



Carta del Servizio



Centro Socio Educativo **"L'ANCORA"**



Anno 2019-2020



INDICE

<p>LA CARTA DEI SERVIZI E L'ENTE EROGATORE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ La Carta Dei Servizi ■ Principi Fondamentali ■ Riferimenti Valoriali ■ Presentazione De L'impronta ■ L'Impronta: Schema delle Aree di Intervento 	<p>Pg. 3</p>
<p>IL CENTRO SOCIO-EDUCATIVO "L'ANCORA"</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Il Servizio 2. Le finalità del Centro Socio Educativo 3. Le Attività assicurate dal Centro Socio Educativo <ol style="list-style-type: none"> 3.1 L'organizzazione delle attività Schema settimanale indicativo delle attività 3.2 Tipologia delle attività e contenuti delle singole iniziative 4. Le modalità di erogazione del servizio <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Percorso di accoglienza della persona disabile nel Centro Socio Educativo 4.2 Calendario e orari di apertura del Servizio 4.3 La retta 	<p>Pg. 6</p>
<p>FATTORI DI STANDARD E DI QUALITA'</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. I fattori di standard e di qualità del servizio 6. Le Figure professionali 7. Modalità di coinvolgimento nel servizio della famiglia e della persona disabile 8. I doveri della famiglia 9. I doveri del CSE e le procedure di tutela della famiglia 10. Privacy 11. Riferimenti telefonici e mail 	<p>Pg. 11</p>



LA CARTA DEI SERVIZI

CHE COS'E'

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e tutela rivolto alle persone con disabilità, alle loro famiglie e a tutti coloro che sono coinvolti e interessati ai Servizi contenuti nella stessa. Introdotta in Italia, nel settore dei servizi pubblici, da una direttiva del Presidente del Consiglio del gennaio 1994, l'obbligo della sua adozione è stato ora esteso a tutti i servizi sociali e alla persona. La carta dei Servizi rappresenta quindi uno strumento di dialogo tra gli utenti e l'Ente che eroga il servizio con lo scopo preciso di:

- a) tutelare il diritto degli utenti/clienti
- b) tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo chiaramente i servizi offerti
- c) promuovere la partecipazione attiva degli utenti/clienti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo

La Carta dei Servizi rappresenta anche un "patto con i fruitori" in quanto vengono esplicitati gli standard di qualità che l'Ente si impegna a garantire nei confronti delle persone disabili e delle loro famiglie. In questo modo la carta diventa uno **strumento per la partecipazione attiva**, informata e consapevole dell'Ente, del personale degli utenti e delle loro famiglie.

A CHI E' RIVOLTA

Questa Carta dei Servizi è rivolta alle persone con disabilità di tipo fisico, psichico, sensoriale e intellettuale, e alle loro famiglie.

STRUTTURA DEL DOCUMENTO

La Carta si compone delle seguenti parti:

- Principi fondamentali
- I riferimenti normativi
- Descrizione dei servizi forniti
- L'accesso ai servizi e gli standard di qualità
- Le modalità di partecipazione dell'utente/cliente al servizio

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi è stata stampata nel mese di settembre 2017 e verrà revisionata e aggiornata periodicamente, in relazione a cambiamenti organizzativi e nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni.

PRINCIPALI FONDAMENTALI

Il CSE L'Ancora garantisce un servizio che si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza:** il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- **trasparenza:** intesa come puntuale e precisa informazione nei confronti delle persone disabili e loro famiglie;
- **imparzialità:** i comportamenti del personale del CSE L'Ancora nei confronti delle persone accolte e delle loro famiglie sono improntati a criteri di obiettività e imparzialità;



- **continuità:** l'erogazione del servizio è regolare e costante, secondo gli orari e il calendario previsti;
- **partecipazione:** le famiglie delle persone disabili frequentanti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto della discrezione imposta dal trattamento dei dati personali). Le famiglie valutano il servizio esprimendo il loro grado di soddisfazione con un questionario specifico e segnalando eventuali disservizi;
- **efficienza ed efficacia:** il servizio mira a garantire un rapporto ottimale tra le risorse impiegate e i risultati ottenuti attraverso il costante monitoraggio delle attività, il regolare confronto con le aree sociosanitaria e la formazione permanente degli operatori;
- **accessibilità:** garanzia di fruibilità da parte della persona disabile, dei servizi e dei sistemi di comunicazione, forniti attraverso strumenti informatici e non, senza discriminazione alcuna.

