



CARTA DEI SERVIZI

Prima edizione: Maggio 2004

Aggiornamenti: Ottobre 2008

Gennaio 2010

Febbraio 2010

Febbraio 2015

INDICE

PREMESSA.....	pag. 5
1. PRINCIPI ISPIRATORI.....	pag. 7
2. LA COOPERATIVA SOCIALE IL SORRISO.....	pag. 8
2.1 La mission.....	pag. 8
2.2 La storia.....	pag. 8
3. COME FUNZIONA LA COOPERATIVA.....	pag.10
3.1 Organigramma	pag.10
3.2 Assemblea dei soci	pag.11
3.3 Consiglio d'amministrazione	pag.11
3.4 Il Presidente.....	pag.11
3.5 Direttore amministrativo.....	pag.12
3.6 Psicologo responsabile	pag.12
3.7 Coordinatore interno del servizio	pag.12
3.8 Equipe degli educatori	pag.13
3.9 Specialisti per musicoterapia, ippoterapia, piscina, ecc.	pag.13
3.10 Volontariato civile	pag.13
3.11 Volontari	pag.14
3.12 L'utenza e le famiglie	pag.15
3.13 Formazione e aggiornamento del personale	pag.15
4. IMPOSTAZIONE METODOLOGICA E FINALITÀ DEI SERVIZI	pag.16
4.1 Servizi come comunità psico-sociali	pag.16
4.2 Finalità	pag.21
4.3 Verifica e valutazione dei risultati	pag.22

5. CARTA DEI DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI.....	pag.23
6. COME SI ACCEDE AL SERVIZIO C.S.E..	pag.25
7. PRESENTAZIONE DEL C.S.E.....	pag.26
7.1 A chi è finalizzato il C.S.E..	pag.26
7.2 Comunità di Carugate.....	pag.27
7.2.1 Orario d'apertura del servizio C.S.E.....	pag.27
7.2.2 Attività proposte	pag.27
7.2.3 Analisi delle attività proposte	pag.28
7.2.4 Strutture a disposizione per il C.S.E..	pag.30
7.2.5 Attrezzature	pag.30
7.2.6 Mezzi di trasporto	pag.30
7.2.7 Servizio mensa	pag.31
7.3 Comunità di Pessano.....	pag.31
7.3.1 Orario d'apertura del servizio C.S.E.....	pag.31
7.3.2 Attività proposte	pag.31
7.3.3 Analisi delle attività proposte	pag.32
7.3.4 Strutture a disposizione per il C.S.E..	pag.34
7.3.5 Attrezzature	pag.34
7.3.6 Mezzi di trasporto	pag.35
7.3.7 Servizio mensa	pag.35
8. OBIETTIVO DI MIGLIORAMENTO E AMPLIAMENTO DEL SERVIZIO.....	pag.36
8.1 Servizi mirati	pag.36
8.2 Come si accede al servizio.....	pag.36
9. FATTORI, INDICATORI E STANDARD PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO CSE.....	pag.37
10. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI SERVIZIO IN RELAZIONE ALL'UTENZA DEI CSE.....	pag.40

11. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI STRUTTURA DEI CSE.....	pag.43
12. TUTELA DEL CITTADINI.....	pag.45
12.1 Rilevazione della soddisfazione dell'utente e delle famiglie.....	pag.45
12.2 Rilevazione della soddisfazione dei volontari.....	pag.45
12.3 Rilevazione della soddisfazione dei volontari.....	pag.45
12.4 Reclamo.....	pag.46
12.5 Partecipazione del cittadino.....	pag.46
13. RETTE PER IL C.S.E.....	pag.47

PREMESSA

Dopo 26 anni di storia e di esperienza la Cooperativa sociale “Il Sorriso” si trova a scrivere la sua “carta dei servizi”.

Un lavoro per noi nuovo, impegnativo e nello stesso tempo affascinante che ci ha costretto a fermarci nel nostro frenetico “andare avanti” per guardarci in faccia, capire veramente chi siamo, cosa facciamo e dove vogliamo andare.

Tutto questo dopo che negli ultimi anni la cooperativa è cambiata radicalmente.

Passato un lungo periodo di stallo, i due centri hanno trovato una sede adeguata e il numero degli inseriti è quasi triplicato.

È stato fondamentale mantenere inalterato lo spirito iniziale che ha contraddistinto i soci fondatori e li ha spinti ad iniziare una simile avventura.

L’impegno poi di operatori e volontari, l’esperienza e la competenza acquisita, l’adesione ai piani di zona e ai tavoli di sistema e il lavoro in rete con altre cooperative della Martesana, ci hanno portato ad essere uno dei punti di riferimento nel panorama sociale locale, rivolto alla disabilità.

Con la carta dei servizi la Cooperativa sociale “Il Sorriso” intende fornire una dichiarazione impegnativa d’intenti, uno documento per rendere più trasparente e chiaro il nostro operato.

Allo stesso tempo, la Carta dei Servizi rappresenta uno strumento prezioso per assicurare un eccellente servizio.

La lettura attenta aiuta a cogliere nei particolari la filosofia che sta alla base del nostro operare, le modalità di funzionamento, la qualità dei servizi forniti, raffrontati sia all’impiego del personale composto per la maggioranza da soci lavoratori, che in riferimento ai fattori, agli indicatori e agli standard di qualità.

Secondo le indicazioni della legge 328/2000, la Carta dei Servizi è considerata un requisito indispensabile nell’erogazione dei servizi.

Con questo documento ci poniamo le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare in merito ai servizi resi,

- informare sulle procedure per accedere ai servizi,
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni,
- assicurare la tutela degli utenti,
- individuare gli obiettivi della Cooperativa e controllare che essi siano raggiunti,
- rilevare il grado di soddisfazione dell'utente, al fine di un continuo possibile miglioramento dei servizi erogati,
- individuare le procedure per la segnalazione di eventuali disservizi.

Maggio 2004 prima stesura

Febbraio 2015 5° aggiornamento

1. PRINCIPI ISPIRATORI

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativistico mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: **la mutualità, la solidarietà, la democrazia, l'impegno, l'equilibrio della responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni.**

Inoltre la Cooperativa "Il Sorriso" si ispira ai principi di:

Eguaglianza: i servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

Imparzialità: ogni utente è seguito in maniera obbiettiva e pertinente alle prestazioni.

Rispetto: ogni utente è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Partecipazione: ogni utente che esprime interesse e competenza rispetto ad un problema ha il diritto di partecipazione ad essere informato e a fornire suggerimenti.

Regolarità continuità: il servizio viene garantito con regolarità e continuità. In caso di irregolarità la Cooperativa avviserà tempestivamente l'utenza.

2. LA COOPERATIVA SOCIALE IL SORRISO

2.1 LA MISSION

Il Sorriso nasce nel 1993 dall'esperienza decennale della Cooperativa sociale "La Solidarietà".

Si prefigge lo scopo del benessere psico-fisico e l'integrazione sociale di persone disabili, promuovendo la creazione di comunità di adulti, con particolare attenzione alla relazione.

2.2 STORIA

La cooperativa sociale "Il Sorriso" nasce giuridicamente nel 1983 dalla Cooperativa sociale "La Solidarietà" che già dal 1982 operava con lo stesso spirito ed intenti .

Il 28 Luglio 1993, in applicazione della **legge 381/93**, la Cooperativa "La Solidarietà" modifica il proprio statuto e si caratterizza come cooperativa di tipo "B" per l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, e fa nascere la cooperativa sociale "Il Sorriso" per l'assistenza a persone disabili nel Centro Diurno di via S.Andrea a Carugate.

Nel 1994 il comune di Cernusco S.N. propone alla nuova cooperativa "Il Sorriso" di aprire un nuovo Centro Diurno sul suo territorio e come inizio la struttura opera con l'inserimento di 3 giovani ed un organico di 2 operatori.

La struttura è ampia e permette nuovi inserimenti con nuove convenzioni con i comuni limitrofi.

La comunità di Carugate prosegue la sua attività rivolta a giovani e adulti provenienti dal comune di Carugate.

L'attività nel comune di Cernusco S.N. prosegue sino al **Marzo del 1998** per la decisione del medesimo di utilizzare i locali che ci ospitano ad altre attività.

Questo ci vede costretti a cercare altre soluzioni e forti dell'esperienza dimostrata negli anni precedenti ci rivolgiamo ad altri comuni della zona.

Si aprono trattative con i comuni di Carugate e Pessano con Bornago.

Una prima soluzione immediata ci viene data proprio dal comune di Carugate che mette a disposizione la Villa Bonfanti, con l'impegno della Cooperativa di renderla idonea a proprie spese.

Nel Settembre 1998 la struttura nella villa Bonfanti apre le attività, ma gli spazi non ci permettono di rispondere alle nuove richieste.

