

Carta dei Servizi

**Centro Socio Educativo
“IL TULIPANO”**

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale si intende fornire alla popolazione, agli enti territoriali e alle famiglie degli utenti tutte le informazioni relative al servizio offerto dal Centro Socio Educativo "Il Tulipano".

Secondo le ultime indicazioni di legge, la Carta dei Servizi viene infatti considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi ha la seguenti **finalità**:

- fornire agli utenti e alle loro famiglie informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti attraverso azioni di verifica e monitoraggio;

Il C.S.E. rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio;
- l'organizzazione del servizio;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e di reclamo.

Quali sono i principi a cui si ispira la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi adottata presso il C.S.E. "Il Tulipano" risponde ai seguenti principi:

- **eguaglianza**: il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche;
- **imparzialità**: i comportamenti del personale del C.S.E. nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;
- **continuità**: l'erogazione del servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati;

- **partecipazione:** gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali) e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il servizio;
- **efficienza ed efficacia:** il servizio C.S.E. "Il Tulipano" viene erogato mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

PRESENTAZIONE CENTRO SOCIO EDUCATIVO "IL TULIPANO"

Sede del Servizio e Ente Gestore

La sede del Servizio è collocata al seguente indirizzo:

Centro Socio Educativo "Il Tulipano"

Mazzano, Via Mazzini 85

Tel. 030/2629716 – fax 030/2121073

Il servizio è gestito dalla:

Società Cooperativa Sociale La Rondine Onlus

Con sede a Mazzano, via Mazzini 85

Tel. 030/2629716 – Fax 030/2121073

e-mail: segreteria@larondinecoop.it

La Cooperativa Sociale La Rondine, in qualità di Ente gestore di servizi per la disabilità, opera sul territorio della Provincia di Brescia-Est con i seguenti scopi e ideali:

- realizzare e gestire i servizi a favore delle persone disabili intellettive e relazionali;
- fornire aiuto e assistenza ai disabili intellettivi e relazionali e alle loro famiglie attraverso un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale;
- tutelare il loro diritto alla "qualità della vita" attraverso la realizzazione di progetti globali;
- promuovere la cultura della diversità nella logica dell'integrazione sociale della persona con disabilità;
- garantire la qualità delle prestazioni erogate dai servizi;
- gestire i seguenti servizi (diurni e residenziale) per disabili in collaborazione con le istituzioni del territorio:

- o **Centro Socio Educativo "Il Tulipano"**

Via Mazzini 85, 25080 Mazzano

Tel 030/2629716 – fax 030/2121073

- **Servizio di Formazione all'Autonomia "Il Girasole"**

Via Mazzini 85, 25080 Mazzano

Tel 030/2629716 - fax 030/2121073

- **Comunità Alloggio "Itaca"**

Via Mazzini 87, 25080 Mazzano

Tel. 030/2120769 - fax 030/2121073

Mission del Centro Socio Educativo “Il Tulipano”

Il Centro Socio Educativo “Il Tulipano” mira alla crescita evolutiva dei soggetti nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione con l’obiettivo, da un lato di sviluppare le capacità residue, dall’altro di operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti. A tal fine il servizio assicura ai propri utenti la specifica e continua assistenza, nonché interventi socio educativi e riabilitativi mirati e personalizzati. La metodologia di lavoro, dunque, ha quale base la realizzazione di progetti educativi individualizzati redatti per ogni ospite e gestiti sulla base di un progetto complessivo del servizio. Per la realizzazione degli obiettivi posti al servizio la metodologia di lavoro è improntata alla redazione di un Progetto Educativo Individuale (P.E.I.) come strumento di attivazione di percorsi differenziati per l’autonomia, l’abilitazione e la socializzazione. Il progetto viene redatto dall’équipe educativa in collaborazione con l’ente territoriale e gli enti socio-sanitari competenti e con la famiglia.

