




CARTA DEI SERVIZI

CENTRO SOCIO EDUCATIVO

L'AQUILONE

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

		CARTA DEL SERVIZIO CENTRO SOCIO EDUCATIVO L'AQUILONE			CS 7.04.01 Pag. 2 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	11	Giorgio Dalè	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

I Centri Socio Educativi sono regolati in base alla deliberazione della Regione Lombardia del 16 febbraio 2005, numero 20763 “. Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per le persone disabili”. Successivamente è intervenuto il decreto n.1254 del 15 febbraio 2010, che nell'allegato riporta "i requisiti minimi di esercizio oggi in vigore" per le unità d'offerta sociali, tra cui il CSE.

CHE COSA E'

Il Centro Socio Educativo della Cooperativa L'Aquilone è un servizio diurno per persone con disabilità medio lieve non riconducibile al sistema socio-sanitario.

Si colloca all'interno della rete socio assistenziale per persone con disabilità psicofisiche.

Gli interventi socio-educativi e socio-animativi hanno gli obiettivi di condurre le persone disabili:

- ad un'autonomia personale
- alla socializzazione tra loro e tra loro e la collettività
- mantenimento del livello culturale
- propedeutico all'inserimento nel mondo del lavoro


CHE COSA OFFRE

L'Aquilone offre un servizio aperto alla comunità territoriale con funzioni di accoglienza e supporto alla famiglia, teso a promuovere interventi educativi e riabilitativi progettati in base alle esigenze della persona. Sono possibili anche progettualità di formazione ed orientamento al lavoro, di produzione, condivisione e cultura, di miglior utilizzo del tempo libero. In particolare deve sviluppare il grado di autonomia personale e sociale e perseguire la finalità dell'integrazione nell'ambiente sociale e lavorativo

All'interno dell'offerta del servizio sono organizzati due moduli specifici:

AREA MANTENIMENTO

Gli utenti che sono stati valutati non adeguati ad un servizio SFA sono inseriti automaticamente nell'area mantenimento del CSE. Il loro inserimento si differenzia per la volontà di conservare le abilità svolte fino ad oggi, in quanto una loro diminuzione potrebbe significare una recessione dell'autonomia raggiunta creando insoddisfazione.

		CARTA DEL SERVIZIO CENTRO SOCIO EDUCATIVO L'AQUILONE			CS 7.04.01 Pag. 3 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	11	Giorgio Dalè	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

Il macro-obiettivo di quest'area è quello di mantenere le autonomie acquisite e di sviluppare l'aspetto della socializzazione.

Le ore dedicate ad attività esterne alla sede saranno massimo 10.

La verifica dello stato d'avanzamento del PEI è semestrale e/o al bisogno; durante la verifica è possibile fare delle variazioni allo stesso e valutare la fattibilità di frequenza del servizio.

AREA DELLO SVILUPPO

A quest'area accedono utenti con la possibilità di un passaggio al servizio SFA.

Diversamente da quanto descritto per l'area mantenimento il servizio si concentrerà in un percorso di acquisizione di competenze basilari e/o propedeutiche per raggiungere buoni livelli di autonomia.

Per questo motivo le ore dedicate all'attività esterna hanno l'obiettivo di raggiungere il tetto massimo di 12 ore, come stabilito dalle linee guida del Coordinamento Disabilità della Comunità Montana.


Per la determinazione del modulo osservazione e valutazione l'equipe operativa si confronterà con la famiglia e con il servizio inviante al fine di creare un percorso che rapidamente valorizzi capacità ed abilità acquisite nelle esperienze precedenti. Poiché l'obiettivo è quello di valorizzare ed accrescere l'autonomia si cerca mediante il modulo di osservazione di provare diverse attività per meglio comprendere le attitudini personali.

APERTURA ANNUALE

47 settimane per un minimo di 230 giorni.

ORARIO DEL SERVIZIO

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
8,30 / 16,00	8,30 / 16,00	8,30 / 16,00	8,30 / 16,00	8,30 / 16,00

		CARTA DEL SERVIZIO CENTRO SOCIO EDUCATIVO L'AQUILONE			CS 7.04.01 Pag. 4 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	11	Giorgio Dalè	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

ARTICOLAZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura è priva di barriere architettoniche.

