

Carta dei Servizi

GENNAIO 2025

C.S.E. La Sorgente

CENTRO SOCIO EDUCATIVO



Sistema Socio-Sanitario  Regione Lombardia



C.S.E. La Sorgente
Via P. dei Cas13 – Valdisotto (SO)

San Michele Società cooperativa sociale
P.zza Basilica, 15 – 23037 – Tirano (SO)
P. IVA 00785150145

Recapiti CSE La Sorgente:

| | |
|--------|--|
| Tel. | 0342 – 901794 |
| Fax | 0342 – 901794 |
| E-Mail | lasorgente@coopsanmichele.com |

Recapiti Cooperativa:

| | |
|---------------------|--|
| Tel. | 0342 – 704334 |
| Fax | 0342 – 704768 |
| E-Mail | |
| Cooperativa: | info@coopsanmichele.com |
| Direzione Generale: | direzione@coopsanmichele.com |

Sito Web: www.coopsanmichele.com

SOMMARIO

| | |
|--|----|
| La Mission | 4 |
| Diritti della persona con disabilità | 5 |
| Cos'è la carta dei servizi | 5 |
| Destinatari..... | 6 |
| La Struttura..... | 6 |
| Organizzazione e ruoli | 7 |
| Presenza in carico dell'Utente | 7 |
| La relazione educativa | 8 |
| Funzionamento | 9 |
| Attività proposte in Struttura | 9 |
| Prestazioni incluse nella retta..... | 10 |
| Prestazioni a pagamento non incluse nella retta..... | 10 |
| Retta | 11 |
| Dimissioni..... | 11 |
| Coinvolgimento della figura di riferimento | 11 |
| Rapporti con i Servizi Sociali ed il territorio | 12 |
| Procedure per il reclamo | 12 |
| Valutazione del grado di soddisfazione | 12 |
| Privacy..... | 13 |
| Allegati | 13 |
| Note di revisione | 13 |

La Mission

*Se un uomo non sa
verso quale porto è diretto,
nessun vento è quello giusto*
Seneca

La Cooperativa Sociale San Michele sorge per iniziativa di operatori e volontari legati alle attività sociali dell'Opera Don Guanella. Con la spinta e il sostegno del territorio, delle istituzioni e della stessa Congregazione religiosa abbiamo ritenuto opportuno proseguire l'attività svolta per oltre venti anni nel cinquecentesco palazzo San Michele e non disperdere un patrimonio umano di esperienza e professionalità acquisite.

Ci riconosciamo nei valori della democrazia, dell'uguaglianza, della solidarietà e dell'equità; il nostro operato è eticamente orientato all'onestà, trasparenza, pari opportunità, responsabilità e giustizia sociale.

Guardiamo a questi valori accogliendo i principi propri della cooperazione: l'adesione è libera e volontaria; la nostra cooperativa è un'organizzazione democratica (un socio, un voto), è autonoma ed indipendente, non ha fini di lucro soggettivo, si basa sull'aiuto reciproco dei propri membri, opera attivamente nella comunità locale, collaborando anche con altre cooperative e consorzi.

Intendiamo svolgere la nostra attività protesi a migliorare la qualità della vita e il ben-essere di quanti a noi si rivolgono, siano essi fruitori, operatori o risorse libere; privilegiamo la persona e la sua unicità, ispirandoci a principi di solidarietà umana e cristiana, tenendo sempre presente la centralità della persona, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni personali e sociali.

Nell'ambito delle nostre attività offriamo servizi ad alto contenuto relazionale, diversificati ed efficaci, a singole persone, famiglie e comunità. Interagiamo attivamente, come risorsa e stimolo culturale, con il territorio di appartenenza, il mondo della cooperazione e le istituzioni.

Promuoviamo il miglioramento costante della qualità nei nostri servizi e attività, anche attraverso la formazione, gli scambi con altre realtà territoriali, la ricerca e lo sviluppo. Siamo aperti a nuove esperienze e nuovi progetti che promuovano i valori e principi enunciati e contribuiscano alla crescita umana e professionale dei soci.

