

CARTA DEI SERVIZI

CSE ATHENA



COOP. SOC. COOP. IL MOSAICO SERVIZI

VIA AGOSTINO DA LODI 9 - 26900 LODI

C.F. / P.IVA 11065670157

Tel. 0371/32446 - Cell. 324/9850646 - Fax. 0371/940590

e-mail: cse@ilmosaicoservizi.it

Pec: mosaicoservizi@legalmail.it

Redatto GENNAIO 2023

Indice

1. CHI SIAMO	pag. 4
1.1 Presentazione della So. Coop. Soc. Il Mosaico Servizi	pag. 4
1.2 Principi Guida	
2. II CENTRO SOCIO EDUCATIVO	pag. 5
2.1 Breve storia del Servizio	pag. 5
2.2 Caratteristiche e finalità del Servizio	pag. 5
3. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI	pag. 6
3.1 Ubicazioni e caratteristiche strutturali	pag. 6
3.2 Sede come si raggiunge	pag. 6
3.3 Ente gestore	pag. 6
3.4 Personale operante nel CSE	pag. 6
3.5 Cosa offriamo	pag. 7
3.6 Giornata tipo degli utenti	pag. 9
3.7 Riunione d'équipe	pag. 9
3.8 Modalità Di Funzionamento Del Servizio	pag. 9
3.8 Assenze	pag. 9
3.9 Privacy	pag. 9
3.10 Fumo	pag. 10
3.11 Volontariato	pag. 10
3.12 Tirocini	pag. 10
3.13 Volontari del Servizio Civile	pag. 10
3.14 Maestri d'Arte	pag. 10
3.15 Emergenze, norme anti incendio e anti infortunistiche	pag. 10
3.16 Calendario Stagionale	pag. 10
3.17 Mensa	pag. 11

4. MODALITA' DI ACCOGLIENZA, INSERIMENTO E DIMISSIONI	pag. 11
4.1 Modalità di accesso al Servizio	pag. 11
4.2 Stage	pag. 11
4.3 inserimento	pag. 11
4.4 Progetto Educativo Individualizzato	pag. 11
4.4 Coinvolgimento dei famigliari	pag.11
4.5 Dimissioni	pag.12
4.4 Graduatoria	pag. 12
5 INFORMAZIONI E CONDIZIONI ECONOMICHE	pag. 12
5.1 Materiale Informativo	pag. 12
5.2 Coinvolgimento dei famigliari	pag. 12
5.3 Visite guidate	pag. 12
5.4 Assunzione farmaci	pag. 12
6 SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'E CONDIZIONI ECONOMICHE	pag.13
6.1 Informazione	pag. 13
6.2 Tutela	pag. 13
6.3 Partecipazione e verifica	pag. 13
6.4 Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami	pag. 13
6.5 Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria	pag. 14
6.5 Segreteria e ufficio amministrativo	pag. 15
6.6 Retta e modalità di pagamento	pag. 15
7.QUALITA'DEL SERVIZIO	pag. 14
7.1 Aspetti strutturali	pag. 14
7.2 Qualità delle prestazioni	pag. 14
7.3 Formazione	pag. 15
8. PRESTAZIONI AGGIUNTIVE E ALLEGATI	pag. 16

1 CHI SIAMO

1.1 Presentazione Soc. Coop. Soc. ETS "Il Mosaico Servizi"

La Soc. Coop. Soc. ETS Il Mosaico Servizi ente gestore del **Centro Socio Educativo "Athena"** sorge nel 1987 per volontà dell'Associazione Lodigiana Amici degli Handicappati di Lodi, oggi ALIS, con l'intento di facilitare sbocchi lavorativo-occupazionali e possibilità di recupero per persone disabili. Attualmente la cooperativa fornisce numerosi e differenziati servizi rivolti a persone disabili, anziani e minori. In particolare gestisce oltre al C.S.E. tre C.D.D., due Comunità Socio Sanitarie, un Servizio di Formazione all'Autonomia, una Comunità Socio Assistenziale, il servizio di Assistenza Educativa Scolastica; progetti di autonomia abitativa rivolti a persone disabili e gestisce percorsi per l'avvicinamento alla vita autonoma (Dopo di Noi). Nell'area anziani gestisce servizi di assistenza domiciliare integrata (A.D.I.) e il servizio di Assistenza domiciliare (S.A.D.) rivolto a cittadini della Provincia di Lodi; numerosi servizi per l'infanzia tra i quali asili nido, scuole dell'infanzia, spazio giochi e molti altri servizi a supporto dei minori e della famiglia, anche in situazione di disagio.

La Cooperativa gestisce da anni insieme ad ASST progetti innovativi, che offrano possibilità di socializzazione, di reinserimento sociale e, laddove possibile, di inserimento lavorativo a persone con patologia psichiatrica, nonché un progetto di Interventi a Supporto dell'Autonomia anch'esso rivolto a soggetti con disagio mentale.

