

Centro Socio-Educativo “LA VALLE DEL GRANELLO”

FAGNANO OLONA

CARTA DEI SERVIZI

Gennaio 2021

Sede legale e direzione:

Via E. Mattei 141 | 21040 Cislago
T. 02/49476538 | F. 02/39190482
amministrazione@granello-coop.it
info@granello-coop.it
C.F. e Partita IVA 01666500127
Registro delle Imprese di Varese n. 20073
www.granello-coop.com

Centro Stampa

Via E. Mattei 141 | 21040 Cislago
T. 02/96382587
direzionestampa@granello-coop.it

Spazio Lavoro

Via E. Mattei 141 | 21040 Cislago
T. 02/96409059
spaziolavoro@granello-coop.it

Servizi socio educativi

S.F.A Via E. Mattei 141 | 21040 Cislago
sfa@granello-coop.it
S.F.A Via Roma 35 | 21054 Fagnano Olona
sfa.fagnano@granello-coop.it
C.S.E. Via Vittoria 37 | 21050 Nizzolina di Marnate
csemarnate@granello-coop.it
C.S.E. Green Smile Via Patrioti 115 | 22070 Guanzate
cseguanzate@granello-coop.it

INDICE

1. INTRODUZIONE
2. PRESENTAZIONE
3. UTENZA
4. FINALITA' DEL SERVIZIO
5. SERVIZI OFFERTI
 - 5.1 Servizi complementari e di supporto
6. ATTIVITÀ
 - 6.1 Attività in sede
 - 6.2 Attività all'esterno
7. METODOLOGIA DI INTERVENTO
8. PERSONALE
9. FUNZIONAMENTO
 - 9.1 Giornata tipo
10. RELAZIONE CON LE FAMIGLIE
11. RETTA, AMMISSIONI E DIMISSIONI
12. CONVENZIONAMENTO CON IL COMUNE DI RESIDENZA
13. PUBBLICIZZAZIONE DEL SERVIZIO
14. GRADO DI SODDISFAZIONE E RECLAMI

1. INTRODUZIONE

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

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

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

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

2. PRESENTAZIONE

L'idea di attivare il progetto "Centro Socio-Educativo" nasce nel 2013 per arricchire l'opera avviata dalla Cooperativa "IL GRANELLO – Don Luigi Monza", fondata a Cislago nel 1987 con lo scopo di aiutare le persone con disabilità ad inserirsi nel mondo del lavoro.

Durante oltre venticinque anni di attività è andata sempre crescendo la qualità del servizio prestato agli utenti e alla comunità e nel 2009 si è dato vita al "Servizio Formazione Autonomia" con l'intento di offrire nuove opportunità educative e formative.

Il Servizio "Centro Socio-Educativo" è ubicato in Fagnano Olona, in via Roma 35 – VA. Per contatti con la dirigenza del servizio chiamare il numero 3771629485.

3. UTENZA

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

- Assolvimento obbligo scolastico.
- Conclusione percorso formativo c/o S.F.A.
- Disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio-sanitario.

Il centro può accogliere un massimo di 30 utenti con diverse disabilità psico-fisiche e medio-gravi, che non abbiano in atto patologie psichiatriche non compensate.

4. FINALITA' DEL SERVIZIO

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

- Potenziare le autonomie personali.
- Promuovere azioni di mantenimento e consolidamento delle capacità residue, delle abilità cognitive e del livello culturale.
- Favorire lo sviluppo e l'incremento della socializzazione, con attività finalizzate alla relazione con gli altri e all'integrazione con il territorio.
- Individuare e valorizzare abilità e competenze individuali attraverso un percorso educativo e formativo, individuale e di gruppo, sfruttando le specificità di ogni persona.
- Ove sia possibile, creare opportunità lavorative e occupazionali, attraverso strategie idonee al caso (terapia occupazionale, stage, borse lavoro e tirocini).
- Favorire interventi e/o strategie di inclusione attraverso forme di aggregazione e di partecipazione alla vita sociale del territorio.

5. SERVIZI OFFERTI

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

La partecipazione ai diversi laboratori e attività è basata sulle analisi degli elementi emersi all'interno del Progetto Educativo Individualizzato, redatto dall'equipe educativa dopo un periodo d'osservazione che avviene immediatamente dopo l'accesso al servizio e che solitamente ha una durata di circa un mese.