La ricerca di una sede definitiva continua ed il consiglio di Amministrazione si impegna per trovare i nuovi spazi, lavorando con le amministrazioni pubbliche e enti religiose del territorio.

Nel mese di Giugno del 2000 iniziano i lavori di ristrutturazioni della struttura in via S. Francesco nel comune di Pessano con Bornago.

I locali vengono messi a disposizione dal Parroco, dal Consiglio Pastorale, e con l'interessamento dell'amministrazione comunale.

La nuova realtà è di 800 mq con 8 locali adibite ad attività diverse.

Così l'attività iniziata a Cernusco si sposta a Pessano.

Nel novembre 2000 il Centro Diurno che occupa la villa Bertarini si sposta a Pessano.

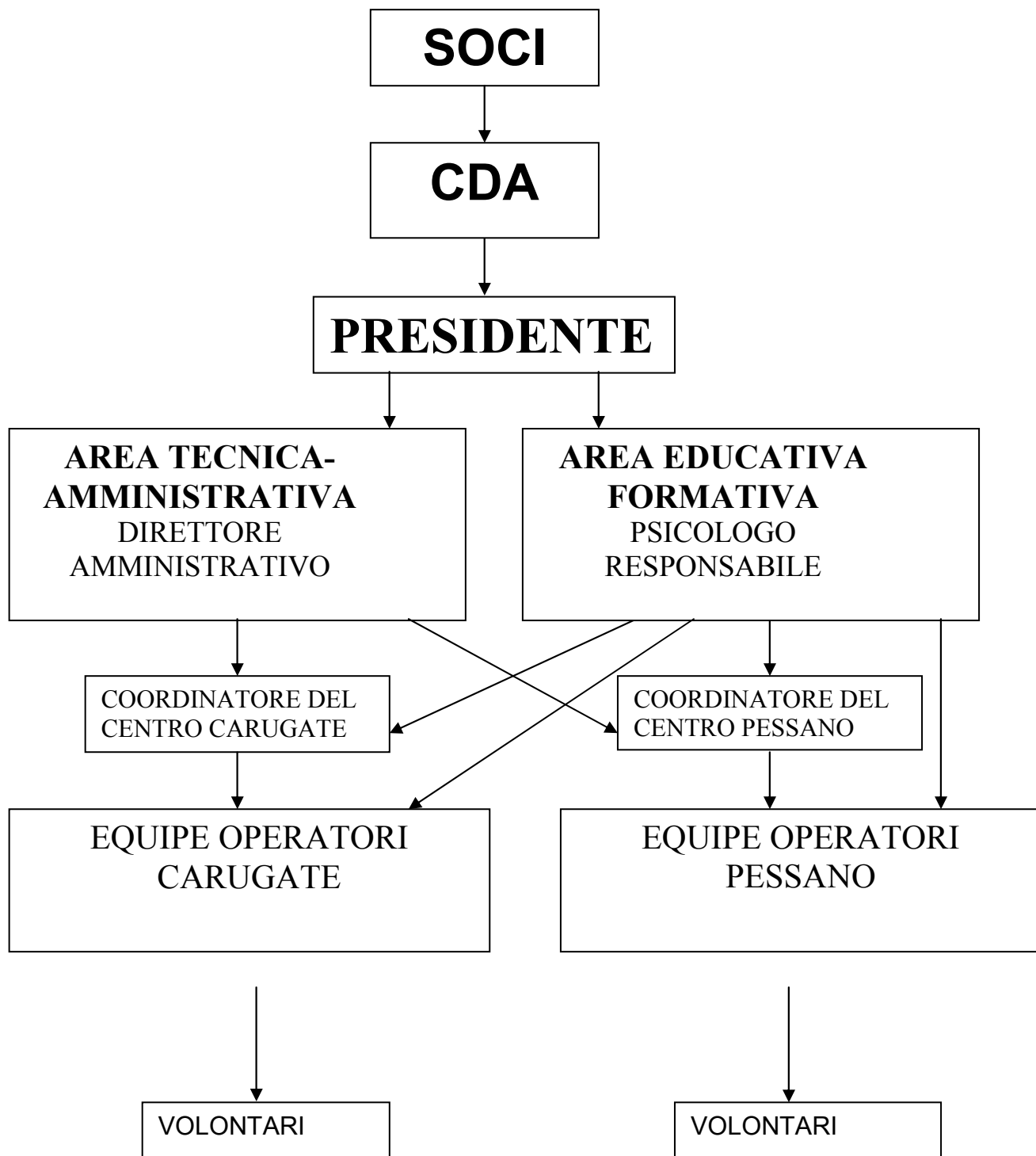
Nel luglio 2002 il comune di Carugate acquista l'ex falegnameria Castelli e la cede in comodato d'uso alla cooperativa, che la ristruttura a sue spese.

Il 25 maggio 2003 le attività di via S.Andrea si sposta presso l'ex falegnameria Castelli in via Bertarini, una sede nuova e più grande della precedente che permette nuovi inserimenti.

Oggi la cooperativa "Il Sorriso" è costituita e organizzata con due C.S.E ampi e moderni. Comprende 53 utenti inseriti, 13 operatori, è sorretta da 26 soci e da 60 volontari.

3. COME FUNZIONA LA COOPERATIVA

3.1 ORGANIGRAMMA



3.2 ASSEMBLEA DEI SOCI

È l'organo sociale fondamentale della Cooperativa Sociale. È composta da tutti i soci che attualmente sono 26. L'assemblea in seduta ordinaria si riunisce almeno una volta all'anno per l'approvazione del bilancio.

Essa nomina gli amministratori, delibera sugli altri soggetti attinenti la gestione della società riservati alla sua competenza dall'atto costitutivo, o sottoposti al suo esame dagli amministratori, nonché sulla responsabilità degli amministratori.

L'assemblea in seduta straordinaria delibera sulle modifiche dello statuto e su tutti gli altri argomenti che la legge riserva a essa.

3.3 CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

È composto da 5 membri nominati dall'assemblea. Svolgono le loro funzioni a titolo di volontariato.

Gli amministratori, dopo essere stati nominati dall'assemblea, nella prima seduta nominano a loro volta il presidente e il vice presidente.

Il Consiglio d'Amministrazione è convocato almeno con cadenza trimestrale dal proprio presidente, o quando il presidente lo ritenga utile, oppure quando ne facciano richiesta almeno due amministratori.

Le deliberazioni sono prese a maggioranza assoluta dei voti.

Il Consiglio d'Amministrazione nella sua collegialità è investito di tutti i poteri inerenti la vita della Cooperativa di qualsiasi natura essi siano, tanto per l'ordinaria che per la straordinaria amministrazione.

3.4 IL PRESIDENTE

Rappresenta la Cooperativa.

È il referente per i reclami e, se necessario, apre un istruttoria per verificare eventuali disservizi.

3.5 DIRETTORE

Si occupa di tutti i rapporti con le istituzioni regionali, provinciali, comunali e piani di zona.

Tiene i contatti tra il presidente e il resto della Cooperativa.

Si occupa della gestione amministrativa del centro.

3.6 PSICOLOGO RESPONSABILE

E' nominato dal CDA.

Dà l'impostazione psicopedagogica alla Cooperativa e ai servizi specifici; verifica e supervisiona il loro funzionamento. Esamina le richieste di inserimento e ne stila la valutazione e l'orientamento.

Predisporre e presiede gli incontri istituzionali con gli Enti invianti e gli incontri di gruppo con i familiari dei soggetti inseriti. Predisporre poi incontri individuali con gli operatori, con i soggetti inseriti e con i loro familiari.

Seleziona il personale (insieme al Presidente, al Direttore ed al Coordinatore) e i volontari, e ne garantisce la formazione.

Presiede le équipe periodiche effettuate nei vari servizi, alle quali partecipano i rispettivi coordinatori, educatori e operatori sociali. E' responsabile della tenuta e dello sviluppo dei rapporti di rete, promuovendo incontri periodici fra i vari operatori dei servizi del territorio e ne cura la supervisione.

Viene invitato e partecipa alle sedute del Consiglio d'Amministrazione per la presentazione della relazione psico-sociale annuale, per progetti relativi a nuovi servizi, per problematiche specifiche.

3.7 COORDINATORE INTERNO DEL SERVIZIO

E' nominato dal CDA su indicazione dello psicologo responsabile.

È un educatore che ha la funzione di gestire le risorse del proprio servizio.

Gestisce i rapporti ordinari con gli utenti, i loro familiari, e con gli enti pubblici invianti.

Partecipa alle riunioni di équipe presiedute dallo psicologo responsabile e le presiede direttamente in mancanza dello psicologo.

Partecipa alle riunioni di rete organizzate dallo psicologo responsabile.

E' il responsabile delle attività che si svolgono nel centro.

3.8 EQUIPE DEGLI EDUCATORI

In ogni Centro l'équipe degli educatori è formata da personale adeguatamente qualificato in funzione del ruolo rivestito all'interno del servizio. Gli educatori professionali sono gli operatori - animatori dei nostri utenti.