Diritti della persona con disabilità

Il 24 febbraio 2009 è stata ratificata, dalla Repubblica Italiana, la Convenzione Internazionale delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità, strumento che risulta di estrema importanza per la promozione, la protezione e la garanzia del pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà delle persone con disabilità. Nell'art. 3 si riportano i principi generali cui si ispira la Convenzione, ossia:

- il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- la non discriminazione;
- la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- la parità di opportunità;
- l'accessibilità;
- la parità tra uomini e donne;
- il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità.

Cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il documento col quale la Cooperativa assume una serie di impegni nei confronti dei propri utenti, dei loro familiari, della Comunità e delle Istituzioni: è qui che sono definite le prestazioni offerte e con quali modalità vengono erogate e sempre qui sono indicati gli standard di qualità garantiti. Copia di tale documento viene distribuita agli utenti o ai loro familiari di riferimento/figure giuridiche di riferimento all'ingresso o ogni qual volta vengano effettuate modifiche sostanziali.

La Carta dei Servizi è volta alla tutela dei diritti degli utenti, e si basa su una serie di principi generali, quali l'uguaglianza, l'imparzialità, la libertà di scelta, l'efficienza e soprattutto la partecipazione attiva dell'utente, che ha il ruolo principale di feedback sulla qualità erogata dal servizio.

Tale documento viene consegnato, con modulo di presa visione, in via preferenziale tramite posta elettronica (anche certificata, PEC), in alternativa tramite posta ordinaria, fax o *brevi manu*.

Destinatari

La DGR n.7/20763 del 16/02/2005 definisce il CSE un servizio diurno per disabili la cui gravità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario.

Gli interventi socio educativi o socio animativi sono finalizzati:

- All'autonomia personale;
- Alla socializzazione;
- Al mantenimento del livello culturale;
- Propedeutici all'inserimento nel mercato del lavoro.

La DGR n. 7/20943 del 16/02/2005 indica inoltre i requisiti organizzativi generali necessari all'accreditamento quali i rapporti con l'utenza, l'accessibilità e il personale.

Il CSE offre una risposta alle persone disabili che vivono in famiglia permettendo loro di trascorrere alcune ore della giornata in un ambiente stimolante e caratterizzato da relazioni significative. Il servizio risponde anche alle esigenze delle famiglie che vivono quotidianamente la disabilità necessitando di un aiuto e sostegno.

Le persone disabili vengono accompagnate nel cammino verso l'autonomia personale e lo sviluppo delle capacità seguendo un Progetto Educativo Individualizzato (PEI). Esso viene predisposto per ciascuno, in accordo con la famiglia e il disabile, contiene gli obiettivi e le modalità di attuazione di un percorso che avrà come fine la piena realizzazione della persona.

Nel rispetto di quanto riportato nella D.G.R. n.7/20763 si garantisce la possibilità di frequenza part-time.

La Struttura

La struttura è ubicata in Valdisotto, frazione Piazza, Via Pietro Dei Cas 13, raggiungibile con mezzi pubblici.

L'edificio è stato ristrutturato nel 1996 ed ha i requisiti previsti dalla legge, quali le condizioni di sicurezza, d'igiene, la localizzazione in ambito urbano, l'accessibilità secondo la normativa relativa alle barriere architettoniche.

Il CSE fruisce dei seguenti spazi:

- Salone seminterrato per attività manuali, di autonomia personale con annesso servizio igienico;
- Soggiorno-pranzo al primo piano in condivisione con altra unità di offerta socio-sanitaria e annesso servizio igienico;
- Locale al piano seminterrato per sala computer e attività legate al mantenimento del livello culturale;
- Cucina, uffici, spazi per il personale e locali di servizio in condivisione con altra unità d'offerta della rete socio sanitaria.

Organizzazione e ruoli

All'interno del servizio operano, in équipe, varie figure professionali:

Direttore del Servizio: compete la responsabilità di gestione delle risorse umane, tecniche e finanziarie necessarie alla gestione del C.S.E., in raccordo con il Direttore Generale della cooperativa ed in base agli obiettivi individuati dal CdA.

Coordinatore: si occupa, in collaborazione con il Direttore del Servizio, dell'organizzazione operativa del settore di pertinenza; si riunisce e confronta con il Direttore.

