



**DUEPUNTI CAPO**  
UNAGRAMMATICADELLADIFFERENZA  
cooperativasocialeonlus [www.duepunti capo.com](http://www.duepunti capo.com)

**CARTA DEI SERVIZI**  
**2023**  
**CSE NEMO**  
**GARBAGNATE M.**

## INDICE

- SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI .....
- PRINCIPI A CUI SI ISPIRA .....
- **IL CENTRO DIURNO SOCIO EDUCATIVO NEMO** .....
- ENTE GESTORE .....
- DESTINATARI .....
- TARIFFE E COSTI DI FREQUENZA .....
- ORGANIZZAZIONE .....
- GIORNATA TIPO.....
- MODALITÀ DI ACCESSO .....
- DIMISSIONI.....
- GESTIONE LISTE D’ATTESA .....
- **ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO** .....
- CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO .....
- PERSONALE .....
- INCONTRI D’EQUIPE .....
- INCONTRI CON LE FAMIGLIE .....
- SERVIZIO MENSA.....
- **QUALITÀ DEL SERVIZIO** .....
- COME COMUNICARE CON NOI .....
- COME RAGGIUNGERCI .....
- ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE .....
- SUGGERIMENTI E RECLAMI.....

## • SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi persegue lo scopo di descrivere in modo chiaro ciò che il Centro Socio-Educativo Nemo può e deve fare per il benessere delle persone disabili accolte nella struttura e delle loro famiglie, definendo in modo chiaro gli STANDARD qualitativi del servizio.

In particolare, permette di conoscere il servizio in tutti i suoi aspetti: i principi ispiratori, gli indirizzi di governo, la metodologia operativa, la partecipazione dell'utenza, la definizione delle regole; l'obiettivo del presente documento è quello di consentire un'analisi sempre aggiornata della qualità dell'offerta, individuare gli obiettivi di miglioramento e verificarne il raggiungimento.

Al termine di ogni anno educativo, agli ospiti frequentanti sottoporremo un questionario.

La Carta dei servizi è uno strumento dinamico: può quindi essere cambiata e aggiornata in base ai mutamenti che si possono verificare.

## • PRINCIPI A CUI SI ISPIRA

1. trasparenza: la carta dei servizi "assicura" il diritto dell'utente all'accesso alle informazioni che lo riguardano, ma deve anche mettere in luce, in modo chiaro e comprensibile, il funzionamento del servizio, con le regole e i progetti che ne determinano l'organizzazione
2. partecipazione: la carta dei servizi stabilisce un "patto" tra chi offre e gestisce un servizio e chi ne usufruisce. Gli attori del servizio devono essere attivamente presenti nell'organizzazione; perché ciò si realizzi tutti i soggetti, in particolare gli utenti, devono conoscere le modalità e gli strumenti del servizio per poter essere propositivi
3. qualità: nella carta dei servizi sono individuati gli indicatori atti a valutare il livello di qualità che il servizio ha raggiunto, ma anche gli strumenti per orientarne il miglioramento e l'innovazione.

## • IL CENTRO SOCIO EDUCATIVO NEMO

Il Centro Socio-Educativo Nemo ha sede presso:

Via Matteotti 66 a Garbagnate Milanese

Telefono 02. 91157166

e-mail: [csenemo@duepuntiacapo.it](mailto:csenemo@duepuntiacapo.it)

Nemo è un Centro Socio-Educativo organizzato secondo gli standard richiesti ed è in possesso di autorizzazione al funzionamento definitivo di Regione Lombardia.

È autorizzato ad accogliere fino a 17 ospiti in contemporanea.

La finalità del CSE Nemo è accogliere i bisogni di formazione, crescita, autonomia e sostegno delle persone con disabilità e dei loro familiari, e proporre interventi educativi mirati, finalizzati al miglioramento del livello di benessere di tutto il contesto familiare. Il Centro Socio Educativo NEMO è una struttura diurna che accoglie persone con disabilità, la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili alle caratteristiche previste dai servizi sociosanitari, con bisogni diversi in relazione alle caratteristiche personali, all'età, alle capacità e potenzialità, ai limiti, al vissuto ed alle prospettive del percorso di vita. Per accogliere le esigenze ed i bisogni delle singole persone, il servizio propone moduli differenti, in modo da poter lavorare su obiettivi specifici, ma allo stesso tempo godere della ricchezza del potenziale di crescita offerto dalle possibilità di condivisione presenti in un gruppo allargato.

Il modello di intervento proposto è di tipo relazionale e si realizza, all'interno di un contesto di gruppo, a partire dall'elaborazione e condivisione di un progetto educativo individualizzato.

Il Servizio si propone come finalità prioritaria la crescita evolutiva dei soggetti nella prospettiva di sviluppo, potenziamento e mantenimento delle abilità personali, attraverso l'attuazione di strategie per una progressiva e costante socializzazione.

Lo strumento privilegiato per la realizzazione di tali finalità è il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.).

