenimento di competenze manuali	<ul style="list-style-type: none"> • Laboratorio di cucina • Laboratorio creativo • Giardinaggio a casa 	Invio Video realizzati dagli operatori
Accompagnamento alla consapevolezza, in particolare legato alla specificità del momento	<ul style="list-style-type: none"> • Consegna settimanale di una traccia, un brano da leggere, ricette da seguire, scambio di documentazione tramite immagini della propria esperienza 	Piattaforma Zoom, e-mail
	<ul style="list-style-type: none"> • Consegna al domicilio di materiale utile alla definizione di una scansione temporale (calendario creativo, fotografie) 	Operatore al domicilio
Cura di sé:	<ul style="list-style-type: none"> • Risveglio muscolare, attività motoria • Indicazioni su come vivere il tempo in casa, esposizione alla luce del sole ed alla temperatura esterna, etc. 	Piattaforma Zoom

Supporto specialistico	<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui con psicoterapeuta da remoto 	Chiamate, Video chiamate con Skype
Supporto alle famiglie per la gestione dell'ansia e del tempo	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto educativo e specialistico • mantenimento di contatto e rilevazione dei riscontri 	Chiamate e video-chiamate
Supporto alle famiglie per le prime necessità	<ul style="list-style-type: none"> • Spesa al domicilio • Acquisto e consegna farmaci al domicilio 	Operatore al domicilio

Il progetto è durato fino alla fine di settembre.

Avendo riattivato gli interventi di presa in carico in presenza a partire dalla data del 15/07/2020, in conformità alla deliberazione n. 406 dell'8/06/2020 di R.L., il progetto NecchiSmart si è integrato con il progetto di riavvio, come di seguito descritto.

4.2 PROGETTO DI RIAVVIO INTERVENTI IN PRESENZA

Al fine di assicurare il progressivo ripristino di tutte le attività socio-educative nella massima sicurezza di Utenti e Operatori nella cosiddetta "Fase 2" dell'emergenza da SARS-CoV-2 e per tutta la durata dell'emergenza sanitaria da COVID-19, come stabilita dalla Delibera del Consiglio dei Ministri del 31 gennaio 2020 e dalla suddetta Delibera n. 406 del 8/06/2020, di seguito vengono definite le modalità della riattivazione degli interventi in presenza degli ospiti con disabilità presso il CSE L. Necchi di Vanzago a partire dal 15/07/2020.

Interventi in presenza rimodulati con accoglienza presso gli spazi del CSE

A partire dal 15 luglio 2020 sono ripresi gli interventi in presenza presso la sede del CSE, modulati sulla base delle esigenze recepite dalle famiglie dell'utenza, della loro disponibilità, nel rispetto delle indicazioni ministeriali e territoriali relative a distanziamento personale, dotazione di DPI, sanificazione dei locali.

Gli interventi hanno previsto:

- un modulo diurno di frequenza in presenza dalle 9 alle 16 con 3 ospiti alternati in due gruppi fissi ed un educatore, con consumo del pasto in struttura.
- un modulo pomeridiano di frequenza in presenza con 3 ospiti alternati in due gruppi fissi ed un educatore.

Per entrambi i moduli le proposte educative sono state volte al riavvio della socializzazione, al mantenimento delle competenze relazionali, cognitive e prassiche ed all'acquisizione di un corretto percorso di educazione alla salute, come indicato nella sintesi schematica dei progetti individuali allegata al presente progetto di riavvio.

Tutti gli interventi in presenza si sono svolti nel rispetto della vigente normativa in materia di sicurezza ed igiene.

Interventi in presenza rimodulati con accoglienza in spazi alternativi anche all'aperto

Potranno essere previste attività di accoglienza all'interno di spazi alternativi organizzati in contesti protetti, anche all'aperto. Attraverso interventi a piccoli gruppi con distanziamento attivo e con utilizzo dei dispositivi di protezione individuale, nel rispetto rigoroso delle indicazioni ministeriali e regionali relative a distanziamento personale, dotazione di DPI.

