



Unità d'offerta diurne sociali "Il girasole"  
Centro Socio-Educativo / Servizio di Formazione all'Autonomia  
del Centro Sacro Cuore di Gesù - Fatebenefratelli  
viale San Giovanni di Dio 15/B  
20078 San Colombano al Lambro (MI)  
tel. 037207400 - 403 ; fax: 037207384  
e-mail: [sfasce689@fatebenefratelli.it](mailto:sfasce689@fatebenefratelli.it)

## CARTA DEI SERVIZI

# CENTRO SOCIO EDUCATIVO

## (C.S.E.)

### "Il Girasole"



## INDICE

|  |                |
|--|----------------|
| <b>Guida all'utenza e mission dell'ente gestore .....</b>  | <b>pag. 3</b>  |
| <b>1. Informazioni sullo C.S.E. e prestazioni erogate .....</b>  | <b>pag. 4</b>  |
| • Ubicazione della struttura .....   | pag. 4         |
| • Caratteristiche e finalità del Servizio .....  | pag. 4         |
| • L'èquipe dello C.S.E. ....   | pag. 4         |
| • L'offerta formativa .....  | pag. 6         |
| • Gli strumenti di lavoro, il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.),<br>il fascicolo personale..... | pag. 7         |
| • Il ruolo della famiglia .....  | pag. 8         |
| <b>2. Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione .....</b>                                      | <b>pag. 8</b>  |
| • Modalità di accesso .....  | pag. 8         |
| • Gestione liste d'attesa .....  | pag. 9         |
| • Visite guidate alla struttura .....  | pag. 9         |
| • Presa in carico .....  | pag. 10        |
| • Retta di frequenza, modalità di pagamento .....  | pag. 10        |
| • Dimissioni .....   | pag. 11        |
| <b>3. Funzionamento dello C.S.E. ....</b>  | <b>pag. 11</b> |
| • Calendario annuale .....   | pag. 11        |
| • Orari di apertura, ingresso e uscita degli ospiti .....  | pag. 12        |
| • Giornata tipo .....  | pag. 12        |
| • Servizi generali e servizio mensa .....  | pag. 12        |
| • Assenze .....  | pag. 12        |
| <b>4. Meccanismi di tutela e verifica .....</b>  | <b>pag. 13</b> |
| • Verifica del gradimento del servizio offerto .....   | pag. 13        |
| • Segnalazioni reclami e/o suggerimenti .....  | pag. 13        |

### Allegati

- 1 = Questionario di soddisfazione per Ospiti e/o Familiari
- 2 = Questionario di soddisfazione per operatori
- 3 = Modulo segnalazione "reclami, elogi, suggerimenti"



## GUIDA ALL'UTENZA E MISSION DELL'ENTE GESTORE

In questa carta, che viene distribuita a tutte le persone disabili inserite e ai loro familiari, oltre a chi la richiedesse per informazione, vengono descritte le caratteristiche, il modello organizzativo, lo staff e le attività che l'Unità d'Offerta Sociale, Centro Socio-Educativo (CSE) Il Girasole di San Colombano al Lambro garantisce all'utenza che vi accede. La carta è sottoposta a revisione e aggiornamento ogni anno o in occasione del rinnovo delle convenzioni con gli Enti interessati.

Questa Unità d'Offerta fa parte del Centro Sacro Cuore di Gesù sito in viale San Giovanni di Dio n. 54 e gestita dall'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio Fatebenefratelli, "Provincia Lombardo Veneta".

I principi fondamentali che orientano e caratterizzano l'assistenza nelle opere dell'Ordine Fatebenefratelli sono:

- ✓ **avere come centro di interesse la persona assistita;**
- ✓ **promuovere e difendere i diritti del malato e del bisognoso, tenendo conto della loro dignità personale;**
- ✓ **impegnarsi decisamente nella difesa e nella promozione della vita umana;**
- ✓ **valorizzare la dimensione religiosa, come offerta personale di salvezza, rispettando però gli altri credo, fedi, religioni e opinioni di vita, libertà di coscienza;**
- ✓ **riconoscere il diritto della persona assistita ad essere informata del suo stato di salute;**
- ✓ **difendere il diritto di morire con dignità;**
- ✓ **valorizzare e promuovere le qualità e le professionalità dei nostri collaboratori;**
- ✓ **osservare le esigenze del segreto professionale;**
- ✓ **rifiutare la ricerca di lucro.**