Sono individuati i seguenti spazi:

- ✓ zona per smistamento contenitori e riscaldamento e conservazione dei cibi in quanto il servizio pasti è convenzionato con la ditta esterna GRA di Bertazzoni Paolo
- ✓ zona pranzo
- ✓ ufficio per attività amministrative e di segreteria
- ✓ spogliatoio e servizi igienici per personale e per utenza
- ✓ ripostiglio
- ✓ spazi ad uso collettivo, ricreativo e per lo svolgimento delle singole attività

CONTATTI:

Gardone V.T. (BS) Via Verdi 40/F

Cell 3455773432


indirizzo e-mail : cse@cooplaquilone.it

ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

Il rapporto educatore / utente è quello di un operatore socio educativo ogni 5 utenti frequentanti. L'articolazione organizzativa del Centro Socio Educativo si ispira al lavoro di gruppo ed è così strutturata:

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO Ha il compito di fornire un indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e verifica delle attività e dei percorsi educativi, della produzione di documentazione e comunicazioni, di attivare e promuovere corsi di aggiornamento e formazione, di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali della rete. È il referente istituzionale nei rapporti con famiglie ASST e Comuni.

IL COORDINATORE DEL SERVIZIO ha funzioni anche operative e ha il compito della gestione della programmazione settimanale d'intesa con gli educatori e di prendere decisione in merito alle diverse situazioni giornaliere e critiche, previo confronto con il responsabile. A fine mese predispone e consegna al responsabile tutta la documentazione necessaria all'ufficio

		CARTA DEL SERVIZIO CENTRO SOCIO EDUCATIVO L'AQUILONE			CS 7.04.01 Pag. 5 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	11	Giorgio Dalè	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

amministrativo. Inoltre tiene aggiornata la documentazione relativa al sistema qualità in collaborazione con il responsabile.

L'EQUIPE EDUCATIVA: è l'insieme degli educatori presenti nel centro ed è sede naturale della condivisione progettuale, del monitoraggio e della verifica dei risultati. Essa assicura la globalità dell'intervento educativo personalizzato e la coerenza del progetto della struttura. È l'organo di comunicazione tra gli operatori-educatori per creare uniformità e standardizzazione di qualità delle prestazioni. La sua mission è operare in modo standardizzato e congiunto per raggiungere le specificità delle esigenze e del fabbisogno socio-assistenziale ed educativo dell'utenza.

GLI EDUCATORI: attraverso la loro formazione e professionalità assicurano le funzioni educative attraverso:

- progettazione di interventi educativi finalizzati, dopo aver valutato le abilità e le potenzialità dei singoli soggetti;
- progettazione e gestione di attività di laboratorio in attività di gruppo o individuali;

Il loro scopo è quello di perseguire ed applicare condizioni migliorative e qualitative dell'ospitalità del Centro, attraverso la partecipazione attiva al gruppo di lavoro e la predisposizione di periodici momenti di incontro e confronto con utenti e famiglia.

Sulla base delle attività e della tipologia di utenze il Centro mette a disposizione, ore aggiuntive per potenziare, nell'area dello sviluppo l'inserimento ed integrazione dei progetti nel territorio. O per rispondere in modo adeguato anche a bisogni assistenziali.


All'interno del centro, sono presenti, a supporto delle diverse attività, i volontari e /o maestri d'arte dell'associazione il Filo dell'aquilone.

AMMISSIONE E DIMISSIONE

COME ACCEDERE

Per poter essere inseriti nel CSE è necessario attivare un percorso valutativo il cui scopo è: determinare la compatibilità della richiesta con il servizio, definire le prime linee guida del progetto educativo della persona, la tempistica di inserimento e le modalità di pagamento del servizio. che vede coinvolti i seguenti attori :

- il N.I.v.o.D nucleo integrato valutazione orientamento disabilità composto da un esponente


		CARTA DEL SERVIZIO CENTRO SOCIO EDUCATIVO L'AQUILONE			CS 7.04.01 Pag. 6 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	11	Giorgio Dalè	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

di CIVITAS e da un esponente di ASST

- Assistente sociale e/o psicologa ASST
- Assistente sociale del COMUNE DI RESIDENZA

Le fasi che si susseguono all'inserimento di una persona sono le seguenti:

FASE	ATTIVITA'	SERVIZI COINVOLTI	
<i>PRIMA FASE</i>	<i>Invio della richiesta</i>	<ul style="list-style-type: none"> • EOH territorialmente competente dell'ASST • Assistente sociale del comune di residenza 	<p>Formalizzano la richiesta di valutazione</p> <p>Redigono documentazione relativa al caso trattato e altre informazioni ritenute utili per la conoscenza della persona</p> <p>Inviano la richiesta al Nucleo Servizi Handicap dell'ASST SPEDALI Civili presidio territoriale Valle Trompia e per conoscenza al coordinamento Disabilità della Comunità Montana</p>
<i>SECONDA FASE</i>	<i>Valutazione di pertinenza e ricerca e individuazione del servizio</i>	<ul style="list-style-type: none"> • N I v.o.D. 	<p>Esaminano la documentazione</p> <p>Individuano la tipologia del servizio idoneo</p> <p>Esprimono parere di pertinenza</p> <p>Procedono nella ricerca del servizio più aderente alle caratteristiche della persona anche effettuando incontri con i servizi candidati</p>
<i>TERZA FASE</i>	<i>invio del parere di pertinenza</i>	N I v.o.D	Invia alle EOH territorialmente competente, al Comune di residenza e al Coordinatore del Servizio individuato, il parere di pertinenza e la documentazione inerente al caso
<i>QUARTA FASE</i>	<i>Presentazione del caso</i>	EOH Il servizio	<p>Procede al contatto con il servizio individuato e alla presentazione del caso</p> <p>Viene specificata l'ipotesi della data di inserimento o della relativa lista d'attesa .</p>
<i>QUINTA FASE</i>	<i>Definizione degli obiettivi del progetto</i>	<ul style="list-style-type: none"> • EOH • Il servizio • la famiglia 	Vengono definiti gli obiettivi del progetto individualizzato (PEI) in risposta ai bisogni, ai desideri e alle aspettative della persona .

		CARTA DEL SERVIZIO CENTRO SOCIO EDUCATIVO L'AQUILONE			CS 7.04.01 Pag. 7 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	11	Giorgio Dalè	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	


ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

- Durante la prima fase d'inserimento l'équipe del CSE verifica con appropriati strumenti osservativi l'adeguatezza del soggetto al servizio e la compatibilità con gli altri ospiti
- Entro un mese dall'ingresso della persona viene definito il Progetto Educativo Individualizzato (PEI) d'ingresso con validità di sei mesi sulla base degli obiettivi definiti nella relazione psicosociale dell'ASST e da ulteriori informazioni sui bisogni della persona emersi nell'incontro di presentazione del caso alla presenza della famiglia e dell'ASST.
- All'ospite viene assegnato un educatore di riferimento che ha il compito di facilitare le relazioni, individuare le risorse e i bisogni, redigere un primo orientamento educativo. Il periodo di prova si trasforma automaticamente in inserimento definitivo senza nessuna formalizzazione. Qualora emergessero elementi o incompatibilità il responsabile del servizio fissa un incontro con i referenti del territorio per discutere l'eventuale dimissione dell'ospite.

DIMISSIONI DI UN OSPITE

Le dimissioni dell'ospite devono essere comunicate al N I v.o.D. e possono avvenire su richiesta della famiglia (dimissioni volontarie) su richiesta del Responsabile del CSE, previo parere EQUIPE E.O.H -Assistente sociale del Comune di residenza. su richiesta EOH per i seguenti motivi:

- Particolari situazioni patologiche croniche o acute
- Particolari comportamenti problematici
- Il mutare delle condizioni che hanno determinato l'inserimento
- La necessità di un intervento più idoneo
- Il non rispetto degli impegni economici.

		CARTA DEL SERVIZIO CENTRO SOCIO EDUCATIVO L'AQUILONE			CS 7.04.01 Pag. 8 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	11	Giorgio Dalè	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

ATTIVITÀ

Il CSE, nel rispetto delle sue finalità, deve aiutare gli utenti a raggiungere un più adeguato rapporto con sé stessi, con gli altri e con l'ambiente nonché a cercare di acquisire comportamenti e funzioni indispensabili per la vita quotidiana.


Gli interventi mirano alla crescita evolutiva dei soggetti nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione e potenziamento delle abilità spendibili nella vita quotidiana.

Le attività sono adeguate alle diverse tipologie di utenti e si differenziano per l'impegno richiesto agli stessi e per gli obiettivi definiti nei PEI.

Le attività del C.S.E. sono organizzate in laboratori di cui sono principale riferimento gli operatori, tesi a definire la progettazione, le modalità osservative e applicative e le varie modalità di verifica. Le attività intendono prendere in considerazione la complessiva realtà umana, quindi tentando di dare risposte complessive e globali ma anche mirate e personalizzate a tutti gli utenti inseriti.