Attenzione specifica è rivolta ai percorsi di inserimento lavorativo con l'obiettivo di avviare processi che permettano anche a persone in stato di disagio di realizzarsi nell'inserimento sociale e lavorativo e di poter accrescere la loro qualificazione professionale e culturale.

1.2 I principi guida

Il CSE nel pieno rispetto dei valori, che informano la più generale attività della cooperativa, orienta il suo lavoro ai seguenti principi:

- **Integrazione**

Il CSE, opera in continuo e costante collegamento con la rete dei servizi del territorio al fine di orientare la propria azione ad obiettivi comuni.

Anche l'azione educativa è finalizzata a garantire la più ampia integrazione del soggetto disabile nel territorio.

- **Centralità della persona**

I nostri interventi sono orientati a fornire risposte ai bisogni e alle caratteristiche delle singole persone inserite ponendo la persona, nella sua globalità, al centro dei nostri percorsi educativi imperniati su principi di accoglienza e rispetto.

- **Solidarietà**

Il CSE si pone in un'ottica di tutela ed aiuto nei confronti delle persone in situazione di fragilità.

- **Partecipazione**

Il Servizio garantisce alla persona disabile e ai suoi familiari, una partecipazione attiva attraverso una corretta, chiara e completa informazione, oltre alla condivisione del progetto educativo individualizzato costruito in collaborazione con la persona disabile e la sua famiglia. Si garantisce, inoltre, la valutazione e l'osservazione della qualità dei servizi, quale fonte di stimolo per il cambiamento e il miglioramento continuo.

2 IL CSE ATHENA

2.1 Breve storia del Servizio

La cooperativa in accordo con U.S.C. Disabilità Emarginazione ed integrazione Sociale dell'ASST di Lodi nel giugno del 1994, un centro diurno rivolto a soggetti adulti con disabilità, che si è rimodulato durante gli

anni in base ai bisogni delle persone inserite. Con la deliberazione VII 20943 del sedici febbraio 2005, si sono strutturati in maniera specifica i Centri Socio Educativi.

Il CSE "Athena" è rivolto a persone adulte in possesso di discrete capacità relazionali e comunicative. Il Centro Socio Educativo ha come obiettivo principale, quello di sviluppare le capacità personali, sociali e di relazione dell'individuo migliorando le sue autonomie anche attraverso progetti d'integrazione con il territorio, che stimolino una cultura di accoglienza della disabilità e promuovano una immagine dell'adulto disabile inteso, non come persona fragile e passiva, ma come individuo in grado di auto determinarsi all'interno del proprio contesto di vita.

2.2 Caratteristiche e finalità del Servizio

Il CSE accoglie un massimo di 30 persone disabili adulte in possesso di discrete capacità relazionali e comunicative, la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario.

Non sono ammessi al servizio soggetti con comportamenti psicotici tali da compromettere il lavoro di gruppo. L'organizzazione del centro, garantisce la partecipazione attiva della persona al percorso socio educativo stabilito nel progetto individualizzato; la durata e l'intensità dell'intervento educativo variano in relazione agli obiettivi da raggiungere e gli ambiti d'intervento vengono realizzati prevalentemente attraverso il coinvolgimento delle risorse strutturali e strumentali del territorio e del contesto di vita della persona.

I moduli possono essere a "tempo pieno" e a "tempo parziale". I percorsi strutturati all'interno del Servizio ed attivati a seconda delle esigenze individuali dei soggetti inseriti, sono:

- Il percorso **socio-animativo**
- Il percorso **socio-educativo**

Il percorso **socio-animativo**, denominato "**Progetto Ulisse**", rappresenta uno spazio dove gli stimoli relazionali non hanno un semplice carattere di attivazione relazionale e di socializzazione, ma diventano sempre nuove occasioni di rielaborazione e, quindi, di crescita. Oltre a ciò, si cerca di favorire processi d'integrazione e socializzazione con la realtà esterna che diano, da un lato, l'opportunità alla persona con disabilità di sperimentare modalità diverse di relazione (aiutandolo poi nella rielaborazione delle stesse), dall'altro siano occasione per far conoscere il soggetto inteso non più come persona passiva, ma come individuo attivo nel contesto sociale in cui vive.

Il percorso **socio-educativo**, denominato "**Progetto Pegaso**", si configura come un ambito in grado di stimolare nella persona, il mantenimento di capacità ed autonomie personali, sociali, occupazionali e di mobilità. Al tempo stesso rappresenta un supporto per dare al soggetto la possibilità di vivere il contesto sociale attraverso esperienze di natura educativa e socializzante, costruite nel e con le risorse del territorio di provenienza. Tale percorso è inteso come un servizio educativo, si qualifica cioè come un ambito di rielaborazione dell'esperienza condivisa nel qui ed ora.

3. INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

3.1 Ubicazione e struttura

Il CSE ha sede nel nuovo e funzionale edificio, che rappresenta la sede della cooperativa, in via Agostino Da Lodi n, 9 Lodi .Si tratta di un edificio a due piani, situato nelle vicinanze del centro di Lodi, dove trovano spazio la Direzione, gli uffici amministrativi, gli uffici del Servizio di Assistenza Domiciliare e del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, sede del centro Come.Te, dell'Associazione ALIS , il Centro Diurno Disabili Exalibur , il Laboratorio Protetto e il Servizio di Formazione all'Autonomia.

Il CSE ha a disposizione al suo interno di numerosi locali in cui vengono svolte le varie attività programmate: laboratorio di falegnameria, laboratorio attività artistiche, laboratorio di ergoterapia, laboratorio di informatica, laboratorio di lavanderia, una sala adibita ad accoglienza , la sale mensa, ambulatorio,

spogliatoi, servizi igienici attrezzati e non riservati agli utenti, bagni riservati al personale e spazi adibiti a annesso spogliatoio e ufficio coordinamento.

Durante il periodo estivo nella sala accoglienza, nel laboratorio ergoterapico, nella laboratorio artistico, nel laboratorio di lavanderia e nell'aula di comunicazione non verbale è attivo l'impianto dell'aria condizionata, mentre in ogni altro laboratorio funzionano pale a soffitto o ventilatori mobili.

L'edificio è circondato da un ampio giardino fruibile da parte dell'utenza e a fianco della struttura principale, sorge una palazzina indipendente che ospita la Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.).

3.2 La sede del CSE si raggiunge

Dalla stazione ferroviaria, si percorre via Polenghi Lombardo, si svolta a sinistra in via S. Bassiano e si prosegue fino all'incrocio con via Pace da Lodi, dove si svolta a destra, fino a quando si incrocia, sempre sulla destra, Via Agostino da Lodi ove è ubicata la sede della Cooperativa.

Dal casello autostradale di Lodi (A1) si segue l'indicazione per il centro città. Giunti alla rotonda, che incrocia la tangenziale esterna, si prosegue dritto in viale Europa fino all'incrocio con via Colombo, dove si svolta a sinistra. Si percorre via Colombo, ci si immette in via Sforza e si svolta a destra in via Montale. Si procede in via Pace da Lodi sino all'imbocco con via Agostino da Lodi, dove si svolta a sinistra e sulla destra si trova la sede della Cooperativa.

3.3 Ente Gestore

La Società Cooperativa Sociale ETS "Il Mosaico Servizi "

Via Agostino da Lodi, 9 – 26900 LODI

Tel 0371 940500 – Fax 0371/940590

e-mail: segreteria@ilmosaicoservizi.it

cse@ilmosaicoservizi.it

Pec: mosaicoservizi@legalmail.it

3.4 Personale operante nel CSE

All'interno del CSE opera un'equipe multidisciplinare, che lavora in sinergia, con l'obiettivo di dare attuazione al progetto educativo individualizzato delle persone inserite. L'equipe si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi.

Il coordinatore

Si occupa della organizzazione e sovrintende la programmazione delle attività, e la verifica dei programmi attuati in ottemperanza alle direttive regionali; mantiene i contatti con l'ASL territoriale e con le famiglie. Il coordinatore svolge anche funzioni educative.

L'educatore

Elabora e realizza, in collaborazione con la famiglia e gli altri professionisti, il progetto educativo, mantiene i contatti con le famiglie e gestisce le attività favorendo i contatti con le risorse del territorio e i volontari.

Addetta alla mensa

Si occupa della distribuzione dei pasti, del riordino della cucina.

Consulente per la supervisione psico-pedagogica all'équipe educativa

Sostiene l'equipe educativa nella supervisione dei casi e delle dinamiche che si verificano all'interno del servizio.

3.5 Cosa offriamo:

Laboratori ed attività rappresentano gli strumenti per il raggiungimento degli obiettivi specifici di ognuno dei percorsi citati e sono proposti in un'ottica di rispetto dei desideri, delle aspettative e dei bisogni delle singole persone inserite.

Si articolano in:

Laboratorio di artigianato: che si concretizza nella realizzazione di oggetti in legno di piccole dimensioni di carattere decorativo.

Laboratorio di meccanica: . Il laboratorio è un ambito all'interno del quale il soggetto può sperimentare attività di assemblaggio e meccanica per conto di alcune fabbriche del lodigiano, particolarmente sensibili ai problemi sociali

Laboratorio di cartotecnica: consente la realizzazione di semplici oggetti per ufficio o ad uso scolastico, attraverso l'uso di carta artistica destinati in seguito alla vendita.

Laboratorio di creta: svolto con l'intervento di un consulente esterno, che attraverso l'utilizzo della creta, consente alle persone di esprimere la propria creatività, mantenendo il contatto con l'esterno attraverso l'esposizione e la vendita degli oggetti prodotti.

Laboratorio di lavanderia: permette di sviluppare le capacità di autonomia anche in ambito domestico, utili per la vita quotidiana.