Interventi di sostegno a distanza

Il sostegno a distanza, nella modalità delle chiamate o videochiamate e del collegamento quotidiano su piattaforma attivato con il progetto NecchiSmart, resta in funzione e si configura come complementare agli interventi di presa in carico in presenza che sono in gran parte part-time. L'obiettivo si conferma legato alla conservazione delle relazioni, prevenzione dell'isolamento e della povertà educativa, monitoraggio del mantenimento delle competenze cognitive.

Interventi di sostegno al domicilio

Permangono gli interventi al domicilio erogati durante il periodo di lockdown, per continuità vengono inclusi nel presente progetto di riavvio, e sono:

- interventi educativi in presenza destinati agli ospiti della Comunità di Accoglienza Residenziale L. Nocchi di Vanzago.
Ogni giorno un operatore è presente dalle 9 alle 16 presso la sede della Comunità, si occupa di mediare la partecipazione degli ospiti al video-collegamento, supervisiona il momento del pasto e propone attività per il pomeriggio.
Questo intervento così strutturato verrà mantenuto fino al termine dell'estate, al fine di tutelare massimamente la salute degli ospiti;
- acquisto e consegna al domicilio di generi alimentari e farmaceutici.
Al momento viene mantenuta la disponibilità ad effettuare questo tipo di interventi, attivati nel periodo di lockdown per una famiglia in particolare, a fronte di eventuali esigenze esplicitate dall'utenza.

Criteri per la valutazione delle domande di accesso al riavvio della frequenza

La frequenza in presenza viene prioritariamente offerta:

- agli ospiti che nel periodo di chiusura della sede sono stati impossibilitati ad aderire alle azioni alternative da remoto a motivo della non disponibilità di adeguati supporti informatici;
- agli ospiti già in carico o in fase di presa in carico presso il servizio prima dell'insorgere dell'emergenza sanitaria, le cui famiglie hanno esplicitato importante livello di sofferenza;
- agli ospiti in carico al servizio che risiedono presso la CSS di Cura e Riabilitazione, la cui utenza riprende la frequenza presso i centri diurni;
- agli ospiti residenti con la propria famiglia che si sia resa favorevole al rientro;

Potranno partecipare agli interventi in presenza solo gli ospiti e gli operatori sottoposti a test sierologico il cui esito sia risultato negativo.

Assunzione di corresponsabilità

L'accesso agli interventi in presenza è subordinato alla;

- sottoscrizione del patto di corresponsabilità da parte dei familiari e/o amministratore di sostegno dell'utente
- sottoscrizione dell'autodichiarazione attestante l'assenza di sintomi o la frequentazione di luoghi e persone a rischio di contagio nei 14 gg precedenti il rientro da parte dei familiari e/o amministratore di sostegno dell'utente
- previa acquisizione di informativa sulle procedure di sicurezza attivate indicate nel Protocollo Covid19 - Informativa per familiari, tutori, curatori, amministratori di sostegno.

Riorganizzazione degli spazi

E' previsto un solo punto di accesso alla struttura, presso cui è allestita la postazione di triage.

Il punto di uscita coincide con il punto di accesso, si porrà pertanto attenzione a non sovrapporre gli orari di entrata/uscita dei presenti (personale, ospiti, eventuali esterni).

Al piano seminterrato è previsto un bagno dedicato agli ospiti, sanificato dopo ogni utilizzo, ed un bagno riservato a visitatori e fornitori esterni appositamente indicato con cartellonistica specifica all'esterno.

I gruppi di ospiti svolgeranno le attività sempre negli stessi ambienti.

Non è previsto lo spostamento in autonomia dell'utenza negli ambienti della sede, si privilegerà l'utilizzo dei servizi fasce orarie specifiche.

Gestione ingresso nelle strutture

All'ingresso è allestita la postazione di triage.

È vietato l'accesso alla struttura nei seguenti casi:

- Positività al virus Covid-19
- Temperatura corporea $\geq 37,5^{\circ}$ C
- Presenza di sintomi sospetti Covid-19 (sintomi respiratori, stanchezza, tosse secca, indolenzimento e dolori muscolari, congestione nasale, naso che cola, mal di gola, diarrea, congiuntivite, perdita dell'olfatto o del gusto,...)
- Contatto stretto negli ultimi 14 giorni con casi sospetti o confermati di Covid-19
- Provenienza da zone a rischio secondo le indicazioni dell'OMS
- Non indossamento di mascherina chirurgica (salvo disabili non tolleranti)

Gli ospiti che frequenteranno il modulo giornata, dopo avere effettuato il triage all'ingresso, comprensivo della sanificazione delle scarpe, si recheranno presso gli ambienti predisposti, dove si svolgeranno le attività quotidiane e verrà consumato il pasto.