Il Servizio si configura, inoltre, come struttura di appoggio alla famiglia, consentendo di mantenere le persone con disabilità in relazione con il proprio contesto familiare (sia che vivano all'interno del gruppo, sia in struttura residenziale), sostenendo i genitori nel loro compito, supportando il vissuto dei nuclei attraverso il confronto, condividendo situazioni, paure e fatiche e promuovendo il cambiamento.

Il Centro è un luogo in cui si intrecciano relazioni:

- all'interno tra i frequentanti;
- all'esterno con gli altri servizi del territorio;
- con i Servizi Sociali per l'organizzazione di attività complementari;
- con i Servizi Socio-sanitari per i progetti di riabilitazione;
- con le scuole per i progetti-ponte e di alternanza scuola-lavoro
- con i Centri di Formazione Professionale per individuare spazi di progettualità comune;
- con alcune realtà che si occupano di tirocini formativi e/o socializzanti per l'attivazione di progetti di inserimento parziale, totale o sperimentale di utenti in strutture produttive del territorio;
- con i cittadini del territorio.
- Con gli enti di formazione universitaria per permettere agli studenti di sperimentare tirocini.

## • ENTE GESTORE

La Cooperativa Sociale Duepuntiacaipo è nata nel 1988 a Paderno Dugnano con un progetto di attività per il tempo libero rivolte a disabili e il primo servizio realizzato è stata l'Assistenza Domiciliare educativa rivolta a disabili. In questi anni ci siamo specializzati nel progettare, organizzare e gestire Servizi rivolti a persone, gruppi e famiglie in situazione di disagio, con impostazione preventiva, assistenziale e curativa, attraverso interventi educativi, animativi, psicologici, riabilitativi, socio-assistenziali, socio-sanitari e socio-culturali. In particolare opera nelle aree Disabilità, Minori e Salute Mentale, con interventi a livello territoriale, domiciliare, scolastico e di comunità.

La Cooperativa Sociale Duepuntiacaipo:

- svolge attività di progettazione e gestione di servizi socio-sanitari ed educativi **perseguendo l'interesse generale della comunità** organizzando un'impresa che persegue, mediante la solidale partecipazione dei soci e di tutto il gruppo sociale che ad essa fa riferimento gli obiettivi di cui all'articolo uno primo comma della Legge 8/11/1991 n. 381;
- persegue questo obiettivo valendosi principalmente dell'attività dei Soci operatori, e in particolare promuovendo **il recupero e l'integrazione sociale** e lavorativa di soggetti esposti al rischio di marginalità sociale o con problematiche specifiche di inserimento al lavoro;
- è retta e disciplinata dai principi della **mutualità**;
- promuove la centralità dei cittadini che usufruiscono delle attività che costituiscono il suo oggetto sociale;
- persegue **il miglioramento continuo** della qualità e dell'efficienza;
- promuove **la partecipazione degli interlocutori** significativi alla definizione dei processi tecnici e gestionali.

## • DESTINATARI

I destinatari del Servizio sono le persone con disabilità medio-grave e le loro famiglie nei territori limitrofi. Il Centro accoglie persone con disabilità di ambo i sessi, di età compresa tra i 16 e i 65 anni. Il CSE Nemo può accogliere fino a 17 ospiti in contemporanea. L'offerta si rivolge a persone con disabilità con ritardo cognitivo medio-grave. I rapporti educativi possono essere differenziati a seconda dei bisogni della persona con disabilità (rapporto educativo da 1:5 al rapporto 1:2).

Il Centro garantisce un'apertura di 47 settimane all'anno, con la sospensione delle attività, di norma, nelle ultime tre settimane del mese di agosto e durante le festività natalizie e pasquali.

L'apertura giornaliera, per cinque giorni alla settimana, da lunedì al venerdì, è di 7 ore giornaliere, con apertura del Servizio alle ore 9.00 e chiusura alle ore 16.00.

Sono previste modalità di frequenza differenziate dall'orario a seconda dei bisogni personali.

## • **TARIFFE E COSTI DI FREQUENZA**

La retta applicata per la compartecipazione ai costi della struttura è calcolata ripartendo la quota annuale a carico degli utenti su 11 mensilità. La quota mensile di compartecipazione viene stabilita dal Comune di residenza facendo riferimento ai regolamenti interni vigenti.

La retta prevista per la frequenza del servizio varia in funzione del tipo di frequenza e della valutazione del rapporto educativo necessario, oltreché delle caratteristiche specifiche delle persone candidate alla frequenza. Si specifica che, il rapporto operatore/utente differenziato in base alla tipologia di interventi (da 1.5 a 1.2) è garantito sempre durante le attività strutturate e in alcuni momenti predefiniti.