Essi svolgono le mansioni specifiche previste nel contratto nazionale delle Cooperative Sociali.

Il loro rapporto con l'utenza è di 1 a 5 corrispondente agli standard attualmente in essere nei CSE.

A seconda della propria preparazione e/o inclinazione, ciascuno ha la responsabilità di una specifica attività (ergoterapia, attività integrative ecc.).

L'équipe si riunisce almeno una volta al mese presieduta dallo psicologo responsabile per momenti di formazione verifica e programmazione.

Si riunisce, presieduta dal coordinatore, per l'organizzazione delle attività ogni volta che è necessario.

Gli educatori partecipano all'équipe in maniera paritaria e, se necessario, colloquiano privatamente con lo psicologo responsabile.

Gi educatori sono invitati a partecipare attivamente alla vita della Cooperativa diventando soci.

3.9 SPECIALISTI

Sono professionisti con provata esperienza in attività motorie, espressive e artigianali.

Vengono impiegati, se necessario, come supporto agli operatori nelle attività integrative che richiedono specifiche competenze.

Sono inserite nel gruppo degli educatori e partecipano, se necessario, ai lavori di équipe.

Rispondono allo psicologo responsabile.

3.10 VOLONTARIATO CIVILE

La Cooperativa Sociale "Il Sorriso" potrà usufruire dell'impegno di giovani che scelgono di fare servizio di volontariato civile.

Il loro compito è quello di affiancare operatori e volontari nella gestione quotidiana delle varie attività proposte in tutti i nostri servizi.

L'importanza della presenza di giovani in volontariato civile è sentita sia dagli utenti che dagli educatori.

I volontari civili sono una presenza giovane che portano vivacità di rapporti con la disponibilità a mettersi in gioco. La Cooperativa sta approntando un progetto per l'impiego di giovani in servizio civile, sia ragazzi che ragazze, che scelgono di fare un anno nel servizio civile volontario.

3.11 VOLONTARI

I volontari nelle nostre comunità collaborano alle diverse attività, garantendo un impegno continuativo organizzato e corretto.

Si devono sentire come persone che vivono con i nostri giovani una vera esperienza di vita.

La loro presenza ha le seguenti funzioni:

- “sghettizzare” il Centro,
- fornire modelli di imitazione positiva,
- collaborare a creare un clima sereno e stimolante,
- offrire possibilità di “scambio - ricarica” agli operatori/educatori,
- aiutare i nostri utenti nell'ergoterapia e nelle altre attività proposte,
- essere “ambasciatori” di una nuova visione del portatore di handicap nella comunità sociale.

Per collaborare come volontari nei nostri servizi, occorre far domanda scritta ed incontrare lo psicologo responsabile in un colloquio preliminare, nel quale vengono precisati:

- l'impegno e le modalità di approccio ai nostri giovani,
- gli aspetti deontologici fondamentali.

Per i volontari viene osservato un periodo di prova.

A tutti viene consegnata la carta dei servizi e una cartella contenente dei documenti di base come prima formazione.

Periodicamente i volontari si incontrano in gruppo per aggiornamento e formazione in itinere. Come riferimento nel centro hanno il coordinatore e, se necessario, vanno a colloquio con lo psicologo responsabile.

I volontari vengono ascoltati ogni anno tramite questionario anonimo.

Compatibilmente con quanto previsto dalla legge 381 i volontari che fanno richiesta possono diventare soci della Cooperativa iscritti nel libro dei soci volontari .

Periodicamente per i volontari vengono organizzati incontri di approfondimento su problematiche legate al centro.

3.12 L'UTENZA E LE FAMIGLIE

I cittadini disabili e le famiglie che usufruiscono dei nostri servizi sono parte integrante della Cooperativa.

Le persone inserite nel CSE vi partecipano secondo le modalità descritte nell' "impostazione metodologica e finalità dei servizi"

Le famiglie sono in costante contatto con il centro tramite il coordinatore e se necessario colloquiano con lo psicologo responsabile.

Due volte all'anno si tengono incontri con tutti i familiari delle persone inserite con lo psicologo e l'equipe degli educatori

Sono ascoltate una volta all'anno con un incontro individuale con lo psicologo responsabile e il coordinatore del centro e tramite questionario anonimo.

Sono informate all'inizio dell'anno su tutte le attività del centro e su attività o eventi particolari.

Partecipano a momenti di convivialità e a feste.

3.13 FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La Cooperativa si impegna a garantire:

- ❑ formazione continua da parte dello psicologo durante le équipe e nella giornata di formazione per almeno 20 ore l'anno.
- ❑ Formazione specifica dei coordinatori da parte dello psicologo responsabile almeno 20 ore l'anno.
- ❑ partecipazione di tutti gli educatori alle giornate di formazione-studio per operatori dei C.S.E. del territorio.
- ❑ Favorire con permessi retribuiti (fino a 28 ore all'anno che possono aumentare se il corso è richiesti o approvato dalla cooperativa) la partecipazione a corsi specifici, organizzati da enti accreditati alla formazione.

4. IMPOSTAZIONE METODOLOGICA E FINALITÀ DEI SERVIZI

A cura del dottor Della Bella Romeo, psicologo responsabile del servizio.

4.1 SERVIZI COME COMUNITÀ PSICO-SOCIALI

Le persone inserite nelle nostre strutture di servizio sono giovani ed adulti che, pur nella difficoltà classificatoria nei confronti di persone così diverse, sono portatori di pluri-handicaps: oltre a frequenti problemi di natura fisico-organica e psichica, presentano difficoltà dal punto di vista intellettivo.

Il loro inserimento è (per quasi tutti) fondamentalmente definitivo: chi vi si trova bene può restarci tutta la vita. Proprio questo aspetto di definitività (che può sembrare sconcertante ma è reale) incide profondamente su tutta l'impostazione di questi servizi. Non sono fondamentalmente pensati come momenti di passaggio, "preparazione a...", non sono "ulteriore" scuola o centri di addestramento, raggiungimento forzato di socializzazioni utopiche, luoghi di terapia infinita. D'altra parte **non** vogliono neppure essere strutture di pura assistenza con pericolo di cronicizzazione.

Sono impostate come: **comunità, comunità di adulti, comunità di lavoro, il più possibile inserite nel contesto territoriale.**

1) Comunità: perchè è esperienza di gruppo solidale, con reciprocità e varietà di rapporti, il più possibile paritari tra operatori e giovani inseriti, aperta all'apporto integrativo di volontari ed obiettori.

È comunità perchè si sfumano interventi di carattere educativo/terapeutico diretto accentuando l'importanza ad un approccio psico-pedagogico in cui prevalgono la spontanea relazione, il non verbale, il contesto, il far leva su motivazioni profonde (autorealizzazione, identità di adulto).

L'intervento psico-sociale è soprattutto a livello globale: si valorizza la "normalità" più che evidenziare l'anormalità, il "positivo" più che il negativo.

Ci si basa sulla gratificazione e sulla crescita "naturale" in un ambiente favorevole e di continua stimolazione spontanea.

Il vivere in una comunità ricca di valori (e metodologicamente corretta) può produrre notevoli effetti terapeutici (terapia indiretta).

La vita di gruppo, la circolarità della comunicazione, l'ambiente favorevole, la stimolazione da parte degli operatori, e la capacità di imitazione positiva, in situazione fondamentalmente apedagogica dei giovani, **il progettualizzare le positività emergenti, più che procedere per progetti rigidi pensati a tavolino**, l'impostazione fortemente voluta per cui gli operatori non si sentono né esecutori, né insegnanti-istruttori-terapeuti, ma "persone che vivono con", "tessitori di relazioni positive", il loro sentirsi soprattutto "animatori", che dopo aver colto esigenze e capacità dei singoli componenti del gruppo, coinvolgono tutti in progetti ludici e gratificanti: tutto questo dà spesso dei risultati psicologici inaspettati.

Si rivaluta **l'esperienza comunitaria** nella sua notevole valenza terapeutica nel settore della disabilità, anche gravi.

Naturalmente l'esperienza comunitaria è così positiva solo là dove si rispetta "l'essenza" dell'intervento terapeutico. Parlo di quel "vivere con" che esalta la motivazione partecipativa (non si tratta quasi mai, in questa situazione, di presa di coscienza del proprio disagio e di richiesta conseguente di aiuto, ma di **motivazione basata sul piacere**), **l'osservazione sistematica** del soggetto e l'attivazione conseguente della sua parte sana in proposta globale, che sa **gestire il rapporto di alleanza**. Senza illusioni (e perciò senza anche troppe angosce!), senza promesse contrattate, ma intrisa di fiduciosa speranza, nella modestia di chi si mette in discussione (**capacità di autocritica, lavoro di équipe, super-visione**) come abitudine di vita, ancor prima che come modalità di lavoro.