Non è prevista una svestizione/vestizione per la partecipazione alle attività in presenza, ma la dotazione di un cambio e la richiesta di indossare indumenti puliti ogni giorno.

L'eventuale cambio d'abito avverrà nell'antibagno, con successiva igienizzazione dell'ambiente.

Per gli ospiti che riprendono la frequenza dopo un periodo di assenza per malattia o assenza prolungata oltre 7gg per altri motivi, è necessario acquisire un'autodichiarazione da parte del soggetto o del suo legale rappresentante in cui si attestino gli elementi di cui sopra.

I lavoratori devono segnalare l'eventuale variazione del proprio stato di salute legato all'infezione da Covid-19 al fine di assicurare un adeguato monitoraggio e contenimento del contagio.

Igiene personale

Ospiti ed operatori devono attenersi alle indicazioni suggerite dal Ministero della Salute per la prevenzione del contagio da Coronavirus.

- Lavare spesso e approfonditamente le mani con acqua e sapone o con soluzioni a base di alcol.
- Evitare il contatto ravvicinato con persone che soffrono di infezioni respiratorie.
- Mantenere nei contatti interpersonali la distanza di almeno 1 metro (ovviamente, no abbracci, strette di mano,...). Nei locali dove si svolgono attività socioassistenziali o sociosanitarie la distanza dev'essere di 2 metri.
- Non toccarsi occhi, naso e bocca con le mani.
- Starnutire o tossire in un fazzoletto che va subito eliminato o nell'incavo del gomito (non nelle mani o addirittura senza protezione). Gettare i fazzoletti utilizzati in un cestino chiuso immediatamente dopo l'uso e lavare le mani.
- Evitare (e far evitare agli ospiti) l'uso promiscuo di bottiglie, bicchieri, stoviglie e qualsiasi altro oggetto.

Il lavaggio mani deve essere effettuato prima e dopo lo svolgimento di ogni attività e/o aver usufruito dei servizi igienici e/o assumere alimenti (bere, mangiare) e/o starnutito/tossito e ogni qualvolta necessario.

Sono allestite postazioni per il lavaggio/disinfezione delle mani, all'ingresso della struttura e in luoghi interni ben visibili (indicativamente, per gli interni, almeno 1 postazione ogni 100 mq).

La formazione in particolare dell'utenza a riguardo costituirà in parte oggetto delle attività di educazione alla salute proposte.

Il Progetto di riavvio garantisce il rispetto dei piani di informazione e formazione per la prevenzione da SARS-CoV-2 rivolti a tutti gli operatori e predisporre piani di informazione rivolti ai visitatori.

È stata predisposta - utilizzando immagini semplici e comprensibili - specifica segnaletica che richiama al rispetto delle indicazioni igienico sanitarie finalizzate alla prevenzione del contagio.

È stata definita una programmazione prestabilita di interventi formativi e informativi, con partecipazione obbligatoria di tutti gli operatori a una formazione a distanza sulla prevenzione e il controllo dell'infezione da Covid-19, anche tramite specifiche FAD reperibili sul sito dell'ISS (esempio corsi EDUISS) .

Utilizzo di DPI

Si dispone un distanziamento sociale di almeno 2 metri per i servizi diurni, 1 metro per i residenziali e gli uffici amministrativi.

Tutti i presenti devono di norma indossare continuamente la mascherina chirurgica, salvo "bambini al di sotto dei sei anni, nonché soggetti con forme di disabilità non compatibili con l'uso continuativo della mascherina" (art 3, comma 2, del DPCM 26 aprile 2020).

Gli ospiti del CSE Necchi possiedono i requisiti per un'efficace acquisizione delle norme relative alla sicurezza igienica e al distanziamento e tollerano l'utilizzo della mascherina chirurgica per più ore consecutive.