I costi annui previsti per la frequenza del servizio sono i seguenti:

Frequenza dalle 9,00 alle 16,00 35 ore settimanali totali:

Rapporto 1:2 21.000,00 euro

Rapporto 1:3 16.200,00 euro

Rapporto 1:4 13.800,00 euro

Rapporto 1:5 12.200,00 euro

I costi si intendono Iva 5% esclusa

Il buono pasto ha un costo di Euro 5,00 al giorno

La retta non comprende i pasti, le spese personali (abbigliamento, tempo libero attività ed uscite extra orario ed extra programmazione; soggiorni vacanze; uscite serali).

L'assenza temporanea - per cause non dipendenti dall'Ente Gestore - non esonera l'utente dal versamento della quota mensile relativa al periodo di assenza.

Con la presentazione di richiesta scritta, si presenta annualmente la certificazione necessaria a fini fiscali, attestante i costi sostenuti da e per l'utente.

## • **ORGANIZZAZIONE**

Il servizio è sufficientemente strutturato per garantire il funzionamento ed il raggiungimento dello scopo e degli obiettivi generali, ma, allo stesso tempo, sufficientemente flessibile da poter accogliere persone e famiglie portatori di bisogni diversi. L'onere dell'adattamento non può essere a carico della famiglia che richiede l'inserimento, ma il servizio si adatta alle esigenze ed ai bisogni di crescita specifici, compatibilmente con le esigenze generali. In questo senso diventa fondamentale per l'organizzazione del CSE uno strumento come il progetto educativo individualizzato.

### **Il Progetto Educativo Individualizzato**

Ogni nuovo inserimento prevede un periodo di osservazione di circa un mese (inizialmente al domicilio se necessario, in rapporto individuale e di seguito all'interno del Centro) al termine del quale l'equipe, dopo aver confermato l'idoneità ad accogliere i bisogni e le esigenze della persona candidata, elabora il progetto educativo individualizzato, evidenziando la finalità dell'intervento educativo, gli obiettivi generali, gli obiettivi specifici, i sotto-obiettivi, gli obiettivi trasversali, e gli strumenti necessari per perseguirli e il rapporto educativo necessario.

Le attività proposte vengono considerate anch'esse uno strumento finalizzato non solo al raggiungimento di obiettivi educativi o di particolari apprendimenti, ma funzionali e complementari all'utilizzo di ogni possibilità pedagogica in vista di una ricollocazione della persona all'interno della rete relazionale e sociale, cercando, nonostante i limiti e nel rispetto dei bisogni emozionali che ogni singolo utente manifesta, di proporre comportamenti sempre più adeguati al contesto sociale e relazionale nel quale la persona si trova a vivere.

## • **GIORNATA TIPO**

La programmazione delle attività generali del Centro è predisposta a cura della Coordinatrice e dell'Equipe degli educatori supportati dai Supervisor, Clinico e Pedagogico, e dalla Responsabile dell'Area. Il piano delle attività viene presentato alle famiglie degli utenti ospiti nella riunione di inizio anno.

L'organizzazione delle attività è definita considerando i bisogni degli utenti ospiti; pertanto, il livello di eterogeneità rappresentato dagli stessi rende necessario comprendere un'ampia gamma di obiettivi, per fornire risposte adeguate ai diversi bisogni espressi. Contestualmente lo stesso obiettivo avrà valenze e sfumature diverse a seconda delle abilità e dei bisogni manifestati dall'utente ospite.

La giornata è scandita da tempi ed attività precise in modo da determinare abitudini rassicuranti per gli ospiti.

Lo schema - tipo della giornata è articolato nel seguente modo:

Frequenza dalle 9,00 alle 16,00 (oppure 14,30)

- ✓ 09,00 - 09,30 Accoglienza
- ✓ 09,30 - 10,30 Condivisione del programma della giornata
- ✓ 10,30 - 12,30 Attività (le attività vengono svolte in piccoli gruppi, costituiti da 4/7)
- ✓ 12,30 - 14,00 Pranzo
- ✓ 14,00 - 14,30 Igiene personale e tempo libero / Riepilogo giornata in condivisione e congedo (per chi frequenta fino alle 14,30)
- ✓ 14,30 - 15,30 Attività
- ✓ 15,30 - 16,00 Riepilogo giornata in condivisione e congedo

### **I gruppi di lavoro**

L'organizzazione prevede la suddivisione in gruppi di lavoro più ridotti, formati sulla base del rapporto educativo ed in funzione degli obiettivi dei singoli, dei Progetti educativi e delle caratteristiche delle attività proposte. Per ogni gruppo è previsto uno spazio fisso per il momento dell'accoglienza e del congedo.

### **Il "part-time".**

Oltre alla frequenza a tempo pieno, il servizio prevede la possibilità di frequenza a tempo parziale, come sopra specificato. Il progetto che si realizza all'interno del Centro Socio Educativo può essere un progetto integrato e far parte di un progetto di vita più ampio, che si realizza anche attraverso la frequenza di altri servizi. Progetti che comprendono una frequenza part-time del cse e la partecipazione a progetti legati al contesto scolastico o lavorativo; oppure progetti a tempo pieno integrato con un progetto di intervento educativo domiciliare.

