

# Carta dei Servizi 2020

Casa di Marina

Centro Socio Educativo “IL FARO”

Centro Socio Educativo “IL MOLO”

Cardano al Campo

Anteo Cooperativa Sociale Onlus



[www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)  
[anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)  
Facebook Anteo Cooperativa Sociale Onlus

Data di emissione febbraio 2020  
Revisione n° 6

Anteo, costituita a Biella nel 1993, è una cooperativa sociale di tipo A di servizi alla persona; è attiva a livello nazionale nella progettazione e nella gestione di servizi complessi nei settori dell'assistenza sanitaria (Health Care) e dall'assistenza a lungo termine (Long Term Care);

Anteo, attraverso una forza lavoro di circa 1.500 dipendenti, opera in campo socio-sanitario, sociale ed educativo e in particolare nel settore delle strutture residenziali per anziani, dei servizi sociali rivolti a disabili, minori, giovani in difficoltà e dei servizi psichiatrici;

---

La carta dei servizi .....	7
Presentazione e mission.....	8
Presentazione del servizio, natura giuridica e destinatari .....	8
Mission.....	9
Come raggiungere la struttura.....	10
Ambito territoriale .....	11
Orari e calendario di apertura .....	11
Organizzazione degli spazi .....	11
Domanda di accesso e accoglienza .....	13
Requisiti per l'accesso al servizio.....	13
Procedimenti formali per l'inserimento al servizio.....	13
La stipula del contratto di inserimento.....	15
Periodo di osservazione .....	15
Staff operativo .....	17
Organigramma funzionale.....	17
Staff dirigenziali ed operativi.....	17
L'équipe operativa dei servizi.....	17
Il responsabile dei servizi.....	1718
Il coordinatore educativo.....	18
L'educatore professionale.....	19
L'operatore socio sanitario .....	19
Psicomotricista .....	20
Specifiche dei servizi ed educativa .....	21
Finalità generali dei percorsi educativi.....	21
Il procedimento di valutazione del funzionamento e delle disabilità .....	21
La stesura del progetto individualizzato.....	22
L'offerta educativa .....	23

Verifica, progettazione e pianificazione annuale .....	24
Pianificazione giornaliera .....	24
Attività educativa .....	25
Accompagnamenti educativi estivi.....	26
Il pranzo .....	27
Servizio di trasporto .....	27
Rielaborazione della pratica educativa.....	27
Riferimenti all'etica della relazione educativa.....	28
La cartella socio educativa .....	29
Documentazione formale a favore del passaggio di informazioni. ....	29
Sistema di qualità.....	31
Standard di qualità dei servizi erogati .....	31
Piano di formazione annuale .....	31
Strumenti di verifica e di informazione .....	32
Criteri di tutela.....	33
Diritti degli utenti.....	33
Impegni richiesti agli utenti .....	34
La gestione dei dati e tutela della privacy.....	34
Finalità del trattamento dei dati.....	35
Tariffario .....	36
Segnalazioni e reclami .....	37

*Gentile Signora, Egregio Signore*

*Il fascicolo che Le presentiamo rappresenta  
la “Carta dei Servizi” dei Centri Socio Educativi  
IL FARO & IL MOLO*

## La carta dei servizi

---

La Carta dei Servizi è lo strumento informativo che permette di conoscere i servizi offerti, le modalità organizzative adottate, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione, i criteri di tutela e i diritti e doveri degli utenti.

I destinatari della Carta dei Servizi sono gli ospiti, i famigliari, tutti gli operatori e i servizi che lavorano in rete con il circuito residenziale.

Più in particolare la Carta dei Servizi:

- informa sui servizi offerti e sulle modalità per accedervi;
- impegna la cooperativa a garantire l'erogazione delle prestazioni a determinati livelli di qualità;
- indica i diritti e i doveri dei cittadini utenti.

La Carta dei Servizi è una dichiarazione d'impegno che il gestore fa nei confronti degli utenti finali e delle loro famiglie nel quale si trovano:

- i fini e i principi ai quali ci si intende uniformare nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni;
- la presentazione degli standard di qualità, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione;
- le modalità di verifica degli impegni assunti;
- le modalità di tutela rispetto ad eventuali disservizi.

## **Presentazione e mission**

---

*Presentazione del servizio, natura giuridica e destinatari.*

I Centri Socio Educativi (CSE) sono un servizio diurno per disabili la cui fragilità non è compresa tra quelle riconducibili al sistema socio-sanitario. Gli interventi socio-educativi e socio-animativi che vi si praticano sono finalizzati a favorire e a potenziare le capacità di comunicazione, le abilità del vivere quotidiano, la vita di relazione ed a sostenere ogni azione di integrazione culturale nel territorio di appartenenza. Più in particolare, i centri si configurano come strutture formative ed integrative rivolte a soggetti con disabilità che, in riferimento alle indicazioni fornite dalla deliberazione della Giunta della Regione Lombardia n° VII/20763 del 16 Febbraio 2005, possiedono «discrete capacità relazionali, comunicative ed adattive», che per il loro quadro organico e/o psichico necessitano di un accompagnamento educativo condiviso attraverso un progetto personalizzato di recupero, sviluppo e mantenimento di capacità personali, quali l'autonomia ed i prerequisiti di base per un adattamento alla propria realtà sociale.

I servizi hanno quindi come obiettivo lo sviluppo della capacità di autodeterminazione della persona con disabilità relativamente alla propria esistenza, realizzato mediante processi di apprendimento sostenuti da stabili relazioni di fiducia con figure educative.

Obiettivo dei servizi è dunque elaborare progetti individualizzati che accompagnino la persona:

1. alla partecipazione di una rete di relazioni educative che sostenga il mantenimento di una posizione di apprendimento utile allo sviluppo di abilità integrative ed al mantenimento degli apprendimenti acquisiti in famiglia o nel corso della formazione scolastica di base o all'interno dei centri formativi precedentemente frequentati;
2. all'acquisizione e/o al miglioramento della conoscenza e della rappresentazione di sé, della propria esperienza emotiva, delle abilità di comunicazione e relazionali attraverso le quali poter partecipare alla vita familiare e sociale familiare;



3. allo sviluppo delle capacità di programmare e di pianificare procedimenti semplici o complessi, di collaborare in modo cooperativo ad attività occupazionali in gruppo e di formulare opportunamente una richiesta di un aiuto, rivolgendosi ad una figura di riferimento ogni qual volta si incontrano difficoltà o motivi di incomprensione.