È consentito in ogni caso, in accordo con il responsabile del servizio, regolamentare tempi di sollievo dall'indossamento della mascherina, purché:

- in luoghi all'aperto o protetti e ventilati, con isolamento (distanza tra persone > 4 metri) e con svestizione/vestizione corretta della mascherina (va toccata solo dagli elastici e preferibilmente appesa in modo da non contaminare superfici).

Per l'utilizzo di altri DPI, si fa riferimento alle indicazioni dell'Istituto Superiore di Sanità (Report Ist. Superiore Sanità COVID 2_ Protezioni_REV.V6), fatte salve alcune accortezze specifiche in base alla valutazione dei rischi. L'applicazione concreta è sintetizzata dalle tabelle presenti nell'allegato "Protocolli COVID19" di Cura e Riabilitazione.

Gestione dei casi sintomatici

Nel caso in cui una persona, lavoratore o ospite, durante il turno sviluppi febbre o sintomi di Covid-19:

- si procede all'immediato rientro al proprio domicilio. Se momentaneamente impossibile l'allontanamento, si procede al suo isolamento (in stanza apposita con mascherina chirurgica se già non la indossa) e dovrà al più presto rientrare al proprio domicilio, contattando il proprio MMG
- si valuta la possibilità che abbia avuto contatti stretti con altre persone; nel caso, vanno anch'esse isolate con le stesse misure e fatte rientrare al domicilio, contattando il proprio MMG
- va avvisato immediatamente il responsabile del servizio che a sua volta procede immediatamente ad avvertire l'RSPP. In caso di lavoratore, va avvisato anche il Responsabile della gestione del personale, il Direttore e, tramite RSPP, l'ATS e il Medico Competente.

Modalità di rientro degli utenti guariti da Covid-19

Per quanto concerne le modalità di rientro degli utenti guariti dal Covid-19 verrà richiesta specifica certificazione medica da cui risulti l'avvenuta negativizzazione del tampone, secondo le modalità previste dai competenti organi.

Modalità di accesso di familiari e visitatori

L'accesso di visitatori è regolamentato e ridotto all'effettiva necessità.

Non è previsto l'accesso alla struttura da parte dei familiari, se non negli spazi esterni.

Qualora si verifichi la necessità di un colloquio in presenza si attiveranno le procedure relative al distanziamento e all'osservanza della vigente normativa in materia di sicurezza ed igiene.

Gli accompagnatori dei mezzi di trasporto non accedono alla struttura.

Si garantisce una corretta informazione tramite materiale informativo e cartellonistica ben visibile rivolta a tutti coloro che accedono ed eventualmente permangono presso la struttura quali fornitori, corrieri, manutentori affinché adottino le misure di sicurezza previste.

Mensa

I pasti sono serviti in monoporzioni sigillate e preconfezionate, posate bicchieri e tovaglioli sono a perdere. L'operatore non consumerà il proprio pasto insieme all'utente.

L'operatore presterà la massima attenzione sia al momento del pasto sia durante la giornata, per evitare la condivisione di bicchieri, posate, bottigliette d'acqua o qualsiasi altro oggetto.

Tutte le fasi del servizio mensa saranno svolte nel rispetto del sistema di autocontrollo alimentare HACCP.

Trasporti

I familiari che ne hanno la possibilità effettueranno in autonomia l'accompagnamento dei propri congiunti presso le sedi.

Nel caso le famiglie si avvalgano del servizio di trasporto, si rinvia agli specifici protocolli di riferimento.

4.3 MODIFICA AL PROGETTO DI RIAVVIO INTERVENTI IN PRESENZA– ORGANIZZAZIONE ATTUALE

A partire dal 1 ottobre 2020 è stata ripristinata per tutti gli ospiti la possibilità di riprendere la frequenza in presenza a tempo pieno, seguendo le modalità del progetto di riavvio sopra descritto, che sono state ampliate alle nuove esigenze.

Di seguito l'integrazione al progetto di riavvio.