### **Le proposte straordinarie**

Il Centro Socio Educativo propone nel corso dell'anno esperienze educative straordinarie, che si realizzano con orari e modalità diverse da quelle abituali, ugualmente funzionali al raggiungimento degli obiettivi dei pei.

Sono previste uscite serali e gite che mirano ad allargare le opportunità esperienziali ed educative.

Le proposte straordinarie verranno sottoposte anticipatamente alle famiglie che dovranno valutare la partecipazione ed in tal caso fornire specifica autorizzazione.

### **I momenti residenziali**

Il CSE prevede, nel corso dell'anno, alcuni momenti residenziali, di 2-3 e 4 notti, organizzati con piccoli gruppi di frequentanti (costituiti da 3 a 7 partecipanti); li riteniamo fondamentali all'interno del progetto in quanto ci permettono, in una situazione di vacanza in cui tutti sono ben disposti ad offrire il meglio di sé, di arricchire l'osservazione e la conoscenza e di curare alcuni aspetti dei percorsi di autonomia non sperimentabili durante la frequenza ordinaria del servizio, compresa l'autonomia dalle figure parentali. Le proposte rappresentano, inoltre, un momento di sollievo per le famiglie.

### **Le attività di supporto al progetto**

**Supervisione:** una volta al mese di tipo pedagogico ed una volta al mese di tipo clinico.

Dopo un mese circa dall'inizio delle attività, normalmente all'inizio del mese di ottobre, sono previste due giornate di programmazione durante la quale l'equipe di lavoro imposta le attività della settimana cercando di creare i presupposti per costruire un percorso, di gruppo ed individuale, in grado di perseguire i diversi obiettivi proposti.

Nel corso dell'anno sono previste ulteriori quattro giornate di programmazione, al fine di verificare gli effetti del lavoro impostato ad inizio anno, e se necessario, di predisporre interventi per migliorare la qualità generale del servizio.

Periodicamente sono previsti incontri con gli operatori di altre equipe di servizi diurni gestiti dalla cooperativa con l'obiettivo di mettere in comune la ricchezza esperienziale acquisita nei diversi contesti e nelle diverse esperienze, auspicando la possibilità di introdurre, di conseguenza, ciascuno nel proprio contesto, cambiamenti benefici. Sono previsti, inoltre, diversi incontri nel corso dell'anno, con le famiglie, i referenti dei servizi sociali, gli operatori degli altri servizi coinvolti nel progetto generale dei singoli frequentanti, gli specialisti, ecc.

Ogni anno prevediamo un programma di formazione specifico, dedicato agli operatori dei centri diurni gestiti dalla Duepuntiacafo Cooperativa Sociale.



## • MODALITÀ DI ACCESSO

Le domande di ammissione vanno inoltrate alla Responsabile di Area della Cooperativa Sociale Duepuntiacafo da parte dei familiari o tutori dei futuri utenti ospiti. La Responsabile effettua colloqui allo scopo di raccogliere elementi per valutare la possibilità dell'inserimento.

L'inserimento viene successivamente valutato con la Coordinatrice del Centro in modo da verificare se il servizio in questione è il più idoneo a rispondere ai bisogni della persona, e viene avviato un percorso di osservazione (minimo tre momenti). Al termine del periodo di osservazione, l'esito della valutazione viene comunicato alla famiglia e - in caso di valutazione positiva, viene fissata e concordata la data dell'inserimento, stabilendo il rapporto educativo più adeguato.

Il Contratto di Ingresso viene firmato dalla famiglia e/o dal tutore.

All'avvio dell'inserimento vengono proposti e concordati con la famiglia, o con i referenti istituzionali dell'utente ospite, orario, giorni di frequenza e attività iniziali in un'ottica di gradualità e compatibilità con le esigenze e le caratteristiche della persona e dell'organizzazione interna.

La fase della presa in carico è quella in cui vengono definiti gli obiettivi di fondo del progetto proiettati in una dimensione di vita globale del soggetto e collocati per tempi di breve, medio e lungo termine.

Al termine del periodo d'osservazione (dopo 1 mese) l'educatore di riferimento, redige il Progetto Individualizzato nel quale vengono individuate le aree di intervento e gli obiettivi evolutivi che, sulla base della diagnosi funzionale, si ipotizza possano essere conseguiti dal singolo utente, svolgendo le attività educative proposte nelle diverse aree d'intervento.

Il progetto viene condiviso in equipe e con i referenti istituzionali e presentato alla famiglia. Il Progetto viene costantemente monitorato, verificato e - se necessario - riformulato.

In allegato al progetto educativo vengono compilati gli Aggiornamenti al Progetto Individualizzato che indicano variazioni significative sul piano anamnestico, personale, sociale, familiare e relazionale.