Laboratorio d'informatica/ abilità integranti : finalizzato all'apprendimento delle prime nozioni inerenti l'utilizzo del PC e di internet, conoscenze che potranno essere applicate in seguito, nei momenti liberi e non strutturati anche all'esterno della cooperativa. Tale attività permette anche l'utilizzo di giochi didattici per il consolidamento delle abilità integranti.

Attività di cura della persona: attraverso la quale le persone che vi partecipano imparano a prendersi cura di sé, della propria igiene e del proprio benessere fisico.

Uscite sul territorio di appartenenza: *rappresentano l'occasione* per sperimentarsi in attività strutturate e non.

Laboratorio di costruzione monili: questo laboratorio permette di potenziare il senso estetico e la motricità fine .

Corso fotografico: il laboratorio permette, attraverso semplici istruzioni fornite ai soggetti inseriti, gli strumenti di base per appropriarsi di tale tecnica espressiva

Attività domestica: attraverso simulazioni effettuate all'interno di un appartamento protetto si testano le capacità di gestione del proprio ambiente domestico.

Tennis Tavolo: attraverso un'attività divertente si sperimentano regole , tempi e si impara a gestire il confronto sportivo.

Laboratorio di bomboniere: è un ottimo strumento per poter ingaggiare relazioni territoriali, sperimentano la collaborazione di gruppo e l'importanza della diversità come risorsa.

Laboratorio di manutenzione: l'obiettivo di tale laboratorio è plurimo, potenziare le conoscenze tecniche, stimolare la collaborazione all'interno del gruppo, sviluppare il rispetto per l'ambiente in cui si vive.

Laboratorio creativo: attraverso l'utilizzo di varie tecniche, si offre l'opportunità di sperimentare diversi canali comunicativi .

Gruppi di discussione : I gruppi di discussione rappresentano un'occasione di confronto e di crescita personale, attraverso l'acquisizione di una maggiore consapevolezza della propria persona

Corso affettività: Continua il percorso inerente all'affettività, per dar spazio al riconoscimento del mondo emotivo-affettivo e offrire una palestra dove poterli rimaneggiare con la supervisione educativa.

Laboratorio botanica: Il laboratorio permetterà di potersi avvicinare al mondo del giardinaggio al fine di sperimentare i cicli di vita di alcune piante e la realizzazione di un erbario.

Laboratorio di Comunicazione non verbale: il laboratorio ha il fine di potenziare la dimensione comunicativa e migliorare la percezione del sé, anche in funzione dei tempi di ricezione dell'altro.

Laboratorio di Inglese: Attraverso modalità interattive le persone inserite, mantengono le abilità acquisite

Orto Sociale: In collaborazione con L'Associazione il Cortile è stato attuato un percorso di avvicinamento alla realtà agricola presso una cascina locale sita nella periferia di Lodi .Tale progetto offre la possibilità per una fattiva collaborazione attraverso la quale si possono instaurare relazioni con i condomini della casina
La stanza dei segreti: è un setting protetto all'interno del quale l'utente trova spazio per ingaggiare una relazione privilegiata, al fine di potersi esprimere liberamente senza la paura del giudizio.

Attività ludico, ricreativi e cineforum: In ogni ambito formativo non mancano poi gli spazi dedicati al gioco e alle attività creative; si tratta, in ogni caso, di momenti pienamente inseriti nella programmazione educativa, in quanto offrono importanti occasioni di socializzazione e di rielaborazione delle relazioni in un contesto meno vincolato o mediato dallo svolgimento di un'attività concreta.

Periodo estivo: Durante il periodo estivo la programmazione subirà delle variazioni, motivate dal fisiologico rallentamento delle capacità attentive e produttive delle persone inserite nel servizio. Il Progetto assumerà prevalentemente un carattere socializzante e conoscitivo del territorio, permettendo ai soggetti inseriti di vivere esperienze significative.

Gite: svolte soprattutto in primavera-estate, costituiscono un'occasione di conoscenza del territorio e di socializzazione.

3.6 Giornata tipo degli utenti

Vi sono due possibili moduli orari a seconda delle esigenze famigliari

1) dalle 08.30 alle 15.30

2) dalle 09.00 alle 16.00

La giornata tipo si articola secondo i seguenti orari:

fino alle ore 09.30 accoglienza delle persone frequentanti il C.S.E.

alle ore 09.30 suddivisione in gruppi

dalle 09.30 alle 10.30 partecipazione a laboratori ed attività

dalle 10.30 alle 10.45 intervallo

dalle 10.45 alle 12.00 partecipazione a laboratori ed attività

dalle 12.00 alle 14.00 pranzo e intervallo de strutturato

dalle 14.00 alle 15.30 partecipazione a laboratori ed attività

dalle 15.30 alle 16.00 uscita

3.7 Riunione d'équipe

Per garantire un corretto funzionamento del servizio sono previste riunioni d'équipe settimanali con la presenza di tutto il personale che opera all'interno del Servizio .