## 1. Informazioni sul Servizio e prestazioni erogate

### Ubicazione della struttura

Il Centro Socio Educativo (C.S.E.) è situato presso una palazzina di inizio '900 a San Colombano al Lambro, in viale San Giovanni di Dio, 15/f, proprio di fronte al Centro Sacro Cuore di Gesù - Fatebenefratelli, da cui dipende; condivide gli spazi con un Servizio di Formazione all'Autonomia (S.F.A.).

### Caratteristiche e finalità del Servizio

La Regione Lombardia individua, all'interno della rete delle unità d'offerta sociali, due differenti tipologie di Servizi diurni che si rivolgono alle persone disabili: i Centri Socio Educativi (C.S.E.) e i Servizi di Formazione all'Autonomia (S.F.A.).

I Centri Socio Educativi sono definiti come servizi diurni per disabili la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio-sanitario. Gli interventi sono finalizzati all'autonomia personale, alla socializzazione, al mantenimento del livello culturale, propedeutici all'inserimento nel mercato del lavoro. Sono organizzati come servizi ad esclusivo carattere sociale, in cui possono venire organizzati differenti moduli specifici per tipologie di intervento: modulo educativo e modulo animativo (D.G.R. n. VII/20763 del 16/02/2005).

L'attuale C.S.E. rappresenta una riorganizzazione, in base ai requisiti per l'autorizzazione al funzionamento richiesti dalla Regione Lombardia, di un precedente Servizio di Formazione all'Autonomia, funzionante sul territorio dal febbraio 2003 già convenzionato con l'ex Consorzio Lodigiano per i Servizi alla Persona, e in precedenza con l'ex Azienda Sanitaria della Provincia di Lodi. La capacità ricettiva del servizio è di 15 utenti a tempo pieno.

Il servizio si pone l'obiettivo di formulare un progetto esistenziale per l'individuo nel rispetto delle sue possibilità di emancipazione e delle sue fragilità, nella prospettiva di far acquisire ad ognuno i mezzi adeguati per poter vivere la propria vita il più autonomamente possibile.

### L'équipe del C.S.E.

L'équipe è formata da operatori socio educativi, uno dei quali svolge anche le funzioni di coordinatore dell'unità d'offerta, e da un consulente psicologo. Il rapporto previsto dalla normativa regionale è 1 operatore ogni 5 utenti.



### Psicologo:

#### Funzioni:

- supervisione dell'équipe e delle attività;
- supervisione alla programmazione individualizzata;
- conduzione di colloqui psicologici con gli ospiti;
- riunioni plenarie e colloqui individuali con le famiglie (congiuntamente con gli educatori).
- Collaborazione alla stesura e aggiornamento del fascicolo personale di ogni utente.

### Coordinatore (svolge anche funzioni operative):

#### Funzioni:

- gestione dei rapporti tra l'Ente Gestore e realtà pubbliche (amministrazioni comunali) e private (esercizi, laboratori artigianali, ditte) che forniscono la possibilità di stage per gli utenti;
- raccordo con la Direzione Amministrativa e Medica e gli uffici amministrativi;
- gestione dei rapporti e della comunicazione con le famiglie, con gli operatori incaricati al trasporto, con gli Enti locali e con l'ATS;
- gestione della posta, della sua archiviazione e della documentazione relativa alle programmazioni e verifiche individualizzate ;
- compilazione registro assenze e raccolta dati per l'Amministrazione, rispetto alle presenze degli utenti;
- compilazione inventario semestrale di materiali di: magazzino, cancelleria e igiene ambientale.
- segnalazione per gli interventi di manutenzione ordinaria;
- gestione delle procedure relative all'ammissione e dimissione dei soggetti, nonché della lista d'attesa.