## • DIMISSIONI

La dimissione dell'utente viene disposta dalla Responsabile Di Area, in accordo con la Coordinatrice del Servizio, previo confronto coi Referenti Tecnici (neuropsichiatri, psicologi, terapisti di riferimento) qualora si verificano una o più condizioni fra quelle sotto elencate:

1. rinuncia della famiglia/tutore inoltrata per iscritto da inviare con un preavviso di almeno 30 giorni;
2. esaurimento della validità d'intervento del progetto educativo e quindi necessità di predisporre un nuovo e diverso piano di intervento;
3. numero di assenze tale da impedire o compromettere l'attuazione del progetto educativo;
4. inadeguatezza dell'offerta educativa in seguito all'aggravamento della patologia della persona con disabilità;
5. comportamenti incompatibili con la vita comunitaria, dopo aver sperimentato tutti gli interventi educativi necessari a modificare la situazione di pericolosità e a mantenere l'utente al C.S.E.
6. raggiungimento degli obiettivi definiti nel progetto educativo individualizzato.

## • GESTIONE LISTE D'ATTESA

Nel caso la domanda d'inserimento avvenga in un momento in cui il servizio ha raggiunto la sua capienza massima, la persona richiedente viene iscritta nella lista di attesa, strumento atto a garantire il rispetto di fondamentali diritti della persona, quali la tutela del benessere della persona disabile e della sua famiglia e l'eguaglianza nell'accesso alle prestazioni socio/ educative/ assistenziali/.

La lista d'attesa viene gestita prevedendo delle priorità d'accesso basate sulla valutazione e presa in carico di più variabili che permettano di focalizzare prioritariamente il bisogno della persona disabile e della sua famiglia in un'ottica di equità e di rispetto dei Livelli Essenziali di Assistenza.

### Primo criterio:

*Appropriatezza* - Valutazione, in collaborazione con tutti gli attori del sistema, dei bisogni e delle caratteristiche del candidato e della sua famiglia in relazione al rapporto educativo/assistenziale offerto dal CSE;

### **Secondo criterio:**

*Condizione Familiare* - Nella valutazione sono considerate anche l'età, le condizioni di salute dei genitori e/o familiari prossimi, la presenza di rete familiare supportiva e l'eventuale segnalazione del caso da parte dei servizi sociali territoriali.

### **Terzo criterio:**

*cronologico* - Utenti a pari condizioni di priorità saranno inseriti secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

## **● ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO**

### **● CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO**

Per quanto nelle nostre possibilità, il CSE Nemo cerca di garantire alle famiglie la continuità e regolarità delle attività attraverso:

Ridotto turn-over degli operatori

Mantenimento dei rapporti educativi adeguati ai bisogni individualizzati

Inquadramento adeguato degli operatori ed applicazione integrale del **CCNL**

Immediata sostituzione del personale con operatori supplenti adeguatamente selezionati e supportati.

La responsabilità progettuale del servizio è affidata alla Responsabile di Area Servizi in Struttura di Duepuntiacafo, dr.ssa Romina Cesati, la responsabilità gestionale del Servizio è affidata alla Coordinatrice del Centro Socio Educativo Nemo, dr.ssa Giorgia Brugnoli.

### **● PERSONALE**

Il personale del Centro Diurno Disabili è composto da:

- Responsabile, ha il compito di interpretare la vision e gli orientamenti definiti dalla Cooperativa rispetto alle finalità ed agli obiettivi del servizio, e garantire la realizzazione delle stesse
- Coordinatrice, garantisce la qualità del servizio erogato ed il rispetto del capitolato d'appalto; coordina il lavoro di equipe, garantendo il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto; funge da interfaccia con le famiglie, garantendo il passaggio di informazioni ed il confronto continuo sull'andamento del servizio
- Educatori, attuano il progetto educativo, promuovendo le capacità positive ed arricchendo le competenze degli utenti, aiutandoli ad accettare la realtà, coniugando aspirazioni e bisogni con le reali possibilità di auto - realizzazione;
- Specialisti, Tecnici della riabilitazione: attualmente collaborano col Cse, un tecnico sportivo, un'arte-terapista, un teatro terapeuta.
- Pedagogista Clinica che si occupa della supervisione delle attività educative e supporta l'equipe nella progettazione pedagogica
- Operatori del servizio Civile Universale che affiancano gli educatori in alcune delle attività quotidiane.
- Autisti e accompagnatori che svolgono attività di trasporto da e per il centro, su richiesta.

Tutto il personale educativo, specialistico e di supporto è in possesso di cartellino di riconoscimento personale.

### **● INCONTRI D'EQUIPE**

**Equipe settimanale:** L'equipe si riunisce con cadenza settimanale per programmare le attività, confrontarsi sull'andamento del servizio e condividere un'impostazione comune delle finalità dei progetti avviati;

**Programmazione iniziale:** Nel corso del mese di settembre prevediamo una fase approfondita di programmazione in equipe, che riprende le riflessioni emerse nella fase di verifica di fine anno, esamina gli eventuali nuovi inserimenti e imposta il programma annuale delle attività;

**Verifica intermedia:** l'equipe si riunisce con cadenza trimestrale, se necessario invitando altri interlocutori tecnici, con l'obiettivo di verificare l'andamento delle attività proposte ed il raggiungimento degli obiettivi educativi individuali e quelli relativi al progetto complessivo del Centro.