Per individuare le caratteristiche dell'utenza si fa riferimento ai criteri indicati nella deliberazione della Giunta della Regione Lombardia n° VII/20763 del 16 Febbraio 2005. I CSE si rivolgono a disabili fisico/psichici/sensoriali che per caratteristiche diagnostiche, di gravità e di età non sono idonei all'inserimento in servizi "strutturati" quali gli SFA, la Formazione Professionale H o non sono idonei ad una collocazione lavorativa ai sensi della Legge 68/99.

#### *Mission.*

La Mission dei Servizi è quella di favorire l'inclusione sociale della persona con disabilità, potenziando e sviluppando le sue competenze adattive e le capacità di autodeterminazione, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali e nel rispetto dei seguenti principi etici:

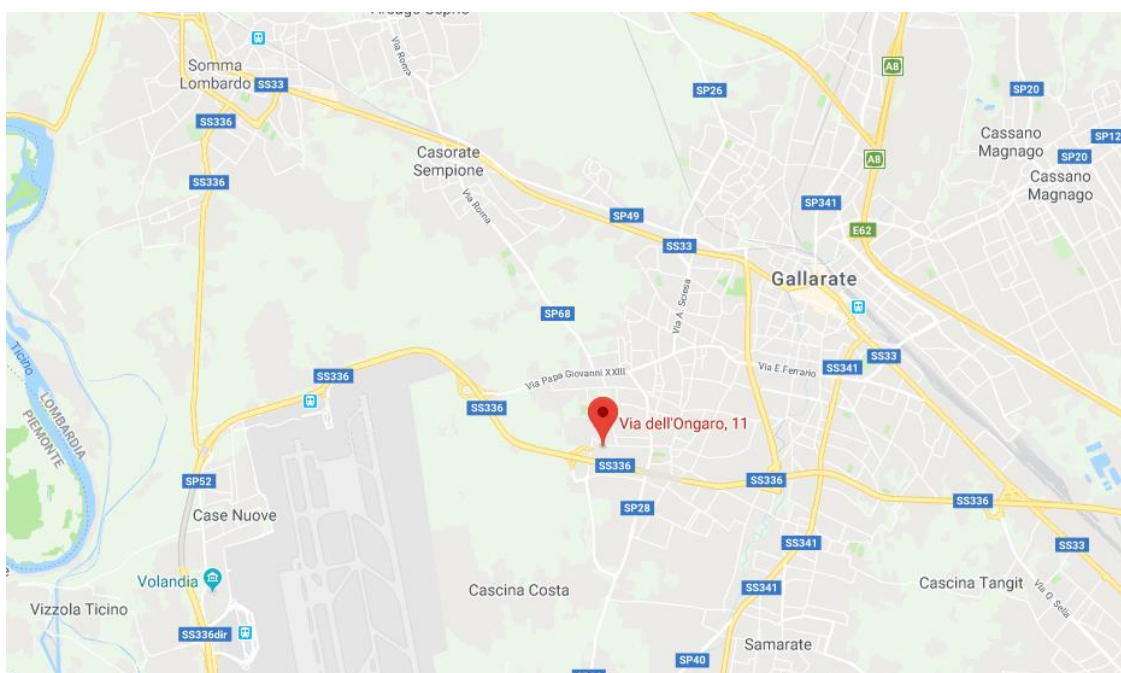
- *eguaglianza*: rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica);
- *imparzialità*: tutti gli operatori sono impegnati a svolgere le loro mansioni in modo imparziale, ovvero senza pregiudizi nei confronti degli utenti del servizio;
- *continuità*: tutte le prestazioni sono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione;
- *umanità*: gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, rispetto e massima disponibilità al servizio;
- *partecipazione*: la partecipazione è garantita all'utente e ai suoi familiari grazie alla possibilità di formulare proposte o suggerimenti per migliorare il servizio. La direzione s'impegna a dare immediato riscontro alle segnalazioni ricevute e anno per anno prende in esame le valutazioni dell'utente e dei suoi familiari circa la qualità del servizio reso;

- *efficacia ed efficienza*: la direzione s'impegna a raggiungere obiettivi di efficacia e di efficienza garantendo agli utenti le seguenti funzioni: informazione, tutela, partecipazione;
- *informazione*: gli operatori assicurano agli utenti o ai loro familiari la piena conoscenza delle prestazioni, delle attività e dei servizi offerti;
- *tutela*: viene realizzata sia attraverso le iniziative dirette del direttore di struttura, che riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla direzione d'area, sia attraverso il regolamento che definisce le procedure di accoglienza e le procedure da seguire per le segnalazioni e i reclami;
- *partecipazione* che viene realizzata attraverso rilevazioni periodiche della qualità percepita, report annuali di valutazione dei risultati raggiunti nei confronti di ogni singolo utente, della famiglia e dei committenti.

L'obiettivo fondamentale è provvedere ad una pratica educativa ed un'assistenza di qualità al servizio degli utenti e dei loro familiari.

#### *Come raggiungere la struttura.*

I Centri Socio Educativi si trovano in via dell'Ongaro 11 a Cardano al Campo, in provincia di Varese.



Il luogo è servito dai mezzi di trasporto (Autolinee SACO, Ferrovie dello Stato, Nord e linea Milano - Malpensa che fanno capo alla stazione di Gallarate), e si trova a poche centinaia di metri dall'uscita Cardano al Campo/Ferno della Superstrada per Malpensa.

*Ambito territoriale.*

I CSE “IL FARO” e “IL MOLO” accolgono persone provenienti dai Comuni circostanti. L'ambito territoriale di riferimento è quello del Distretto di Somma Lombardo (VA), ma possono essere accettati anche ospiti provenienti da altri Comuni, fatta salva la possibilità di usufruire di servizi di trasporto che consentano di accedere ai centri in tempi ragionevoli.

*Orari e calendario di apertura.*

Il CSE “IL FARO” ed il CSE “IL MOLO” sono aperti dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

I Centri sono aperti per 47 settimane all'anno, secondo un calendario presentato alle famiglie ed ai servizi invianti all'inizio di ogni anno.

*Organizzazione degli spazi.*

La struttura che ospita i Centri Socio Educativi è di recentissima costruzione (maggio 2013). Gli spazi del servizio “Il Faro” sono al primo piano, mentre al servizio “Il Molo” è riservato il piano terreno.