RIFERIMENTI VALORIALI

Oltre a questi principi, le attività del CSE L'ANCORA - in linea con la mission dell'Associazione L'Impronta - si ispirano a precisi riferimenti valoriali. L'Impronta, infatti:

- E' un'associazione di ispirazione cristiana
- Si fonda sui valori della solidarietà e della condivisione
- Pone al centro delle sue attenzioni la persona in quanto individuo
- Punta all'azione in particolar modo occupandosi di individui o famiglie in situazione di svantaggio sociale
- Si propone in tutti suoi campi d'azione di favorire l'inclusione sociale dei soggetti svantaggiati di cui si occupa
- Si propone di agire con interventi mirati ed il più possibile individualizzati
- Si propone di realizzare progetti di inclusione sociale in contesti che siano il più possibile "vicini" al luogo o abitazione in cui vive ciascun individuo svantaggiato
- Si pone in ascolto di tutte le esigenze sociali manifestate dal "territorio"/comunità locale, cercando, dove possibile, di attivare risposte concrete alle richieste (bisogni)
- Si propone di dare continuità ai suoi interventi, sia in senso temporale sia nelle sue implicazioni motivazionali
- Si propone di essere, tramite l'operato delle persone che la costituiscono, da esempio di solidarietà verso la comunità sociale che intende sensibilizzare nel rispetto delle idee, dei "credo" e delle scelte di ciascun individuo
- Crede nella risorsa del volontariato
- Considera il volontariato come un valore, facilmente riconducibile ad un ideale di dono gratuito e di atteggiamento di ascolto e apertura
- Considera l'accoglienza del diverso come la premessa fondamentale alla convivenza pacifica tra individui, famiglie e popoli
- Intende la figura del volontario come una preziosa risorsa a supporto delle figure professionali di riferimento
- Considera i collaboratori e i dipendenti dell'Associazione come persone che hanno scelto di condividere i valori riportati in questa "Carta" e di operare nei progetti dell'Associazione con impegno e professionalità. Con questa premesse si impegna, per quanto possibile, a garantire una continuità lavorativa e un contesto lavorativo accogliente e stimolante alle stesse.

PRESENTAZIONE DE L'IMPRONTA

L'Impronta, nasce a Milano da un'esperienza volontariato nei primi anni '90; nel 1999 diventa associazione di volontariato, iniziando oltre ad un ampliamento delle attività, anche una progressiva professionalizzazione delle forze operative. All'inizio del 2007 dopo aver avviato una rete complessa e significativa di interventi sociali, **L'Impronta diviene associazione onlus con Personalità Giuridica riconosciuta giuridicamente da Regione Lombardia.**

Il suo **territorio** di azione coincide con la zona sud della città di Milano e con il suo hinterland limitrofo.

L'Impronta realizza **interventi di tipo socio-educativo e socio-sanitario** nei confronti di persone in condizioni di svantaggio sociale, concentrandosi in particolare su situazioni in cui siano presenti disagio minorile e/o disabilità.

Obiettivo comune dei suoi progetti e servizi è quello di promuovere la valorizzazione e il benessere di ogni persona, considerata nel suo essere individuo avente il diritto di essere integrato nel tessuto sociale in cui vive.

L'Impronta gestisce i suoi servizi su committenza prevalente degli enti pubblici, con i quali stabilisce rapporti di stretta collaborazione e lavoro "in rete". Numerose sono altresì le partnership con altre realtà del privato sociale.

Tra le **specificità di intervento e di competenze** sviluppate in questi anni dall'Associazione, vanno segnalate:

- ▶ La forte attenzione alla presa in carico e all'integrazione della **persona con disabilità e della sua famiglia**;
- ▶ L'approfondimento della tematica del DOPO DI NOI in famiglie con figli disabili;
- ▶ Lo sviluppo di azioni volte all'inserimento lavorativo e all'inclusione sociale a favore di persone con disabilità giovani e adulte;
- ▶ Lo sviluppo di un significativo intervento di accoglienza residenziale e semi-residenziale rivolto a minori e adolescenti disabili e con forti problematiche socio familiari (in alcuni casi allontanati dalla famiglia di origine con provvedimento giudiziario).