**Verifica annuale:** A giugno l'equipe procede alla verifica del complesso delle attività proposte e alla parziale ridefinizione dei progetti.

**Supervisione Clinica e Pedagogica:** due ore a cadenza quindicinale/mensile.



Supervisione Clinica: analizza le dinamiche interne al gruppo di lavoro, individua i punti critici nella gestione dei casi e delle attività, supportando gli operatori nella elaborazione dinamica dei vissuti.

Supervisione Pedagogica: si tratta di un accompagnamento formativo a supporto della costruzione del gruppo di lavoro, della elaborazione di competenze per il lavoro educativo e per l'utilizzo di strumenti professionali. Il lavoro verte sull'esperienza professionale vissuta concretamente dagli Educatori e sulla rielaborazione esperienziale.

Il Coordinamento e la supervisione degli interventi garantisce un confronto ed una verifica costante delle attività e delle competenze messe in campo.

## • INCONTRI CON LE FAMIGLIE

Il Servizio promuove la partecipazione delle famiglie tramite modalità comunicative improntate all'accoglienza, e tramite l'informazione e la condivisione delle progettualità individuali e complessive.

Il progetto prevede la restituzione alla famiglia di un ruolo collaborante, che permetta di perseguire obiettivi condivisi: il miglioramento della qualità della vita della persona con disabilità e del nucleo familiare, oltre al mantenimento del livello di qualità del servizio nel complesso.

Tutte le famiglie vengono invitate ad incontri allargati con l'Equipe educativa, al fine di creare un ambito di conoscenza e di condivisione del progetto generale del CSE Nemo e di verifica dello stesso, dove le famiglie possono contribuire con consigli, proposte od obiezioni.

Inoltre sono previsti incontri individuali tra famiglia, coordinatore del servizio e educatori di riferimento, annuali oppure su richiesta della famiglia o del coordinatore.

- Colloqui iniziali: prima dell'inserimento è previsto un colloquio tra i familiari/genitori e l'equipe educativa.
- Incontri tra la Coordinatrice, un Educatore di riferimento, l'assistente sociale comunale e singola famiglia: allo scopo di presentare il progetto educativo individualizzato alla famiglia e in seguito elaborare le successive valutazioni in merito all'andamento delle attività svolte.
- Incontri con l'educatore di riferimento: su richiesta della famiglia o dell'educatore è possibile organizzare incontri per agevolare il passaggio d'informazioni riguardo ad argomenti specifici o alcune attività svolte dall'utente.
- Assemblea delle famiglie: per la presentazione, il monitoraggio e la verifica della programmazione educativa, in genere due volte l'anno, all'inizio e a conclusione dell'anno di attività

## INCONTRI FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO

Incontri a tema con le famiglie per supportarle nel difficile compito educativo. Nuove terminologie, nuove procedure di accesso ai servizi, previsioni di sviluppo del settore socio-educativo, sono alcune tematiche principali che possono essere affrontate.

## • SERVIZIO MENSA

Il CSE usufruisce di un servizio mensa interno. Tale servizio è gestito da: Sir Ristorazione. Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito <https://www.sirristorazione.it> è possibile visualizzare la lista ingredienti di tutti i menu proposti. I menu tengono in considerazione la necessità di soddisfare le esigenze nutrizionali ed organolettiche non trascurando, nella scelta delle ricette, il gradimento dei fruitori. Nell'arco dell'anno vengono proposti tre menù diversificati su base stagionale: uno autunnale uno primaverile. Limitatamente ai mesi di giugno e luglio viene proposto un menù estivo.

## • QUALITÀ DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili a valutare il livello di gradimento del servizio, alla fine di ogni anno educativo viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli utenti ospiti ed alle loro famiglie.

Il questionario è uno strumento utile al fine di misurare la qualità percepita dei servizi resi, al fine apportare eventuali migliorie all'organizzazione del Centro.

Il questionario approfondisce gli aspetti organizzativi, progettuali, educativi ed amministrativi del servizio e prevedono una graduazione delle risposte e la possibilità di formulare proposte.

Alle domande formulate l'utenza deve esprimere un parere il cui valore (mediato su tutte le risposte ottenute) costituisce un indicatore soggettivo della qualità percepita su un determinato fattore e gli standard che ne costituiscono la struttura portante.

Il Responsabile per la Qualità DuepuntiAcapo e la Coordinatrice del CSE valutano gli indicatori così elaborati e ne traggono spunto per il miglioramento del servizio, pianificando attività e responsabilità per il successivo anno educativo.

I risultati dei questionari verranno resi noti alle famiglie nelle riunioni di fine o avvio anno.