### Operatori socio educativi

#### Funzioni:

- promuovere, sostenere e valorizzare l'autonomia decisionale degli utenti;
- accompagnarli lungo un percorso di maggiore consapevolezza di se stessi e del proprio ruolo nel mondo, e di maggiore responsabilizzazione del proprio agire;
- gestire il rapporto tra gli utenti e le loro famiglie, nella risoluzione dei problemi quotidiani e nel coinvolgimento dei progetti, accogliendo il bisogno urgente e cercando di trovare una risposta;
- collaborare alla costruzione della rete sociale;
- predisporre un percorso educativo individuale e personalizzato;



- facilitare l'integrazione sociale della persona disabile nel territorio (in particolare in quello di appartenenza);
- monitorare l'andamento degli stage individuali in autonomia;
- allestire un programma settimanale delle attività;
- affiancare gli utenti negli stage di gruppo, nelle attività interne e in quelle sul territorio, fino a quando essi non siano in grado di agire in autonomia.
- partecipare a corsi di formazione, convegni, seminari o tavoli di lavoro organizzati sia all'interno del Centro che all'esterno.

### **L'offerta formativa**

Il C.S.E., come detto in precedenza, nasce da una riorganizzazione di un precedente S.F.A., da cui eredita le modalità operative che mirano a costruire percorsi di autonomia sul territorio, per favorire l'inserimento sociale e, ove possibile, l'avvicinamento al mondo del lavoro. La rete di contatti, costruita negli anni dallo S.F.A., costituisce la base da cui partire per delineare tali percorsi lungo alcune direttrici principali dalle quali poi declinano secondo le predisposizioni, i desideri e i bisogni che le persone interessate e i loro familiari manifestano:

- Preparazione alla vita domestica e alla vita di gruppo: attività di cucina, riordino e pulizia dei locali all'interno della struttura; progetti di autonomia per fare la spesa, espletare incombenze burocratiche (Posta, banche, uffici pubblici); progetti di collaborazione con la famiglia d'origine per far svolgere in autonomia alcuni lavori o compiti domestici; predisposizione di specifici programmi di intervento a domicilio per gestire situazioni di emergenza; progetti mirati di avvicinamento ad una scelta residenziale;
- preparazione al mondo del lavoro: laboratori interni di bomboniere, cartotecnica, pasticceria, orto e giardinaggio, falegnameria, lavaggio auto, computer, ecc. (in collaborazione con la cooperativa dell'Istituto Fatebenefratelli e con alcuni negozi); stages di gruppo con l'affiancamento degli educatori e/o individuali, in autonomia, in collaborazione con amministrazioni comunali e aziende locali operanti sul territorio;
- inserimento sociale: stage sul territorio; coinvolgimento della famiglia nei percorsi attivati; collaborazione con gruppi di volontariato; collaborazione con associazioni sportive;



- crescita della consapevolezza e del senso di responsabilità degli utenti (anche su temi delicati come la gestione del patrimonio, gli affetti e la sessualità, la vita futura, la gestione degli errori e delle frustrazioni, ecc.): gruppi condotti su temi specifici; colloqui individuali; assegnazione di incarichi interni individuali;
- autonomia negli spostamenti: uscite di gruppo e/o in autonomia in paese; progetti mirati per insegnare agli utenti l'uso dei mezzi pubblici;
- vacanze e gite: come momento di sollievo per le famiglie e come banco di prova delle autonomie raggiunte.

### **Gli strumenti di lavoro e il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.)**

Il Centro utilizza alcuni strumenti di lavoro per definire e verificare il percorso formativo in atto:

- Relazione di osservazione dell'utente durante lo stage;
- Relazione di accompagnamento all'ingresso (stilata dall'equipe multidisciplinare dell'ATS di appartenenza e dai Servizi Sociali territoriali);
- Scheda d'osservazione redatta dagli operatori (aggiornata ogni anno);
- Check-list ICF, che diventerà lo strumento essenziale per classificare i bisogni e programmare gli interventi.