L'IMPRONTA: Schema delle Aree di intervento

AREA ADULTI con DISABILITA'	Centro Socio Educativo L'Ancora
	Servizio di Formazione all'Autonomia La Bussola
	Centro di Aggregazione Disabili Tempo alTempo
	Servizi domiciliari socio-educativi
	Attività educative e animative di gruppo
	Comunità Socio Sanitaria Colibri'
	Comunità Socio Sanitaria Airone
	Alloggio di autonomia Libellula
	Servizio Vacanze
	Interventi di sostegno alle Famiglie
AREA MINORI con DISABILITA'	Spazio Gioco La Tartaruga
	Centro Socio Educativo Matite Colorate
	Comunità Socio Sanitaria Rondine
	Servizi domiciliari socio-educativi
	Servizio di Integrazione Scolastica
	Microcomunità Coccinella
	Servizio Vacanze
AREA MINORI con problemi socio- familiari	Micronido Il Gatto & La Volpe
	Servizi domiciliari socio-educativi
	Comunità Educativa Minori Scricciolo
	Centro Educativo Diurno Adolescenti Graffiti
	Centro Educativo Diurno Pollicino 2 Medie
	Progetto "Il Ponte", inserimento lavorativo neomaggiorenni
	Centro Educativo Diurno Pablo
	Progetto Prima Infanzia
	Progetto Adolescenti e sicurezza
	Servizio Vacanze



Centro Socio Educativo "L'ANCORA"

1. Il Servizio

Il Centro Socio Educativo (CSE) "L'Ancora" (codice struttura 30800SC00477), è un Servizio diurno rivolto a persone adulte con disabilità, secondo gli standard contenuti nella Delibera della Giunta Regionale Lombardia n°VII/20763 del 16 02 2005 in materia di Centri Socio Educativi per Disabili.

L'Ancora nasce dalla volontà dell'Associazione L'Impronta di creare una **risorsa specifica** per persone con disabilità intellettiva, motoria, sensoriale e relazionale che si trovino in una situazione di isolamento e di nulla-facenza, creando un ventaglio di opportunità educative e socializzanti che portino a migliorare la qualità della loro vita e di quella dell'intero nucleo familiare.

Per rispondere alle diverse esigenze, il Servizio si configura a partire da progetti educativi individualizzati, studiati specificatamente per ciascuna persona disabile, da realizzarsi attraverso ad un piano operativo ricco di soluzioni socio-educative che comprendono percorsi di integrazione nel territorio, attività laboratoriali, percorsi di mantenimento e sviluppo delle autonomie.

La progettazione di tali interventi viene condivisa con la persona disabile stessa, la sua famiglia, il Servizio inviante, gli attori della rete attiva sulla singola persona, e valorizzata dalla volontà di accogliere all'interno del Servizio la risorsa del volontariato.

Il servizio prevede la definizione e la realizzazione di un Piano Individualizzato di Intervento condiviso con la famiglia, il Servizio Sociale inviante, la scuola e gli altri attori della rete attivata sulla singola persona disabile.

Destinatari del Servizio sono persone disabili di età compresa tra i 18 e i 60 anni, con diverso grado di fragilità.

L'Ancora ha **sede** a Milano in via Boifava, 29/c nella zona circoscrizionale n° 5.

Lo spazio, in cui viene realizzato il servizio, è privo di barriere architettoniche ed è sito al piano terra di uno stabile residenziale.

La struttura ha una superficie complessiva di circa 120 mq costituita da due ambienti distinti, un open space, con la possibilità di divisione in aree di lavoro più piccole, e un'aula per lo svolgimento delle attività socio-educative.

Il CSE è inserito in un contesto cittadino ricco di punti di riferimento rispetto a mezzi di trasporto, a iniziative culturali, animative e commerciali.

L'Ancora è in grado di accogliere fino ad un massimo di 12 persone disabili in situazione di copresenza.

E' possibile visitare il centro previo appuntamento con il coordinatore del Servizio.