## • COME COMUNICARE CON NOI

Se vorrete comunicare direttamente con noi, vi forniamo i riferimenti diretti, certi che ne saprete fare uso adeguato:

**Responsabile di Area:** Dr.ssa Romina Cesati,  
Cooperativa DuepuntiAcapo Onlus Via u. La Malfa 5/b, Paderno Dugnano, tel 0299045242

**Ufficio Amministrativo:** Cooperativa DuepuntiAcapo Onlus Via u. La Malfa 5/b, Paderno Dugnano, tel 0299045242  
rette di frequenza, reclami e indicazioni sul miglioramento del servizio.

**Coordinatrice Centro Socio Educativo:** Dr.ssa Giorgia Brugnoli, Via U. La Malfa 5/b, tel 0291157166

La figura del Coordinatore del CSE sarà disponibile, previo appuntamento, ad organizzare visite guidate della struttura.

## • COME RAGGIUNGERCI

**Treno:** Ferrovie Nord Milano - Linea Milano - Saronno - Fermata Garbagnate Nord

**Auto:** dalla Strada Statale Varesina, (una volta giunti a Garbagnate Milanese) girare in Via Banfi a sinistra (in corrispondenza del semaforo e del distributore di benzina Esso ) e quindi girare a destra in Via Don P. Mazzolari e imboccare subito la prima a destra via G. Matteotti .

## • ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

È possibile ottenere il rilascio gratuito della documentazione previa presentazione di richiesta scritta al Coordinatore del Servizio, che si impegna a fornirla entro 30 gg. lavorativi.

## • SUGGERIMENTI E RECLAMI

Se il servizio descritto in questa carta in qualche modo non vi ha soddisfatto, potete fare un reclamo in forma orale, telefonica, per fax o per iscritto.

In quest'ultimo caso sarà necessario:

Prelevare (in segreteria) e compilare il MODULO DI RECLAMO, indicando nome/cognome e reperibilità telefonica e e-mail, lasciandolo firmato presso la struttura.

Interpellare il Coordinatore del CSE che provvederà a valutare la situazione, a documentare ed a inoltrare ogni informazione al Responsabile di Area Interventi Sociali. Vi diamo garanzia di rispondervi personalmente entro e non oltre 30 giorni, in modo formale, spiegandovi cosa siamo in grado di fare per risolvere il problema. In caso di segnalazione anonima non potremo indirizzare la risposta.

Il calendario di frequenza verrà fornito ad inizio Anno Educativo

Paderno Dugnano, 15 gennaio 2023

	<b>QUESTIONARIO</b>	<b>DI</b>	SERVIZIO	REV	COMUNE	MO 43	Pag.: 10 di 14
	<b>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b>		CSE	AC	NOVATE	01/06/12	


### SERVIZIO CSE




Gentile Famiglia, saremmo lieti di avere una Vostra valutazione sulla qualità del servizio offertoVI dalla nostra Cooperativa. Sarà per noi un prezioso aiuto per migliorare l'impostazione del servizio stesso. Vi preghiamo quindi di rispondere con libertà e sincerità e di far pervenire il questionario compilato agli educatori del CSE che seguono il vostro familiare o di spedirlo al seguente indirizzo:


**DUEPUNTIACAPO Cooperativa Sociale ONLUS, Via Ugo La Malfa 5b, 20030 Paderno Dugnano (MI)**

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO		INTERMEDIO		FINALE	
CSE	Comune di residenza dell'utente			anno	
Familiari di (facoltativo)		Siete ancora utenti del servizio ?		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<i>Personale</i>					
1	Che valutazione daresti all'operato ed alla professionalità degli educatori ?	scarsa <input type="checkbox"/>	insufficiente <input type="checkbox"/>	sufficiente <input type="checkbox"/>	buona <input type="checkbox"/>
2	Come valutate la collaborazione e la disponibilità offerta dal personale della Cooperativa ?	scarsa <input type="checkbox"/>	insufficiente <input type="checkbox"/>	sufficiente <input type="checkbox"/>	buona <input type="checkbox"/>
<i>Attività</i>					
3	Come valutate la qualità, delle attività proposte dall'equipe educativa del Centro Diurno ?	scarsa <input type="checkbox"/>	insufficiente <input type="checkbox"/>	sufficiente <input type="checkbox"/>	buona <input type="checkbox"/>
4	Come valutate la varietà e quantità delle attività proposte dall'equipe educativa del Centro Diurno ?	scarsa <input type="checkbox"/>	insufficiente <input type="checkbox"/>	sufficiente <input type="checkbox"/>	buona <input type="checkbox"/>
5	Come valutate la formulazione, la chiarezza e la validità del progetto educativo proposto dall'equipe?	scarsa <input type="checkbox"/>	insufficiente <input type="checkbox"/>	sufficiente <input type="checkbox"/>	buona <input type="checkbox"/>
6	Nel frequentare il servizio vi è sembrato che il livello di soddisfazione del vostro familiare sia stato...	scarso <input type="checkbox"/>	insufficiente <input type="checkbox"/>	sufficiente <input type="checkbox"/>	buono <input type="checkbox"/>
<i>Comunicazioni</i>					
7	Come ritiene i canali di comunicazione tra gli operatori del servizio ed i familiari?	scarsi <input type="checkbox"/>	insufficienti <input type="checkbox"/>	sufficienti <input type="checkbox"/>	buoni <input type="checkbox"/>
8	Ritiene che la qualità degli incontri tra i genitori e il Coordinatore sia:	scarsa <input type="checkbox"/>	insufficiente <input type="checkbox"/>	sufficiente <input type="checkbox"/>	buona <input type="checkbox"/>
9	Le sembra che la frequenza degli incontri individuali proposti dal personale sia:	scarsa <input type="checkbox"/>	insufficiente <input type="checkbox"/>	sufficiente <input type="checkbox"/>	buona <input type="checkbox"/>
<i>Attività del tempo libero</i>					
10	Come valutate la varietà delle proposte per le attività serali e del tempo libero?	scarsa <input type="checkbox"/>	insufficiente <input type="checkbox"/>	sufficiente <input type="checkbox"/>	buona <input type="checkbox"/>
<i>Valutazione complessiva</i>					