L'esperienza comunitaria non prevede di per sé espressamente dimissioni, perchè non ha come fine un determinato miglioramento specifico, ma ha **come finalità il benessere psicologico della persona** integrata nel gruppo e questa auspicabile qualità della vita si spera addirittura che possa durare per lungo tempo.

Una simile impostazione di "comunità" è progetto che sembra semplice, ma è invece fin troppo ambizioso. Si richiede negli educatori solida formazione personale e professionale, frutto di studio, esperienza, capacità di confronto, e di continua riflessione su di sé (perchè si mette in moto la propria persona) e sul proprio lavoro.

Il pericolo di decadimento è dietro l'angolo: se cala il piacere e "la voglia di vivere con la persona disabile" si rischia di ritornare al puro accudimento assistenziale.

La metodologia è quella del gruppo di lavoro, dell'intervento del "gruppo sul gruppo" (per questo la comunità non può essere eccessivamente numerosa). Tranne in casi eccezionali,

nessun operatore ha in carico un giovane disabile. Tutti sono “per” e “con” tutti, secondo un’interazione ed un’integrazione modulare. E’ una metodologia che dà garanzia di non indurre dipendenza psicologica, indispensabilità di presenza singola, parzialità e disparità di interventi, rapporti pseudoterapeutici diretti, spesso ingestibili. Nella comunità si tengono presenti anche le specifiche capacità personali, le propensioni, i ritmi di ciascuno.

Si devono perciò programmare percorsi personalizzati, che tengono presente tutta la “persona” del giovane inserito: sintesi vitale di corpo, intelligenza, fantasia, emotività, affettività, progettualità.

Ci si può suddividere in piccoli gruppi con particolari attività. Ma quello che più conta è che tutto si armonizzi nell’insieme: sia esperienza di vita in comune, articolata, intenzionalmente integrata.

2) Comunità di adulti: oltre alla realistica valutazione dell’età mentale dei soggetti, si tiene in alta considerazione anche l’età cronologica, che incide notevolmente sullo sviluppo emotivo - affettivo, sui desideri e sulle spinte imitative.

Si lavora con persone che sono uscite dall’età evolutiva: sono nell’età della “propria” realizzazione, (quella possibile) dell’attualizzazione e della generalizzazione delle potenzialità personali espresse.

Gli operatori psico-sociali (come pure i volontari) si pongono come adulti che vivono un’esperienza di vita con altri adulti: non quanto come educatori - istruttori diretti.

La differenza funzionale “educatore - istruttore” ed “operatore sociale - compagno di esperienza” (anche se più capace e con ruolo diverso) è che il primo legittima la sua presenza proprio in funzione dell’incapacità altrui e, in questo caso, della disabilità; il compagno di lavoro legittima la sua presenza sul “da farsi”: anche se insegna non induce diretta dipendenza e ciò permette un rapporto sulla naturale imitazione del positivo.

Nella comunicazione l’educatore si adegua spesso alla modalità del disabile; il compagno di lavoro tende invece ad attivare modalità di comunicazione normale.

In conclusione si vuole evitare che il rapporto con il disabile nella “Comunità” sia “collusivo” con la modalità dei rapporti che questi ha troppo spesso in famiglia, nella comunità territoriale e nel tempo libero (basati spesso sull’idea che il disabile sia come “eterno bambino”). Anzi si cerca in ogni modo di far prevalere anche sull’esterno della struttura la vera accettazione della persona.

3) Proprio perché è comunità di adulti, diventa anche **comunità di lavoro**. La proposta fondamentale è quella del “fare” e del “fare insieme”, della relazione mediata da oggetti e da operazioni, dall’ergoterapia che non ha caratteristiche di attività occupazionale.

Si dà particolare importanza alla funzione formativa e terapeutica del “lavoro”. Ciò deriva dal fatto che il disabile trova nel lavoro (se adeguato alle sue capacità) quella possibilità di auto-realizzazione che difficilmente trova in altri campi dell’attività umana.

Ecco perché, al di là del problema di gestione generale del servizio, è utile la collaborazione con una Cooperativa Sociale di tipo “B”, che può realizzare un rapporto anche con ditte esterne per svolgere “lavoro” semplice ma significativo, inserito nel contesto produttivo normale. Il lavoro ha una funzione insostituibile di maturazione: quello di trasformare, sublimare, finalizzare costruttivamente le energie pulsionali. È importante il riferimento esemplare che i giovani inseriti hanno con adulti che lavorano con loro, facendo le stesse cose che vedono svolgere dagli adulti normali. È fondamentale anche il rapporto con chi esercita l’autorità, pur come servizio, legittimando atteggiamenti di esigenza e di fermezza, in uno spirito di attenzione e di comprensione. Incontrandosi con la realtà lavorativa (organizzata e protetta) anche il disabile può apprendere il riconoscimento delle proprie capacità, la valorizzazione del comportamento adeguato, la dilazione della gratificazione, l’assunzione di una pur minima responsabilità, il rispetto dei ruoli.

È un’esperienza che si oppone al bisogno di sentirsi accuditi, protetti, mantenuti piccoli.

Per i più, per i quali è difficile attivare schemi comportamentali sufficientemente rassicuranti, e “competenze” minime necessarie per l’integrazione (anche supportata) in diversi ambienti di lavoro, gli obiettivi diventano il mantenimento delle capacità acquisite o almeno la prevenzione da gravi involuzioni e dell’invecchiamento precoce.

L’ergoterapia ha una funzione di contenimento e di rivalutazione dell’individuo anche attraverso il semplice assemblaggio, il “ripetitivo”: in modo tale che, dopo il ripetitivo rassicurante, si possa fare una proposta accettabile del nuovo.

Naturalmente, (anche se ciò è complesso da mettere in atto per problemi economici - giuridico - amministrativi), potrebbe avere particolare valore la “paghetta” da dare loro mensilmente, come riconoscimento del lavoro svolto.

Le numerose “attività integrative” (attività artigianali, ludico-sportive, espressive, di drammatizzazione, teatro, cinematografia, musicoterapia, piscina, ippoterapia, esperienze di relax, mantenimento di abilità didattiche acquisite, computer, ortofloricoltura, esperienze sul territorio, feste interne ed esterne alla comunità, esperienze comunitarie residenziali, ecc.) che cadenzano la giornata, la settimana, il mese e l’anno, completano e vivacizzano la vita nella Comunità.

Il contenuto e l'intenzionalità nelle proposte di attività si orienta secondo i due seguenti criteri fondamentali:

- 1) gli ospiti sono tutti giovani/adulti, quindi ogni proposta non deve mai essere infantile;
- 2) in ogni attività si deve porre attenzione a 4 intenzionalità socio-educative, distinte e integrate fra loro:
 - a) penetrare ed esplicitare lo **specifico**, (= utilità particolare) di ogni attività;
 - b) utilizzare ogni attività come **esperienza/oggetto intermediario di relazione**;
 - c) partire da ciò che i nostri giovani sanno fare così che ognuno, con il successo ottenuto, possa accrescere la propria autostima;
 - d) dare importanza al piacere, inteso come motivazione interna e relazionale, alla gratificazione nel fare e nel fare quell'attività specifica (prima di tutto provando gli operatori piacere nel farla con loro).

4) Comunità inserita nella comunità territoriale. Si vuole qui affermare l'essere "operatore" della comunità territoriale: essa può essere fattore di emarginazione o di accettazione/integrazione. La gravità dello svantaggio, infatti, è da considerarsi, non solo in riferimento ad un concetto astratto di norma, ma anche in riferimento alle aspettative ed ai livelli di maturazione della coscienza sociale - culturale - politica della popolazione del proprio territorio.

La maturazione della comunità esige una "profonda" operazione culturale: la meta è il superamento delle barriere, quelle psicologiche, molto più gravi di quelle architettoniche.

E questo non attraverso dibattiti più o meno teorici, ma offrendo possibilità di "convivenza" con l'handicap, in esperienze di condivisione reale e continuativa (vedi esperienze di volontariato, uscite sul territorio, ecc.).

Ci si preoccupa e ci si impegna affinché la cooperativa sia sentita da tutti non come un'organizzazione assistenziale anonima, ma come espressione della solidarietà e condivisione, come realizzazione delle istanze più profonde dell'impegno sociale per i più deboli.

La comunità territoriale viene coinvolta grazie a svariate proposte (camminate, feste, Carnevale, "Giochi Senza Barriere", "Festival del Cinema") e soprattutto attraverso il trait d'union dei volontari.

I volontari trovano la loro funzione nella collaborazione alle diverse attività garantendo un impegno di presenza costante e continuativa. Si devono sentire utili per "sghettizzare" i centri, per fornire modelli di imitazione positiva, per collaborare a creare un clima sereno, per offrire la

possibilità di “scambio - ricarica” al personale, per essere ambasciatori di una nuova visione della persona disabile nella Comunità.

