



**LAVORARE INSIEME COOPERATIVA SOCIALE**

**Centro Socio Educativo per Disabili (C.S.E.)  
di Brembate di Sopra**

**Via Donizetti, 60 – Brembate di Sopra**

**CARTA DEI SERVIZI**

*Redatta in conformità alla D.G.R. n. 20763 del 16.02.2005 e s.m.i.*

**Aggiornamento: marzo 2017**

Certificato



Aderente



La Carta dei Servizi è il patto tra la struttura di Servizio ed i cittadini, secondo le seguenti indicazioni:

- imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- definizione di standard ed assunzione di impegni rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;
- organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;
- ascolto delle opinioni e dei giudizi sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

Lo scopo principale della Carta dei Servizi del Centro Socio Educativo è quindi quello di presentare il modo in cui è organizzato il servizio, quali sono le modalità di funzionamento, le prestazioni erogate, la retta, quali sono i sistemi di valutazione della qualità adottati dalla Direzione del servizio.

Certificato

Aderente



## UNITÀ D'OFFERTA

Il Centro Socio Educativo è un servizio per soggetti disabili di gravità medio-lieve che si colloca nella rete dei servizi socio-assistenziali e socio-animativi del territorio, con caratteristica semiresidenziale.

Il Centro è organizzato in modo da poter garantire interventi educativi, socializzanti (Modulo Socio-Educativo), sulla base di Progetti Individualizzati, prevedendo anche il coinvolgimento delle famiglie.

Il Centro Socio Educativo è caratterizzato da un'apertura all'esterno, in un'ottica di integrazione con le risorse presenti sul territorio.

## PRESENTAZIONE

Il Servizio CSE è inserito nel territorio del Distretto Socio Sanitario – Ambito Territoriale Isola Bergamasca Bassa Val San Martino (con oltre 100.000 abitanti, distribuiti su 24 comuni).

La sede del Servizio è posta all'interno di una struttura di proprietà privata.

Il servizio è gestito direttamente dalla Lavorare Insieme Cooperativa Sociale in accreditamento con l'Azienda Speciale Consortile Isola Bergamasca-Bassa Val San Martino.

## RAPPORTI GIURIDICI ED ECONOMICI

I rapporti giuridici ed economici sono regolati da accordi con la famiglia, il Comune di residenza e l'Ambito Territoriale.

## OBIETTIVI

Gli obiettivi del C.S.E., volti a garantire una qualità di vita che soddisfi i bisogni e le esigenze del soggetto disabile ed il sostegno alla famiglia, sono i seguenti.

### Per l'utente

- Supportare il soggetto nella sua evoluzione globale teso al raggiungimento della massima gestione di sé, tenendo conto dello sviluppo psicomotorio, relazionale-affettivo e del grado di autonomia.
- Promuovere la qualità di vita del soggetto con azioni mirate al mantenimento e allo sviluppo della personalità, delle autonomie, favorendo l'integrazione con l'ambiente esterno, in particolare con la comunità di appartenenza.

### Per la famiglia

- Realizzare interventi di collaborazione con le famiglie, riconoscendole come componenti attive e partecipanti ai processi educativi.

### Per il territorio

- Raccordare il proprio intervento con le agenzie di volontariato e di aggregazione sociale, per creare concreti contatti e spazi di inserimento nel territorio. Sarà compito del Centro Socio

Certificato

Aderente



Educativo inviare annualmente al Servizio Sociale di riferimento una relazione in merito al progetto a favore del disabile.

## DESTINATARI

Il C.S.E. accoglie persone disabili di lieve o media gravità di età compresa tra i 18 ed i 65 anni.

Il disabile minore di età potrà essere eccezionalmente accolto solo in presenza delle seguenti tre condizioni:

1. una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/ amministratore di sostegno;
2. una valutazione della necessità di interventi di lungo-assistenza da parte dell'ATS di residenza e della U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista di Neuropsichiatria Infantile dell'Istituto di Riabilitazione extra-ospedaliera accreditato;
3. disponibilità dell'Ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

## ATTIVITÀ

Le attività previste all'interno del C.S.E., nel rispetto delle caratteristiche e dei differenti profili di fragilità si articolano nell'ambito delle seguenti aree in funzione dei Progetti Individualizzati:

- area educativa (ad esempio computer, autonomie domestiche, orto/cura del verde,...)
- area di socializzazione (ad esempio collaborazione l'Oratorio, con la Casa di Riposo, con le Scuole, laboratori con altri Servizi alla disabilità...)
- area ludico-ricreativa (ad esempio uscite sul territorio, uscite culturali, gite, laboratori creativi...)
- area di cura della persona (ad esempio cura di sé, autonomie personali in occasione delle attività sportive,...)
- area motoria (ad esempio palestra, piscina, ginnastica dolce, camminate,...)
- area ergoterapica (laboratorio occupazionale, laboratorio artistico, attività in biblioteca, ricopertura libri,...)