11	Come valutate complessivamente il servizio offerto dalla nostra Cooperativa ?	<i>scarso</i> <input type="checkbox"/>	<i>insufficiente</i> <input type="checkbox"/>	<i>sufficiente</i> <input type="checkbox"/>	<i>buono</i> <input type="checkbox"/>
12	Come valutate complessivamente l'organizzazione del servizio ?	<i>scarsa</i> <input type="checkbox"/>	<i>insufficiente</i> <input type="checkbox"/>	<i>sufficiente</i> <input type="checkbox"/>	<i>buona</i> <input type="checkbox"/>
Se avete eventuali osservazioni, critiche o richieste, che possano contribuire a migliorare la qualità dei nostri interventi, Vi preghiamo di segnalarcele.					

	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO PER UTENTE (FACILITATO)	SERV.	REV	COMUNE	MO 113	Pag.: 12 di 14
		CSE	AA		01/11/13	

DOMANDA N°1 – EDUCATORI		male	Così così	bene
CON GLI EDUCATORI MI TROVO ....		 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>		
DOMANDA N°2 – QUANTITA' ATTIVITA'		poche	Così così	molte
LE ATTIVITA' CHE SVOLGO AL CENTRO SONO ....		 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>		
DOMANDA N°3 – QUALITA' ATTIVITA'		brutte	Così così	belle
AL CENTRO SI FANNO DEL ATTIVITA'...		 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>		
DOMANDA N°4 – GLI SPAZI DEL CENTRO		brutto	Così così	bello
QUESTO CENTRO PER ME E'....		 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>		
DOMANDA N°5 – LE ATTREZZATURE		poche	Così così	molte
LE COSE CHE POSSO UTILIZZARE AL CENTRO SONO ...		 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>		
DOMANDA N°6 – IL PRANZO		male	Così così	bene
AL CENTRO SI MANGIA ...		 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>		
DOMANDA N°7 – LE VACANZE		brutte	Così così	belle
LE VACANZE CHE HO FATTO CON IL CENTRO SONO STATE ...		 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>		
DOMANDA N°8 – LE USCITE		poco	Così così	molto
QUANDO ESCO CON GLI EDUCATORI MI DIVERTO ....		 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>		
3 COSE CHE MI PIACCIONO				
3 COSE CHE NON MI PIACCIONO				
MI PIACEREBBE....				

 <b>DUEPUNTIACAPO</b> UNA GRAMMATICA DELLA DIFFERENZA	RILIEVO SEGNALAZIONE - RECLAMO	REV	MO 34	Pagina 13 di 14
		AB	01/02/2010	

DATA		RILEVATO DA	
------	--	-------------	--

COMUNICAZIONE TELEFONICA <input type="checkbox"/>	COMUNICAZIONE VERBALE <input type="checkbox"/>	COMUNICAZIONE SCRITTA ALLEGATA <input type="checkbox"/>
--	---	--

SEGNALAZIONE RECLAMO EFFETTUATA DA		TEL.	
ORGANIZZAZIONE -RUOLO		SERVIZIO COINVOLTO	

*DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE - RECLAMO*


<i>FIRMA RILEVATORE</i>		<i>FIRMA RESPONSABILE SERVIZIO</i>	
-------------------------	--	------------------------------------	--

*VERIFICA SEGNALAZIONE - RECLAMO*

*RISULTATI VERIFICA*


*DESCRIZIONE PROVVEDIMENTI*


<i>DA EFFETTUARSI ENTRO IL</i>		<i>FIRMA RESPONSABILE SERVIZIO</i>	
--------------------------------	--	------------------------------------	--

*ESITO FINALE*

<i>NC NON EVIDENZIATA</i>		<i>APERTURA NC</i>	
<i>FIRMA RESPONSABILE SERVIZIO</i>		<i>FIRMA RGQ</i>	
<i>COPIA PER CONOSCENZA A</i>		<i>DATA</i>	