Educatore: presiede alla progettazione educativa, identificando i bisogni degli utenti e formalizzandoli attraverso la stesura del PEI (Progetto Educativo Individualizzato); conduce le attività previste dalla programmazione e che fanno capo allo stesso PEI; è di riferimento per le altre figure professionali nel raggiungimento degli obiettivi identificati per ogni singolo utente.

Quotidianamente viene seguita la programmazione standard delle attività. Almeno mensilmente vengono svolte équipes.

Tutto il personale operante è provvisto di cartellino di riconoscimento con foto, indicazione del nome e cognome e della professione.

Presenza in carico dell'Utente

Presentazione della domanda

La richiesta di ammissione al CSE dovrà essere presentata al Servizio Sociale di Base dell'Ufficio di Piano di riferimento o direttamente alla Cooperativa San Michele mediante la compilazione di un apposito modulo da richiedere in segreteria. Potranno presentare la domanda di ammissione familiari, curatori, tutori, amministratori di sostegno o singoli utenti.

Ammissione

L'ammissibilità viene valutata, in modo sinergico, dall'équipe dell'Ufficio di Piano e dal Responsabile del Servizio, tenendo in considerazione l'ordine temporale di presentazione della domanda o casi particolari di urgenza per situazioni personali e/o familiari. Le domande accettate, ma inevitabilmente per mancanza di disponibilità di posti, verranno inserite in un'apposita lista d'attesa.

Al fine di poter effettuare un'attenta e corretta valutazione, con la domanda di ammissione deve essere fornita e/o elaborata la seguente documentazione:

- Carta d'Identità in corso di validità;
- Copia della documentazione clinico-sanitaria (se presente);
- Copia di relazioni psicosociale e psicodiagnostica predisposta dall'Ente Invitante;
- Eventuali altre informazioni funzionali all'inserimento.

Le dimissioni avvengono quando il PEI ha esaurito la sua validità pedagogica e si ravvede quindi per l'ospite l'utilità di promuovere e predisporre una successiva fase evolutiva in altro servizio più idoneo.

Le dimissioni possono essere inoltre decise autonomamente dai familiari o dall'ospite (con motivazione scritta) e devono essere comunicate dagli stessi con tempestività, non oltre un mese dall'inizio dell'assenza.

In caso di dimissioni o trasferimenti ad altra struttura è garantita la continuità delle cure trasmettendo la relazione di dimissione ove sono riportati lo stato di salute della persona, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale. Su domanda dei familiari sarà consegnata anche copia del PEI e PAI al momento della richiesta.

Il mancato pagamento delle rette per un periodo superiore a tre mesi può costituire causa di dimissioni.

La relazione educativa

La relazione educativa si concretizza nel rapporto operatori-utenti che punta a stimolare, per quanto possibile, la valorizzazione e la realizzazione piena delle capacità che la persona ha in sé, queste si sviluppano e si manifestano nell'esperienza ravvicinata con gli altri.

Nella quotidianità viene promosso il benessere integrale della persona, cioè il suo sviluppo e la sua crescita, la salvaguardia della sua salute corporea, la gioia di vivere.

Le attività proposte si articolano in laboratori interni e/o in attività occupazionali esterne, a seconda delle possibilità di ciascun disabile, con momenti di soddisfazione dei bisogni primari, di gestione della casa, di libera comunicazione, di riposo, di uscite sul territorio, di contatti con il vicinato, di festa e di preghiera.

Il servizio all'ospite da parte degli operatori non si riduce all'accudire, ma si estende al promuovere autonomie, capacità e potenzialità. La figura professionale centrale del servizio è l'educatore supportato dal coordinatore.

L'inserimento in Struttura viene concordato con il Responsabile, in seguito all'incontro con l'utente e/o il familiare di riferimento, in cui vengono raccolte tutte le informazioni utili alla gestione quotidiana dell'utente. L'inserimento della persona avviene, quando possibile, secondo un calendario concordato con la famiglia, per favorire la graduale conoscenza reciproca e un accompagnamento nella presa in carico.

L'utente, al suo ingresso, viene accolto dal personale con la presenza del Direttore o del coordinatore del Servizio.

Durante la prima settimana, il gruppo di coordinamento si occuperà di accompagnare il nuovo ospite nella conoscenza dell'ambiente, degli altri ospiti e dei vari operatori.