2. Le finalità del Centro Socio Educativo

Il Centro Socio Educativo **L'Ancora**, realizzato da L'Impronta-Associazione onlus, si pone come primo obiettivo di accogliere e offrire situazione di benessere e di socializzazione a persone disabili con patologie differenti, attraverso:

- la promozione del benessere psico-fisico del soggetto attraverso lo sviluppo dell'autonomia personale;

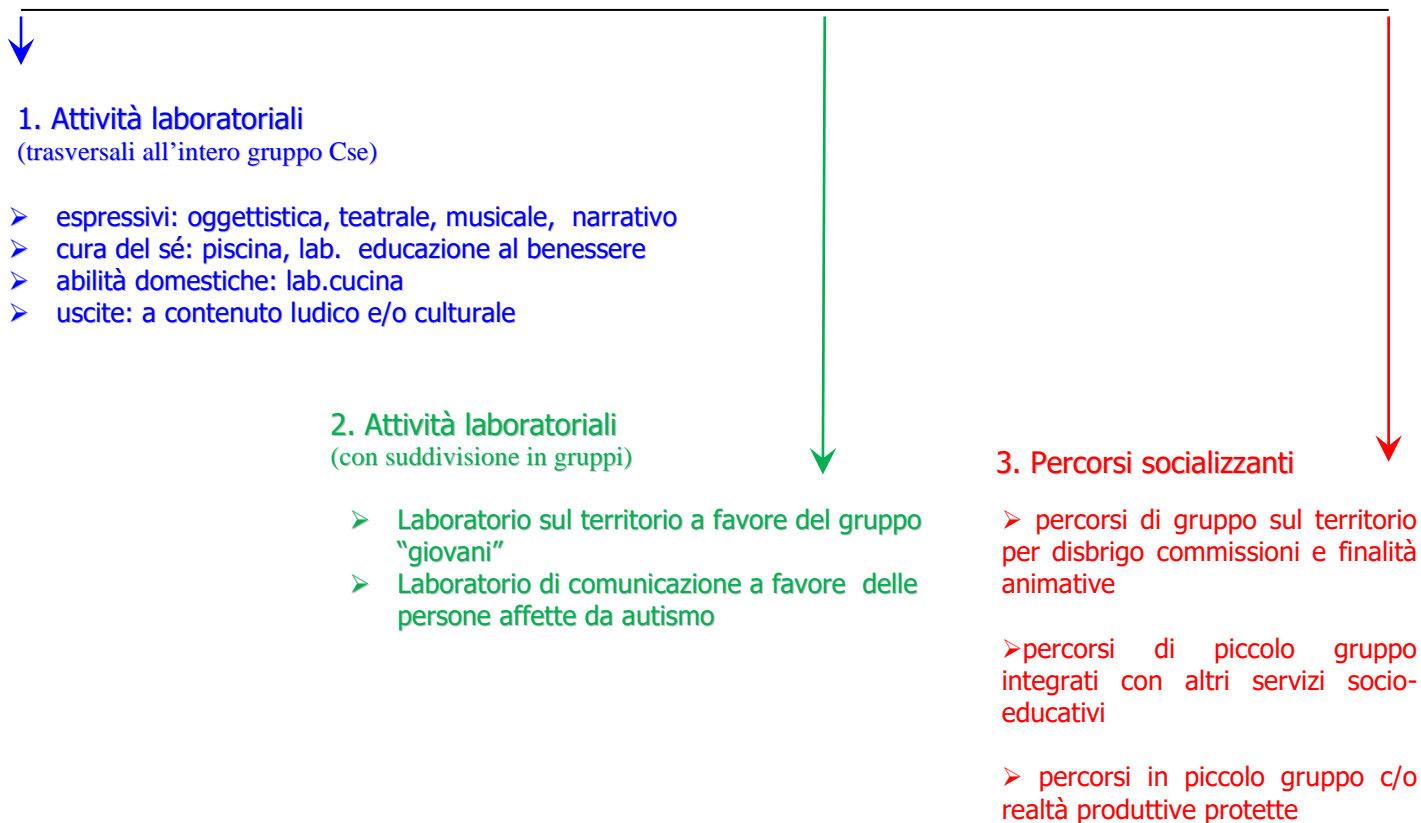


- il mantenimento e, laddove possibile, la crescita delle abilità residue in contesti diversi da quello socio-familiare;
- lo sviluppo delle competenze relazionali finalizzate ad una maggiore integrazione sociale nel territorio di appartenenza;
- l'accrescimento delle conoscenze culturali ed il mantenimento delle conoscenze scolastiche già acquisite
- il sostegno e il supporto alle famiglie nei loro ruoli educativi.