Coinvolgere all’interno della progettazione degli interventi sui casi le Istituzioni titolari è strumento di promozione di una logica del servizio che superi una concezione dell’erogazione del servizio per prestazioni separate ma intendendo concorrere alla promozione territoriale di un servizio che si fonda su una logica di lavoro di rete, in cui la partecipazione dei diversi attori rappresenta un elemento di co/progettazione territoriale e capacità di sfruttare le risorse disponibili nella logica dell’integrazione.

Finalità

Il C.S.E. si connota quale struttura d’appoggio e di sostegno alla vita familiare e di relazione, offrendo agli utenti specifica e continua assistenza attraverso interventi socio-educativi-riabilitativi mirati e personalizzati. Sono possibili anche progettualità di formazione e addestramento esterno (esercitazioni all’autonomia), di produzione e condivisione di cultura, di miglior utilizzo del tempo libero. Particolare attenzione è dedicata alla realizzazione di un ambiente relazionale significativo, necessario al perseguimento della valorizzazione delle relazioni interpersonali e soprattutto in ambito socio-educativo. Il fine primario è lo sviluppo-mantenimento delle competenze personali e sociali.

Destinatari

Il Centro Socio Educativo (C.S.E.) “Il Tulipano” è un servizio diurno che si rivolge a persone con disabilità di ambo i sessi, di età superiore compresa tra i 18 e i 65 anni, con limitazioni dell'autonomia personale e sociale riconducibili al settore socio-assistenziale.

Accessibilità

Il C.S.E. “Il Tulipano” è una struttura autorizzata per 15 utenti (copresenti), provenienti dai Comuni rientranti nel Distretto 3- Brescia Est ovvero appartenenti a distretti altri della Provincia di Brescia, in caso di residua capienza rispetto alla ricettività massima consentita.

È previsto l'inserimento sia a tempo pieno (35 ore settimanali) che a part-time (fino a 20 ore settimanali).

È garantita l'apertura settimanale dal lunedì al venerdì (fatti salvi i giorni festivi) per almeno 7 ore giornaliere (dalle 9.00 alle 16.00).

I periodi di chiusura previsti sono indicativamente 3 settimane nel mese di agosto e una settimana in coincidenza delle festività religiose (Natale e Pasqua).

Localizzazione

La sede è ubicata nella zona residenziale di Mazzano, servita dai mezzi di trasporto pubblici, adiacente ai servizi comunali e ai servizi di pronto soccorso del territorio, nonché prossima al centro commerciale della zona.

La sede gode di un ampio spazio verde antistante e retrostante, adibito a laboratorio di floricoltura e orticoltura.

La struttura è priva di barriere architettoniche, di barriere sensoriali e della comunicazione, nel rispetto degli standard previsti dalla normativa vigente.

L'articolazione della sede prevede:

- zona ricreativa per attività di gruppo;
- zona relax;
- zona pranzo;
- laboratorio di cucina;
- laboratorio di attività manuali;
- laboratorio di informatica e attività cognitive e spazio ufficio;
- due bagni attrezzati;

- 1 bagno per il personale educativo.

Organizzazione del servizio

Il C.S.E. "Il Tulipano" si pone come servizio a ciclo diurno di appoggio e sollievo alla famiglia offrendo spazi educativi, (ri)abilitativi, assistenziali, ricreativi e favorendo l'integrazione sociale degli utenti nel territorio di appartenenza. Il C.S.E. ha come finalità il benessere globale della persona disabile e il miglioramento della sua qualità di vita.

A tale fine il servizio offre ai propri utenti:

- Attività di autonomia personale (spesa in autonomia, educazione stradale, utilizzo mezzi pubblici, utilizzo del denaro);
- Attività di educazione domestica;
- Attività psico-motorie (nuoto ed acquaticità, attività motorie e di palestra, ricreazione equestre e cura animali);
- Attività di socializzazione e ricreative (feste e uscite socializzanti sul territorio, iniziative in collaborazione con i servizi e con le associazioni di volontariato del territorio);
- Attività di laboratorio ed espressivo-artistiche (laboratorio di pittura, laboratorio di pittura su vetro, decoupage, floricoltura ed orticoltura, attività di teatro e bioenergetica-musicale);
- Attività cognitive (laboratorio di letto-scrittura, laboratorio-redazione giornalino).