Funzionamento

Il CSE è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 16.00, per almeno 47 settimane, escluse le festività.

La giornata tipo è così articolata:

| | |
|-------------------|---|
| Ore 8.30 – 10.00 | Accoglienza |
| Ore 10.00 – 11.30 | Attività educative, riabilitative e occupazionali |
| Ore 11.30 – 12.00 | Preparazione pranzo e tavola |
| Ore 12.00 – 13.00 | Pranzo comunitario |
| Ore 13.00 – 14.00 | Riordino e attività libere |
| Ore 14.00 – 15.45 | Attività educative, riabilitative, occupazionali |
| Ore 15.45 – 16.00 | Merenda |
| Ore 16.00 | Rientro in famiglia |

È prevista la flessibilità degli orari al fine di adattarli alle esigenze di ciascuna persona ed alla programmazione giornaliera.

Attività proposte in Struttura

Attività educative

- attività culturali (esercizi di scrittura, lettura, computer, uscite in biblioteca);
- attività espressive (pittura, disegno, decoupage, pannolenci);
- attività occupazionali (lavoro al telaio pezzotti, pulizia e riordino ambienti, giardinaggio, laboratorio del legno, laboratorio di cucina,);
- attività sportive (piscina, sci, camminate, bocce, cyclette, ginnastica dolce, nordic walking, palestra fitness);
- attività di autonomia personale (igiene della persona, autonomia domestica);
- attività di stimolazione cognitiva e sensoriale (biblioteca, inglese, giochi cognitivi, gioco musicale, scrittura/computer, canti di gruppo, training autogeno);
- attività di integrazione sociale (feste, uscite sul territorio, esposizione mercatino, soggiorno marino, tornei di bocce).

Trasporto

Il servizio viene svolto dall'abitazione al CSE e ritorno con un automezzo attrezzato, all'interno del comprensorio della Comunità Montana Alta Valtellina. Per altri paesi di provenienza si valuterà caso per caso la fattibilità e i costi del servizio.

Prestazioni incluse nella retta

a) Professionali

Servizio educativo: sono presenti le figure educative che conducono le attività previste dalla programmazione, perseguitando gli obiettivi indicati nei PEI;

b) Alberghiere

Servizio mensa

Il servizio mensa viene effettuato nella sala da pranzo con il seguente orario:

- pranzo 12.00/13.00

Servizio pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio è quotidianamente effettuato da personale dipendente dalla Cooperativa.

Trasporto a domicilio

È garantito, *nei limiti dell'organizzazione interna alla Cooperativa*, lo svolgimento del servizio di trasporto degli ospiti dal domicilio al centro e viceversa. Il servizio è effettuato con mezzi e personale della Cooperativa.

Prestazioni a pagamento non incluse nella retta

Gite – soggiorni estivi - uscite sul territorio – feste - piscina

Nell'arco dell'anno vengono organizzate uscite sul territorio per la partecipazione ad eventi di particolare importanza o per svago, come gite di uno o più giorni e soggiorni climatici al mare. Per le gite e i soggiorni, oltre al normale pagamento della retta, è previsto un costo aggiuntivo giornaliero che verrà preventivamente comunicato di volta in volta, in base alle modalità di realizzazione; la partecipazione a gite, soggiorni e uscite è subordinata a specifica autorizzazione rilasciata dal familiare di riferimento o dal legale rappresentante. L'attività di piscina è pagata direttamente alle casse dello stabilimento termale da parte dell'utente.

Retta

L'importo della retta giornaliera a carico dell'utente (incluso l'eventuale contributo degli Enti Locali) è indicato nell'Allegato A. Il corrispettivo dovuto deve essere saldato entro 30 giorni dal ricevimento della fattura emessa trimestralmente o al termine della prestazione di assistenza per periodi di durata inferiore; la retta può subire, in corso d'anno, l'eventuale adeguamento in base all'andamento dell'inflazione e/o ai costi sostenuti dall'Ente gestore.