Area delle autonomie personali	Progetto "Quasi a Casa" presso La casa dell'Aquilone (autonomie domestiche), attività interne per la cura di sé e dei propri spazi di vita
Area benessere psicofisico	Piscina, Palestra, Danzaterapia, Shiatsu, Attività motoria.
Area relazionale-affettiva	Possibilità di consulenza con psicologo, Spazio futuro (possibilità di scelta e autodeterminazione)
Area dello sviluppo personale e dell'apprendimento	Laboratori d'Arte con consulenti esterni e volontari (espressione secondo le varie forme d'arte), Laboratorio Social Media (espressione tramite strumenti sociali e tecnologici) Teatro con associazioni esterne, Laboratori manuali.
Area socializzazione e inclusione	Uscite, Attività esterne, Archivi Parrocchiali, Bar Oratorio, Attività di tempo libero serale con i volontari del Filo dell'Aquilone, Soggiorni Estivi concordati con i familiari, Verde in piazza (gestione aree verdi), Biblioteca, Piazza pulita (pulizia aree del territorio)
Area Progetti Formativi Individuali	Tirocini Extracurricolari presso Supermercati, biblioteche, attività commerciali private

I laboratori sopra indicati non devono essere intesi come le uniche proposte da realizzare. Partendo dalle necessità, dai desideri e dalle aspirazioni degli utenti inseriti, dai consigli e dai suggerimenti dei famigliari, dei nostri volontari, siamo attenti a creare nuove proposte e altri laboratori.

		CARTA DEL SERVIZIO CENTRO SOCIO EDUCATIVO L'AQUILONE			CS 7.04.01 Pag. 9 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	11	Giorgio Dalè	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

DIRITTI DELLE PERSONE ISCRITTE AL SERVIZIO E DELLA LORO FAMIGLIA

Crediamo che ulteriore ed imprescindibile elemento di qualità sia la valorizzazione dei diritti degli ospiti e delle loro famiglie, che di seguito vengono elencati:

LA PERSONA DISABILE HA DIRITTO:

- ad esprimersi per quello che è;
- ad essere ascoltato per essere meglio compreso nei suoi bisogni;
- al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita;
- all'educazione, all'assistenza e alla cura della sua persona nel rispetto della dignità umana e del principio di autodeterminazione;
- all'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del territorio.


LA FAMIGLIA HA DIRITTO:

- all'informazione relativa alle attività del C.S.E;
- ad essere coinvolta nella formulazione dei progetti di presa in carico;
- a ricevere in forma scritta la valutazione globale espressa dall'equipe operativa in merito all'intervento programmato nei confronti del proprio figlio;
- a partecipare alla vita del C.S.E. nelle modalità concordate con l'equipe educativa;
- alla segretezza sui dati relativi al proprio figlio in base alla legge sulla privacy;
- a presentare reclami secondo le modalità indicate nella gestione reclami

DOVERI

LA PERSONA DISABILE e la sua famiglia hanno il **dovere** di:

- rispettare il personale
- informare tempestivamente i responsabili del servizio dell'intenzione di rinunciare ad attività e prestazioni programmate
- attenersi alle regole interne della struttura
- rispettare i pagamenti della retta mensile e per i servizi non inclusi, quali trasporto e/o mensa
- collaborare al fine di permettere che il progetto educativo e le attività svolte possano essere sviluppate al meglio.

		CARTA DEL SERVIZIO CENTRO SOCIO EDUCATIVO L'AQUILONE			CS 7.04.01 Pag. 10 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	11	Giorgio Dalè	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

INCONTRI CON I FAMILIARI

○ Incontri Collettivi

Sono previsti almeno due incontri collettivi per favorire lo scambio di informazioni e l'integrazione tra le famiglie e il servizio e per incoraggiare la riflessione sulle attività. A tali incontri sono presenti il responsabile del servizio, il coordinatore e gli operatori del servizio.

○ Incontri con singola famiglia

Il CSE programma almeno 2 incontri all'anno che coinvolgono la famiglia e/o l'ospite, gli operatori del territorio (ASST e Comune), il personale di riferimento e il responsabile del servizio. Inoltre su richiesta delle parti coinvolte possono essere concordati ulteriori incontri.

SERVIZIO RISTORAZIONE

Il CSE garantisce il pranzo e il servizio è fornito da una ditta esterna; il menù viene concordato con la famiglia, la persona e il personale del servizio, tenendo conto delle esigenze nutrizionali e dietetiche dei singoli.

Eventuali cibi o bevande particolari non previste dal suddetto menù devono essere fornite direttamente dalla famiglia.