Interventi rimodulati con accoglienza presso gli spazi del CSE

A partire dal 1 ottobre 2020 è ripresa la possibilità di frequentare in presenza a tempo pieno per tutta l'utenza della sede del CSE, nel rispetto delle indicazioni ministeriali e territoriali relative a distanziamento personale, dotazione di DPI, sanificazione dei locali, così come documentato nell'allegato Documento di Valutazione dei rischi.

Si definisce pertanto un modulo unico diurno di frequenza in presenza dalle 9 alle 16 ripartito in 3 gruppi, composti da un minimo di tre ad un massimo di 5 ospiti ed un educatore, con consumo del pasto in struttura.

Le proposte educative sono volte al riavvio della socializzazione, al mantenimento delle competenze relazionali, cognitive e prassiche ed all'acquisizione di un corretto percorso di educazione alla salute.

Tutti gli interventi in presenza si svolgono nel rispetto della vigente normativa in materia di sicurezza ed igiene.

Interventi di sostegno a distanza

Avendo privilegiato il rientro in presenza, la precedente attività di video-collegamento quotidiano è sospesa, utilizzata al più come strumento integrato per consentire il contatto con figure esterne quali volontari, ospiti straordinari, figure di supporto.

Viene mantenuta l'attivazione di videochiamate o chiamate in caso di assenza prolungata dell'ospite, volte a mantenere ed approfondire il contatto personalizzato e situazioni di particolare criticità eventualmente colte.

4.4 PROPOSTE EDUCATIVE

Con il riavvio degli interventi in presenza sono state mantenute alcune PROPOSTE EDUCATIVE:

- colloqui individuali di approfondimento e orientamento
- attività di mantenimento di competenze cognitive: laboratorio di Alta Finanza, lettura
- attività culturali : progetto scuola, con docente volontario, uscite mirate
- attività creative: laboratorio di creta, restauro, cartotecnica, produzione di saponette
- attività pre-lavorative: cura del verde
- attività di formazione e sviluppo autonomie: cura dell'ambiente
- attività di supporto alla osservazione ed elaborazione del vissuto: laboratorio di metto in parola, podcast

CURA DEL VERDE: avviene in due ambiti, la zona verde della struttura di via Necchi, interamente curata da una squadra di ospiti seguiti da un educatore; il parco della Fondazione Ferrario, di 40.000 mq, dove due gruppi si recano più volte a settimana settimanalmente, avendo in gestione la manutenzione dell'area verde. La cura del verde prevede taglio e compostaggio dell'erba, sistemazione siepi, sistemazione generale del parco compreso raccolta del fogliame. L'obiettivo di questa proposta è acquisire le fasi dell'organizzazione e dello svolgimento del lavoro attraverso l'utilizzo di attrezzatura professionale.

ATTIVITA' MOTORIO-SENSORIALE: ginnastica dolce, balli di gruppo, che favoriscono la conoscenza del corpo e del proprio movimento nello spazio e delle molteplici forme di espressione e di relazione. Rientrano in queste proposte le passeggiate all'aperto.

PROGETTO SCUOLA: l'attività si propone il mantenimento e l'incremento delle conoscenze culturali, attraverso lo studio, guidato da un docente esterno, della storia, geografia, matematica e delle scienze, con l'attenzione a creare i nessi con l'esperienza concreta degli ospiti. Il docente è supportato dagli educatori nella mediazione col gruppo.

LETTURA: attraverso l'accostamento ad argomenti di attualità e cultura generale vengono mantenute in esercizio le competenze cognitive presenti.

ALTA FINANZA: laboratorio di approfondimento della conoscenza e utilizzo del denaro. L'attività prevede una fase propedeutica di lavoro sul riconoscimento dei diversi tagli di banconote e monete, ed una fase successiva, che punta ad una consapevolezza del valore del denaro ed all'acquisto consapevole nel corso di uscite ad hoc.

LABORATORIO "METTO IN PAROLA": crea esperienze di apprendimento, attraverso cui acquisire consapevolezza dei propri stati affettivi, al fine di orientarsi più adeguatamente nell'agire e nelle relazioni.

CURA DELL'AMBIENTE: comprende le proposte legate al riordino, alla igienizzazione di ambienti ed oggetti dopo l'utilizzo, azioni in cui gli ospiti sono stati coinvolti attivamente, l'abbellimento e conservazione del decoro dell'ambiente del servizio e degli spazi immediatamente circostanti.