3. Le Attività assicurate dal Centro Socio Educativo

3.1 l'organizzazione delle attività

STRUTTURAZIONE DEGLI INTERVENTI
(Gli interventi sono organizzati in tre distinte tipologie)





Schema settimanale indicativo delle attività

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
9.00-9.30	accoglienza	accoglienza	accoglienza	accoglienza	accoglienza
9.30-13.00	Lab-espressivo Percorso socializzante c/o Agrivis Percorso socializzante c/o scuola primaria Baroni	Uscite sul territorio/ percorso socializzante riordino e attività domestiche Percorso socializzante Attività di caffetteria	Lab.teatrale	Piscina (gruppo maschile)	Lab. di abilità domestiche /Comunicando: lab.autismo
13.00-14.00	pranzo	pranzo	pranzo	pranzo	pranzo
14.00-15.00	Attività di riordino e allestimento ambienti/Relax	Attività di riordino e allestimento ambienti/Relax	Attività di riordino e allestimento ambienti/Realx	Attività di riordino e allestimento ambienti/Relax	Attività di riordino e allestimento ambienti/ Relax
15.00-16.00	Ludolandia	TestAtest	Giochi cognitivi	Gruppo parola/conosciamoci	Lab.di educazione al benessere

3.2 Tipologia di laboratori e contenuti delle singole iniziative (trasversali all'intero gruppo)

Alcune delle attività proposte nel dettaglio:

Attività di piscina: si propone, in primis, di favorire il benessere psico-fisico dell'utenza attraverso l'esercizio fisico in acqua; al contempo è finalizzata alla promozione di momenti di integrazione attraverso la fruizione di una risorsa specifica del territorio (piscina comunale). La struttura accogliente risulta essere totalmente accessibile a persone disabili con forte compromissione motoria.

Attività di uscite sul territorio: si propone di ampliare le conoscenze e le capacità di fruizione da parte dell'utente delle risorse culturali e ludico- ricreative presenti sul territorio di appartenenza. A tal fine vengono proposte all'utenza visite guidate presso musei, chiese, mostre e teatri. Una volta al mese tali uscite prevederanno il pranzo in esterno e la loro durata coinciderà con l'orario di apertura del Cse.

Laboratorio espressivo: è finalizzato specificatamente allo sviluppo dello spirito d'iniziativa e del pensiero creativo. Attraverso la creazione di oggetti e/o materiale decorativo la persona disabile può percepirsi come in grado di fare e costruire o semplicemente esprimere il proprio stato emotivo. Le proposte diversificate e la lavorazione di materiali differenti consente di andare maggiormente incontro agli interessi e alle potenzialità individuali.

Lab.teatrale: si propone di coinvolgere le persone accolte nella sperimentazione di tecniche espressive fondate sull'improvvisazione e sull'imitazione, a conclusione del percorso viene realizzato uno spettacolo presso gli spazi del teatro Barrio's, con il quale la collaborazione è attiva da anni.

Laboratorio di educazione al benessere: è finalizzato all'approfondimento delle corrette prassi di cura del sé: dalla rivisitazione delle comuni pratiche igieniche nei vari momenti e fasi della



giornata, all'educazione alimentare, fino alla sperimentazione e acquisizione di semplici tecniche per la cura estetica.

Sono da considerarsi **attività trasversali** inoltre:

- laboratorio di riordino e allestimento ambienti: consistente nell'ordinare, organizzare e preparare gli ambienti ove si realizzano le attività. Lo scopo primario è quello di sviluppare il senso di appartenenza al Centro, personalizzarlo e percepirlo come luogo condiviso.
- Attività ludica e di relax: è finalizzata a creare momenti ricreativi e di socializzazione

3.3 Proposte per tipologia di gruppo

Laboratorio di comunicazione: viene proposto con frequenza settimanale ed è rivolto a gli ospiti affetti da autismo. Il laboratorio utilizza gli strumenti a fondamento della Comunicazione Aumentativa Alternativa ed è condotto da figure specificatamente formate. Si tratta di un laboratorio integrato che vede la partecipazione di alcuni ospiti accolti dal Cse minori "Matite Colorate" della medesima Associazione.