Tutti questi strumenti, oltre ai bisogni e alle aspettative dell'utente e della sua famiglia, concorrono a delineare il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.), redatto dall'equipe dell'unità d'offerta e verificato annualmente (a seconda delle situazioni, possono essere previste verifiche anche su un periodo inferiore) che contiene:

- Dati del soggetto (nome e cognome, data di nascita, data d'inserimento nell'UdO, modulo di frequenza);
- Attività e stages garantiti all'Ospite;
- Aree di equilibrio, aree di squilibrio, facilitatori da sostenere o introdurre, barriere da rimuovere;
- Definizione degli obiettivi e loro tempistica.

Gli strumenti di lavoro e il PEI, insieme alla fotocopia della carta d'identità, del codice fiscale e dal verbale di accertamento dell'invalidità, costituiscono il fascicolo personale dell'Ospite, che può contenere pure altre informazioni sanitarie, sociali e personali del soggetto, anche in formato elettronico. Il fascicolo è custodito presso l'ufficio del coordinatore e nel computer di servizio.



## **Il ruolo della famiglia**

Il centro presta una grande attenzione alla famiglia: essa rappresenta il punto di partenza e il punto d'arrivo di ogni intervento svolto sul familiare disabile e costituisce il primo modello di sistema di relazioni nel quale egli si muove. L'obiettivo che il Servizio si pone al riguardo è quello di introdurre cambiamenti nella persona disabile che siano in sintonia con le aspettative della famiglia che diventa protagonista insieme all'utente del percorso intrapreso; il progressivo grado di coinvolgimento nel progetto aumenta in proporzione al riconoscimento dell'identità adulta della persona disabile. La famiglia, in questo caso, può diventare co-attore ed essere un reale elemento propositivo per progetti di emancipazione.

## **2. Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione**

### **Modalità di accesso**

Si accede al Servizio tramite domanda d'inserimento presentata dalla persona interessata o da chi esercita la potestà parentale/tutela/curatela/amministrazione di sostegno nei suoi confronti.

Il C.S.E. predispone uno stage orientativo della durata di circa venti ore, che si realizza in un tempo massimo di due settimane, (esiste la possibilità che il Servizio Diurno, in accordo con la famiglia, predispongano una tempistica differente, secondo necessità). Lo stage ha lo scopo di una prima osservazione e conoscenza dell'Ospite ed offre al Servizio, all'interessato ed ai suoi familiari l'opportunità per una prima verifica della possibilità di rispondere adeguatamente ai bisogni del soggetto. Qualora il soggetto sia inserito in un'Agenzia educativa, egli potrà recarsi presso il Servizio diurno accompagnato da una figura di riferimento proveniente dall'Agenzia frequentata, previo accordo con il Centro. Al termine dello stage, il C.S.E. dà riscontro scritto in merito all'esito dello stage orientativo e, in caso di andamento positivo dell'esperienza e di disponibilità di posti, formula il programma di inserimento (tempi, modalità ed oneri derivanti). In assenza di posti dichiara la disponibilità ad inserire il soggetto in lista d'attesa.

In presenza di posti disponibili, il Servizio procede all'inserimento del soggetto sulla base del programma comunicato al termine dello stage. Qualora invece il soggetto fosse stato precedentemente collocato in lista d'attesa, nel momento in cui si verifichi un posto disponibile, il Servizio Diurno contatterà la persona avente diritto all'inserimento ed i vari soggetti coinvolti nel progetto per concordare il programma dell'inserimento ed invierà loro comunicazione scritta contenente indicazioni in merito (tempi, modalità ed oneri derivanti).





Entro il termine del primo trimestre di inserimento (periodo di "prova" e di osservazione) il Servizio Diurno elabora una relazione contenente osservazioni e linee di intervento individuate per la definizione del progetto individualizzato e la trasmette ai Servizi invianti, Il Servizio promuove quindi un incontro di verifica tra l'equipe del servizio, i familiari del soggetto inserito ed i Servizi invianti in cui vengono condivise le osservazioni formulate nel primo periodo di inserimento e le prospettive di intervento future. In casi ove emergano particolari difficoltà, il C.S.E. può proporre alla famiglia l'estensione del periodo di osservazione e prova per altri tre mesi, inviando comunicazione scritta in merito anche ai Servizi invianti.