Ogni problema di intolleranza alimentare, allergie, necessità di seguire una dieta specifica, o qualsiasi altra esigenza particolare, deve essere comunicata agli operatori del servizio al momento dell'inserimento o qualora ve ne fosse bisogno e inoltre deve essere consegnata la relativa documentazione prodotta dallo specialista.


COME ARRIVARE AL CSE

Il Centro è sito a Gardone V.T. in via Marconi 40/F ed è raggiungibile dalla statale Valle Trompia con mezzi di trasporto personali e mediante mezzi pubblici (fermata dell'autobus vicino alla chiesa parrocchiale d'Inzino a 300 metri).

VISITE AL CSE

Il Servizio può essere visitato da parte di familiari e utenti per eventuali inserimenti previo accordo con il responsabile del servizio.

È possibile prendere un appuntamento al numero 3455773432

		CARTA DEL SERVIZIO CENTRO SOCIO EDUCATIVO L'AQUILONE			CS 7.04.01 Pag. 11 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	11	Giorgio Dalè	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

SISTEMA DI QUALITÀ

Il CSE è certificato ai sensi dello standard internazionale ISO 9001:2015. Ciò significa che il suo processo di funzionamento è codificato e deve tendere al continuo miglioramento dei propri servizi al fine di raggiungere la soddisfazione dei propri ospiti.

Un'attenzione particolare è rivolta all'ottimizzazione dell'impiego delle risorse, umane e strutturali, al fine di creare sinergie tali da offrire un servizio ricco e ben gestito ed evitare gli sprechi.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI, DELLE FAMIGLIE, CAREGIVER E DEGLI OPERATORI

La valutazione delle qualità è l'azione che permette di valutare l'efficacia e l'efficienza del servizio attraverso la verifica del grado di soddisfazione dell'ospite e delle famiglie. A tal fine viene richiesto di compilare ogni anno, di norma, nel mese di dicembre, un questionario di soddisfazione (Mod. 7.10.09), i cui dati vengono analizzati dalla direzione della CSE al fine di trarre spunti per migliorare la qualità dei propri servizi. Il risultato dell'elaborazione dei dati, raccolti in forma anonima, viene illustrato alle famiglie/ospiti in un apposito incontro.


Di norma una volta all'anno viene rilevato il clima interno del personale. L'attività è svolta in forma anonima tramite questionario (Mod. 7.10.06), i risultati vengono illustrati agli stessi operatori a cura del responsabile del servizio il quale valuterà possibili azioni di miglioramento in accordo con il responsabile delle Risorse Umane.

SITO DELLA COOPERATIVA

Il sito della cooperativa è: www.laquilonegvt.org

DEPOSITO CAUZIONALE

Al momento dell'inserimento non è previsto alcun deposito cauzionale.

		CARTA DEL SERVIZIO CENTRO SOCIO EDUCATIVO L'AQUILONE			CS 7.04.01 Pag. 12 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	11	Giorgio Dalè	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

RICONOSCIMENTO DELL'OPERATORE

Tutti gli operatori del Centro sono muniti di cartellino di riconoscimento completo di foto, nome e cognome e qualifica.

RECLAMI

Il Centro tiene in grande considerazione la percezione che l'utente e la sua famiglia hanno della qualità dei servizi erogati ed è costantemente attento a rilevare ogni forma di insoddisfazione manifesta o di contestazione esposta. Tutti gli operatori del centro, qualunque sia il ruolo ricoperto all'interno dell'organizzazione, prestano attenzione alle valutazioni dell'utente e della sua famiglia nei confronti del servizio e si impegnano a cogliere le manifestazioni di disagio nel caso l'utente non sia in grado di presentare formalmente reclamo. La risoluzione del reclamo, espresso o inespresso, deve essere rapidamente individuata e comunicata all'utente e/o famiglia che aveva presentato disappunto.

Le modalità previste per esporre formalmente il reclamo sono: colloquio con educatore e/o con responsabile del Centro oppure reclamo scritto fatto pervenire su modulistica fornita direttamente dal centro o su carta libera.

Questa Carta dei Servizi è stata redatta dal Responsabile e approvata dal Consiglio di Amministrazione. La stessa è aggiornata annualmente, di norma, all'inizio dell'anno. Salvo diverse disposizioni del Consiglio di Amministrazione, la prossima revisione è prevista per la fine di DICEMBRE 2023.

Questa carta dei servizi è la n.11 del 10/01/2023