Entrambi i centri sono dotati di locali per le attività educative, un'ampia stanza dedicata alla psicomotricità con tatami, una piccola infermeria, la reception, gli uffici e i bagni sia per gli ospiti che per gli operatori.

Esiste una zona



dedicata ai servizi comuni che include una ampia cucina (ad uso di attività di laboratorio), la sala da pranzo e i servizi igienici sia per gli ospiti che per gli operatori.

I centri Socio Educativi sono autorizzati per l'accoglienza di 30 ospiti ciascuno.

## **Domanda di accesso e accoglienza**

---

### *Requisiti per l'accesso al servizio.*

Di seguito vengono indicate le condizioni a favore di un possibile inserimento presso i CSE:

1. assolvimento del debito scolastico e/o completamento del percorso di apprendimento al fine di garantire la presenza di abilità culturali di base e di socializzazione in contesti normali;
2. la presenza di una condizione di disabilità intellettiva di vario grado con compromissione del funzionamento adattivo accertata da verbale di invalidità;
3. l'eventuale presenza di disturbi mentali concomitanti alla condizione di disabilità intellettiva deve essere ben compensata da trattamento psicofarmacologico e dall'efficacia di un supporto psicologico;
4. l'assenza di gravi comportamenti a rischio di autolesionismo o passaggi all'atto aggressivo;
5. la presenza di sufficienti abilità del vivere quotidiano il cui esercizio richieda la supervisione degli operatori ed una minima assistenza (quali ad esempio la capacità di lavarsi, vestirsi e svestirsi, alimentarsi, utilizzare i servizi igienici, muoversi);
6. la presenza di discrete capacità relazionali e contatto con la realtà;
7. la possibilità di promuovere un percorso di formazione personale e crescita della propria autonomia.

### *Procedimenti formali per l'inserimento al servizio.*

Il procedimento di accoglienza si articola formalmente nei tre tempi illustrati di seguito.

*Primo tempo: ricezione della richiesta di inserimento e valutazione preliminare.* La richiesta di inserimento al centro socio educativo viene formulata dai servizi sociali del Comune di residenza della persona interessata, d'intesa sia con i suoi familiari che con le figure amministrative che tutelano il soggetto con disabilità (amministratore di sostegno, tutore, curatore).

La richiesta di inserimento viene trasmessa al responsabile di struttura e deve essere accompagnata da ogni tipo di documentazione necessaria affinché l'équipe tecnica del servizio possa effettuare una valutazione preliminare. Qualora la relazione pervenuta risultasse insufficiente alla presentazione del caso, il responsabile di struttura ed il coordinatore del centro si riservano di richiedere documentazioni aggiuntive (certificazioni sanitarie contenenti diagnosi funzionale e nosografica, relazioni sociali aggiornate, eventuali provvedimenti giudiziari in corso).

La prima valutazione di idoneità all'accoglienza viene dunque effettuata considerando la soddisfazione dei prerequisiti necessari all'inserimento che si evidenziano dalle relazioni sanitarie e sociali trasmesse in modo particolare dal servizio inviante.

Questo tempo di valutazione preliminare della documentazione, contestualmente alla verifica delle condizioni di ricettività della struttura, esita nella inclusione od esclusione della richiesta di inserimento all'interno della lista di attesa.

Si prevede che la comunicazione di tale esito avvenga entro quindici giorni dalla ricezione di tutta la documentazione necessaria alla valutazione.

*Secondo tempo: incontri di rete.*

Il secondo tempo della valutazione prevede innanzitutto l'avvio del lavoro dell'équipe tecnica che procede ulteriormente nella valutazione dell'opportunità di una accoglienza attraverso una serie di colloqui di approfondimento.

Nello specifico si possono considerare:

- incontri di rete tra il servizio inviante, gli eventuali servizi socio-sanitari coinvolti nella presa in carico della persona, il responsabile di servizio ed il coordinatore del CSE;
- colloqui conoscitivi tra gli operatori del CSE ed i familiari, l'amministratore od il curatore, l'utente interessato ad essere accolto, al fine di presentare il servizio, di articolare la loro domanda complessa e di giungere alla stipulazione di un possibile patto di corresponsabilità;

- occasioni di visite programmate presso i centri da parte persona interessata ad essere accolta, al fine di permettergli di vivere esperienze di incontro con gli operatori, condizione necessaria per una prima reciproca conoscenza.

*Terzo tempo: valutazione definitiva in équipe.*

L'ultima fase valutativa consiste nella presentazione del caso da parte del responsabile di struttura e del coordinatore all'interno dell'équipe del CSE e nella successiva discussione, con riferimento alla possibile opportunità dell'avvio di un percorso educativo, alla sostenibilità dello stesso, considerando anche le eventuali criticità che emergerebbero in occasione dell'incontro del nuovo utente con il gruppo degli ospiti già frequentanti il servizio.

Al termine del procedimento valutativo il responsabile di struttura comunicherà al servizio inviante ed alla famiglia interessata l'esito della domanda di inserimento. Qualora le condizioni di accoglienza trovassero un'opportuna soddisfazione, l'équipe predisporrà una proposta di inserimento che definirà i tempi e le modalità di avvicinamento del nuovo ospite all'esperienza di frequentazione del centro.

*La stipula del contratto di inserimento.*

L'accoglienza del nuovo ospite al CSE è preceduto da un incontro al quale sono tenuti a partecipare l'ospite stesso, i suoi famigliari (amministratore di sostegno/tutore/curatore), il responsabile di struttura, il coordinatore del CSE e gli operatori del servizio sociale inviante. In occasione di questa riunione tutti i partecipanti prendono visione del contratto di inserimento che viene sottoscritto in ogni sua parte.

*Il periodo di osservazione.*

L'inserimento al CSE prevede un periodo di ambientamento da parte del nuovo ospite e di osservazione da parte degli operatori. Indicativamente tale periodo si articola in un tempo non superiore ai tre mesi.