Molto utili sono anche i giovani obiettori e i volontari in servizio civile in alternativa a quello militare.

4.2 FINALITÀ

Le finalità che ispirano ed orientano le nostre strutture possono essere così sintetizzate:

- **far vincere al disabile le sue paure:** paura di non saper contenere e orientare le proprie emozioni, paura del rapporto interpersonale,
- **far crescere la sua autostima:** con la scelta di mansioni e di ruoli adeguati, con la presa di coscienza delle proprie capacità residue,
- **sviluppare le capacità di base:** attenzione, concentrazione, osservazione; favorire l'introiezione dei processi con la verbalizzazione di quanto si va facendo,
- **aiutare lo sviluppo psicomotorio:** visto come accettazione positiva del proprio corpo, ma anche come coordinamento e manualità fine,
- **migliorare la socializzazione:** intesa non solo come star bene insieme in una determinata situazione o in un tempo particolare, ma come esperienza positiva, per far acquisire capacità di adattamento tali da poter vivere meglio anche in altre situazioni e nella vita. In particolare, accrescere il gusto del vivere in gruppo, abituarsi ad accettare “le regole” ed a verificarne l'utilità; collaborare e partecipare a progetti con assunzione di responsabilità e d'autonomia nel gruppo; riconoscere le proprie capacità, ma anche i propri limiti (esame di realtà): vivere nella società secondo il modello posizionale (capacità di gestione di ruoli sociali attivi e differenziati),
- **far acquisire un'identità di adulto,** e per chi ne ha la possibilità, anche una certa mentalità lavorativa: far esperienza di rapporto in un'organizzazione e struttura complessa, così da recepire spazi, orari, ruoli, regole, gerarchie, mansioni e sequenze di operazioni; rapporti con il territorio. In sintesi, come obiettivo finale, forse un po' ambizioso, quello di creare un ambiente nel quale si dà più spazio alla relazione ed alla condivisione, dove si privilegia la **crescita globale della persona** con attenzione particolare al suo **benessere psicologico**.

4.3 VERIFICA E VALUTAZIONE DEI RISULTATI

La valutazione dei risultati si effettua secondo le seguenti articolazioni di verifica che si attuano con periodicità programmata:

- incontri di verifica con quanti sono deputati alla conduzione dell'esperienza, (operatori, volontari, obiettori) a livello di équipe, di gruppo e individuale,
- verifiche con i genitori e i familiari, per l'analisi del comportamento e la modifica delle dinamiche nella famiglia, e nel contesto sociale,
- osservazioni sui giovani durante le attività: analisi del vissuto soggettivo (benessere psicologico valutato anche attraverso la comunicazione non verbale); valutazione degli apprendimenti nell'espletamento delle mansioni; sviluppo dell'autonomia e della socializzazione,
- incontri individuali con i giovani e rilevazione periodica del grado di autosoddisfazione,
- incontri di verifica/valutazione/programmazione con gli Enti invianti.

Gli operatori si impegnano a verifiche su ogni giovane, secondo una griglia specificatamente predisposta.

Rilevare e quantificare i miglioramenti dei giovani inseriti e attribuire correttamente meriti e cause precise sono compiti difficili per la quantità di variabili interne ed esterne all'esperienza stessa. Ma si può notare che l'impostazione comunitaria, il clima favorevole, l'ergoterapia, le attività integrative varie e gratificanti hanno portato, nel tempo, benefici effetti psicologici per tutti; in particolare: un miglioramento generale per quanto riguarda l'identità personale, la crescita dell'autostima, della coscienza della propria età cronologica, la capacità di meglio finalizzare la propria operatività, la capacità produttiva, la socializzazione, il coinvolgimento nelle varie attività, l'autonomia; una sempre maggior coesione del gruppo comunitario (difesa e aiuto reciproco; comunicazione interpersonale positiva).

Si è evidenziato nei nostri giovani un miglioramento per quanto riguarda il superamento delle paure e delle manifestazioni d'angoscia e, invece, una maggior voglia e gioia di vivere. Possiamo affermare che tutti i giovani stanno molto volentieri nelle nostre comunità.

5. CARTA DEI DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

DIRITTI	DOVERI
Diritto ad essere rispettati come persone e come adulti: ad essere considerati “soggetti “ di diritti, non “oggetti” di occasioni. Non essere oppressi da richieste di gratitudine.	Al rispetto degli altri.
Diritto alla privacy, alla riservatezza e al segreto professionale da parte degli educatori.	
Diritto di stare in compagnia, in piccolo gruppi, ma anche da soli.	
Diritto di essere accettati, anche nelle inevitabili difficoltà, essere stimati: essere in un ambiente che non ti giudica, ma ti gratifica.	
Diritto di esprimere i propri punti di vista ed anche ogni eventuale disagio.	
Diritto all'accoglienza. A vivere in un ambiente sano, sicuro, pulito, tranquillo, spazioso.....ma soprattutto “favorevole”. Ad avere il necessario per vivere (e anche un po' di superfluo).	Al rispetto degli ambienti e delle cose.
Diritto ad un'attenta cura igienico –sanitaria.	A non frequentare il centro quando si è affetti da malattie contagiose.
Diritto di svolgere attività varie e di fare cose che piacciono.	Ad impegnarsi, per quanto possibile, nei lavori o compiti intrapresi.
Diritti di rispettare i propri tempi e ritmi.	Ad arrivare puntuali o ad avvisare quando non possono venire.

Diritto ad un'assistenza puntuale.	
Diritto di avere delle libertà di scelta. Diritto di essere valorizzati nelle proprie capacità residue.	A non farsi aiutare quando si può fare da soli.
Diritto di avere relazioni ricche e positive: con rapporti affettivi (corretti, ma significativi e profondi) con le persone con cui si vive. Sentirle fondamentalmente "alleate": che non vogliono solo "il nostro bene", ma che manifestino anche di "volerci bene". Avere amici.	Ad aiutare chi è in difficoltà e a collaborare nei servizi comunitari.
Diritto di sognare, senza che subito ci tappino le ali!	Ad esprimere sempre i propri desideri, come si può e come si sa fare.

6. COME SI ACCEDE AI C.S.E

Al C.S.E si accede su richiesta da parte dei servizi sociali comunali e dalle famiglie.

Il percorso di inserimento prevede:

- Valutazione della possibilità di ricettività da parte dei centri
- Visita al centro delle famiglie
- Colloquio e valutazione da parte dello psicologo responsabile del servizio
- Periodo di prova e osservazione da parte dell'équipe
- Stipulazione di una convenzione con l'ente inviante e in casi eccezionali con la famiglie dell'utente.

7. PRESENTAZIONE DEL C.S.E.

La cooperativa ha attivato i Centri Socio Educativi e ha presentato regolare comunicazione di inizio attività ai comuni di Carugate e di Pessano con Bornago e all' ASL competente.

7.1 A CHI È FINALIZZATO IL CENTRO DIURNO

Le persone inserite nel centro diurno sono persone portatrici di disabilità che presentano problemi di compromissione della loro personalità e autonomia, oltre a problemi di tipo fisico, sensoriale, intellettuale e psichico.

Il C.S.E. è una struttura in grado di dare risposte positive alle esigenze di quei soggetti che presentano una notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari. Esso mira alla crescita evolutiva, nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione, pur nella consapevolezza dei limiti oggettivi, e si pone sostanzialmente due obiettivi: il primo di sviluppare le capacità residue, il secondo di operare per il mantenimento dei livelli acquisiti.

La socializzazione viene intesa come una possibilità offerta agli utenti di integrarsi nel contesto ambientale in cui vivono, facendo attenzione sia alla realtà della comunità che alla realtà più vasta del territorio.

A tal fine la Cooperativa si rende promotrice di numerosi momenti di contatto tra il centro diurno e il contesto territoriale avvalendosi della collaborazione dei volontari, a loro volta riuniti in associazione.

L'impostazione e le finalità del servizio sono in linea con quanto già detto nell'impostazione metodologica (v. pag.16 -22).

E possibile usufruire del servizio C.S.E. a tempo pieno (38 ore settimanali) o a part-time (ore settimanali da concordare in base al P.E.I. dell'utente).

7.2 COMUNITA' DI CARUGATE

Sede: via Bertarini 45

Psicologo responsabile: Dottor Della Bella Romeo

Coordinatore: Mandelli Vittorio

Educatori: Caprotti Barbara
Chirico Emanuele
Sirtori Roberta
Tarantola Anna
Tremolada Virna

7.2.1 Orario d'apertura del C.S.E.

L'orario di apertura del CSE è da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30 per 47 settimane all'anno.

All'inizio di ogni anno viene approntato il calendario riguardante i periodi di chiusura del servizio.