Le attività sopra indicate sono a titolo esemplificativo, possono subire variazioni nelle programmazioni specifiche (si veda Tabella attività esposta nel C.S.E.)

Al fine di favorire una reale integrazione con il territorio di appartenenza, il C.S.E. potrà prevedere l'utilizzo di strutture esterne.

## PERSONALE

Un'adeguata e qualificata progettualità è favorita dalla collaborazione di varie figure professionali. Pertanto il C.S.E., nell'ambito della propria fisionomia ed in relazione ai Progetti Individualizzati, assicura la presenza delle seguenti figure professionali.

Certificato

Aderente



**Coordinatore:** è responsabile della programmazione di tutte le attività del centro e della loro organizzazione interna ed esterna, assicurandone la periodica verifica sia in termini educativi che tecnico-organizzativi.

Assolve il ruolo di collegamento e riferimento rispetto ai genitori, ai rappresentanti dei genitori, al Servizio Sociale di riferimento e ai servizi territoriali. Gestisce e coordina l'équipe degli operatori.

Al medesimo compete di informare tempestivamente i genitori in merito alle variazioni del personale.

**Operatore Socio Educativo:** collabora con il Coordinatore alla predisposizione e alla realizzazione dei Progetti Educativi Individuali (osservazione, programmazione, verifica) di concerto con l'équipe interna al Centro e informa la famiglia dell'ospite relativamente agli obiettivi che il Progetto Individualizzato si propone di raggiungere.

Secondo i riferimenti stabiliti dalla normativa regionale (D.G.R. n. 20763 del 16.02.05), allo standard gestionale concorrono i seguenti profili professionali:

- Coordinatore anche con funzioni operative
- Operatore Socio Educativo in rapporto 1/5 utenti complessivi

Possono inoltre essere presenti figure con specializzazione in musico/arte/danza/teatro terapia, maestri d'arte, laureati in pedagogia, diplomati ISEF.

Il personale operante nel Centro è identificabile tramite fotografie di riconoscimento corredate di nominativo e mansione applicate su un apposito cartellone o bacheca posto all'ingresso del Centro.

## RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

La collaborazione con le famiglie si realizza con le seguenti modalità:

- il rappresentante dei genitori (eletto dagli stessi ogni due anni) può richiedere incontri con il coordinatore ed anche riunioni di tipo assembleare per affrontare specifiche questioni;
- ogni genitore può richiedere al coordinatore incontri di verifica riguardo al proprio figlio in caso di specifiche necessità;
- le famiglie vengono convocate dal coordinatore del C.S.E. per la presentazione del Progetto Individuale almeno una volta all'anno;
- annualmente è convocata l'Assemblea dei genitori.

## FUNZIONAMENTO

L'apertura del servizio per gli ospiti è pari a n° 47 settimane annue per 235 giorni. Ogni settimana prevede 35 ore settimanali su 5 giorni da lunedì a venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 16.00. La frequenza per gli ospiti è programmata sulla base dei Progetti Individuali. La giornata tipo si svolge nel seguente modo:

- ore 9.00 - 12.00           Attività come da programmazione settimanale
- ore 12.00 - 13.00       Pranzo
- ore 13.00 - 14.00       Igiene personale e attività di rilassamento
- ore 14.00 - 16.00       Attività come da programmazione settimanale

Certificato

Aderente



## SERVIZI ACCESSORI OFFERTI

### Mensa

IL C.S.E. garantisce il servizio mensa interno mediante catering ed il menù viene comunicato ad ogni famiglia. I menù, con caratteristiche stagionali, sono concordati preventivamente con il responsabile dietista dell'ATS.

La stessa attenzione sarà posta qualora vi siano ospiti che necessitano di diete particolari, prescritte dal medico.

## SERVIZI AGGIUNTIVI

### Trasporto

Il trasporto giornaliero dell'utente dall'abitazione al Centro e ritorno non è una prestazione standard del servizio. È tuttavia possibile, su richiesta della famiglia o del servizio inviante, concordarne l'organizzazione del trasporto con modalità e costi da definire. Vedi tabella in allegato.

### Personale

In caso di necessità o di richieste particolari è possibile prevedere uno standard di personale aggiuntivo a carico del servizio sociale o della famiglia richiedente.

Il costo di tale personale sarà definito tenendo presenti alcuni indicatori: la figura professionale richiesta (educativa e/o assistenziale) e la il monte orario richiesto per tale intervento.

### Programmazione e Formazione

Il personale impiegato svolge tre ore settimanali e dalle quattro alle sei giornate all'anno di programmazione mediante lavoro di équipe.

Al personale sono garantiti, ogni anno, percorsi formativi e di aggiornamento oltre che attività di supervisione.

## MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

### Ammissioni

È prevista la possibilità di visite alla struttura da parte dei possibili ospiti e dei loro familiari previo appuntamento.

All'interno della struttura viene individuata la figura del Coordinatore come la persona incaricata per l'espletamento di tale servizio.

Per accedere al C.S.E. è necessaria la presentazione all'Ente Gestore di apposita domanda da parte del Servizio Sociale Comunale di residenza su richiesta dell'interessato, dei genitori, tutori o amministratori di sostegno. Alla domanda deve essere allegata la seguente documentazione:

- Relazione del Servizio Sociale di riferimento motivante la richiesta;
- Documentazione sanitaria (verbale di invalidità civile) e relazioni cliniche aggiornate;
- Relazione inerente altri servizi precedentemente frequentati;
- Modulistica interna inerente il servizio.

Certificato

Aderente



Il Servizio Sociale Comunale e L'Ente Gestore concordano con la famiglia le modalità e i tempi di inserimento.

L'inserimento prevede un periodo di osservazione con tempi, modalità e costi da definire.

Il Servizio Sociale Comunale, in accordo con la famiglia, può prospettare interventi complementari e integrati attraverso servizi domiciliari e/o interventi mirati di territorio.

### **Lista d'attesa**

La lista d'attesa è conservata presso L'Ente Gestore (o presso il C.S.E.).

L'Ammissione osserverà i seguenti criteri di priorità:

1. Rispetto delle condizioni per l'ammissione come previsto dalle normative vigenti e completezza della documentazione prodotta.
2. Priorità ai disabili privi di un servizio socio-educativo e/o socio-assistenziale di supporto.
3. Coerenza del Progetto di Vita del soggetto con l'inserimento nella struttura richiesta.
4. Eventuali variazioni e/o integrazioni raccolte dal Coordinatore del servizio durante il periodo di giacenza della domanda di ammissione.

La data di presentazione della domanda può rappresentare un criterio di ammissione ma come ultima discriminante.

La priorità per l'inserimento al CSE, a parità di condizioni, è data alla persona residente nell'Ambito Territoriale e valutata comunque l'urgenza della situazione.

### **Frequenza part-time**

È prevista la possibilità di frequenza part-time articolabile in base al Progetto Individuale orizzontalmente o verticalmente nell'arco della settimana.

### **Progetto Ponte**

In previsione dell'inserimento di un soggetto disabile è possibile realizzare un Progetto Ponte tra la scuola e il Centro.

L'attivazione del Progetto è in carico alla scuola che d'intesa con la famiglia, il servizio specialistico UONPIA e il Coordinatore definiranno obiettivi, tempi e modalità di realizzazione, nonché i soggetti tenuti a sostenere i relativi oneri.

### **Dimissioni**

Possono essere disposte nei seguenti casi:

- quando lo staff educativo lo propone, in accordo con la famiglia, al Servizio Sociale Comunale per conclusione e/o modifica del Progetto Individualizzato;
- quando l'ospite risulta assente, senza giustificazione alcuna da parte della famiglia, per oltre un mese;
- quando, l'assenza per malattia dell'ospite si protrae oltre sei mesi continuativi. Ciò al fine di garantire l'accesso al Centro ad altri soggetti in lista di attesa;
- l'ospite può, altresì, interrompere la frequenza al C.S.E. su iniziativa personale o su richiesta dei familiari, del tutore o dell'amministratore di sostegno mediante comunicazione scritta e con un preavviso di almeno un mese di tempo.

## RETTA APPLICATA

La retta giornaliera praticata agli ospiti è indicata nel prospetto allegato.

Per frequenza part-time la retta è definita in base allo specifico progetto.

La retta deve essere versata entro trenta giorni dalla data di emissione della fattura che sarà inviata bimestralmente alle famiglie.

La retta è dovuta indipendentemente dal numero di assenze.

Verrà sospesa/interrotta, a partire dal secondo mese, solo in caso di comprovati motivi di salute (è richiesta la produzione di una specifica documentazione-certificazione), che rendono impossibile la frequenza del servizio

## SISTEMI DI VALUTAZIONE

L'Ente Gestore ha predisposto una scheda di valutazione della soddisfazione da somministrare alle famiglie degli ospiti agli operatori con cadenza annuale.

È prevista anche una scheda per comunicare lamentele e apprezzamenti da parte dei famigliari che può essere imbucata nell'apposita cassetta fissata all'ingresso del Centro.

Il tempo massimo di risposta alle lamentele è stabilito in 15 giorni.