Orari ed attività del C.S.E.

Il C.S.E. è un servizio diurno; accoglie persone con disabilità di fascia medio-grave che non presentano gravi compromissioni delle autonomie e delle funzioni elementari e necessitano di interventi assistenziali, educativi e riabilitativi.

La struttura, autorizzata per 15 posti funziona dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.30 per minimo 230 giorni all'anno all'anno. Tale tempo di apertura non include l'attività di programmazione. Sono previsti periodi di chiusura in coincidenza con le vacanze estive e le festività religiose.

All'inizio di ogni anno viene predisposto un piano di attività per l'utenza del servizio.

Di seguito si riporta schema della partizione della giornata presso il Centro:

9.00 / 9.30 Accoglienza degli utenti al C.S.E.;

9.30 /12.30 Svolgimento delle attività in programma per la mattina;

12.30/ 14.00 pausa pranzo;

14.00 / 15.30 Svolgimento delle attività programmate per il pomeriggio;

15.30 / 16.00 merenda e preparazione al rientro a casa;

Le attività realizzate attengono a specifici campi di intervento di seguito riassunti. Si considerano anche i Servizi Complementari e Integrativi.

ATTIVITÀ PRIMARIE

Il piano delle attività è personalizzato in base all'analisi degli interessi, delle competenze, delle difficoltà e dei bisogni degli utenti. L'equipe predispone per ogni utente un Progetto Educativo Personalizzato coerente con il progetto di struttura e con il piano delle attività annuali.

Nel corso dell'anno sono previsti momenti per la valutazione e verifica del PEI sia finale che in itinere. Sono inoltre previsti momenti di informazione e coinvolgimento partecipativo dei familiari rispetto al progetto generale.

Costituiscono l'insieme delle prestazioni finalizzate alla realizzazione delle attività educative e formative per il raggiungimento degli obiettivi nel rispetto del PEI.

- Autonomia personale
- Attività psico/motorie
- Attività cognitive
- Attività di laboratori interni
- Attività socializzanti
- Attività esterne (esercitazioni all'autonomia)

Nel Servizio inoltre si realizzano attività specifiche di coinvolgimento delle famiglie e dei parenti degli ospiti rispetto alle attività interne, alle attività esterne e alla progettazione individualizzata.

SERVIZI COMPLEMENTARI E DI SUPPORTO

Costituiscono l'insieme delle prestazioni che contribuiscono a sviluppare, integrare e migliorare la funzionalità e l'erogazione dei servizi primari. Comprendono di norma:

- Pranzo (consumazione esterna);

- servizio di trasporto (da effettuare per raggiungere le sedi delle attività esterne organizzate dal Centro);
- servizio di manutenzione e pulizia.

SERVIZI INTEGRATIVI

Costituiscono progetti ricreativi e educativo-culturali da svolgersi sia presso il Centro sia al di fuori dello stesso (es. soggiorni marini, gite organizzate nel week-end, uscite serali, gite culturali).

ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

Le figure professionali che operano al C.S.E. "Il Tulipano"

L'équipe operante presso il C.S.E. è costituita dalle seguenti figure professionali:

1. responsabile di area;
1. psicologo coordinatore;
- n. educatori professionali (numero proporzionato al numero di utenti co-presenti nel rispetto del rapporto 1/5).

L'articolazione organizzativa dell'attività del centro è ispirata al lavoro di gruppo e pertanto presso il Centro opera stabilmente:

- l'Equipe educativa: sede naturale della condivisione progettuale, del monitoraggio e della verifica dei risultati. Assicura la globalità dell'intervento educativo personalizzato e la coerenza con il Progetto Generale della struttura. E' costituita dal Responsabile di Area, dal Coordinatore del Centro e dagli educatori e si riunisce di norma settimanalmente per due ore;
- Il Responsabile di Area: ha la responsabilità generale del servizio, predispone il piano formativo per l'Equipe, presiede l'Equipe settimanale, seleziona il personale, cura i rapporti con gli enti territoriali e Socio-Sanitari di competenza;
- Il coordinatore: ha la responsabilità dell'organizzazione interna del servizio, dell'intervento educativo contenuto nel piano delle attività e nelle programmazioni annuali elaborate di intesa con gli educatori all'inizio dell'anno di lavoro. Ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e di verifica delle attività e dei percorsi educativi, della produzione di documentazioni e comunicazioni nonché dell'aggiornamento delle cartelle utenti; organizza e presiede gli incontri con i familiari;
- Gli educatori: assicurano le funzioni educative attraverso:
 - o Progettazione di interventi educativi finalizzati, previa valutazione delle abilità-potenzialità dei singoli utenti;
 - o Organizzazione e gestione di attività di laboratorio, attività esterne, attività di gruppo e attività individuali;

Gli educatori sono inoltre impegnati nel perseguire ed applicare le condizioni migliorative e qualitative della ospitalità del Centro, attraverso la partecipazione

attiva al lavoro di gruppo e la predisposizione di periodici momenti di incontro e confronto con gli utenti e i loro familiari.

L'equipe del Centro può essere integrata da altre professionalità di supporto e di integrazione operativa quali: volontari del servizio civile, soggetti del volontariato, tirocinanti.

L'attività del centro è adeguatamente documentata con particolare riferimento a:

- programmazione generale;
- schede dei progetti individuali e verifiche degli interventi;
- diario delle attività;
- redazione e aggiornamento del diario personale dell'utente;
- verbali degli incontri e delle riunioni di servizio;
- registro presenza utenti;
- registro/schede di presenza degli operatori;
- interventi e percorsi di formazione.

L'organigramma del personale prevede le professionalità necessarie per lo svolgimento delle funzioni di responsabilità, coordinamento del servizio e assistenza educativa.

Piano di formazione

Per garantire un migliore svolgimento del lavoro educativo/formativo dell'equipe, sono previste due modalità formative:

1. percorsi di autoformazione interni all'equipe;
2. percorsi di formazione con figure esterne di supporto alla progettazione del C.S.E.;

Obiettivi generali:

- approfondimenti teorici sul lavoro di educatore;
- lavoro sulle motivazioni degli operatori;
- approfondimento sul lavoro di rete;
- acquisizione di un linguaggio comune;
- acquisizione di una metodologia comune e condivisa;
- messa a punto di strategie educative condivise;
- approfondimento degli strumenti educativi da adottare nella conduzione delle attività, in particolare per il tramite di:
 - i. un progetto comune;
 - ii. un piano delle attività;
 - iii. una programmazione di laboratorio;
 - iv. un PEP o PEI;
 - v. la scelta di materiali e attrezzature;
 - vi. l'organizzazione di spazi e tempi;
 - vii. la documentazione;
 - viii. l'osservazione;
 - ix. la valutazione/verifica.

Procedure di accoglienza e dimissione degli ospiti

La procedura di ammissione, presa in carico e dimissione dal C.S.E. avviene secondo la seguente procedura:

1. la richiesta di inserimento è formulata dagli uffici Socio-Sanitari attraverso la mediazione dei servizi sociali territoriali;
2. il Coordinatore del Servizio valuta l'ammissibilità del caso e si accerta della disponibilità di posto;
3. si richiede al Comune di residenza dell'utente l'impegno di spesa per l'assunzione dell'onere di retta;
4. si potrà procedere all'inserimento con una fase di osservazione della durata di tre mesi durante i quali si terranno incontri con i servizi invianti per un'approfondita presentazione del caso sul piano clinico e sociale, incontri con la famiglia/tutore per raccogliere preziose informazioni per una migliore conoscenza della persona, ottenere la condivisione sui contenuti e sugli obiettivi del progetto individualizzato, mantenere rapporti significativi tra l'ospite ed i suoi familiari;
5. completata la fase di osservazione e ritenuto positivo l'inserimento al C.S.E. verrà stilato il Progetto Educativo Individualizzato dell'utente;
6. le eventuali richieste di dimissioni verranno valutate congiuntamente con i servizi invianti, con la famiglia/tutore, al fine di individuarne i motivi e per accompagnare l'utente verso un progetto individuale più adeguato. La dimissione risulterà effettiva, con sospensione della retta, al ricevimento della comunicazione di interruzione frequenza da parte dell'E.O.H. di riferimento.