Si svolgono inoltre 5 giornate di programmazione che prevedono la chiusura del CSE per permettere agli Educatori di valutare il conseguimento degli obiettivi generali propri del Servizio, comparandoli con i risultati ottenuti negli interventi personalizzati, pianificando nel contempo le prospettive di sviluppo delle azioni intraprese.

3.8 Modalità di funzionamento del Servizio

Il soggetto potrà essere inserito , dal lunedì al venerdì, dopo e uno stage conoscitivo effettuato al Servizio della durata di circa 20 ore.

E' prevista, sulla base di esplicita richiesta da parte del soggetto e/o dai suoi familiari, in accordo con l'équipe educativa, la frequenza part-time, sia verticale che orizzontale.

Per il CSE sono previsti due ingressi uno alle ore 8.30 e l'altro alle 09.00 ,mentre l'orario di uscita è consentito dalle ore 15.30 alle ore 16.00

3.9 Assenze

Nel caso di assenze prolungate, non giustificate da malattia, l'Ente Gestore convoca i familiari, riservandosi di rivalutare l'appropriatezza del Servizio fornito. Nella valutazione si terrà conto dei motivi dell'assenza, considerato che per garantire la continuità del progetto individualizzato è importante la regolarità della frequenza.

Nel caso di assenze prolungate per malattia, l'Ente Gestore richiede la presentazione di certificato medico.

3.10 Privacy (GDPR 679/16 e D.Lgs 196/03 D. Lgs n. 196 del 30 giugno 2003)

Tutte le figure professionali presenti all'interno della struttura, sono tenute al rispetto del segreto professionale. Al momento dell'inserimento viene chiesto ai familiari, delle persone inserite, il consenso alla trattazione dei dati personale e sanitari del soggetto inserito, nonché l'autorizzazione ad utilizzare materiale audio e fotografico utile a pubblicizzare le attività della struttura.

3.11 Fumo

Per il rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza, vige in ogni locale della struttura, il divieto assoluto di fumo

3.12 Volontariato

La direzione promuove e valorizza l'attività del volontariato e la sua formazione attraverso corsi organizzati anche in collaborazione con le associazioni del territorio.

L'attività di volontariato è coordinata dal responsabile dei volontari e disciplinata da un apposito regolamento interno.

3.13 Tirocini

La direzione annualmente stipula convenzioni con istituti superiori ad indirizzo umanistico e sociale del territorio nonché con Istituti Universitari, in base alle quali, in alcuni periodi dell'anno, ben definiti e programmati, gli studenti provenienti dalle agenzie educative sopra citate, possono svolgere tirocini finalizzati alla conoscenza diretta del funzionamento del Servizio.

3.14 Volontari del servizio civile

L'amministrazione, in collaborazione con la Lega delle Cooperative, ha stipulato una convenzione con l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile dipendente dal Presidente del Consiglio dei Ministri, in base alla quale vengono assegnati alla Cooperativa "Il Mosaico Servizi" diverse volontarie del servizio civile le quali affiancano gli educatori nello svolgimento delle attività e agevolano la socializzazione sul territorio.

3.15 Maestri d'arte e consulenti

Gestiscono specifiche attività, quali esperti dei laboratori che propongono (falegnami, artisti specializzati in particolari lavorazioni).

3.16 Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche

Nella struttura è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di azionarsi tempestivamente e in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- Ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere le persone, a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento, al fine di ridurre i danni.

Il personale della cooperativa è stato addestrato ad intervenire in caso d' incendio, per tutelare la sicurezza degli utenti del servizio.

3.17 Calendario stagionale

Il C.S.E. garantisce, in ottemperanza alle direttive regionali, un'accessibilità al servizio di almeno 47 settimane, dal lunedì al venerdì. Sono previsti periodi di chiusura in occasione di:

- Vacanze Natalizie
- Vacanze Pasquali Festa del Santo Patrono (19 gennaio)
- Vacanze estive
- Feste Nazionali riconosciute ed eventuali ponti preventivamente comunicati.

Sono inoltre previsti cinque giorni di chiusura, necessari all'équipe educativa per svolgere la programmazione annuale e le cui date verranno comunicate tempestivamente alle famiglie non appena saranno concordate.

Sarà cura del coordinatore del CSE far pervenire annualmente il calendario aggiornato dei periodi di chiusura.

3.18 Mensa

Il locale mensa è presente all'interno della sede della cooperativa ed è rappresentato da un ampio salone, attrezzato in modo adeguato alle persone che ne usufruiscono.

I pasti vengono forniti da una ditta specializzata in ristorazione e distribuiti alle ore 12.00 dall'operatrice della sala mensa. All'interno dei locali del C.S.E. è affisso un menù settimanale, il quale può essere personalizzato nel rispetto dei problemi di salute ed esigenze alimentari particolari, previa presentazione di un certificato medico, il quale prescriva in modo dettagliato un regime alimentare dietetico.