Ad ogni attività, così come scritto sotto, corrisponde un'area di competenza e di sviluppo come l'area cognitiva, delle autonomie di base e delle abilità emotivo-relazionali.

5.1. SERVIZI COMPLEMENTARI E DI SUPPORTO

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

Comprendono di norma:

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

6. ATTIVITA'

6.1. ATTIVITA' IN SEDE

- **Laboratorio cognitivo:** Divisi in piccoli gruppi si svolgono attività con le quali si punta a raggiungere e mantenere le varie abilità cognitive, ad aumentare la capacità di espressione verbale, le abilità mnemoniche, la comprensione, il vocabolario di parole conosciute e migliorare la pronuncia di queste ultime.
- **Laboratorio di cucina:** Divisi in due gruppi, base e avanzato;
 - Cucina base: apprendimento di ricette semplici e preparazione della prima colazione, avvicinamento ai fornelli e autonomia nell'esecuzione di passaggi basilari.
 - Cucina avanzata: manipolazione di diversi cibi, allenamento della motricità fine, apprendere la preparazione di ricette più complesse, imparare a seguire un procedimento e raccontarlo, riferimenti all'educazione alimentare.
- **Laboratorio artistico:** Trovare nuovi modi di esprimersi attraverso le diverse forme d'arte e utilizzando diversi strumenti, migliorare il controllo della manualità allenando la coordinazione oculo-manuale e preparazione di decorazioni per rendere l'ambiente più bello e accogliente.
- **Laboratorio dei manufatti:** Viene esercitata la manualità fine attraverso la creazione di prodotti e questo genera soddisfazione e appagamento nel vedere il proprio lavoro finito.
- **Attività teatrale:** Messa in scena di opere teatrali e musical, la cui realizzazione ha come obiettivo quello di usare il proprio corpo, la propria voce e il proprio modo di pensare in maniera diversa da quella che caratterizza la quotidianità, dando la possibilità a tutti di essere qualcosa di "nuovo", stimolando fantasia e idee e godendo della gratificazione del risultato finale: salire su un palco e poter far passare qualche ora piacevole ad altre persone.
- **Attività motoria passiva:** In questa attività vengono svolti principalmente esercizi per il mantenimento e il potenziamento del tono muscolare attraverso esercizi guidati da una musica di sottofondo, grazie alla quale si riesce a lavorare su questi obiettivi e allo stesso tempo rilassarsi.
- **Economia domestica:** Il lavoro punta al raggiungimento di diverse autonomie domestiche per rendere accogliente e pulito l'ambiente in cui si vive. Ci si concentra in particolar modo sulla pulizia degli spazi, sul lavaggio delle proprie stoviglie e sul mantenimento dell'ordine del centro.
- **Cineforum:** Visione di film, film d'animazione e documentari con discussioni e approfondimenti legati a temi di attualità, formazione e svago.
- **Laboratorio di musica:** Si tratta di un laboratorio dove sperimentare liberamente, esprimere se stessi utilizzando la voce e il corpo come strumenti,

sviluppando particolari capacità quali il saper seguire un ritmo, il coordinarsi con gli altri e il prestare attenzione al "direttore d'orchestra".

6.2. ATTIVITA' ALL'ESTERNO

- **Avvicinamento al teatro:** Vengono date le basi per recitare attraverso esercizi che aiutano a conoscere più a fondo sé stessi, a esprimersi, a muoversi in spazi delimitati e a interagire con gli altri. È uno stimolo per mettersi in gioco e sperimentarsi in diversi ruoli e questo permette anche l'abbattimento di diverse barriere culturali.
- **Attività motoria attiva:** Tenersi in forma attraverso esercizi per il mantenimento e il potenziamento del tono muscolare, esercizi di coordinazione, conoscenza del proprio corpo in relazione allo spazio, promozione della socializzazione attraverso gli sport di squadra e conoscenza delle regole e delle azioni base degli sport (calcio, atletica, basket, pallavolo, ecc.).
- **Autonomia residenziale:** all'interno del percorso del CSE uno degli obiettivi è quello di mantenere e stimolare l'autonomia acquisita. Proprio per perseguire questo obiettivo possono essere pensati dei progetti di "domicilio in itinere" presso l'appartamento della Cooperativa in via Buonarroti n.4, Turate. Il progetto sarà costruito con le modalità di volta in volta concordate con la famiglia e in linea con la Carta dei Servizi specifica del servizio appartamento.