7.2.2 Attività proposte

Nella giornata le attività sono così organizzate:

- ❑ attività tendenti all'igiene e la cura del proprio corpo,
- ❑ ergoterapia e attività artigianali (il modello del Centro si basa sulla funzione formativa terapeutica del lavoro),
- ❑ attività integrative: musicoterapia, ippoterapia, attività espressive, drammatizzazione, esperienze sul territorio, esperienze di socializzazione .
- ❑ attività psicomotorie e ludiche.

Annualmente si propongono attività di:

- ❑ esperienze residenziali,
- ❑ partecipazione a feste organizzate dalle Associazioni di Volontariato del territorio, con le quali si mantiene uno stretto contatto.

7.2.3 Analisi delle attività proposte

- ❑ *Igiene e cura personale*: è finalizzata alla cura personale igienico-sanitaria, alla coscienza del proprio corpo e della sua funzione relazionale, all'autonomia.
- ❑ *Ergoterapia e attività di tipo artigianale*: sono finalizzate all'autostima e rivalutazione dei soggetti per l'acquisizione dell'identità di adulto.

Esse sono rivolte a valorizzare la capacità di manipolazione e coordinazione oculo-manuale, stimolano l'autovalutazione attraverso la realizzazione del prodotto finito, sviluppano la creatività mediante la realizzazione di oggetti diversi, favoriscono la capacità di sapersi rapportare con vari tipi di materiali e strumenti.

Si propongono allo scopo lavori di confezionamento, cernita, insacchettamento e piccoli premontaggi meccanici ecc... La Cooperativa si impegna a procurare il lavoro per una seria attività di ergoterapia, ossia l'acquisizione di reali commesse da alcune aziende, che permettono la realizzazione di prodotti che vengono immessi nel normale circuito commerciale.

- ❑ *Attività espressive*: attraverso la conoscenza dei vari linguaggi espressivi si tende a favorire lo sviluppo della comunicazione anche non verbale e ad accrescere nei giovani la conoscenza delle proprie possibilità, ma anche semplicemente per un puro piacere personale.
- ❑ *Musicoterapia*: l'intervento si fonda sulle seguenti basi teoriche: importanza della gratificazione, provare piacere nell'ascoltare e nel fare musica, valenza del gioco espressivo-creativo, valore del movimento e del ritmo (come via privilegiata per l'accettazione di sé e del proprio corpo), con la possibilità di suscitare apprendimenti attraverso il non didattico ed essere, a sua volta, veicolo di socializzazione.
- ❑ *Attività psicomotorie*: l'attività è finalizzata alla conoscenza ed accettazione del proprio corpo, all'approfondimento delle capacità spazio-temporali, all'acquisizione di sicurezza, velocità e destrezza nei movimenti, ricchezza gestuale, utilizzazione funzionale dello spazio circostante. Anche l'attività psicomotoria serve alla socializzazione facendo superare le paure di utilizzo del proprio corpo e del contatto interpersonale.
- ❑ *Attività di tempo-cultura*: tende a mantenere il lavoro precedentemente svolto nella scuola e le specifiche capacità acquisite con "l'applicazione alla realtà" delle strumentalità conquistate.
- ❑ *Drammatizzazione*: attraverso l'esperienza teatrale e cinematografica si tende a favorire lo sviluppo della comunicazione, accrescere nel disabile la conoscenza delle proprie possibilità, e a fargli vincere le sue paure.

- ❑ *Piscina*: l'attività è rivolta sia al disabile fisico che psichico, le tecniche usate variano a seconda delle disabilità e della gravità degli stessi. L'attività è mirata ad ottenere risultati nella socializzazione e nel miglioramento fisico.
- ❑ *Ippoterapia*: Le possibilità offerte ci hanno portato a introdurla in aggiunta alle altre già portate avanti da tempo. Attraverso il contatto con il cavallo il giovane è aiutato a superare le proprie paure, a migliorare il proprio equilibrio, sia esterno che interno, e viene così portato a raggiungere gradualmente un migliore senso di controllo e sicurezza. È, inoltre, un'attività che si pratica in un ambiente naturale e che permette nuove relazioni ed emozioni.
- ❑ *Uscite nel territorio*: sono rivolte a mantenere relazioni con il territorio; a far sì che la comunità si senta parte integrante della società, e quindi di un ambiente più vasto ed eterogeneo; a fornire elementi per l'acquisizione di una maggiore autonomia, a dimostrare l'utilità dei vari servizi, ed acquisire capacità di orientamento e conoscenza delle elementari norme di circolazione, a permettere ad alcuni di utilizzare correttamente il proprio denaro, a collegarsi con gruppi e associazioni per il tempo libero.
- ❑ *Esperienze residenziali comunitarie*: sono "momenti forti", offrono l'opportunità agli utenti del Centro di integrarsi con nuove persone e situazioni, aprirsi al dialogo. In particolare, mirano ad una reciproca e più profonda conoscenza fra operatori e utenti, all'accettazione tra gli stessi disabili e, soprattutto, alla capacità di sostenere da parte dei genitori e dei giovani un periodo senza la reciproca presenza. Le esperienze sopra elencate possono essere aggiornate ed integrate annualmente. Le due comunità programmano autonomamente le attività integrative considerando l'interesse degli utenti e salvaguardando il loro benessere psicofisico.

Le attività vengono programmate annualmente dall'equipè degli educatori

N.B. Ogni utente sceglie le attività da svolgere in base ai propri interessi, capacità e al proprio piacere.

7.2.4 Strutture a disposizione

- ❑ laboratorio per ergoterapia
- ❑ palestra per attività motorie

7.2.4 Strutture a disposizione

- ❑ laboratorio per ergoterapia
- ❑ palestra per attività motorie
- ❑ spazi comuni di relax e svago
- ❑ spazi per attività tempo cultura, con computer e collegamento internet
- ❑ laboratorio per attività espressive
- ❑ sala mensa
- ❑ ufficio
- ❑ servizi igienici adeguati

I servizi di pulizia sono garantiti da convenzione con la Cooperativa sociali di lavoro “La Solidarietà”.

Tutti gli ambienti rispondono agli standard di sicurezza previsti dalla legge.

Il centro rispetta la normativa riguardante l'abbattimento delle barriere architettoniche.

7.2.5 Attrezzature

- ❑ materiali specifico per l'ergoterapia
- ❑ attrezzature ginniche
- ❑ giochi per l'attività ludica e relax
- ❑ computer con collegamento internet ADSL
- ❑ materiale per la pittura e arti espressive
- ❑ strumenti musicali
- ❑ televisione
- ❑ divano

7.2.6 Mezzi di trasporto

Il centro è dotato di un mezzo di trasporto persone, più un mezzo attrezzato per il trasporto di carrozzine utilizzato anche dal centro di Pessano con Bornago.

I mezzi vengono utilizzati per le uscite sul territorio, per le attività che non si svolgono nel centro (es. piscina, ippoterapia) e per le esperienze residenziali.

Non viene offerto il servizio di trasporto casa /centro e centro/casa che è affidato dai comuni ad altri enti e la cooperativa non ne è responsabile.

7.2.7 Servizio Mensa

All'interno del centro diurno è presente un servizio di fornitura pasti non gestito dalla Cooperativa.

La Cooperativa garantisce tramite questionario giornaliero la bontà, la quantità e il gradimento dei pasti.

Il menù è mensile e varia 4 volte l'anno ogni stagione. Viene comunicato alle famiglie.

E' possibile personalizzare il menù per problemi alimentari.

I costi del servizio mensa offerto dalla Cooperativa sono a carico degli utenti.

7.3 COMUNITA' DI PESSANO CON BORNAGO

Sede: via San Francesco

Psicologo responsabile: Dottor Della Bella Romeo

Coordinatore: Venturato Stefania

Educatori: Andreotti Paola

Casali Francesco

Gellera Dario

Perego Francesco

Troiano Anna

7.3.1 Orario d'apertura del C.S.E.

L'orario di apertura del C.S.E. è da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30 per 47 settimane all'anno.

All'inizio di ogni anno viene approntato il calendario riguardante i periodi di chiusura del servizio.

7.3.2 Attività proposte

Nella giornata le attività sono così organizzate:

- ❑ attività tendenti all'igiene e la cura del proprio corpo,
- ❑ ergoterapia e attività artigianali (il modello del Centro si basa prevalentemente sulla funzione formativa terapeutica del lavoro),
- ❑ attività integrative: musicoterapia, ippoterapia, attività espressive, drammatizzazione, esperienze sul territorio, esperienze di socializzazione .
- ❑ attività psicomotorie e ludiche.

Annualmente si propongono attività di:

- ❑ esperienze residenziali,
- ❑ partecipazione a feste organizzate dalle Associazioni di Volontariato del territorio, con le quali si mantiene uno stretto contatto.

7.3.3 Analisi delle attività proposte

- ❑ *Igiene e cura personale*: è finalizzata alla cura personale igienico-sanitaria, alla coscienza del proprio corpo e della sua funzione relazionale, all'autonomia.
- ❑ *Ergoterapia e attività di tipo artigianale*: sono finalizzate all'autostima e rivalutazione dei soggetti per l'acquisizione dell'identità di adulto.