Il menù è sottoposto a periodiche verifiche, per valutarne l'appropriatezza qualitativa e il gradimento da parte degli utenti.

4. MODALITA' DI ACCOGLIENZA, INSERIMENTO E DIMISSIONI

4.1 Modalità di accesso al servizio

Fatto salvo l'accesso diretto da parte della Persona con disabilità o dalla sua famiglia, l'invio delle persone diversamente abili residenti nei comuni che fanno parte delle Aziende Consorzi di Servizi, avviene tramite il Servizio Disabilità dell'ASST della Provincia di Lodi e il Servizio Sociale Comunale. Pertanto per tali cittadini, la valutazione orientativa al Servizio è da considerarsi condizione imprescindibile per l'ammissione allo stage, come previsto dagli accordi firmati tra il nostro Ente e le Aziende Consortili.

Per le persone provenienti da fuori ASST, è prevista una relazione di presentazione da parte dell'ente competente.

4.2 Stage

A seguito della segnalazione si provvede ad attivare uno stage in cui la persona con disabilità viene inserita nel Servizio per circa venti ore fatto salva la possibilità che il Servizio Diurno, in accordo con la famiglia e U.S.C. Disabilità Emarginazione ed integrazione Sociale dell'ASST di Lodi ritengano necessario un periodo diverso. Lo stage ha finalità di osservazione e conoscenza reciproca, offrendo la possibilità di verificare da un lato l'appropriatezza delle risorse del servizio nel rispondere adeguatamente ai bisogni del soggetto, dall'altro la compatibilità di quest'ultimo con il gruppo di utenti già presenti.

4.3 Inserimento

Al termine dello stage, il servizio diurno darà riscontro a tutti gli attori coinvolti.

Ad esito positivo dello stage, si procede ad un inserimento della durata di tre mesi, durante i quali l'équipe compie un'osservazione più approfondita della persona, al termine del quale formula un giudizio di ammissione definitiva.

4.4 Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.)

L'équipe educativa redige, per ogni persona inserita, un progetto educativo all'interno del quale, nel pieno rispetto delle caratteristiche individuali di ogni soggetto, vengono definite le aree d'intervento, gli obiettivi generali e specifici individuati e i relativi indicatori, gli strumenti e i tempi previsti per il raggiungimento degli stessi. Il P.E.I. viene in seguito condiviso, oltre che con la persona interessata, anche i suoi familiari. Le progettazioni educative e gli strumenti attuativi potranno subire modifiche causa pandemia sanitaria.

4.5 Coinvolgimento familiare

Nel corso dell'anno sono previsti incontri con le famiglie, per favorire il loro diretto coinvolgimento nella realizzazione del progetto educativo del proprio familiare.

Si rimanda al documento allegato, la definizione delle modalità e dei tempi nei quali avverrà il coinvolgimento.

4.6 Dimissioni

Le dimissioni del soggetto vengono proposte dall'équipe del C.S.E qualora:

- il soggetto abbia raggiunto gli obiettivi previsti dal piano educativo, e di conseguenza necessiti di altri ambiti d'intervento.
- le caratteristiche cliniche o psicologiche dell'utente rendano impossibile al servizio rispondere adeguatamente ai suoi bisogni.
- I familiari ne facciano richiesta.

Nel caso di dimissioni il servizio invierà relazione dettagliata al Servizio Disabilità; dopo aver condiviso la prospettiva delle dimissioni con il soggetto interessato e con i suoi familiari.

Il CSE darà comunicazione della data delle dimissioni a tutti i soggetti coinvolti nel progetto

4.7 Graduatoria di accesso

Qualora non fosse possibile procedere immediatamente all'inserimento del soggetto, il responsabile del CSE inserisce il soggetto in lista di attesa.

Costituiscono fattori prioritari all'inserimento:

- Essere residenti nell'ASST della Provincia di Lodi,
- Essere in possesso della valutazione multidisciplinare per l'orientamento effettuata dal Servizio ASST
- Situazioni di gravità familiare per le quali sia necessario un inserimento del soggetto in un centro diurno per disabili.

Non sono ammessi al servizio soggetti con comportamenti psicotici tali da compromettere il lavoro di gruppo.

5 INFORMAZIONI

5.1 Materiale informativo

Il Coordinatore del Servizio si occupa di informare e aggiornare le persone inserite e i loro familiari in merito all'offerta del Servizio, restando a disposizione per eventuali chiarimenti.

5.2 Coinvolgimento dei familiari

Sono previsti incontri periodici con i familiari delle persone inserite:

- una riunione plenaria condotta dal referente coordinatore del CSE per la presentazione del programma annuale delle attività.
- incontri individuali prevalentemente condotti dal coordinatore

Possono essere richiesti e programmati ulteriori incontri con i familiari per particolari necessità.

5.3 Visite guidate

E' possibile effettuare visite guidate alla struttura da parte di potenziali utenti e loro familiari, previo appuntamento con il Coordinatore del Servizio che si occuperà personalmente di far visionare la struttura e di spiegarne l'organizzazione e il funzionamento.