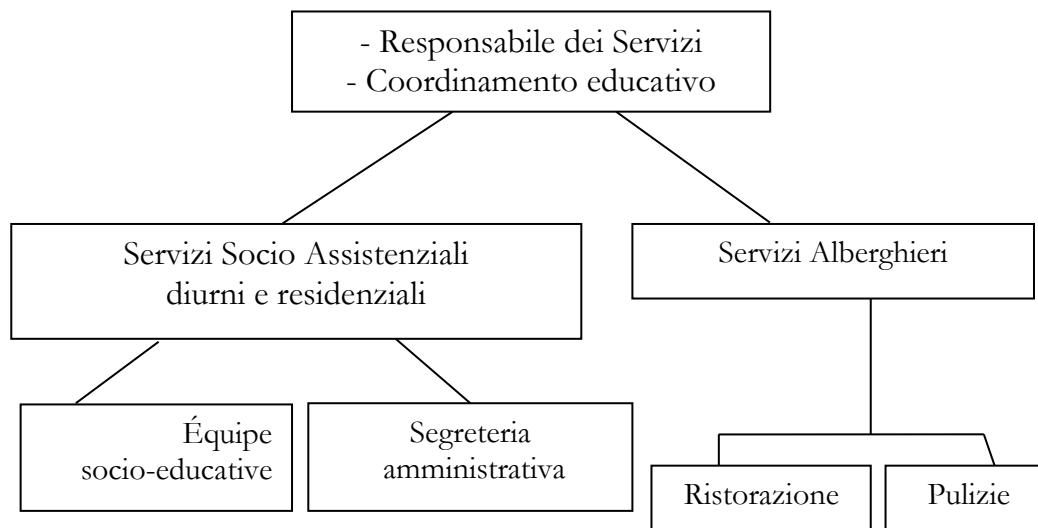
Entro il termine di questo periodo l'équipe elabora le proprie osservazioni per produrre un progetto individualizzato.

Qualora nel corso del primo periodo di accoglienza del nuovo ospite venissero meno le opportunità del lavoro educativo o le condizioni di pacifica convivenza, con particolare riferimento al rifiuto dell'ospite di permanere al centro diurno od all'impossibilità da parte degli operatori di contenere e trattare eventuali gravi passaggi all'atto, l'équipe educativa si riserva di provvedere alle dimissioni dell'ospite.



## Staff operativo

*Organigramma funzionale.*



*Staff dirigenziali ed operativi.*

Lo staff direzionale e amministrativo della Cooperativa Sociale Anteo opera in supporto al servizio, nella propria specializzazione, sia rispetto ad attività ordinarie, sia in caso di attivazione di progetti speciali, di interventi o attività particolari, di azioni di comunicazione e promozione.

L'azione dell'intero staff è a supporto del coordinatore, per garantire la massima funzionalità del servizio.

*L'équipe operativa del Servizio.*

I servizi dispongono di personale qualificato e specializzato. Le indicazioni degli orari di ricevimento e di presenza in struttura delle varie figure professionali sono illustrate in un'apposita bacheca, o comunque la segreteria mette a disposizione il numero di cellulare di servizio del responsabile per contatti telefonici.

Nel rispetto delle dotazioni di organico previste dalle normative vigenti, il personale operativo all'interno del servizio dispone degli

opportuni titoli professionali che legittimano all'assunzione dei ruoli di responsabile dei servizi, coordinatore educativo, operatore di comunità (con titolo di educatore professionale, operatore socio sanitario, ausiliario socio assistenziale).

*Il responsabile dei servizi.*

Il responsabile dei servizi, oltre ad essere il referente organizzativo ed a favorire un funzionamento integrato del complesso di servizi per le disabilità di "Casa di Marina", esplica la funzione di mediatore tra i Centri Socio Educativi diurni, la Comunità Alloggio Residenziale Disabili ed i sistemi esterni per i rapporti generali sui servizi erogati.

Favorisce la circolarità delle esperienze tra operatori, promuovendo le discussioni nelle équipe, sostenendo la direzione politica dell'educativa e della cura.

Presiede i rapporti con le famiglie.

Supervisiona gli incontri con gli assistenti sociali dei servizi invianti e con gli operatori degli altri servizi specialistici che concorrono alla cura, in riferimento a situazioni particolarmente delicate, o che collaborano a favorire nuovi inserimenti.

Promuove la formazione dedicata al personale operativo attraverso la programmazione e la realizzazione di specifiche sessioni di aggiornamento.

È responsabile della gestione economica dei servizi e della corretta applicazione del Sistema Gestione Qualità ISO 9001.

*Il coordinatore educativo.*

Svolge colloqui con il referente del servizio sociale inviante e con i soggetti coinvolti nel progetto (servizi territoriali) e in particolare elabora la prima analisi della domanda, le indagini sociali e la raccolta dei dati anamnestici.

Organizza e presiede l'assessment valutativo, supervisiona l'elaborazione dei piani educativi individualizzati e favorisce la discussione nel corso delle riunioni d'équipe, sostenendo le strategie orientative delle pratiche di accompagnamento educativo.

Promuove la programmazione annuale dell'offerta educativa e ne coordina la pianificazione attuativa.

D'intesa con il responsabile dei servizi, si incarica di mantenere i contatti con i Servizi Sociali Inviati e Specialistici.

Mantiene i rapporti con le famiglie e in particolare, tramite l'educatore di riferimento, affronta le istanze e le problematiche che eventualmente emergono nel corso dei colloqui, agisce quale supporto alla famiglia quando è sprovvista di mezzi e strumenti adeguati e sufficienti.

Si occupa dell'organizzazione del Servizio favorendo l'alternarsi delle presenze di personale educativo, garantendo un sistema turnante nel rispetto degli standard che autorizzano al funzionamento. Assolve agli adempimenti di fine mese, alla gestione della cassa economica e spese degli ospiti.

Supervisiona lo svolgimento delle attività a carattere assistenziale, partecipa all'educativa.

Si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione e svolge funzione di preposto in materia di sicurezza nel rispetto delle leggi vigenti.

#### *L'educatore professionale.*

L'educatore partecipa all'assessment valutativo, si occupa dell'elaborazione e della stesura degli obiettivi educativi specifici per il P.I.

Semestralmente verifica il raggiungimento degli obiettivi specifici riportati sul P.I. con una valutazione intermedia.

Conduce le attività a carattere assistenziale, favorendone anche la supervisione e realizza l'offerta educativa.

Annualmente partecipa alla rivalutazione continua del servizio in modo particolare concorrendo ai lavori d'équipe dedicati alla progettazione ed alla pianificazione dell'offerta educativa.