7. METODOLOGIA DI INTERVENTO

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

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

I principali strumenti educativi sono: l'osservazione, la stesura del Progetto Educativo Individualizzato, la condivisione con i familiari degli obiettivi da raggiungere, la programmazione delle attività, il lavoro di rete con i diversi servizi ed enti territoriali, la verifica delle attività e del raggiungimento degli obiettivi e la supervisione del funzionamento dell'equipe.

Per ciascun utente viene stilato, in equipe, il Progetto Educativo Individualizzato all'interno del quale sono descritti gli obiettivi generali e specifici, basati sulle risorse e i bisogni della persona, che attraverso interventi e strategie mirate si auspica di portare a compimento.

Il PEI viene conservato nella cartella personale dell'utente insieme ad altra documentazione che costituisce la "storia" del percorso fatto all'interno del servizio.

8. PERSONALE

Viene garantito, attraverso il personale sotto indicato, il rapporto 1:5 previsto dalle norme vigenti:

- un coordinatore;
- educatori con titolo e/o specifica esperienza;
- personale A.S.A. o O.S.S.;
- maestri d'arte;
- operatori con specifica qualifica.

Il lavoro degli operatori viene verificato, supervisionato e supportato da uno psicologo, un assistente sociale o da un operatore psico-pedagogico.

Il Coordinatore si occupa dell'organizzazione trasversale delle attività e della gestione delle risorse complessive del centro.

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

- i diversi laboratori, stabilendo i propri ambiti di attività;
- redige il Progetto Educativo Individualizzato e ne verifica il raggiungimento degli obiettivi;
- instaura relazioni significative con gli utenti;
- si relaziona con le famiglie in modo costante per condividere al meglio il percorso educativo dell'utente.

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

I Maestri d'arte collaborano con il centro organizzando in base alle proprie competenze laboratori e attività e inserendosi attivamente nel lavoro d'equipe.

La struttura, inoltre, si avvale della collaborazione di personale volontario selezionato, al quale vengono dati gli strumenti e le nozioni necessarie a rendere il loro intervento ancor più efficace e funzionale. I volontari si inseriscono nelle varie attività e danno supporto attivo alle stesse, occupandosi talvolta dell'operatività, talvolta dell'utente.

9. FUNZIONAMENTO

Il centro è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:00, nel periodo che va da Settembre a Luglio.

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

La frequenza al centro può essere anche part-time sia nella formula antimeridiana (9-13.30) che in quella pomeridiana (11:30-16); in entrambi i casi è previsto il servizio mensa. Il pranzo viene consumato all'interno della struttura, negli spazi finalizzati alla "sala pranzo/ sala attività" rispettando le norme igienico sanitarie vigenti.

9.1. GIORNATA TIPO

Ore 9.00- 10.00 Accoglienza e merenda

Ore 10.00-11.30 Attività educative interne/esterne

Ore 11.30-12.00 Igiene personale e preparazione al pasto

Ore 12.00-13.30 Pasto, sistemazione della stanza e igiene personale

Ore 13.30-14.00 Relax

Ore 14.00-15.30 Attività educative interne/esterne

Ore 15.30-16.00 Sistemazione e preparazione per il rientro a casa

Ore 16.00 Uscita dal centro e rientro a casa.

10. RELAZIONE CON LE FAMIGLIE

Le relazioni tra il C.S.E. e le famiglie avvengono con modalità diverse:

- Il Coordinatore è disponibile, previo appuntamento, a colloqui personali.
- Il Coordinatore, insieme all'educatore referente effettua due incontri l'anno: il primo per presentare ai familiari il P.E.I., il secondo per valutare insieme il percorso svolto e il conseguimento degli obiettivi.
- Si terranno periodicamente riunioni informative di gruppo con i famigliari.