Dimissioni

L'utente può essere dimesso dal Servizio per i seguenti motivi:

- richiesta dei familiari o dell'utente;
- sopraggiunti limiti di età
- raggiungimento degli obiettivi delineati nel PEI
- reiterate e prolungate inadempienze nel pagamento della retta di frequenza
- gravi mancanze dei familiari nel rispetto di norme o regolamenti del Servizio
- proposta di inserimento in Servizi maggiormente rispondenti alle necessità dell'utente in funzione della valutazione del percorso svolto o di sostanziali variazioni della sua condizione psicofisica;
- riconosciuta inadeguatezza del Servizio per il soggetto stesso.

In caso di trasferimento dell'ospite su altro Servizio il soggetto gestore mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente inserito nella propria struttura (redigendo una relazione di dimissione in cui siano evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale della persona).

La copia della documentazione sociosanitaria dell'utente può essere richiesta dal tutore, dall'amministratore di sostegno o dal familiare di riferimento, in forma scritta, al Direttore di Servizio che provvederà a consegnarla entro 30 giorni.

Coinvolgimento della figura di riferimento

Nella prospettiva di mantenere il più possibile una stretta collaborazione tra il CSE e i familiari dell'Utente, il Coordinatore promuoverà i rapporti con la famiglia d'origine e con la rete parentale allargata, mediante riunioni indette collettivamente in cui verranno trattati argomenti di carattere generale, integrati da informazioni scritte circa l'andamento del Servizio o ad eventuali novità. Allo stesso tempo, si svolgeranno incontri con le singole famiglie su richiesta del Servizio o delle medesime, per argomenti riguardanti i singoli utenti. I familiari potranno accedere al Servizio in qualsiasi momento, rapportandosi

direttamente al Coordinatore per riferire in merito a fatti ordinari e, previo appuntamento, nel caso vogliano affrontare temi specifici.

Rapporti con i Servizi Sociali ed il territorio

Per un miglior funzionamento del Servizio, l'ente gestore si impegna a collaborare in modo costruttivo ed a scadenze concordate, con il Servizio Sociale responsabile degli inserimenti. Verranno inoltre favoriti i rapporti con il territorio. L'ente gestore si impegna inoltre a partecipare alle attività della rete istituzionale (tavoli di settore, etc.).

Procedure per il reclamo

Gli utenti e i loro familiari, le associazioni di volontariato o di tutela dei diritti della persona disabile, purché accreditate presso la Regione o presso il Servizio stesso, possono presentare osservazioni, opposizioni o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità del servizio. Tale diritto può essere esercitato mediante:

- apposita scheda (Allegato C) da consegnare o inviare presso la sede amministrativa della Cooperativa (via mail, fax, posta o *brevi manu*);
- segnalazione telefonica, via fax o E-mail alla Direzione della Cooperativa;
- colloquio con il Direttore della struttura o, in subordine e in assenza dello stesso, con il Direttore della cooperativa.

Le osservazioni, le opposizioni e i reclami devono essere presentate entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza di atti o comportamenti impropri all'interno del servizio. Entro successivi 30 giorni, la Direzione comunicherà all'interessato le misure prese per la soluzione del problema.

Qualora la risposta non fosse ritenuta soddisfacente l'utente, gli enti o le persone citate al primo punto, possono presentare, con le medesime modalità di cui sopra, istanza di riesame del reclamo.

Valutazione del grado di soddisfazione

Annualmente viene somministrato all'utente, al familiare/figura giuridica d riferimento un questionario di soddisfazione (Allegato B) sull'andamento del Servizio; i risultati dell'indagine vengono esposti nella bacheca interna al Servizio.

Privacy

La San Michele Società cooperativa sociale si è dotata, a norma di legge, del Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati; ne rispetta i contenuti e le determinazioni mettendo in atto quanto ivi prescritto. Il documento si applica al trattamento dei dati personali raccolti dalla Cooperativa nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, secondo quanto disposto dal D.Lgs 196/03 del 30 giugno 2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e, in particolare, “Trattamento dei dati personali in ambito sanitario” (Parte II°, Titolo V°, artt. dal 75 al 94; allegato B (al decreto suddetto) “Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza”).

Allegati

ALLEGATO A: retta.

ALLEGATO B: questionario di soddisfazione utenti/famigliari.

ALLEGATO C: modulo segnalazioni.

Note di revisione

Il presente documento è stato realizzato nel mese di gennaio 2025.