

Data	Redazione	Verifica e approvazione
1/1/2024	Elisa Toloni	Marco Milzani

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Centro Socio Educativo “IL CARDO”**

Il Cardo Società Cooperativa Sociale Onlus  
Sede legale: Via L. Magnolini 48 - 25048 Edolo (BS)  
Sede operativa: Via Adamello 29 – 25048 Edolo (BS)  
P. IVA 00721760981 – CF 03036170177  
Recapiti Cooperativa: Tel. 0364 72789 - [amministrazione@ilcardo.it](mailto:amministrazione@ilcardo.it)

Direzione: [direzione@ilcardo.it](mailto:direzione@ilcardo.it)

Sito Web: [www.ilcardo.it](http://www.ilcardo.it)

### Finalità

Il C.S.E. è un servizio diurno per persone con disabilità, con **capacità ricettiva pari a 20 posti**, ha funzioni di accoglienza e supporto alla famiglia, promuove interventi educativi individualizzati.

In particolare si individuano come prioritari i seguenti obiettivi:

- L'identificazione del CSE come un luogo di promozione della persona, per lo sviluppo delle autonomie personali e delle singole potenzialità individuali legate alle abilità manuali, fisiche, emotive, sociali ed intellettuali;
- Favorire processi di integrazione con la realtà esterna che coinvolgano la persona in ambiti diversi (occupazionali, ricreativi, socializzanti e formativi) il cui comune denominatore è il loro radicarsi nella realtà del territorio attivando e utilizzando tutte le risorse in esso presenti per costruire con esse un dialogo attivo.
- Il miglioramento della qualità di vita delle persone inserite e delle loro famiglie, prevedendo il coinvolgimento del territorio e delle diverse realtà presenti in esso.

### Metodologia del servizio

L'intervento educativo del servizio mira agli obiettivi sopra elencati attraverso lo sviluppo e la stesura di progetti educativi individualizzati (P.E.I.) condivisi con la persona con disabilità e la sua famiglia che rappresenta un elemento centrale della rete.

Lo strumento adottato all'interno del C.S.E. per la diagnosi funzionale e la stesura del progetto educativo individualizzato è l'ICF.

### Strumenti

I laboratori e le attività rappresentano gli strumenti proposti e utilizzati per il raggiungimento degli obiettivi specifici di ogni persona inserita e sono proposti in un'ottica di rispetto dei desideri, delle aspettative e dei bisogni dei singoli.

Le attività e il loro raggruppamento in aree sono funzionali e strumentali sia al raggiungimento degli obiettivi del servizio sia alla realizzazione del progetto individualizzato. Gli obiettivi del progetto sono finalizzati allo sviluppo, al potenziamento o al mantenimento di:

- Autonomie personali
- Autonomia socio-relazionale

Il C.S.E. propone anche ai propri iscritti dei momenti laboratoriali esterni al servizio con la costante presenza dell'educatore. In alcuni casi specifici, previo accordo con la famiglia e con obiettivi ben definiti riguardo alla sperimentazione di nuove autonomie o competenze o al mantenimento di alcune di queste acquisite negli anni, queste attività vengono svolte in esterno con supervisione da parte dell'educatore.

L'obiettivo di queste attività è fornire ai nostri ospiti strumenti per l'acquisizione di mansioni di tipo occupazionale e per rapportarsi con un modello di attività di spessore diverso dalle attività interne; offrire occasioni di apprendimento di regole sociali e di sviluppo di abilità di relazione, comunicazione, autocontrollo.

### Giornata tipo

- ore 8.30 arrivo
- ore 9.00 – 11.30 attività
- ore 11.30 riordino spazi attività e preparazione per il momento del pranzo
- ore 12.00 – 12.30 pranzo

- ore 12.30 – 14.00 riordino, igiene e relax
- ore 14.00 – 15.30 attività
- ore 15.30 – 16.00 riordino degli ambienti

### Articolazione organizzativa

L'articolazione organizzativa dell'attività del C.S.E. è ispirata al lavoro di gruppo e pertanto presso il C.S.E. opera stabilmente:

- L'Equipe educativa, sede naturale della condivisione progettuale, del monitoraggio e della verifica dei risultati. Essa assicura la globalità dell'intervento educativo personalizzato e la coerenza con il Progetto generale di struttura. È costituita dal coordinatore del servizio e dagli educatori e si riunisce ogni due settimane per due ore, il lunedì pomeriggio.
- Il coordinatore ha la responsabilità dell'organizzazione interna del servizio, dell'intervento educativo contenuto nei progetti individualizzati, elaborati d'intesa con gli educatori e la famiglia dell'iscritto. Ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e verifica delle attività e dei percorsi educativi, di richiesta al direttore di attivazione di corsi di aggiornamento o di formazione.
- Gli educatori assicurano le funzioni educative attraverso:
  - Progettazione di interventi educativi finalizzati dopo aver osservato e valutato le abilità/potenzialità dei singoli soggetti (ICF).
  - Organizzazione e gestione di attività di laboratorio, di attività di gruppo e individuali, coerenti con il progetto di struttura e con il PEI.
  - Gestione quotidiana della relazione educativa individuale e di gruppo con gli utenti.
  - Promozione di mentalità e ruoli "adulti".
  - Rilevazione e utilizzo delle risorse presenti sul territorio.
  - Promozione/organizzazione di interventi finalizzati all'integrazione sociale.
  - Aggiornamento cartelle utenti.
  - Promozione della cultura della disabilità.