5.4 Assunzione farmaci

Le persone inserite che necessitano di assumere farmaci durante la permanenza al C.S.E., effettuano l'assunzione in autonomia, viene depositata una dichiarazione firmata da parte del familiare o Ads e della persona con disabilità .

6 SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'E CONDIZIONI ECONOMICHE

Il CSE cura le relazioni con le persone inserite e i cittadini, attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali:

- informazione
- tutela
- partecipazione e verifica

6.1 Informazione

La predisposizione e diffusione di documenti informativi tra cui la Carta dei Servizi e opuscoli informativi, costituisce uno dei principali canali d'informazione.

6.2 Tutela

Il CSE garantisce la funzione di tutela nei confronti delle persone inserite e dei loro familiari, i quali possono formulare suggerimenti e presentare reclami in forma scritta o verbale, al responsabile delle relazioni con il pubblico, ovvero, al coordinatore del CSE.

Il responsabile provvede a dare immediata risposta, per tutte le segnalazioni e i reclami di facile soluzione o, in caso contrario, entro un massimo di tre giorni.

6.3 Partecipazione e verifica

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento delle persone inserite e dei loro familiari.

Il CSE garantisce annualmente, la verifica degli obiettivi generali del Servizio dando idonea pubblicità dei risultati conseguiti.

La verifica sulla qualità del servizio viene effettuata tramite:

- Raccolta di segnalazioni e reclami, da imbucare in apposita cassetta posta in accoglienza del servizio, i quali saranno verificati dal coordinatore stesso in qualità di responsabile delle relazioni con il pubblico.
- Questionari di soddisfazione somministrati ogni due anni ai familiari;
- Incontri periodici con i familiari.
- Interviste semi-strutturate delle persone inserite

I primi permettono di evidenziare le disfunzioni episodiche e croniche del servizio, mentre il trattamento e l'analisi dei reclami, consente di stimare i miglioramenti e i peggioramenti del servizio, o delle singole prestazioni erogate dal C.S.E.

I questionari rappresentano una metodologia formalizzata per l'analisi della qualità percepita da parte degli utenti e dei loro familiari e permettono d'individuare i motivi d'insoddisfazione o di soddisfazione.

I questionari vengono somministrati ogni due anni e i loro risultati, opportunamente pubblicizzati. Lo strumento più appropriato, individuato dall'équipe per raccogliere informazioni dagli utenti in merito alla

qualità da loro percepita, è rappresentato dalle interviste semi-strutturate; queste sono condotte da un operatore del servizio, secondo una precisa sequenza che tiene conto degli obiettivi della verifica e dei vincoli funzionali e cognitivi dell'utente.

6.4 Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami

La gestione dei reclami rappresenta una delle modalità di registrazione della soddisfazione della clientela. Ogni reclamo è trattato, seguendo la catena delle responsabilità, in modo controllato. I reclami sono utilizzati come strumento di miglioramento.

La Direzione della Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti. In particolare, le segnalazioni ed i reclami devono essere presentati ai coordinatori dei diversi servizi in forma scritta, o tramite fax o e-mail utilizzando l'apposito modulo

"Segnalazione reclami, suggerimenti, apprezzamenti" che verrà a loro consegnato insieme a tutta la documentazione all'avvio del servizio; non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi. I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento

6.5 Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione

Il diritto di accesso si esercita con motivata richiesta indirizzata al Legale Rappresentante della Soc. Coop. Soc. ETS "Il Mosaico Servizi", nella quale l'interessato deve indicare gli estremi del documento richiesto e gli elementi che ne consentano l'individuazione. Inoltre deve essere specificato e, ove occorra, comprovato, l'interesse connesso all'oggetto della richiesta e deve essere dimostrata la propria identità o i propri poteri rappresentativi. Le domande di accesso agli atti ed ai documenti amministrativi devono essere redatte su apposito modulo prestampato a cura dell'Ente e disponibile presso l'Ufficio Segreteria, presso le sedi dei servizi, nonché scaricabile dal sito web aziendale.

L'istanza può essere presentata:

- direttamente alla Segreteria della Cooperativa, allegando copia fotostatica del documento di riconoscimento, nei seguenti giorni/orari: dal lunedì al venerdì ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00
- via posta, allegando copia fotostatica del documento di riconoscimento;
- via fax (n. 0371/940590), allegando copia fotostatica del documento di riconoscimento
- al seguente indirizzo PEC: mosaicoservizi@legalmail.it, in conformità all'art. 65 del D.Lgs. 82/2005

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di 30 giorni dalla ricezione dell'istanza, fatti salvi i casi di sospensione o differimento.

Il diritto di accesso esercitato mediante visione dei documenti è gratuito.

Salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, per il rilascio di copie è dovuto il rimborso del costo di riproduzione, nonché i diritti di ricerca e visura, così determinati:

Diritti di segreteria:

- € 2,00 per la documentazione inserita nell'archivio corrente (ricerca breve)
- € 5,00 per la documentazione inserita nell'archivio storico (ricerca superiore ad un'ora)

Copie semplici:

- € 0,20/pagina per la documentazione in formato A4
- € 0,30/pagina per la documentazione in formato A3

Copie autenticate: ai suddetti costi si aggiunge la marca da bollo vigente

Attre riproduzioni:

- € 3,00 per la riproduzione di documenti su supporto informatico (CD, DVD)

Il pagamento delle spese di cui sopra, sarà da effettuarsi al momento del ritiro del materiale

6.6 Segreteria e ufficio amministrativo

La segreteria della cooperativa è aperta tutti i giorni dalle ore 8.30 alle 12.30, dalle 14.00 alle 17.00.

L'ufficio cura le pratiche amministrative relative al pagamento della retta di frequenza, fornendo tutte le informazioni di natura economico-finanziaria è aperto nei seguenti giorni:

il lunedì dalle 8.30 alle 13.00; il martedì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00; il giovedì dalle 8.30 alle 13.00; il venerdì dalle 14.00 alle 17.00.

6.7 La Retta e modalità di pagamento

La retta a carico diretto degli utenti o delle famiglie, è pari a

- € 148,75 per un inserimento a tempo pieno;
- € 74,38 per un inserimento a tempo parziale;

Le rette devono essere corrisposte entro cinque giorni dalla data di ricevimento della fattura emessa dalla cooperativa Il Mosaico Servizi, secondo modalità da concordarsi con l'amministrazione. La retta è da corrispondere anche in caso di assenza dell'utente nel mese di riferimento.

A titolo informativo, il costo giornaliero del servizio è pari a:

- € 54,06 (iva inclusa) per un inserimento a tempo pieno
- € 26,98 (iva inclusa) per un inserimento a tempo parziale

I comuni di residenza si regolano con gli utenti per stabilire eventuali e ulteriori compartecipazioni.

7 QUALITA' DEL SERVIZIO

7.1 Aspetti strutturali

Essendo la struttura in cui ha sede il C.S.E. di nuova realizzazione, l'aspetto strutturale non presenta particolari esigenze di miglioramento, ad eccezione degli interventi di manutenzione ordinaria. Rilevanti impegni sono invece previsti per la sistemazione dall'area destinata a parcheggio interno, entro la fine del 2025.

7.2 Qualità delle prestazioni

Il CSE concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- Creazione di un fascicolo educativo-assistenziale per ogni utente, compilato all'ingresso e aggiornato almeno ogni sei mesi e ogni qual volta vi sia un cambiamento significativo, o si verifichi un evento la cui registrazione sia utile, o necessaria, ai fini della rilevazione dei bisogni delle persona inserita. Nel fascicolo saranno esplicitate:
 - I dati personali,
 - La documentazione inviata dal Comune
 - gli episodi di particolare interesse sociale ed educativo;
 - il progetto educativo individualizzato (P.E.I.).
- Elaborazione di *progetti educativi individualizzati* per ogni persona inserita, gli obiettivi specifici, gli strumenti e i tempi per il raggiungimento degli obiettivi stessi;
- Favorire la partecipazione della persona inserita e dei loro familiari all'organizzazione del servizio.
- Assolvere al debito informativo secondo quanto previsto dalle normative regionali.

7.3 Formazione

E' previsto un piano annuale di formazione e/o aggiornamento del coordinatore e degli addetti con funzioni educative, di almeno 20 ore, in ottemperanza alle disposizioni Regionali. Gli obiettivi formativi, sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità.

Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- Favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi educativo e di socializzazione;
- Garantire il costante aggiornamento.

Sono stati implementati programmi e momenti formativi aventi ad oggetto la prevenzione e la tutela rispetto all'emergenza sanitaria in corso rivolti a :

- Operatori
- Familiari , caregiver, ads
- Persone con disabilità

realizzati attraverso linguaggi semplici, immagini, video e tutte le forme necessarie per essere fruibili da tutti.

8 PRESTAZIONI AGGIUNTIVE

Apertura anticipata del servizio

Per agevolare ulteriormente le esigenze familiari e per permette anche ai mezzi di trasporto Comuni di ottimizzare le proprie risorse, il C.S.E. fornisce una flessibilità d'ingresso al servizio una alle 08.30 e uno alle 09.30 .

ALLEGATI:

- Allegato A Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio da parte dei soggetti inseriti presso il C.S.E.
- Allegato B Questionario di gradimento rivolto ai famigliari degli utenti inseriti presso il C.S.E.
- Allegato C Documento illustrativo dei tempi e delle modalità di coinvolgimento delle famiglie.
- Allegato D Modulo di segnalazione, reclamo, suggerimento, apprezzamento.
- Allegato E autorizzazione assunzione farmaci
- Allegato F Modulo per il consenso privacy