È tenuto alla partecipazione alle riunioni di équipe settimanali ed alle sessioni formative annuali.

Supporta gli ospiti nella cura dei rapporti familiari e amicali, nella costruzione di una rete di relazioni interpersonali sostenibili.

Accompagna gli ospiti nella auto-somministrazione delle terapie.

#### *L'operatore socio sanitario.*

Accompagna gli ospiti che necessitano di particolare assistenza e supervisione a proposito di tutti gli aspetti relativi all'igiene personale, alla cura della persona, dell'abbigliamento e degli spazi di vita, all'assunzione dei pasti, favorendo percorsi orientati allo sviluppo di una maggiore indipendenza dall'assistenza.

Accompagna gli ospiti nella auto-somministrazione delle terapie.

Collabora alla progettazione in équipe dell'offerta educativa e contribuisce alla conduzione dei momenti di vita comunitaria ed intraprende iniziative laboratoriali. Partecipa alla stesura e all'aggiornamento dei PI per gli ospiti di cui è tutor.

*Psicomotricista.*

Realizza percorsi per l'esercizio della motricità a sostegno delle funzioni neuro-muscoloscheletriche, individuali e di gruppo, sia in acqua (idromotricità e nuoto assistito) sia in una palestra appositamente attrezzata che si trova all'interno del centro (psicomotricità relazionale, funzionale e attività fisica adattata).

## **Specifiche dei servizi di educativa**

---

### *Finalità generali dei percorsi educativi.*

La pratica educativa ed assistenziale promossa all'interno dei centri diurni persegue le seguenti finalità generali:

1. favorire l'acquisizione e l'esercizio delle competenze sociali quali ad esempio: saper riconoscere e rispettare le regole di convivenza sociale, prendersi cura di sé, creare e mantenere relazioni sociali cooperative, saper organizzare il proprio tempo privato, muoversi con la supervisione degli operatori nel territorio limitrofo al centro;
2. sostenere esperienze di emancipazione possibile dalla famiglia ovvero ridefinendo un ruolo di utilità sociale all'interno della famiglia, attraverso l'apprendimento e l'esercizio di piccoli compiti domestici.
3. facilitare l'esercizio delle competenze cognitive;

Per ogni utente inserito al CSE è previsto un accompagnamento educativo che si articola formalmente nei seguenti passaggi:

1. valutazione del funzionamento e delle disabilità;
2. elaborazione del progetto educativo semestrale;
3. osservazioni periodiche;
4. osservazione finale e chiusura del progetto;
5. riprogettazione annuale e pianificazione delle offerte.

### *Il procedimento di valutazione del funzionamento e delle disabilità.*

L'analisi del funzionamento e delle disabilità è un passaggio procedurale che precede necessariamente la definizione del piano educativo ed assistenziale individualizzato e ne legittima la specificità dei contenuti.

L'assessment valutativo che esita nella illustrazione del profilo dinamico funzionale (P.D.F.) evidenzia sistematicamente gli stati di compromissione dell'integrità corporea associati alle condizioni di malattia, le difficoltà che la persona con disabilità incontra nello svolgimento di specifiche attività che caratterizzano esperienze di vita significative, facendo emergere il grado di restrizione indotto da

fattori socio-culturali ai quali la persona portatrice di handicap viene sottoposta.

Attraverso l'illustrazione del piano dinamico funzionale, l'educatore si propone di rilevare non solo i limiti delle disabilità, ma anche di indicare il tipo di interventi supportivi che devono essere forniti per ridurre il livello di disabilitazione funzionale, mettendo in evidenza il potenziale residuo individuale, al fine di poterlo valorizzare nella successiva fase dedicata alla progettazione educativa.

L'assessment guidato dalla checklist criteriale a disposizione degli operatori consente di raccogliere ed organizzare un complesso di informazioni che saranno utili per l'illustrazione del profilo dinamico funzionale preliminarmente alla stesura del PI. L'elaborazione di questo strumento orientativo è stata effettuata utilizzando in modo discrezionale le categorie conoscitive dei sistemi di classificazione internazionale del funzionamento e delle disabilità e della salute riconosciuti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.

Gli items che compongono la check list in questione sono stati raggruppati nelle otto aree tematiche elencate di seguito:

1. area funzioni del pensiero;
2. area cognitiva;
3. area sensoriale e percettiva;
4. area motoria;
5. area neuropsicologica;
6. area affettivo relazionale;
7. area linguistica e della comunicazione;
8. area dell'apprendimento.

#### *La stesura del Progetto Individualizzato (P.I.).*

Il progetto educativo individualizzato indica le finalità generali e gli obiettivi specifici del programma di lavoro a favore delle esperienze espressive, oppure dei percorsi formativo-abilitanti, realizzati applicando metodiche che facilitino gli apprendimenti.

La componente abilitante definita dalla progettazione educativa risponde alla richiesta di adeguamento e di inclusione dell'individuo con disabilità innanzitutto all'interno del consorzio protetto del centro e successivamente promuovendo soluzioni di adattamento a fa-

vore di un possibile inserimento sociale. Il progetto può includere anche elaborazioni relative agli interventi assistenziali.

Le principali caratteristiche formali del progetto educativo sono:

- è individuale;
- la stesura del progetto individualizzato coinvolge tutti gli interlocutori dell'équipe di lavoro;
- ha come scopo il potenziamento delle abilità di base, delle capacità adattive e relazionali dell'ospite;
- ha esiti valutabili con modalità criteriali in quanto viene articolato in riferimento ad specifici obiettivi;
- prevede verifiche intermedie, di norma semestrali, ma comunque definibili in base all'andamento del progetto stesso
- ha una durata definita in un tempo che si articola non oltre i sei mesi.

#### *L'offerta educativa.*

Nell'ambito delle attività educative di laboratorio viene sostenuto lo sviluppo, il rafforzamento ed il mantenimento di competenze che trovano applicazione sia nella quotidiana vita di relazione all'interno dei centri, che nel contesto familiare. Il lavoro educativo non consiste soltanto nella conduzione di percorsi individualizzati di apprendimento, ma si orienta anche nel sostenere, attraverso motivi di gratificazione personale, l'applicazione di strategie adattive che ciascun ospite del centro sviluppa ed a favorire ogni forma di espressività creativa.