RE-BORN, LABORATORIO DI RESTAURO: L'attività ha l'obiettivo di riportare a nuova vita oggetti della vita quotidiana che si siano deteriorati o danneggiati e ridonare loro la bellezza di un tempo, promuovendo il pensiero che anche ciò che sembra ormai inadeguato può tornare a "nuova vita".

LABORATORIO DI CRETA: questo laboratorio si svolge una volta a settimana e prende forma dall'idea congiunta degli educatori di diversi servizi. A partire dai fondamenti della lavorazione della creta, si giunge a creare svariati manufatti, dagli specchi ai vasetti, piattini, portaoggetti, seguendo un metodo di lavoro che permette esprimere la personale creatività.

CARTOTECNICA: utilizzando carta destinata al riciclo si creeranno nuovi fogli di carta semplici o arricchiti con petali, spezie, semi etc., da utilizzare per la realizzazione di biglietti di auguri e semplici realizzazioni in carta come scatole, bomboniere.

PODCAST: ideazione, progettazione, registrazione e condivisione di registrazioni vocali, i podcast, attorno a specifiche tematiche da trattare, storie e racconti da proporre. Ciascun partecipante costruirà una "rubrica radiofonica" a puntate.

GALATEO: il laboratorio si propone di far acquisire le regole principali del Galateo e delle buone maniere, legate non soltanto al comportamento da tenere a tavola ma riferite ai rapporti interpersonali. La proposta prevede momenti di teoria e di pratica, in cui si sperimenta in maniera attiva ciò che si è appreso attraverso dei role playing.

KIBO: progetto di formazione alla musica digitale basato sull'utilizzo del midi controller Kibo, uno strumento musicale che in modo innovativo permette un approccio diretto alla musica, laddove non sia possibile suonare strumenti tradizionali. Lo scopo del progetto è quello di accostarsi alla produzione di musica, sia individualmente che nel gruppo, puntando all'ambizioso risultato della produzione di musica d'insieme.

SPORT: L'attività sportiva si propone di far conoscere in maniera semplice e fruibile alcuni sport scelti attraverso 3 momenti strutturati: l'esposizione da parte dell'educatore delle regole base dello sport scelto,

aneddoti e curiosità; la sperimentazione sul campo; la narrazione dell'esperienza vissuta attraverso un prodotto, breve scritto e/o un disegno. Momento conclusivo dell'attività è una visita presso un centro/museo pertinente agli sport trattati.

L'obiettivo è la sperimentazione di attività sportive sul campo, esercitare lavoro fisico e partecipare ad attività socializzanti di gruppo.

LABORATORIO FUMETTO: Studio e sperimentazione della creazione di un vero fumetto, imparando la tecnica (come si disegna una tavola, le espressioni, il linguaggio, le proporzioni nel disegno, i balloon, etc.) per arrivare a produrre un fumetto personale partendo da un tema di fondo.

Si richiederà di disegnare una scena o un particolare, mettendo in pratica la tecnica appresa, in alcune occasioni si richiederà di scrivere una descrizione ed eventuali balloon con dialoghi fra i personaggi disegnati.

I contenuti delle proposte possono subire variazioni in base all'evoluzione della situazione generale, alle opportunità presenti, alle esigenze rilevate, ad eventuali richieste dell'utenza.

5. MODALITA' DI PRESA IN CARICO

5.1 OSSERVAZIONE E PRESA IN CARICO

Per la presa in carico è necessario che sussistano i requisiti minimi di ammissione: appropriatezza del profilo ai sensi della DGR 20763/05, coerenza tra la richiesta e le finalità del centro, disponibilità all'intervento da parte dei familiari/tutori e dell'ospite.

NB La presa in carico presso il servizio non può prevedere la somministrazione di terapia farmacologica, pertanto se essa fosse presente deve necessariamente essere assunta al di fuori dell'orario di frequenza.

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 la persona disabile e i familiari/tutori per valutarne la fattibilità.