Per rendere più agevole l'inserimento e consentire al C.S.E. di rispondere in modo più adeguato ai bisogni della persona disabile, è preferibile e consigliato seguire la procedura per l'inserimento dei soggetti con disabilità nei servizi diurni, concordata con le Aziende Consortili e con il Servizio Disabilità dell'ATS Milano Città Metropolitana, che prevede una prima lettura del bisogno da parte dei Servizi Sociali comunali e territoriali, cui segue una fase di valutazione multidisciplinare e di orientamento da parte del Servizio Disabilità e che regola i rapporti tra l'unità d'offerta e gli altri enti interessati.

### **Gestione liste d'attesa**

I criteri di priorità che vengono utilizzati per stendere una graduatoria relativa alle richieste di ammissione all'inserimento sono i seguenti:

- data in cui viene compilata la domanda di inserimento;
- territorialità (soggetti residenti nel territorio dell'ATS Milano Città Metropolitana);
- applicazione della procedura concordata con le Aziende Consortili e con il Servizio Disabilità dell'ATS Milano Città Metropolitana;
- soggetti provenienti da altre ATS.

### **Visite guidate alla struttura**

Le persone interessate possono effettuare visite guidate alla struttura, previo appuntamento da concordare con il coordinatore.



## **Presa in carico**

Il C.S.E. prevede differenti modalità di presa in carico dell'utente in relazione ai bisogni emersi e al livello di autonomie raggiunte.

Tempo pieno: presa in carico totale dell'utente (35 ore settimanali).

Part-time: presa in carico dell'utente per metà del tempo (18 ore settimanali). In accordo con le Aziende Consortili, è previsto un part-time rimodulato (18 ore settimanali di presa in carico diretta, più alcune ore sul territorio) per ospiti che abbiano raggiunto autonomie consolidate nel tempo tali da garantire un percorso di autonomia e d'inclusione sociale (stages, attività ricreative, ecc.).

## **Rette di frequenza, modalità di pagamento**

Sono previste rette differenti per differenti modalità di presa in carico; esse sono concordate con le Aziende Consortili o con i singoli Comuni e ratificate tramite convenzione.

Per l'anno 2018 sono previste le seguenti rette:

### a carico dei Comuni (retta giornaliera):

- tempo pieno: 48,10 EURO;
- part-time rimodulato: 39,00 EURO;
- part-time: 24,00 EURO.

### A carico delle famiglie (compartecipazione alla retta, mensile):

- tempo pieno: 135 euro;
- part-time rimodulato: 100 EURO;
- part-time: 67,50 EURO.

N.B. Per il solo mese di agosto, le rette sono pari a metà dell'importo previsto.

Nella retta a carico delle famiglie sono inclusi:

- grembiuli, guanti e cuffiette per lo svolgimento delle attività;
- pasto del mezzogiorno;
- colazione al mattino, caffè d'orzo o camomilla nel dopo pasto.

Sono esclusi dalla retta:

- ✓ trasporto dall'abitazione al Centro e viceversa;
- ✓ attività sportive esterne;
- ✓ gite;

Aggiornamento 09/01/2018



- ✓ eventuali consumazioni al bar in occasione delle uscite;
- ✓ soggiorni di vacanza;
- ✓ ausili individuali.

N.B.: i laboratori sono autogestiti; può essere richiesto un contributo volontario in particolari occasioni.

Per il pagamento della retta, gli Ospiti dovranno recarsi presso gli uffici amministrativi del Centro Sacro Cuore di Gesù.

### **Dimissioni**

La dimissione dal servizio può avvenire per:

- richiesta dei familiari o dell'utente stesso;
- passaggio ad altra struttura ;
- inidoneità del servizio nel rispondere ai bisogni del soggetto;
- raggiungimento degli obiettivi previsti nel P.E.I..

Il C.S.E. si impegna a dare tempestiva comunicazione agli enti interessati.

## **3. Funzionamento del C.S.E.**

### **Calendario annuale**

Il Servizio prevede un'apertura di 47 settimane l'anno, ossia 230 giorni all'anno più cinque giorni dedicati alla programmazione e verifica, per un totale di 235 giorni.