I percorsi educativi si inscrivono all'interno di un progetto formativo individualizzato dedicato a sostenere il soggetto nel rapporto con il corpo, con le proprie referenze identitarie, con l'emotività, con il linguaggio, con gli altri ed il proprio ambiente di vita.

La relazione educativa può anche favorire momenti privilegiati dedicati alla rivisitazione della storia personale ed alla difficile elaborazione della condizione di menomazione e di conseguente disabilitazione ai legami sociali.

La finalità essenziale di un buon incontro educativo contempla per ciascun ospite dei centri la possibilità di intraprendere un proget-

to di vita particolare sostenuto da capacità di autodeterminazione; un progetto che possa testimoniare l'esistenza di un desiderio soggettivo socialmente accettabile, condiviso con i familiari.

*Verifica, progettazione e pianificazione annuale.*

Nel corso dei mesi di giugno e luglio l'equipe educativa, presieduta dai coordinatori e dal responsabile del servizio, predispone:

1. l'elenco degli utenti iscritti al servizio diurno per il successivo anno formativo;
2. la verifica progressiva delle attività educative ancora in svolgimento, considerando l'adeguatezza delle finalità e degli obiettivi delle iniziative, una rivisitazione dei contenuti e l'opportunità delle strategie di conduzione;
3. la riprogettazione delle proposte educative che vengono illustrate nel catalogo dell'offerta;
4. la pianificazione delle attività educative che indica la scansione settimanale delle attività proposte, gli educatori incaricati della conduzione e gli ospiti che si intende coinvolgere alla partecipazione delle stesse;

*Pianificazione giornaliera dell'offerta educativa.*

Di seguito viene illustrato un esempio di giornata tipo.

Dalle ore 9.00 alle ore 10.00 gli ospiti arrivano progressivamente, accompagnati dal servizio di trasporto; in quella fascia oraria è operativa un'educativa di accoglienza preliminare e di presentazione delle iniziative di laboratorio che si svolgeranno nel corso dell'intera giornata.

Nel momento dell'arrivo al centro diurno ogni ospite registra la propria presenza su un foglio firma, mentre l'educatore compila progressivamente l'elenco generale dei partecipanti e le presenze nelle specifiche attività programmate.

Nel periodo della mattina le iniziative laboratoriali vengono realizzate dalle 10.00 alle 12.00.

Alle 12.00 è previsto il momento del pranzo comunitario. Durante il pranzo l'educatore è presente prevalentemente come osservatore ed interviene soltanto nel caso si trovasse a riconoscere alcune difficoltà da parte degli ospiti o qualora si verificassero situazioni rela-



zionali critiche. Nel corso della giornata sono previsti anche due brevi intervalli, della durata di quindici minuti ciascuno.

Alle 14.00 riprendono le attività educative come da calendario settimanale fino alle ore 16.00.

Ogni educatore durante la giornata riporta nelle consegne individuali osservazioni riferiti al singolo utente, compila il diario attività nel quale vengono riportate annotazioni relative all'andamento dell'iniziativa educativa, redige il modulo presenze attività di gruppo che riporta la partecipazione degli ospiti alle attività proposte e nel modulo consegna organizzativa riporta comunicazioni che ritiene importanti per l'equipe educativa.

#### *Attività educativa.*

Le attività di laboratorio costituiscono gli ambiti elettivi all'interno dei quali vengono perseguiti gli obiettivi elaborati nei piani educativi individualizzati.

È possibile raggruppare le differenti offerte laboratoriali distinguendo i tre ambiti di applicazione indicati di seguito.

- Laboratori espressivi a favore dello sviluppo di forme creative e di costruzione di un sapere personale (laboratorio creativo tematico, atelier di pittura, atelier itineranti, scrittura creativa, fotografando, laboratorio di teatro, assemblea collettiva).
- Laboratori abilitanti che comportano momenti formativi di tipo esperienziale (corso e laboratorio di cucina, panetteria e cake design, giardinaggio, social media, creazione T-Shirt, bigiotteria, laboratorio di ricamo, percorsi di abilitazione all'uso dei mezzi pubblici).
- Laboratori dedicati all'applicazione delle capacità cognitive, delle competenze linguistiche ed al mantenimento del livello culturale (laboratorio cognitivo, bibliotecando, cantautori, almanacco, storie dal mondo, editing, trascrizioni biografiche).
- Attività a sostegno delle funzioni neuro-muscoloscheletriche correlate al movimento ed iniziative dedicate al benessere corporeo (acquaticità, psicomotricità, circo sociale, danze popolari, camminando, percorsi di orientamento spaziale per ipovedenti, benessere).

- Un laboratorio di tipo occupazionale protetto, all'interno del quale vengono realizzate in modo cooperativo oppure in serie attività di assemblaggio e confezionamento di prodotti, adempiendo in modo non-competitivo a piccole commesse concesse da aziende esterne.
- Corsi di formazione che abilitano i partecipanti al concorso a compiti di servizio utili per la comunità (servizio di reception, servizio corvée di riordino, servizio corvée di sala, servizio di etichettatura, rammendo, stireria e sartoria, servizi di manutenzione).
- Iniziative educative da svolgersi presso il territorio circostante il centro diurno (natural-mente, territorio sociale, uscita territoriale per acquisti).

Lo svolgimento delle attività di laboratorio si articola in riferimento ad un calendario settimanale; la formazione dei gruppi di ospiti che partecipano alle varie attività viene decisa dall'équipe nel corso della programmazione annuale in base alla specificità degli obiettivi prefissati per il percorso di ciascun ospite ed evidenziati nel P.I. Il consenso dei partecipanti alle offerte educative programmate avviene contestualmente alla presentazione del P.I.

La responsabilità della conduzione dei laboratori viene affidata agli educatori attraverso l'assegnazione delle titolarità.

Entro la fine del mese di settembre di ogni anno, l'équipe educativa si incarica di illustrare agli ospiti ed ai loro familiari l'offerta programmatica, attraverso un incontro di presentazione in occasione del quale viene pubblicato il documento "catalogo dell'offerta formativa annuale" che raccoglie l'elenco delle attività di laboratorio e dei corsi di formazione con indicazione delle finalità generali e dei contenuti per ogni iniziativa.

*Accompagnamenti educativi esterni al centro durante il periodo estivo.*

Durante il periodo estivo, diversi laboratori vengono svolti negli spazi esterni del centro, ovvero presso il porticato antistante l'entrata dei centri o nel giardino interno.