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

Una volta terminata l'osservazione si relazionano i risultati all'équipe educativa, ne viene valutato l'esito 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.

5.2. RICHIESTA D'INSERIMENTO NELLA LISTA D'ATTESA

Il primo passo della domanda di inserimento è la richiesta di 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 impegno di spesa del proprio Comune e, in caso di minore età del familiare, la relazione del servizio di neuropsichiatria di riferimento.

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.

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: certificazione di invalidità; eventuale certificazione di handicap grave ai sensi della L.104/92; relazioni di enti inviati o di specialisti; eventuale prescrizione medica di terapia dietetica; eventuale prescrizione medica di terapia farmacologica per conoscenza; 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 ed un prima stesura di Progetto educativo individualizzato, PEI. Successivamente la persona con disabilità viene inserita e affidata agli educatori di riferimento, con i quali svolgerà colloqui periodici, modulando l'inserimento graduale nelle proposte del centro. IL PEI viene riesaminato semestralmente e riproposto annualmente all'ospite, familiari/tutori e agli enti inviati se ne fanno richiesta.

5.3. DIMISSIONE DEGLI OSPITI

5.3.1 Da parte del CSE

Le dimissioni dell'ospite da parte del servizio sono riconducibili principalmente a:

- aggravamento delle condizioni dell'ospite tale da rendere insufficienti le prestazioni erogate dal CSE
- miglioramento delle condizioni dell'ospite, o del suo contesto sociale, tali da rendere necessaria la modifica del Progetto Individuale
- assenze frequenti e/o prolungate, non giustificabili da motivi di salute certificati da un medico
- commissione di illeciti gravi da parte dell'ospite che rendano impossibile la prosecuzione della frequenza
- comportamenti che possono causare grave rischio per la sicurezza propria e altrui
- uscite non autorizzate o rientri al di fuori dell'orario stabilito
- violazioni ripetute degli accordi stabiliti, verbali o scritti

- comprovata inefficacia dell'intervento educativo da parte dell'équipe, tale da rendere necessario un ri-orientamento verso una destinazione più appropriata
- reiterata non-alleanza educativa con i riferimenti dell'ospite: familiari/tutori

ed eventualmente altro. Esse vengono comunicate:

-alla famiglia con un anticipo di almeno dieci giorni.

-all'ATS di riferimento e ai Servizi Sociali del Comune di residenza, rilasciando (se richiesta) una relazione dell'intervento svolto.

5.3.2 Da parte dell'ospite/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.

6. 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 annua, cui segue un colloquio con i familiari/tutori.

7. RETTA GIORNALIERA

Per quanto riguarda il costo dei servizi, si fa riferimento alle convenzioni stipulate con i Comuni e ai regolamenti di accesso in essere.

La retta è corrisposta dagli Enti Locali e dalle famiglie.

Nella retta sono comprese le prestazioni previste dal PEI, con le seguenti esclusioni: spese straordinarie, sollievi, soggiorni estivi, contributi parziali per attività extra, iscrizioni simboliche ad iniziative corsuali.

I pasti sono inclusi nella retta.

Di seguito vengono riportate alcune distinzioni negli importi in funzione del territorio di residenza.

7.1 PER I COMUNI DEL RHODENSE

Retta giornaliera:

- Full Time euro 41.23 + IVA 5%
 - Part Time 23,94 + IVA 5%
-
1. Quota a Carico della famiglia che non presenta ISEE
 - Full Time euro 6.00 + IVA 5%
 - Part Time euro 3.00 + IVA 5%Calcolati sui 235 giorni di apertura annua del servizio.

 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 = $(\text{ISEE} * 0,0001) + 4$ euroCalcolati sulla base delle effettive presenze al Centro.

7.2 PER I COMUNI FUORI RHODENSE

Retta giornaliera:

- Full Time euro 43,34 + IVA 5%
 - Part Time 25,25 + IVA 5%
- Calcolati sui 235 giorni di apertura annua del servizio.

8. 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:

- 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.

9. 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.

La soddisfazione degli operatori è rilevata dalla direzione e dallo staff di coordinamento, disponibili 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, disequilibrio 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.

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



Modulo per segnalazioni

Nome e Cognome
(facoltativo; necessario se si richiede risposta):

Cosa desidera comunicare?