Certificato

Aderente





## RECAPITI

### Centro Socio Educativo di Brembate di Sopra

Brembate di Sopra – Via Donizetti, 60 Coordinatore: Dott. ssa Cantù Ilaria
Tel. 035 621061 Tel coordinatrice 393 9517729
Fax. 035 544041
e-mail: <a href="mailto:ilaria.cantu@cooplavorareinsieme.it">ilaria.cantu@cooplavorareinsieme.it</a>

### Lavorare Insieme Cooperativa Sociale – ente gestore

Almè – Passaggio della Costituzione, 1 - 24011 Presidente: Viscardi Giacomo
Tel. 035 543626
Fax. 035 544041
e-mail: <a href="mailto:segreteria@cooplavorareinsieme.it">segreteria@cooplavorareinsieme.it</a>

Certificato

Aderente



## ALLEGATO

### RETTA GIORNALIERA

Per utenti provenienti dai Comuni dell'Ambito Isola Bergamasca-Bassa Val San Martino

Frequenza	Costo standard
Full Time	Euro 45,71 + IVA 5% trasporto incluso
Part Time*	Euro 22,86 + IVA 5% trasporto incluso

\*Inferiore alle 18 ore

Per utenti provenienti da altri Comuni

Frequenza	Costo standard
9.00 – 16.00	Euro 48,00 + IVA 5% trasporto escluso
9.00 – 12.00	Euro 22,00 + IVA 5% trasporto escluso
13.00 – 16.00	Euro 22,00 + IVA 5% trasporto escluso
9.00 – 14.00	Euro 37,00 + IVA 5% trasporto escluso

La partecipazione ad attività specialistiche più costose (es. rapporti 1/1) determina un aumento di costi che viene comunicato alla famiglia al momento della sottoscrizione del Progetto Individualizzato o prima dall'avvio dell'attività stessa.

La retta deve essere versata entro trenta giorni dalla data di emissione della fattura che sarà inviata bimestralmente alle famiglie.

L'intera retta mensile è dovuta sia per le assenze temporanee nel corso del mese, sia per la completa assenza durante il mese stesso.

Nel caso vi sia una compartecipazione economica da parte del Comune e/o dell'Ambito Territoriale la relativa fatturazione sarà emessa direttamente all'Ente competente con le stesse modalità sopra indicate.

### SERVIZIO TRASPORTO

Il costo giornaliero relativo al trasporto (servizio aggiuntivo), ove non già compreso nella retta è di € 12,37 + IVA 5%, fatte salve condizioni particolari.

**Nota:** il costo indicato è, a titolo esemplificativo, riferito a una frequenza full time con trasporto effettuato alle 9.00 e alle 16.00.

Certificato



Aderente



**Scheda di comunicazione degli ospiti e/o familiari per esprimere apprezzamenti e/o lamentele**

**Al Coordinatore del Centro Socio Educativo**

**Generalità di chi scrive**

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Generalità dell'ospite**

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

**Oggetto della comunicazione**

- Suggerimento
- Segnalazione
- Guasto
- Reclamo

---

---

---

---

Certificato

Aderente



UNI EN ISO 9001:2008  
EA:38F Certificato n° 22191/10/S





## STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

**SERVIZIO:**

**COMPILATO IN DATA:**

### Informazioni generali

1. Sesso dell'intervistato?

- Maschio
- Femmina

2. Grado di parentela con l'ospite?

- Genitore
- Fratello/Sorella
- Altro

3. Professione dell'intervistato?

- Pensionato
- Casalinga
- Lavoratore dipendente
- Lavoratore autonomo
- Altro

4. Provenienza del familiare?

- Famiglia
- Servizio diurno
- Servizio residenziale

5. L'ospite ha un tutore legale?

- Sì
- No

Certificato

Aderente



6. Con quale frequenza avete rapporti con i servizi sociali del territorio?

- Mensile
- Trimestrale
- Semestrale
- Annuale
- Mai
- Altro

### Area della qualità alberghiera

7. Siete soddisfatto della pulizia e dell'ordine nella struttura?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

8. Siete soddisfatto della qualità del cibo?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

9. Siete soddisfatto della quantità del cibo?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

### Area della comunicazione

10. Siete soddisfatto del livello di comunicazione con il coordinatore?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

11. Siete soddisfatto della possibilità di comunicare col personale?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

Certificato

Aderente



## Area degli interventi sull'ospite

12. Siete soddisfatto del livello di cura e dell'igiene personale?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

13. Siete soddisfatto dell'intervento assistenziale?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

14. Siete soddisfatto dell'intervento educativo?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

## Area delle attività

15. Siete soddisfatto delle attività interne?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

16. Siete soddisfatto delle attività esterne?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

17. Siete soddisfatto delle attività riabilitative?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

18. Siete soddisfatto della qualità generale di vita del vostro familiare all'interno del centro?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

Certificato

Aderente



UNI EN ISO 9001:2008  
EA:38F Certificato n° Z2191/10/S



## Area dei servizi aggiuntivi

19. Siete soddisfatto del servizio di trasporto?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla

Certificato



Aderente