Inoltre, la programmazione delle offerte educative estive prevede anche un incremento delle occasioni di partecipazione gite realizzate in giornata.

Ogni anno, inoltre, vengono proposte ai partecipanti al CSE diverse *esperienze-vacanze*, sia brevi (due o tre giorni con pernottamento), oppure un soggiorno della durata di una settimana, presso una località turistica. La partecipazione alla vacanza è libera e durante il soggiorno viene garantito un adeguato numero di educatori per la cura e l'accompagnamento degli ospiti.

#### *Il pranzo.*

Gli ospiti frequentanti i CSE possono usufruire del servizio mensa. Il menù servito durante il pranzo viene definito secondo i principi nutrizionali stabiliti dalle autorità sanitarie e sottoposto alla valutazione dell'U.O. Qualità della nutrizione, Stili ed Educazione Alimentare di ATS Insubria.

Previa presentazione di documentazione sanitaria, gli ospiti possono richiedere di poter intraprendere diete speciali per motivi di salute, usufruendo di un menù personalizzato.

#### *Servizio di trasporto per l'accompagnamento degli ospiti al centro.*

Gli ospiti frequentanti i CSE possono usufruire del servizio di trasporto che prevede l'accompagnamento alla mattina dal loro domicilio al centro diurno ed il successivo rientro a casa alla sera.

Il servizio si svolge in tutti i giorni di apertura del centro ed è riservato agli ospiti dei CSE "Il Faro" e "Il Molo".

Il costo del servizio di trasporto varia a seconda della distanza che intercorre tra il domicilio degli ospiti frequentanti e la sede del CSE. Nello specifico, il tariffario del servizio di trasporto indica i differenti costi del servizio in riferimento a tre fasce di percorrenza.

#### *Rielaborazione della pratica educativa.*

1. *La riunione d'équipe*, viene effettuata per due ore settimanali. La conduzione della riunione viene affidata al coordinatore educativo del centro, eventualmente alla presenza del responsabile del servizio in qualità di supervisore interno. La riunione settimanale d'équipe è dedicata alla rielaborazione dell'esperienza di incontro tra operatori ed ospiti, con particolare riferimento a quanto accade sia durante attività di laboratorio che nel corso dei momenti di vita comunitaria. Nel corso della riunione d'équipe vengono messe in discussione le situazioni problematiche che gli operatori

incontrano nell'esercizio della loro pratica educativa, al fine di giungere alla definizione di strategie di intervento condivise dal gruppo di lavoro.

2. *Progettazione delle attività educative.* D'intesa con il coordinatore, ogni educatore ha la possibilità di dedicare una parte del proprio orario di servizio all'aggiornamento dei piani individuali, all'elaborazione progettuale dell'offerta educativa ed alla predisposizione del materiale per le attività di laboratorio.
3. *Incontri d'équipe dedicati di programmazione ed alla pianificazione annuale.* Annualmente, l'équipe si riunisce affrontando le tematiche inerenti la valutazione delle pratiche laboratoriali, ridefinendo gli aggiornamenti del piano delle offerte educative.

*Riferimenti all'etica della relazione educativa.*

Nessuna attività di per sé ha valore assoluto, né può prescindere da "come" essa viene proposta ai partecipanti e dalla postura etica dell'operatore che si incarica della conduzione. Le proposte educative sono mezzi, non fini della relazione interpersonale. Nella vita di relazione del centro, la pratica educativa trova il suo principio fondativo nella stabilità di incontri eticamente regolati.

Operativamente, ciò significa che la pratica educativa venga dedicata innanzitutto al servizio degli utenti dei centri, tenendo in considerazione il loro modo di essere, ovvero rispettando la particolarità della struttura soggettiva, senza esaltare l'ottenimento di performance o esigere forzatamente la correzione di condotte, seppure disadattive.

## **La cartella socio-educativa**

---

Tutte le informazioni relative all'anamnesi ed al percorso educativo di ogni utente sono contenute nelle cartelle personali.

Ogni cartella contiene i documenti indicati di seguito.

- Copie dei documenti di riconoscimento dell'ospite.
- Copia della più recente documentazione che certifica l'invalidità civile.
- Copia nomina del tutore legale e patrimoniale.
- Scheda anamnestica.
- Check list criteriale ICF per la valutazione del funzionamento e della disabilità.
- P.I. in corso e verifiche precedenti.
- Scheda accordi con utente.
- Autorizzazioni.
- Consegne individuali.
- Verbali.
- Relazioni da/per servizi.
- Documentazione medica.

*Documentazione formale a favore del passaggio di informazioni.*

Gli educatori partecipano al passaggio continuo di informazioni e degli ambiti di elaborazione progettuale facendo riferimento a procedure formali ed ai diversi momenti di riunione indicati di seguito.

1. *Diario individuale*, attraverso il quale l'educatore annota le informazioni riferite ad episodi rilevanti sul piano educativo e che possono essere utili per approfondire e comprendere il percorso di accompagnamento di ogni singolo utente.
2. *La consegna organizzativa*, che viene compilata giornalmente dagli educatori e/o operatori con mansioni educative, riporta infor-

mazioni quotidiane circa lo svolgimento del servizio che ritiene importanti per l'equipe educativa.

3. *Il diario attività*, compilato quotidianamente dagli educatori e/o operatori con mansioni educative e riporta informazioni quotidiane circa lo svolgimento dell'attività; ovvero la partecipazione degli ospiti, i compiti svolti ed ogni indicazione utile riferita all'attività.

## **Sistema di qualità**

---

### *Standard di qualità dei servizi erogati.*

I Servizi si impegnano a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli utenti e attraverso la gestione dei reclami. Il controllo dei servizi viene effettuato coerentemente con quanto previsto dal Sistema Gestione Qualità a norma ISO 9001:2000 adottato dalla Cooperativa.

Per la valutazione del servizio vengono adottati opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità da tener presenti, in linea generale, sono i seguenti:

- standard assistenziali garantiti nella struttura rispetto ai minimi di legge stabiliti dalla Regione Lombardia;
- rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale;
- rispetto dei termini in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;
- rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
- grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.

Allo scopo di migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi, Anteo effettua nel Servizio il monitoraggio continuo di alcuni appositi indicatori, tra cui segnaliamo il piano di formazione annuale e gli strumenti di verifica e di informazione.