Esse sono rivolte a valorizzare la capacità di manipolazione e coordinazione oculo-manuale, stimolano l'autovalutazione attraverso la realizzazione del prodotto finito, sviluppano la creatività mediante la realizzazione di oggetti diversi, favoriscono la capacità di sapersi rapportare con vari tipi di materiali e strumenti.

Si propongono allo scopo lavori di confezionamento, cernita, insacchettamento e piccoli premontaggi meccanici ecc... La Cooperativa si impegna a procurare il lavoro per una seria attività di ergoterapia, ossia l'acquisizione di reali commesse da alcune aziende, che permettono la realizzazione di prodotti che vengono immessi nel normale circuito commerciale.

- ❑ *Attività espressive*: attraverso la conoscenza dei vari linguaggi espressivi si tende a favorire lo sviluppo della comunicazione anche non verbale e ad accrescere nei giovani la conoscenza delle proprie possibilità, ma anche semplicemente per un puro piacere personale.
- ❑ *Musicoterapia*: l'intervento si fonda sulle seguenti basi teoriche: importanza della gratificazione, provare piacere nell'ascoltare e nel fare musica, valenza del gioco espressivo-creativo, valore del movimento e del ritmo (come via privilegiata per l'accettazione di sé e

del proprio corpo), con la possibilità di suscitare apprendimenti attraverso il non didattico ed essere, a sua volta, veicolo di socializzazione.

- *Attività psicomotorie*: l'attività è finalizzata alla conoscenza ed accettazione del proprio corpo, all'approfondimento delle capacità spazio-temporali, all'acquisizione di sicurezza, velocità e destrezza nei movimenti, ricchezza gestuale, utilizzazione funzionale dello spazio circostante. Anche l'attività psicomotoria serve alla socializzazione facendo superare le paure di utilizzo del proprio corpo e del contatto interpersonale.
- *Attività di tempo-cultura*: tende a mantenere il lavoro precedentemente svolto nella scuola e le specifiche capacità acquisite con "l'applicazione alla realtà" delle strumentalità conquistate.
- *Drammatizzazione*: attraverso l'esperienza teatrale e cinematografica si tende a favorire lo sviluppo della comunicazione, accrescere nel disabile la conoscenza delle proprie possibilità, e a fargli vincere le sue paure.
- *Piscina*: l'attività è rivolta sia al disabile fisico che psichico, le tecniche usate variano a seconda delle disabilità e della gravità degli stessi. L'attività è mirata ad ottenere risultati nella socializzazione e nel miglioramento fisico.
- *Ippoterapia*: Le possibilità offerte ci hanno portato a introdurla in aggiunta alle altre già portate avanti da tempo. Attraverso il contatto con il cavallo il giovane è aiutato a superare le proprie paure, a migliorare il proprio equilibrio, sia esterno che interno, e viene così portato a raggiungere gradualmente un migliore senso di controllo e sicurezza. È, inoltre, un'attività che si pratica in un ambiente naturale e che permette nuove relazioni ed emozioni.
- *Uscite nel territorio*: sono rivolte a mantenere relazioni con il territorio; a far sì che la comunità si senta parte integrante della società, e quindi di un ambiente più vasto ed eterogeneo; a fornire elementi per l'acquisizione di una maggiore autonomia, a dimostrare l'utilità dei vari servizi, ed acquisire capacità di orientamento e conoscenza delle elementari norme di circolazione, a permettere ad alcuni di utilizzare correttamente il proprio denaro, a collegarsi con gruppi e associazioni per il tempo libero.
- *Esperienze residenziali comunitarie*: sono "momenti forti", offrono l'opportunità agli utenti del Centro di integrarsi con nuove persone e situazioni, aprirsi al dialogo. In particolare mirano ad una reciproca e più profonda conoscenza fra operatori e utenti, all'accettazione tra gli stessi disabili e soprattutto, alla capacità di sostenere da parte dei genitori e dei giovani, un periodo senza la reciproca presenza. Le esperienze sopra elencate possono essere aggiornate ed integrate annualmente. Le due comunità programmano autonomamente le attività

integrative considerando l'interesse degli utenti e salvaguardando il loro benessere psicofisico.

Le attività vengono programmate annualmente dall'equipè degli educatori

N.B. Ogni utente sceglie le attività da svolgere in base ai propri interessi, capacità e al proprio piacere.

7.3.4 Strutture a disposizione

- ❑ laboratori per ergoterapia
- ❑ spazi comuni di relax e svago
- ❑ spazi per attività tempo cultura, con computer e collegamento internet
- ❑ laboratorio per attività espressive
- ❑ laboratorio di musicoterapia
- ❑ sala mensa
- ❑ uffici
- ❑ servizi igienici adeguati

I servizi di pulizia sono garantiti da convenzione con la cooperativa sociali di lavoro "Il granellino di senape".

Tutti gli ambienti rispondono agli standard di sicurezza previsti dalla legge.

Il centro rispetta la normativa riguardante l'abbattimento delle barriere architettoniche.

7.3.5 Attrezzature

- ❑ materiali specifico per l'ergoterapia
- ❑ giochi per l'attività ludica e relax
- ❑ computer con collegamento internet ADSL
- ❑ materiale per la pittura e arti espressive
- ❑ strumenti musicali
- ❑ televisione
- ❑ divano

7.3.6 Mezzi di trasporto

Il centro è dotato di un mezzo di trasporto persone, più un mezzo attrezzato per il trasporto di carrozzine utilizzato anche dal centro di Carugate.

I mezzi vengono utilizzati per le uscite sul territorio, per le attività che non si svolgono nel centro (es. piscina, ippoterapia) e per le esperienze residenziali.

Non viene offerto il servizio di trasporto casa /centro e centro/casa che è affidato dai comuni ad altri enti e la cooperativa non ne è responsabile.

7.3.7 Servizio Mensa

All'interno del centro diurno è presente un servizio di fornitura pasti non gestito dalla Cooperativa.

La Cooperativa garantisce tramite questionario giornaliero la bontà, la quantità e il gradimento dei pasti.

Il menù è mensile e varia 4 volte l'anno ogni stagione. Viene comunicato alle famiglie.

E' possibile personalizzare il menù per problemi alimentari.

I costi del servizio mensa offerto dalla Cooperativa sono a carico degli utenti.

8. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO E AMPLIAMENTO DEL SERVIZIO

8.1 SERVIZI MIRATI

Sostegno personalizzato per disabili e loro famiglie.

Questo tipo di servizio può essere d'aiuto a quella fascia di persone disabili che necessitano di interventi individuali specifici. Si intende offrire, attraverso progetti personalizzati, opportunità di assistenza/sostegno e integrazione a coloro che per la tipologia della disabilità e/o per particolare situazione sociale non trovano risposte in altre proposte di servizio.

Gli interventi sono predisposti per la persona disabile o, in casi eccezionali, anche per il nucleo familiare.

8.2 COME SI ACCEDE AL SERVIZIO

Ai servizi mirati si accede su segnalazione da parte dei servizi sociali comunali o A.S.L.

- ❑ Visita al centro delle famiglie.
- ❑ Colloquio e valutazione da parte dello psicologo responsabile del servizio.
- ❑ Stesura di un progetto mirato.
- ❑ Valutazione da parte dell'equipé e dello psicologo responsabile del progetto.
- ❑ Stipulazione di una convenzione con l'ente inviante e in casi eccezionali con la famiglia dell'utente.

9. FATTORI, INDICATORI E STANDARD PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

FATTORI	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD
Autorizzazione del servizio.	Esistenza di comunicazione ai comuni di Carugate, Pessano e ASL.	100%
Regolarità del servizio.	Percentuale di garanzia di copertura del servizio per 47 settimane l'anno. Evidenza di un calendario. Percentuale di rispetto dell'orario di apertura e chiusura. Percentuale di informazione preventiva in caso di assenza del servizio.	100% Distribuito agli utenti e familiari all'inizio dell'inserimento. 100% 100%
Qualità dell'impostazione e del metodo.	Numero degli anni del servizio. Esistenza di un impostazione metodologica . Esistenza di una programmazione coerente con il metodo. Percentuale di conformità al metodo.	Oltre 15 Si, vedi punto 4 Si 100%

	Esistenza dello psicologo responsabile. Esistenza di una équipe di operatori. Percentuale di corrispondenza della programmazione settimanale in attività differenziate. Possibilità da parte dell'utente di scelta delle attività da svolgere. Numero di uscite sul territorio. Numero di esperienze residenziali-turistiche .	Si, vedi punto 3.6 Si, vedi punto 3.8 100% Si, vedi punto 5 Almeno 4 all'anno. Normalmente una all'anno.
Collaborazione con rete dei servizi territoriali.	Partecipazione ai "piano di zona". Contatti con assistenti sociali comunali Contatti con altre cooperative con C.S.E.	Presenza ai piani di zona distretto 3-4 A.S.L. Milano 2. Almeno ogni 15 giorni durante gli inserimenti. Almeno una volta all'anno. Almeno una volta al mese.
Ascolto dell'ente inviante.	Possibilità di incontro tra ente inviante e psicologo responsabile.	Ogni volta che l'ente inviante lo richiede.
Verifica, valutazione, programmazione con gli enti invianti.	Stesura di una scheda di valutazione e programmazione annuale (PEI).	Una volta all'anno

	Invio agli enti invianti della scheda di valutazione.	Una volta all'anno
Servizio mensa	Esistenza di un servizio mensa quotidiano.	Si, in convenzione.
	Numero variazioni del menù all'anno.	4 menù stagionali.
	Possibilità di personalizzare il menù.	Per problemi alimentari certificati.
	Esistenza di un questionario riguardante: bontà, quantità e di gradimento del cibo.	Somministrazione quotidiana.
Privacy	Percentuale di osservanza della normativa vigente 196/03	100%

10. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI SERVIZIO IN RELAZIONE ALL'UTENZA NEI C.S.E.

