



COMUNE DI STRADELLA

Via Marconi,35 – 27049 Stradella (PV)

Centro Socio Educativo

Via Vena, 1/a - 27049 Stradella (PV)
Tel. 0385/42954 - Fax 0385/246460
E-mail: csecomunedistradella@libero.it



CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata con Deliberazione di G.C. n. 22 del 12/02/2018

CARTA DEI SERVIZI

Il Centro Socio Educativo del Comune di Stradella intende, attraverso la redazione della Carta dei Servizi, fornire maggiore trasparenza e accessibilità delle informazioni riguardo al servizio svolto.

La Carta dei Servizi non è una semplice fotografia delle attività svolte ma si propone di dare un segnale concreto della volontà e dell'impegno di porre al centro dell'attività del C.S.E. l'Utente e la sua Famiglia.

Il C.S.E. è un Servizio diurno rivolto a persone con disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario. Il Servizio assicura interventi socio-educativi o socio-animativi finalizzati al mantenimento/potenziamento delle abilità di autonomia personale, delle capacità relazionali, di socializzazione, adattive e di comunicazione.

Ha una capacità ricettiva di max 30 utenti copresenti.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il Servizio persegue le seguenti finalità:

- Attivare percorsi formativi che sappiano coinvolgere l'unità psico-fisica delle persone con disabilità valorizzandone al massimo le potenzialità residue
- Favorire le condizioni migliori perché ognuno possa stare bene con sé stesso e con l'ambiente che lo circonda
- Far sì che l'utente possa essere e viverci come persona con IDENTITA'-VALORI-RUOLI SOCIALI
- Operare in funzione di uno sviluppo globale della persona nei suoi aspetti cognitivi, affettivi e relazionali costantemente in interazione

ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

Il Servizio funziona dalle ore 8,30 alle ore 17,30 dal lunedì al giovedì e il venerdì dalle ore 8,30 alle ore 17,00 (alle ore 15,00 per l'utenza), per tutto l'anno per almeno 47 settimane con un periodo di chiusura estiva (di norma in agosto).

Sarà cura del Servizio informare per tempo le famiglie degli utenti del calendario annuale di chiusura e di eventuali variazioni che dovessero verificarsi in corso d'anno.

La giornata tipo del servizio è così strutturata dal Lunedì al Giovedì:

08,30 - 09,00 ingresso al servizio/accoglienza

09,00 - 12,00 attività previste

12,00 - 13,00 servizio mensa

13,00 - 14,00 attività ricreative

14,00 - 17,00 attività previste

17,00 - 17,30 uscita

Il venerdì le attività ricreative proseguono fino alle 14,30; l'uscita è dalle 14,30 alle 15,00. Dalle 15 alle 17 riunione dell'equipe educativa del servizio.

Nel C.S.E. opera personale appartenente all'area socio-educativa nel numero previsto dalla vigente normativa regionale.

È prevista la presenza di un Coordinatore del Servizio.

Per permetterne il riconoscimento, tutto il personale in servizio è dotato di un cartellino con fotografia, generalità e qualifica professionale.

Periodicamente vengono effettuati incontri fra l'equipe di lavoro e le famiglie degli utenti per la condivisione del Progetto Educativo Individuale (P.E.I.). È inoltre possibile fissare colloqui con i singoli educatori previo accordo con il Coordinatore.

ATTIVITA'

Le aree di sviluppo sulle quali interviene funzionalmente il personale educativo sono le seguenti:

- socializzazione
- relazione
- area psicomotoria
- spazio temporale
- operativa.

Attualmente sono previste le seguenti attività di gruppo:

- Laboratorio Educazione alimentare e salute
- Laboratorio Verde
- Laboratorio Sociale e dei comportamenti
- Laboratorio di Libera Espressione
- Laboratorio di Inclusione Sociale

- Laboratorio di Art-Attack educazione all'immagine
- Laboratorio Polivalente
- Laboratorio di Informatica
- Laboratorio Atelier
- Laboratori esterni d'intesa con realtà del territorio

Altri laboratori rispondenti agli obiettivi del Servizio ed ai bisogni degli utenti potranno essere attivati successivamente.