### *Piano di formazione annuale.*

La Cooperativa Anteo organizza periodicamente corsi interni di aggiornamento, formazione e addestramento per tutto il personale

in servizio e ne favorisce inoltre la partecipazione a corsi di formazione organizzati da altre Agenzie.

*Strumenti di verifica e di informazione.*

È prevista la periodica somministrazione di questionari di gradimento e soddisfazione rivolti a utenti, familiari, operatori e volontari. Il Servizio ha scelto di adottare il presente documento come fondamentale strumento di informazione e trasparenza dei servizi resi.



## Criteri di tutela

---

### *Diritti degli utenti.*

I Centri Socio Educativi tutelano i seguenti diritti:

- Diritto alla vita: ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.
- Diritto di cura ed assistenza: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- Diritto di prevenzione: ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.
- Diritto di protezione: ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.
- Diritto di parola e di ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.
- Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta.
- Diritto di partecipazione: ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano.
- Diritto di espressione: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.
- Diritto di critica: ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.
- Diritto al rispetto e al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore.
- Diritto di riservatezza: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.
- Diritto di pensiero e di religione: ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche e religiose.

*Impegni richiesti agli utenti.*

Alla luce dei principi su cui si fonda l'erogazione dei servizi offerti e dei diritti degli utenti, vengono illustrate di seguito alcune regole di comportamento che sono alla base di qualsiasi rapporto di civile convivenza e che ciascun utente deve dunque rispettare.

1. L'utente dovrà tenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso della propria persona e dei diritti degli altri utenti presenti, osservando regole di buona educazione e di civiltà sociale.
2. Si chiede all'utente di avere cura delle proprie cose, conservandole in buono stato; avere rispetto degli arredi e delle attrezzature messe a disposizione.
3. Ogni utente del servizio è tenuto al rispetto delle prescrizioni sanitarie imposte dal medico di famiglia o dal medico interno, relative sia alle terapie farmacologiche sia al regime alimentare.
4. L'utente non può affidare al personale in servizio presso la struttura qualsiasi tipo di compito o rapporto giuridico estraneo al servizio (procure, deleghe di tipo economico, tutele, curatele, gestioni patrimoniali).
5. Per motivi di sicurezza e rispetto della normativa vigente in ordine alla tutela della privacy è opportuno che i visitatori siano riconosciuti all'accettazione.

*La gestione dei dati e tutela della privacy.*

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli utenti si è previsto:

- un'informazione completa e l'accordo dell'utente e/o del familiare rispetto alle cure prestate e alle attività svolte;
- l'identificabilità di tutto il personale in servizio, attraverso il cartellino di identificazione che riporta nome, cognome, qualifica e fotografia;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (Regolamento Europeo 679/2016);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzate alla tutela dell'utente.

*Finalità del trattamento dei dati.*

I dati personali forniti dagli utenti e dai loro familiari vengono trattati secondo le seguenti finalità:

- svolgimento dell'attività sanitaria e socio-assistenziale ed esecuzione del rapporto contrattuale finalizzata alla gestione del progetto assistenziale individuale, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna, alla tutela della salute o dell'incolumità dell'utente;
- elaborazione dei dati per le scritture contabili obbligatorie, redazione di documenti fiscali e amministrativi, prestazioni di servizi o simili, inserimento e aggiornamento della nostra anagrafe dei clienti per utilizzo e finalità gestionali in base alle disposizioni di legge;
- eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza.

## Tariffario

Servizio	Descrizione	Retta IVA 5% compresa
<b>CSE “Il Faro” “Il Molo”</b>	Retta mensile per la frequenza a tempo pieno.	€ 1.111,95
	Retta mensile per la frequenza part-time orizzontale (mattine o pomeriggi), compreso orario del pasto.	€ 834,75
	Retta mensile per la frequenza part-time orizzontale (mattine o pomeriggi), con esclusione del pasto.	€ 556,50
	Retta mensile per la frequenza part-time verticale, escluso il costo dei pasti.	Per 3 giorni € 667,17 Per 4 giorni € 889,56
	Quota accessoria per servizio trasporto	Si veda il tariffario del servizio di trasporto.
	Quota servizio pre-ingresso 8.30 – 9.00	€ 50,00
	Quota servizio post-uscita 16.00 – 17.00	€ 80,00
		<b>Retta IVA 10% compresa</b>
	Forfait pasti mensile:	€ 126,94
	Quota pasto giornaliera (relativa ai part time verticali)	€ 6,35

## **Segnalazioni e Reclami**

---

I CSE “Il Molo” e “Il Faro” garantiscono la tutela nei confronti degli utenti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato.

L'utente e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso una segnalazione rivolta direttamente al personale della struttura oppure indirizzandola alla sede centrale.

### **Per le segnalazioni indirizzate direttamente alla struttura:**

- rivolgersi di persona o telefonicamente al direttore di struttura (0331.1569104).
- Inviare una mail all'indirizzo [casadimarina@gruppoanteo.it](mailto:casadimarina@gruppoanteo.it);
- mediante compilazione della “Scheda segnalazioni/suggerimenti”, a disposizione presso la struttura, da imbucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta.

### **Per le segnalazioni indirizzate alla sede centrale.**

È altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della cooperativa, nei seguenti modi:

- a mezzo mail all'indirizzo [segnalazioni@gruppoanteo.it](mailto:segnalazioni@gruppoanteo.it)
- a mezzo posta a ANTEO Cooperativa Sociale Onlus - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)
- inviando un sms al numero 347 9772091 indicando prima del testo il codice:
  - 615 per il CSE “Il Faro”
  - 616 per il CSE “Il Molo”

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della struttura nel primo caso e dall'ufficio reclami nel secondo. In ogni caso si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un tempo massimo pari a 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.



**Centro Socio Educativo IL FARO**  
**Centro Socio Educativo IL MOLO**

Via dell'Ongaro 11

21010 Cardano al Campo (VA)

Tel. 0331.1569104

E-Mail: [casadimarina@gruppoanteo.it](mailto:casadimarina@gruppoanteo.it)

Responsabile del Servizio: Dott. Massimo Raccagni

**Anteo Cooperativa Sociale Onlus**

via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-Mail: [anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)

[www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)

*La Carta dei servizi viene emessa a Gennaio di ogni anno, a seguito di una revisione, per la verifica della validità dei contenuti.*



**ANTEO**  
**Cooperativa Sociale**