3.4 Percorsi socializzanti

Tali percorsi si configurano come proposte finalizzate a favorire l'integrazione nella comunità di appartenenza, così come il mantenimento delle abilità personali e delle abilità relazionali e sociali della persona accolta.

Essi si differenziano sulla base del grado di compromissione dell'ospite del Cse.

Possono prevedere:

- percorsi "soft" comportanti la presenza sistematica della figura educativa (uscite sul territorio finalizzate a semplici attività di commissioni o a contenuto animativo)
- percorsi in semi-autonomia o integrati con altri servizi socio-educativi
- percorsi in piccolo gruppo (in contesti protetti di tipo produttivo).

Percorsi socializzanti attivati

- attività di riordino e pulizia degli ambienti presso il bar Micrò
- attività di gestione caffetteria presso il bar "Micrò."
- Attività di conoscenza teorica e pratica in campo agricolo realizzata presso la Cooperativa Agricola Sociale Agrivis
- Attività di realizzazione manufatti c/o la scuola primaria C. Baroni su richiesta del Comitato Genitori presente.

4. Le modalità di erogazione del servizio

4.1 Percorso di accoglienza della persona disabile nel Centro Socio-Educativo

L'accesso della persona disabile all'interno del CSE **L'Ancora** può avvenire:

- se la persona è residente a Milano il canale d'inserimento risulta duplice:
 - tramite richiesta da parte della famiglia al SSPT Servizio Sociale Professionale Territoriale (EX Nucleo Distrettuale Disabili) della zona di riferimento, il quale provvede alla segnalazione e all'invio della documentazione relativa al caso al coordinatore del Servizio;



- tramite richiesta diretta della famiglia al coordinatore del Servizio, accedendo in tal caso in forma privata;
- se la persona è residente in altro comune, in forma privata con contatto diretto del coordinatore del servizio da parte della famiglia o tramite richiesta inoltrata al Servizio Sociale del proprio territorio.

Il percorso di accoglienza della persona prevede:

- **colloquio orientativo** e d'accoglienza tra la famiglia, la persona disabile ed il coordinatore del Servizio finalizzato alla presentazione dell'Associazione, della struttura e delle attività proposte dal Centro Socio Educativo, nonché ad una prima valutazione circa l'effettiva adeguatezza del Servizio alle esigenze e alle caratteristiche della persona. In questa occasione il coordinatore provvede alla compilazione della **scheda di prima accoglienza**;
- secondo colloquio realizzato dall'**Unità di Valutazione Interna** composta dal coordinatore del servizio, da una psicologa e dal Responsabile d'Area solo nel caso in cui si renda necessario approfondire la valutazione;
- presentazione della persona disabile da parte del coordinatore all'équipe del Cse e verifica della compatibilità di quest'ultimo con le persone già accolte nel servizio;
- inserimento nel servizio, da cui decorre la fase di osservazione attiva della durata media di 30 giorni; in tale fase la famiglia o l'Ente inviante provvede alla consegna della documentazione richiesta, come da tabella sottostante:

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'INSERIMENTO NEL SERVIZIO

- Fotocopia Carta d'identità
- Fotocopia Codice Fiscale
- Fotocopia del verbale di invalidità civile e, dove presente, della certificazione Legge 104/92
- Fotocopia della Carta Regionale dei Servizi
- Copie delle relazioni cliniche e referti specialistici
- Copie delle relazioni attestanti il percorso scolastico ed educativo
- Certificazione medica della terapia farmacologica in atto
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati personali

- stesura del PEI (Piano Educativo Individualizzato), dopo circa 2 mesi dalla data di inserimento.