Calendario chiusure:

- vacanze natalizie
- vacanze pasquali
- 25 aprile e 1° maggio
- Festa della Repubblica (2 giugno)
- Chiusura estiva
- Tutti i Santi (1 novembre)
- Immacolata (8 dicembre)
- Santo Patrono (o altra giornata in sostituzione)
- Tutti i sabati e le domeniche

Ogni anno viene inviato alle famiglie e agli enti preposti il calendario di apertura e chiusura del Centro.



## Orari di apertura, ingresso e uscita degli Ospiti

La struttura è aperta dalle ore 8,30 alle ore 15,30 dal lunedì al venerdì.

L'ingresso degli Ospiti è consentito dalle 8.30 alle 9.30, mentre l'uscita è prevista dalle 15.30 alle 15.45.

E' prevista l'occasionale possibilità di entrate e uscite in orari differenti, da concordare con il Coordinatore del Centro.

## Giornata tipo

Gli utenti entrano nella struttura e vengono accolti dagli educatori.

- 8,30 – 9,30: ingresso e accoglienza
- 9,30 – 10,00: colazione preparata a turno dagli Ospiti
- 10,00 – 12,00: attività strutturate sul territorio e in laboratori interni
- 12,20 – 13,00: pranzo
- 13,00 – 13,30: caffè, preparato dagli Ospiti
- 13,30 - 14,00: pulizia tavoli mensa del personale e momento di break
- 14,00 – 15,30: attività sul territorio e interne
- 15,30 – 15,45: uscita.

## Servizi generali e servizio mensa

Le funzioni di pulizia degli ambienti vengono espletate giornalmente da Ente Terzo a cui il servizio è stato appaltato.

Il pranzo viene consumato presso la mensa del Centro Sacro Cuore di Gesù, tramite consegna di buono pasto (compreso nella retta).

## Assenze

Sottolineando l'importanza della continuità di frequenza, è impegno degli Ospiti e delle loro famiglie comunicare tempestivamente eventuali periodi di assenza prolungata (ad es. ricovero ospedaliero, problemi di salute, periodi di vacanza). Per gli aspetti economici relativi ai Comuni, si rimanda a quanto previsto al riguardo dalla convenzione in atto.

In caso di assenza continuativa per più di 3 mesi, il Servizio si riserva la possibilità di dimettere l'Ospite.



## 4. Meccanismi di tutela e verifica

### Verifica del gradimento del servizio offerto

Il Centro Sacro Cuore di Gesù, nella prospettiva di miglioramento costante del servizio offerto, sottopone annualmente questionari a Ospiti, familiari e operatori (allegato 1 e 2), attraverso consegna diretta da parte del Coordinatore del CSE.

Tutti i questionari verranno trattati in forma assolutamente anonima, pertanto è preferibile che sia compilato direttamente dall'Ospite o in alternativa con l'aiuto di un familiare.

La restituzione dei questionari compilati potrà avvenire tramite le cassette dedicate a suggerimenti e reclami poste presso il Servizio Formazione all'Autonomia, in Portineria del Centro o consegnandoli direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

I risultati saranno esposti in locali accessibili agli Ospiti e/o Familiari e Collaboratori, pubblicati sul sito aziendale.

### Segnalazioni reclami e/o suggerimenti

E' istituito nel Centro Sacro Cuore di Gesù l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che, ha lo scopo, tra i vari compiti, di raccogliere: disagi, reclami, nuove proposte circa i servizi che vengono erogati, attraverso la compilazione del modulo segnalazione "reclami, elogi, suggerimenti" (allegato 3), disponibile nel Centro Diurno, all'U.R.P. e scaricabile dal sito web.

In caso di reclamo, sarà premura dell'U.R.P., dopo le opportune verifiche del caso, fornire risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso.

Per tutto quello non espressamente contemplato in questa carta dei servizi si rimanda alla Carta dei Servizi del Centro Sacro Cuore di Gesù - Fatebenefratelli, disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).