- Reclamo Problema Suggerimento Apprezzamento

Inserire la comunicazione nel seguente spazio:

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

Il foglio può essere inserito nella cassetta delle lettere o inviato a: Centro Socio Educativo - Via Monasterolo, 3
– 20010 Vanzago (MI);
faxandolo al numero: 02.9354.1993
inviare una mail con il contenuto del presente modulo a:
info@centrodisabilivanzago.org

Grazie della collaborazione

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
(OSPITI DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO)

L'ospite può essere aiutato nella compilazione da persone esterne al Centro

Data:/...../.....

1	Frequenti volentieri il Centro?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde
2	Hai imparato qualcosa di nuovo?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde
3	Con gli educatori ti trovi bene?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde
4	Con gli altri ospiti ti trovi bene?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde
5	Mangi bene?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde
6	Ti piacciono le stanze del centro?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde
7	Ti piace come trascorri la giornata?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde
8	Quali sono le cose che preferisci fare:	
9	Ci sono delle cose che NON ti piace fare:	
10	Vorresti fare (altri interessi)	

Indica se sei soddisfatto di aver partecipato alle iniziative di:		
11	CURA DEL VERDE	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
12	ATTIVITA' MOTORIO-SENSORIALE	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
13	PROGETTO SCUOLA	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
14	LETTURA	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
15	ALTA FINANZA	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
16	METTO IN PAROLA	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
17	RE-BORN	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
18	CRETA	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
19	CARTOTECNICA	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
20	PODCAST	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
21	GALATEO	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
22	KIBO	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
23	SPORT	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa
24	FUMETTO	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> Indifferente / Non risponde <input type="checkbox"/> Non partecipa all'iniziativa

C'è qualcosa che vorresti aggiungere?

Il questionario è stato compilato:

- Da solo
- Con l'aiuto di un familiare
- Con l'aiuto di un amico/conoscente
-

Il questionario può essere inserito nella cassetta delle lettere del Centro;

inviato a: Centro Socio Educativo
Via Monasterolo, 3 – 20010 Vanzago (MI)
faxandolo al numero: 02.9354.1993

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
(FAMILIARI/TUTORI DI OSPITI DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO)
N.B.: IL QUESTIONARIO E' ANONIMO

Data/...../.....

SEZ. A – LA STRUTTURA

1	Come giudicate la qualità della struttura (ordine, pulizia, etc)?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
2	Come giudicate l'ambiente del Centro in quanto a: disposizione stanze, arredamento, attrezzature,....	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
3	Inserite eventuali altre osservazioni sulla struttura	

SEZ. B – L'ORGANIZZAZIONE

4	Come valutate il tipo di iniziative-attività che svolge il Vostro familiare presso il Centro?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
5	Le informazioni che ricevete sull'andamento del Vostro familiare vi sembrano sufficienti? Esprimete la vostra soddisfazione in merito.	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
6	Come valutate La supervisione di vostro figlio/a (igiene, alimentazione, farmaci, etc.)?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
7	Come valutate la disponibilità del personale educativo nei vostri confronti?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
8	Come valutate la disponibilità dei responsabili del Centro (direttore, coordinatore) nei vostri confronti?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa

SEZ. C – L'EFFICACIA

Per ognuno dei seguenti aspetti, indicate se vi sono stati, nell'ultimo anno, dei miglioramenti:		
9	Sa fare più cose	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
10	E' più positivo quando parla di sé	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
11	Si cura di più (igiene, abbigliamento, alimentazione,...)	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
12	Ha più voglia di fare	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
13	Si controlla di più	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
14	E' più tranquillo, sereno	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
15	E' più contento	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
16	Partecipa di più alla vita della famiglia	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
17	Desidera venire al Centro	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
18	Nel complesso che grado di soddisfazione esprimete sull'intervento del Centro?	<input type="checkbox"/> Elevato <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarso



Note e suggerimenti

**Il questionario può essere inserito nella cassetta delle lettere del Centro;
inviato a: Centro Socio Educativo - Via Monasterolo, 3 20010 Vanzago (MI)
faxandolo al numero: 02.9354.1993**