Le eventuali **dimissioni** vengono valutate dall'équipe del Cse congiuntamente alla famiglia della persona disabile e al servizio inviante, laddove sia presente, e possono avvenire qualora si verificano le seguenti condizioni:

- rinuncia da parte della famiglia;
- esaurimento della validità dell'intervento e individuazione di altro servizio maggiormente adeguato;
- assenze ingiustificate in numero tale da compromettere la realizzazione del progetto educativo;
- insorgenza di comportamenti valutati incompatibili con la vita comunitaria del centro.

4.2 Calendario e orari di apertura del Servizio

Il Centro Socio Educativo "L'Ancora" ha un'apertura annuale minima di 47 settimane.

Le attività vengono svolte dal lunedì al venerdì in orario continuato dalle 9.00 alle 16.00, fatti salvi i giorni festivi e i singoli giorni feriali compresi tra due giorni festivi.



All'interno di tale orario è prevista un'interruzione delle attività laboratoriali di circa un' ora dedicata alla consumazione del pasto.

Il servizio è caratterizzato dalla possibilità di effettuare degli **inserimenti part-time**, sia verticali che orizzontali, compatibilmente al numero di presenze giornaliere e all'effettiva esigenza dei progetti educativi individualizzati.

L'accoglienza part-time potrà prevedere la partecipazione alle attività proposte da un minimo di 7 ore fino ad un massimo di 28 ore settimanali.

4.3 La retta

L'accoglienza all'interno del Centro Socio Educativo "L'Ancora" è vincolata alla corresponsione di una retta giornaliera pari a euro 55,50.

Il Comune di Milano provvederà alla copertura di tale importo in via sperimentale per l'anno in oggetto, per i cittadini residenti nel Comune di Milano che accedono attraverso il Sistema dell'Accreditamento.

Per quanto riguarda il servizio mensa, L'Amministrazione Comunale di Milano stabilisce per l'anno 2017 ed in via sperimentale, una quota pari a €2,60/die quale compartecipazione al costo del pasto in corrispondenza di un ISEE superiore a 0 (zero) e un regime di gratuità per ISEE uguali a 0 (zero)

Su richiesta specifica della famiglia, previo preventivo, è ipotizzabile la fornitura (anche appoggiandosi ad altre organizzazioni partner de L'Impronta) di un servizio di trasporto da casa al CSE o viceversa.

5. I fattori di standard e di qualità' del servizio

Il Centro Socio Educativo "L'Ancora", al fine di assicurare la qualità del servizio, garantisce:

a livello di osservazione delle normative vigenti:

- adeguatezza agli standard strutturali previsti dalla normativa vigente (D.g.r. 7433 del 16 Giugno 2008)
- adeguatezza agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente;(D.g.r n°VII/20763 del 16 02 2005)

a livello di impiego, monitoraggio e tutela del personale professionale:

- figure professionali specializzate in attività socio-educative;
- un piano formativo rivolto alle figure professionali presenti nel servizio pari a 20 ore annue. Tale piano dovrà comprendere ore dedicate specificatamente all'aggiornamento circa le normative vigenti in tema di sicurezza sul luogo di lavoro e all'approfondimento di tematiche più prettamente educative. Le figure professionali coinvolte potranno provenire dall'Ente di appartenenza del servizio, così come da Enti di Formazione esterni.
- riunioni d'équipe con cadenza settimanale
- momenti di supervisione con cadenza mensile

a livello di metodologia educativa:

- utilizzo di strumentazione specifica legata alla progettazione educativa (PEI, scheda di prima accoglienza, progetto di attività, schede di valutazione dei risultati)



- lavoro di rete con le strutture socio-educative, formative e riabilitativo-sanitarie di riferimento della persona disabile. Tale modalità di lavoro multidisciplinare consente da un lato una reale progettazione integrata sulla persona disabile in carico al Servizio, dall'altro rappresenta un'importante crescita professionale per le figure educative impiegate all'interno del CSE

a livello di monitoraggio e tutela della famiglia e della persona disabile accolta nel Servizio:

- colloqui individuali tra il coordinatore del Servizio e la famiglia della persona disabile
- colloqui individuali tra il coordinatore del Servizio e la persona disabile
- somministrazione di specifico questionario di soddisfazione rivolto alla famiglia della persona disabile
- somministrazione di specifico questionario di soddisfazione rivolto alla persona disabile

6. Le Figure professionali

Il personale del Centro Socio Educativo "L'Ancora" comprende:

- 1 **coordinatore**, avente anche funzioni operative e profilo professionale coerente con quanto indicato dalle normative vigenti (D.g.r n°7/20763 del 16 Febbraio 2005).
- 10 **operatori socio – educativi** (di seguito definiti educatori) aventi profilo professionale coerente con quanto indicato nella D.g.r n°7/20763 del 16 Febbraio 2005 e con presenza organizzata in turni tale da garantire un rapporto pari ad 1 educatore ogni 5 utenti frequentanti
- 1 **operatore socio- educativo** con funzioni specialistiche in attività integrative e complementari a quelle educative;
- 1 **psicologo-psicoterapeuta** con funzione di supervisore dell'équipe educativa.
- 1 **pedagogista-Responsabile d'Area** avente ulteriore funzione di supervisore dell'équipe educativa e dell'operato del coordinatore

7. Modalità di coinvolgimento nel servizio della famiglia e della persona disabile

Il Cse L'Ancora promuove il coinvolgimento attivo della persona disabile e della famiglia attraverso:

- colloqui formali e informali concordati in caso di richiesta specifica tra il coordinatore e la famiglia;
- incontri assembleari coinvolgenti le famiglie finalizzati al confronto circa il progetto generale del Servizio e alla discussione di nuove proposte ed iniziative.



8. I doveri della famiglia

Si richiede alla famiglia della persona disabile accolta all'interno del Centro Socio Educativo di partecipare alla realizzazione del progetto educativo individualizzato (PEI) attraverso la partecipazione agli incontri di confronto e aggiornamento richiesti dalle figure educative.

La famiglia ha, altresì, il dovere di rispettare quanto presentato, stabilito e condiviso, in termini di orario e di regole, al momento dell'inserimento del proprio figlio/a all'interno del Servizio. In un'ottica di rispetto del lavoro delle professionalità impiegate la famiglia è chiamata, inoltre, a segnalare eventuali assenze o concordare variazioni di orario con il giusto preavviso, al fine di garantire una corretta e funzionale organizzazione del Centro.

9. I doveri del CSE e le procedure di tutela della famiglia

Il CSE "L'Ancora" si impegna:

- alla consegna e alla conseguente descrizione e spiegazione alla famiglia della Carta del Servizio;
- al rispetto della privacy secondo il Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali;
- alla custodia della documentazione sanitaria, sociale e socio-educativa;
- alla consegna della documentazione amministrativa e fiscale;
- al rispetto dell'appartenenza etnica e/o religiosa della persona disabile;
- all'osservanza dei protocolli condivisi e assunti con la famiglia della persona disabile.

Il Servizio si impegna, altresì, a rilevare il livello di gradimento del proprio operato attraverso la somministrazione alle famiglie di uno specifico "questionario di soddisfazione" che dovrà essere compilata in forma anonima ed i cui risultati verranno discussi all'interno di una riunione indetta appositamente tra famiglie, educatori e coordinatore del Servizio.

Qualora venissero rilevati **disservizi**, la famiglia può segnalare la propria insoddisfazione attraverso immediata comunicazione verbale al coordinatore del CSE o tramite la compilazione dell'apposito modulo

Il coordinatore provvederà all'eventuale correzione del mal funzionamento con tempi dipendenti dalla gravità dello stesso e a fornirne conseguente risposta scritta.



MODULO RECLAMI

Modulo Reclami n° _____ del _____

Famiglia di (nominativo della persona accolta nel Cse) _____

Disservizio da segnalare (descrivere in modo dettagliato l'evento oggetto della segnalazione)

Firma _____ data _____

Risposta alla segnalazione

Firma (del coordinatore o figura educativa) _____

Data _____



10. Privacy

L'Impronta – Associazione Onlus osserva tutti gli adempimenti e gli obblighi derivanti dal Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali

11. Riferimenti telefonici e mail

Centro Socio Educativo L'Ancora:

02/84895236 - info@improntas.it;

Coordinatrice Dott.ssa Federica De Negri: 346/6682698, federica.denegri@improntas.it

Amministrazione: 02.89504176; info@improntas.it

Per L'Impronta Associazione – Onlus
il rappresentante legale
Dott. Andrea Miotti