Ogni attività è gestita da un referente mentre i gruppi degli utenti si alternano nelle attività sopra indicate con diversa frequenza secondo i bisogni desunti dal Progetto Educativo Individuale (P.E.I.).

La composizione del gruppo risponde ad un criterio di omogeneità rispetto alle problematiche personali e alla compatibilità dei soggetti che ne fanno parte.

Il Servizio garantisce all'utente la possibilità di usufruire del servizio mensa e di diete personalizzate dietro presentazione di certificato medico. I menù vengono variati con cadenza stagionale e sono disponibili a richiesta della famiglia.

Durante l'anno sono organizzate uscite, visite guidate e gite con mezzi di trasporto assicurati dal Servizio ed eventualmente periodi di soggiorno estivo.

MODALITA' DI ACCESSO ALL'UNITA' D'OFFERTA E PARTECIPAZIONE AL COSTO DELLE PRESTAZIONI

L'utente potenziale o suo familiare che desideri visitare la struttura al fine di presentare eventualmente domanda di ammissione, lo può fare prendendo accordi con il Coordinatore che provvederà personalmente ad accompagnare gli interessati alla visita della struttura e ad illustrarne le modalità di funzionamento. Ai fini dell'inserimento i servizi sociali o le famiglie contattano il Coordinatore del Servizio. Il Coordinatore effettua un primo colloquio, per rilevare che le condizioni dell'utente siano compatibili con l'inserimento al C.S.E..

La famiglia dell'utente presenta domanda di ammissione sia al Comune di Stradella, Ente Gestore, sia al proprio Comune di residenza.

La Legge Regionale n. 3 del 12.03.2008 prevede all'Art. 8 - Punto 4 - che gli oneri per le prestazioni sociali e socio-sanitarie sono a carico del Comune in cui la persona assistita è residente.

L'ammissione al servizio è subordinata all'assunzione dell'impegno di spesa da parte del Comune di residenza per il pagamento della quota giornaliera di frequenza.

Qualora la famiglia dell'utente ritenga di non rivolgersi al Comune di residenza e intenda accedere direttamente al servizio, dovrà assumere l'impegno per il pagamento dell'intera quota di frequenza.

In assenza dell'impegno per il pagamento della quota di frequenza, la richiesta non potrà essere accolta.

La domanda di ammissione deve essere corredata da relazione a cura dei Servizi Sociali di riferimento, oltre ai seguenti documenti:

1. copia certificato di invalidità
2. copia documento d'identità
3. copia codice fiscale
4. copia CRS (Carta Regionale dei Servizi)
5. eventuale tessera di esenzione
6. eventuale terapia medica in atto
7. documentazione sanitaria disponibile
8. autorizzazione trattamento dei dati personali.
9. copia eventuale nomina protezione giuridica (tutore, curatore, AdS).

Per gli utenti che già frequentano il Servizio si estende quanto previsto ai punti precedenti relativamente agli impegni a carico del Comune di residenza o della famiglia dell'utente. La frequenza al Servizio può essere anche a tempo parziale in base ai bisogni dell'utenza. Il Coordinatore concorda i tempi ed individua gli operatori incaricati di effettuare l'incontro con la famiglia per la compilazione della scheda di ingresso.

Il Coordinatore presenta l'inserimento del nuovo utente all'equipe degli educatori che analizza gli elementi principali che connotano la situazione e formula un progetto di accoglienza che espliciti modalità, tempi e figure di riferimento. Di norma vengono calibrate le fasi di accoglienza: un primo periodo di ambientamento che ha una durata variabile da situazione a situazione ed un secondo periodo di osservazione strutturata della durata

di un mese. Al termine del periodo di ambientamento e osservazione l'equipe, sulla base dell'analisi partecipata dei dati raccolti, produce una sintesi della fase di accoglienza. L'equipe degli educatori in collaborazione con la famiglia stende il Piano Educativo Individualizzato (PEI).

In presenza di lista d'attesa l'ammissione avviene secondo le seguenti priorità:

- 1) utenti residenti nel Comune di Stradella,
- 2) utenti residenti nel Distretto dei Piani di Zona di Broni,
- 3) utenti residenti nella Provincia di Pavia,
- 4) utenti residenti in Regione Lombardia.