Elenco dei documenti per l'inserimento

- Documenti personali dell'ospite:
- codice fiscale
- carta d'identità
- fotocopia del verbale di invalidità civile
- fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L.104/92
- fotocopia del decreto di interdizione e/o inabilitazione
- dati anagrafici e recapiti del tutore e/o curatore
- elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili

- dichiarazione di consenso al trattamento dei dati

Retta

La definizione della retta varia annualmente in corrispondenza di alcune variabili incidenti (aumento costi personale, quota della ex Circolare 4, ecc.).

Entro il 10 dicembre di ogni anno l'ente Gestore si impegna a comunicare agli enti territoriali la retta mensile decorrente per l'anno successivo, diversificata per moduli (tempo pieno, part-time - verticale/orizzontale) e definita su un costo di frequenza giornaliero.

Tale retta viene emessa a carico dei rispettivi Comuni di residenza degli utenti ovvero direttamente alle famiglie, a seconda degli accordi presi in fase di inserimento.

Tale retta non include i pasti, che verranno fatturati mensilmente applicando un costo definito annualmente.

Il servizio trasporto presso le sedi deputate allo svolgimento delle attività programmate rientra nella retta giornaliera.

Il servizio trasporto dal domicilio al Servizio e viceversa non rientra nelle attività ordinarie: l'Ente Gestore, valutata la propria disponibilità di risorse, può offrire anche questo servizio integrativo, previo accordo economico con la famiglia e/o il Comune di Residenza.

Si ritiene parte integrante della presente Carta dei Servizi l'allegato inerente la definizione delle rette in vigore.

La fatturazione delle giornate di servizio perse per assenze dell'utente, verrà decurtata nella misura del 50% a partire dal 30° giorno di assenza consecutiva.

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 manifestata o di contestazione esposta. Tutti gli operatori del Centro qualunque sia il ruolo ricoperto all'interno della organizzazione, prestano attenzione alle valutazioni dell'utente e della sua famiglia nei confronti del servizio e si impegnano a cogliere le manifestazioni di disagio soprattutto ne casi in cui l'utente non sia in grado di

presentare formalmente reclamo. Di regola la contestazione deve essere risolta rapidamente e il reclamante ha il diritto di essere informato delle decisioni prese e delle azioni svolte per la risoluzione del reclamo. Se il reclamo non ha possibilità di risoluzione immediata né futura, perché per sua natura indipendente dalle capacità di risoluzione dell'Ente, il reclamante deve esserne ugualmente informato. Le modalità previste per esporre formale reclamo sono: colloquio con gli educatori, assemblea con i genitori, colloquio con il responsabile del servizio sociale, e reclamo scritto.

ALLEGATO 1

DEFINIZIONE RETTE CENTRO SOCIO EDUCATIVO

DECORRENZA: 01/01/2015 – 31/12/2015

Le rette del C.S.E. Il Tulipano per l'anno 2015 subiranno l'aumento di € 1,00 si articoleranno come di seguito declinato:

| | COSTO GIORNALIERO | COSTO PASTO |
|--|-----------------------------|----------------------------|
| FREQ. TEMPO PIENO | € 35,00 (IVA al 4% esclusa) | € 4,50 (IVA al 4% esclusa) |
| FREQ. PART-TIME* modulo verticale | € 35,00 (IVA al 4% esclusa) | € 4,50 (IVA al 4% esclusa) |
| FREQ. PART-TIME* modulo orizzontale | € 22,00 (IVA al 4% esclusa) | € 4,50 (IVA al 4% esclusa) |

***si intende una frequenza settimanale non superiore alle 20 ore.**

TRASPORTO

La retta non include l'eventuale costo del trasporto. A seguito della richiesta avanzata dalle Amministrazioni Comunali, si valuterà il costo per il servizio.