Qualità del progetto individuale	Percentuale di esistenza di una cartella personale individuale.	100%
	Percentuale di esistenza di una scheda individuale.	100%
	Numero di osservazioni periodiche.	Almeno una volta all'anno.
Osservazione dell'utente.	Ascolto da parte degli operatori.	Quotidiano.
	Osservazione durante le attività; (analisi del vissuto soggettivo e valutazione del benessere psicologico anche attraverso il linguaggio non verbale.)	Quotidiana.
	Rivelazione della presenza dell'utente.	Quotidiana.
	Incontri periodici individuali con gli inseriti.	Almeno una volta al mese.
Partecipazione delle famiglie.	Numero incontri di compartecipazione, festa o eventi culturali e di socializzazione.	Almeno 3 all'anno.
	Possibilità di diventare socio fruitore della cooperativa.	Aperta al 100%

Ascolto delle famiglie.	Possibilità di colloquio telefonico con il coordinatore del centro. Colloquio con il coordinatore del centro. Colloquio con lo psicologo responsabile. Numero di incontri individuali con lo psicologo responsabile. Somministrazione di un questionario annuale sul grado di soddisfazione delle famiglie.	Durante gli orari di apertura. Su appuntamento. Su appuntamento. Almeno uno all'anno. Almeno una volta l'anno.
Informazione alle famiglie.	Diffusione della carta dei servizi. Incontro di presentazione delle attività. Percentuale di informazione telefonica o scritta per attività o eventi particolari. Comunicazione dei menù stagionali.	A tutti gli inseriti. All'inizio dell'anno sociale. 100% dei fruitori. 4 volte all'anno.
Formazione alle famiglie.	Incontri di gruppo tenuti dallo psicologo responsabile.	Almeno due all'anno.
Personale : educatori.	Qualifica del personale. Rapporto tra personale e utenti inseriti. Rispetto del contratto CCNL. Numero ore formazione educatori Numero ore di supervisione.	Secondo i criteri DGR. 1 a 5. 100% Almeno 20 all'anno. Almeno 20 all'anno.

Personale: coordinatori.	Numero di ore di formazione specifica per i coordinatori da parte dello psicologo responsabile.	Almeno 20 all'anno.
Ascolto del personale.	Numero di incontri d'èquipe Colloquio personale con lo psicologo responsabile. Somministrazione di un questionario sul grado di soddisfazione del personale.	Almeno una al mese. Su appuntamento. Almeno una volta all'anno.
Partecipazione dei volontari.	Numero volontari presenti Numero dei giorni con presenza dei volontari Possibilità di diventare socio volontario della cooperativa.	Almeno uno Sempre durante il servizio. Aperta al 100% dei volontari.
Selezione dei volontari.	Volontari ammessi dopo un colloquio con lo psicologo responsabile. Esistenza di un periodo di prova.	100% Almeno un mese
Formazione dei volontari.	Incontri di gruppo tenuti dallo psicologo responsabile.	Almeno due volte all'anno.
Ascolto dei volontari.	Colloquio con il coordinatore del centro. Colloquio con lo psicologo responsabile. Somministrazione di un questionario.	Durante gli orari di apertura del servizio. Su appuntamento. Almeno una volta all'anno

11. FATTORI, INDICATORI E STANDARD PER LE STRUTTURE DEI C.S.E.

FATTORI	INDICATORI	STANDARD
Accessibilità.	Rispetto della normativa 382/ per l'abbattimento delle barriere architettoniche.	100%
Spazi.	Presenza di spazi adeguati attrezzati per ogni singola attività svolta.	Laboratorio. Palestra. Spazi comuni. Spazi per attività tempo cultura. Laboratorio attività espressive. Sala mensa. Uffici. Servizi igienici.
Privacy.	Presenza di spazi riservati per i colloqui.	Ufficio
Sicurezza.	Percentuale rispetto della normativa vigente D.L. 81/08	100%
Trasporti.	Presenza di un furgone minibus per centro, più un furgone attrezzato al trasporto di carrozzine.	2Volkswagen Transporter. 1 Fiat Ducato.
Igiene.	Esistenza di procedure adeguate per la pulizia e la sanificazione giornaliera e straordinaria.	Esistenza di un contratto
Attrezzature	Presenza di attrezzature specifiche	Materiale specifico per l'ergoterapia.

		Attrezzature ginniche. Giochi per attività di relax. Computer con collegamenti internet ADSL. Materiale per la pittura e arti espressive. Strumenti musicali per la musicoterapia. Televisori. Divani.
--	--	---

12. TUTELA DEL CITTADINO

12.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DELLE FAMIGLIE

Viene effettuata, da parte dell'équipe, una rilevazione quotidiana della presenza degli utenti per poi valutarne la frequenza al centro, interpretandola come indicatore di gradimento spontaneo. Durante le attività, tramite un'accurata osservazione, viene interpretata la comunicazione verbale. Particolare attenzione viene posta alla comunicazione non verbale.

Periodicamente l'équipe compila una scheda di rilevamento del grado di benessere/soddisfazione osservato.

Almeno una volta all'anno viene organizzato un incontro personale tra lo psicologo responsabile, il coordinatore del centro e le famiglie.

Annualmente viene inviato alle famiglie un questionario sul grado di soddisfazione e altri specifici aspetti che variano di anno in anno.

I questionari vengono valutati dall'équipe e dallo psicologo responsabile, che relazionerà poi al C.D.A. e alle famiglie durante il primo incontro con loro.

12.2 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI VOLONTARI

Una volta all'anno viene somministrato ai volontari un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione.

I risultati vengono elaborati dall'équipe e dallo psicologo responsabile che relazionerà al C.D.A. e ai volontari nel primo incontro.

12.3 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI

Annualmente viene rilevato il grado di soddisfazione e benessere dei dipendenti tramite strumento di indagine interno.

12.4 RECLAMO

Gli utenti, le famiglie, i volontari, le associazioni di settore ogni qualvolta ritengano che non si sia rispettato quanto detto nella “carta dei servizi” possono presentare reclamo.

I reclami devono essere inviati in forma scritta e indirizzati al presidente della Cooperativa che provvederà a comunicare per scritto, entro una settimana, la presa visione del reclamo e l’apertura di un istruttoria.

Nel caso il disservizio non sia competenza della Cooperativa, verrà segnalato l’ente competente a cui rivolgersi.

Nel caso sia competenza della nostra organizzazione, entro 15 giorni dall’apertura dell’istruttoria verrà comunicata la procedura per le azioni correttive messe in atto.

12.5 PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO

Le famiglie sono presenti nella vita della Cooperativa partecipando a incontri di festa, culturali e di compartecipazione. Le famiglie, inoltre, possono diventare “soci fruitori del servizio”.

Il cittadino partecipa alla vita della Cooperativa prestando opera di volontariato all’interno del C.S.E., partecipando agli incontri di festa, culturali e di compartecipazione, possono diventare “soci volontari”.

Tutti i cittadini possono dare suggerimenti sulla vita della Cooperativa colloquiando con il presidente, lo psicologo responsabile o i coordinatori dei centri.

13. RETTE PER IL CSE

Le rette per il C.S.E. vengono concordate all'atto dell'inserimento e aggiornate una volta all'anno con l'ente inviante e, in casi eccezionali, con la famiglia dell'utente.

Le rette per servizi part-time saranno formate da una quota fissa (20%) a coperture delle spese fisse della cooperativa e una quota (80%) proporzionata sulle ore di presenza al centro.

Con allegato annuale da considerare parte integrante della carta dei servizi verranno indicate le rette annualmente definite dal Consiglio di Amministrazione e comunicate agli utenti e agli Enti invianti.