CONTATTI: è possibile richiedere gli appuntamenti individuali chiamando il numero 3771629485 negli orari di apertura del Servizio.

11. RETTA, AMMISSIONI E DIMISSIONI.

La retta mensile a utente sarà così ripartita:

retta euro 950.00 + i.v.a. al 5% ,

costo pasti euro 5.50 al pasto + i.v.a. al 4%

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

È possibile la frequenza Part-Time in verticale o in orizzontale e in tal caso la retta intera sarà di euro 600.00 + i.v.a. al 5%.

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

In caso di assenza dell'utente dal Servizio, fino al 15° giorno di assenza (sulle giornate di apertura mensile – mediamente 22/23 giornate) è dovuta la retta per intero, detratta la quota pasto giornaliera; a partire dal 16° giorno di assenza dal Servizio è dovuta la retta per il mantenimento del posto pari a euro 300.00 più i.v.a. al 5%.

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

- Trasporto.
- Vacanze estive.
- Eventuali gite / escursioni / ecc.

La RICHIESTA DI INSERIMENTO, corredata della documentazione attestante: lo stato di invalidità ed il riconoscimento ai sensi della L. 104 / 92 (se in possesso) e una dettagliata documentazione anamnestica, sanitaria e sociale, dovrà essere presentata alla Direzione della Coop. "Il Granello" .

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

Per accedere al CSE bisogna rivolgersi ai Servizi Sociali del comune di residenza o direttamente al nostro servizio, chiamando al numero 3771629485 dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 16:00.

L'equipe educativa ed il coordinatore esamineranno le domande pervenute e la documentazione allegata per valutare la sussistenza dei requisiti richiesti per l'accesso al Servizio e per definire i tempi di accesso e di osservazione.

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

- Alla realizzazione dei colloqui con i familiari / tutore / amministratore di sostegno.
- Alla valutazione testistica (nel caso di mancanza di test recenti, previa autorizzazione dei familiari di riferimento e/o tutori).
- All'organizzazione del periodo di osservazione diretta all'interno del Servizio e con possibile osservazione indiretta c/o l'abitazione del richiedente.
- Alla valutazione dei dati raccolti.
- Alla comunicazione dell'esito (positivo / negativo) alla domanda di inserimento.
- Organizzazione dell'inserimento.
- Contatti / accordi con Servizi Sociali territoriali di riferimento (comune di residenza/ Servizi ASL).

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

La RINUNCIA AL SERVIZIO avviene:

- Su richiesta dell'utente, della famiglia o del Servizio inviante.
- Su proposta dell'equipe educativa del Servizio.
- A fronte di una valutazione congiunta tra servizio, utente, famiglia e Servizio Sociale di riferimento e/o Ente inviante.

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

La comunicazione deve essere in forma scritta, deve indicare le motivazioni (inadeguatezza delle caratteristiche del personale o del servizio, passaggio ad un altro servizio per raggiungimento degli obiettivi o aggravamento della condizione, ecc.) ed essere inviata a ciascun attore coinvolto, cioè famiglia, Servizio Sociale comunale e Cooperativa.

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

12. CONVENZIONAMENTO CON IL COMUNE DI RESIDENZA

Nel caso in cui l'invio e la presa in carico dell'utente avviene da parte del Comune di residenza, la Coop. Stipulerà una Convenzione con l'Ente inviante. Nella Convenzione sarà indicata la durata dell'inserimento, la modalità di ammissione e dimissione, la natura dei servizi offerti e la modalità di valutazione, la determinazione della retta mensile e le modalità di liquidazione delle spettanze dovute.

13. PUBBLICIZZAZIONE DEL SERVIZIO.

Le attività del Servizio saranno pubblicizzate attraverso:

- Produzione di un giornalino proprio.
- Annunci e informative disponibili presso il sito web.
- Partecipazione ad eventi del territorio, attraverso modalità di volta in volta individuate.

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

14. GRADO DI SODDISFAZIONE E RECLAMI.

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

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

I dati relativi al sistema di valutazione, raccolti, elaborati e catalogati, saranno redatti attraverso un report che sarà distribuito agli utenti, ai familiari ed agli operatori afferenti ai Servizi di riferimento; inoltre saranno pubblicati sul sito della Coop. www.granello-coop.it.

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