DIMISSIONI

Qualora l'inserimento non si rivelasse rispondente ai bisogni dell'utente, il Coordinatore segnala alla famiglia la necessità della sua dimissione, impegnandosi nella ricerca di un servizio più idoneo.

Qualora la famiglia intenda dimettere l'utente dal Servizio è tenuta a segnalarlo al Comune di residenza ed inoltrare al Coordinatore una comunicazione scritta con almeno 15 giorni di preavviso.

Qualora la dimissione sia determinata da mancati pagamenti della quota giornaliera di frequenza a carico del Comune di residenza, si procederà solo dopo aver adempiuto agli obblighi normativamente sanciti oltre ad essersi attivati perché le dimissioni avvengano in forma assistita sia dal Comune di residenza, sia dall'ATS di Pavia.

Su richiesta dell'interessato il C.S.E. rilascia copia della documentazione in possesso e relazione di uscita dal Servizio.

VALUTAZIONE SODDISFAZIONE E SISTEMI DI VALUTAZIONE

Per valutare la qualità del Servizio dello C.S.E. del Comune di Stradella sono stati redatti due questionari sulla valutazione della soddisfazione delle famiglie e degli utenti, uno completo per i familiari o per chi ne fa le veci e uno, più semplificato, per gli utenti.

I questionari, sia quello per i familiari sia quello per gli utenti, vengono somministrati annualmente nel mese di gennaio. Quello per le famiglie viene inviato per posta o consegnata direttamente; la sua compilazione è anonima e può essere restituita alla struttura direttamente o tramite posta, possibilmente entro un mese dalla consegna. I risultati sono oggetto di approfondimento per migliorare il servizio offerto e le eventuali proposte di miglioramento vengono condivise con le famiglie.

Annessa al questionario per le famiglie si trova una scheda per la rilevazione di lamentele, apprezzamenti, proposte e osservazioni.

Quest'ultima scheda può essere richiesta alla Segreteria del Servizio per un'ulteriore compilazione in qualsiasi momento dell'anno e l'eventuale risposta del Coordinatore avverrà entro 7 giorni.

Il questionario semplificato viene somministrato all'utente con il supporto di un operatore incaricato dal Coordinatore. La socializzazione dei risultati viene effettuata in sede di assemblea con gli utenti.

Per correggere i disservizi e produrre un costante miglioramento della qualità, le segnalazioni e le osservazioni degli utenti, siano esse positive o negative, sono sottoposte ad un costante processo di analisi.

DIRITTO DI RISERVATEZZA

Ogni utente ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente il servizio, anche secondo quanto previsto dal D.Lgs. n. 196 del 30.06.2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

INFORMAZIONI/COMUNICAZIONI

Per ottenere informazioni sull'organizzazione del servizio, per segnalazioni di problematiche individuali e generali, per informazioni su iscrizioni, variazioni e rinunce, tariffe e pagamenti, per comunicazioni:

COMUNE DI STRADELLA - CENTRO SOCIO EDUCATIVO

Via Vena, 1/a - Tel. 0385 42954 - Fax 0385 246460

e-mail: csecomunedistradella@libero.it

ALLEGATI

Sono parte integrante della presente Carta dei Servizi i seguenti allegati:

- Allegato 1: Costi del Servizio.
- Allegato 2: Questionari di Valutazione della Soddisfazione degli Utenti e della Famiglia e Scheda per l'acquisizione di apprezzamenti/reclami.

ALLEGATO 1

QUOTE DI COMPARTECIPAZIONE AI COSTI DEL SERVIZIO

Il costo giornaliero del servizio per l'anno 2018 è di € 43,50 di cui :

- € 32,50 a carico del Comune di residenza per ogni giorno di frequenza effettiva (indipendentemente dal tipo di frequenza);
- € 4,00 per ogni pasto consumato e € 7,00 giornalieri quale contributo volontario per la frequenza al Servizio a carico della famiglia, riferito alla presenza effettiva (riduzione del 50% in caso di frequenza a Tempo Parziale).


Qualora i genitori, il tutore, l'amministratore di sostegno dell'utente, per motivi personali, ritengano di non rivolgersi al Comune di residenza, possono provvedere direttamente al pagamento della quota di frequenza con sottoscrizione di atto di impegno.

A fronte delle quote di contributo sopraelencate il C.S.E. garantisce lo svolgimento di tutte le attività previste nella presente Carta dei Servizi.

Non sono comprese le spese personali dell'utente sia all'interno della struttura, sia durante le uscite esterne e quelle relative ad eventuali soggiorni estivi.

L'Allegato 1 deve intendersi aggiornato ogni anno sulla base di quanto deliberato dalla Giunta Comunale e recepito con deliberazione di Consiglio Comunale in sede di approvazione del Bilancio di Previsione.

ALLEGATO 2

 <p>C.S.E. Centro Socio Educativo Comune di Stradella Via Vena, 1</p>	<p><i>Questionario di Valutazione della Soddisfazione degli Utenti</i></p>	<p>Data:.....</p>
--	--	-------------------

1. Sei soddisfatto/a di frequentare il Centro?	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
2. Sei soddisfatto/a del servizio mensa?	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
3. Ti trovi bene con i tuoi operatori?	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
4. Ti trovi bene con i tuoi compagni?	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
5. Sei soddisfatto/a delle uscite organizzate dal Centro?	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
6. Sei soddisfatto/a dei soggiorni estivi?	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
7. Quali sono le attività che preferisci?				

OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Per valutare la qualità del Servizio del C.S.E. del Comune di Stradella sono stati redatti due questionari sulla valutazione della soddisfazione delle famiglie e degli utenti, uno completo per i familiari o per chi ne fa le veci e uno, più semplificato per gli utenti. Annessa al questionario per le famiglie si trova una scheda per la rilevazione di lamentele, apprezzamenti, proposte e osservazioni.

I questionari, sia quello per i familiari che quello per gli utenti, vengono somministrati annualmente nel mese di dicembre. Quello per le famiglie viene inviato per posta o consegnata direttamente; la sua compilazione è anonima e può essere restituita alla struttura direttamente o tramite posta, possibilmente entro un mese dalla consegna. I risultati sono oggetto di approfondimento per migliorare il servizio offerto e vengono socializzati durante gli incontri con le famiglie.

Il questionario semplificato viene somministrato all'utente con il supporto di un operatore incaricato dal Coordinatore. La socializzazione dei risultati viene effettuata in sede di assemblea con gli utenti.

Gentile famiglia a tal fine desideriamo porgerVi alcune domande per raccogliere le vostre opinioni. Vi ringraziamo anticipatamente per la collaborazione che considereremo come spunto per il progressivo miglioramento del nostro Servizio.

STRUTTURA E AMBIENTE				
8. Gli ambienti e gli spazi risultano essere accoglienti per la loro funzione	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
9. Gli ambienti sono sufficientemente curati e puliti	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
10. Le aule risultano essere funzionali alle attività	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
11. La temperatura degli ambienti è adeguata alle condizioni climatiche	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
PERSONALE				
12. Il n° del personale è sufficiente per rispondere alle caratteristiche del Servizio	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
13. Il personale è professionalmente competente	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
14. Il personale è disponibile e gentile	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
15. Il personale è collaborativo rispetto ai bisogni/esigenze espresse dalla famiglia	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
16. Il personale è attento al benessere dell'utente	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto

ATTIVITA' E SERVIZI				
17. Le attività risultano essere funzionali allo sviluppo e alla crescita dell'utente	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
18. Le attività educative risultano essere varie e stimolanti	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
19. Le attività interne e le uscite sul territorio risultano essere ben calibrate	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
20. Le vacanze estive organizzate rispondono adeguatamente ai bisogni di svago e socializzazione	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
21. Il servizio mensa risulta soddisfacente	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
22. L'orario di apertura del Servizio risulta essere rispondente ai bisogni della famiglia	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
23. Il periodo di apertura annuale del Servizio risulta essere sufficientemente adeguato	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto

Riferimenti	Cognome.....Nome..... Città-Prov.....Via/Piazza/N..... Tel./Cell..... Utente..... Rapporto con l'utente (parente/tutore etc.).....
Apprezzamento
Reclamo Circostanze che hanno provocato l'evento
Suggerimenti

Data:

Per ricezione

.....