L'Equipe del C.S.E. può essere integrata, al bisogno, da altre professionalità di supporto e di integrazione operativa quali, ad esempio: volontari del servizio civile, volontari, tirocinanti ai quali verrà richiesta continuità di supporto e di collaborazione nonché correttezza nei rapporti con gli ospiti e con gli operatori del C.S.E.

L'attività del C.S.E. è adeguatamente documentata con particolare riferimento a:

- Programmazione generale
- Schede dei progetti individualizzati e schede di verifica
- Schede progetti attività
- Verbali degli incontri e delle riunioni d'Equipe
- Registro di presenza degli utenti
- Interventi e percorsi di formazione

Annualmente si verifica il grado di soddisfazione dell'utenza e dei famigliari tramite un sistema di rilevazione. L'utente ed il famigliare sono comunque coinvolti in tutta la fase di progettazione, gestione e verifica del progetto educativo individualizzato.

### Modalità di funzionamento

Il CSE prevede un'apertura di 5 giorni a settimana, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 16.00 per 235 giornate e 47 settimane all'anno. È prevista la possibilità di una presa in carico parziale tramite inserimenti part time di due tipologie:

- Part time orizzontale: in questo caso il servizio viene erogato dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 o dalle ore 12.00 alle ore 16.00;
- Part time verticale: in questo caso il servizio è erogato dalle ore 8.30 alle ore 16.00 per tre giorni alla settimana concordati tra il servizio e la famiglia.

A fine di ogni anno viene consegnato alle famiglie un documento che riporta i giorni di chiusura del servizio dell'anno successivo.

Per visite guidate alla struttura o per informazioni rispetto all'accesso al servizio si invita a contattare il coordinatore Elisa Toloni al 320 8133286 o tramite l'indirizzo mail [elisa.toloni@ilcardo.it](mailto:elisa.toloni@ilcardo.it)

### **Clausola di salvaguardia dei diritti alla privacy o degli altri diritti della personalità**

Nei trattamenti dei dati personali, anche di natura sensibile, la cooperativa applica severi criteri di sicurezza finalizzati alla riduzione pressoché totale dei rischi di distruzione o perdita, di accesso non controllato, di utilizzo non conforme alle finalità del trattamento.

Le informazioni e i dati che vengono richieste all'assistito o ai suoi congiunti si limitano a quelle indispensabili affinché nella progettazione del servizio si possa tenere conto della situazione complessiva dell'assistito.

Ogni informazione non indispensabile a questo scopo rappresenterebbe un inutile aggravio di responsabilità. L'accesso al fascicolo sanitario dell'assistito è limitato, per mezzo di severe ed efficaci misure di sicurezza, al personale medico e direttivo. Il personale con mansioni generiche, o che comunque non prevedono la conoscenza del contenuto del fascicolo, riceve verbalmente o con altro mezzo, le sole informazioni necessarie ad adempiere ai propri compiti.

Il personale autorizzato a ricevere e fornire informazioni all'assistito o ai suoi congiunti autorizzati viene chiaramente indicato nei documenti di ingresso. Nessuna informazione può essere richiesta al personale non indicato.

La cooperativa limita al minimo indispensabile la circolazione non controllata delle informazioni che riguardano un assistito, tuttavia non è in grado di controllare la volontà dello stesso o dei suoi congiunti i quali possono, parlando con altri dentro o fuori la struttura, divulgare informazioni anche di natura sensibile.

### **Previsione di forme di ristoro in caso di disservizi**

Per ciascuna area di servizio la cooperativa apprezza considerazioni, suggerimenti, segnalazioni e reclami che provengono dall'utenza nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio offerto.

La violazione dei principi e dei contenuti descritti nella presente Carta dei Servizi possono essere segnalate, con qualsiasi modalità, direttamente alla Direzione della cooperativa; sarà cura della stessa rispondere entro 3 giorni lavorativi. Eventuali reclami scritti vengono regolarmente protocollati dall'Ufficio Amministrativo.

A discrezione della Direzione in collaborazione con le aree di coordinamento o su precisa indicazione dei regimi contrattuali con gli Enti Istituzionali, possono essere somministrati agli ospiti o ai loro familiari Questionari di gradimento.

La cooperativa prevede una forma eccezionale di ristoro in caso di violazione degli standard qualitativi o quantitativi o in qualunque altro caso di disservizi o accertato dal gestore su reclamo dell'utente. Sono esclusi dal ristoro i casi in cui l'inadempimento del gestore può non dare luogo a violazione degli standard quantitativi o qualitativi (caso fortuito, forza maggiore, eventi straordinari da definire con la maggiore precisione possibile, responsabilità di terzi, responsabilità dell'utente etc).

### **Costo retta**

La retta non è addebitata direttamente dalla cooperativa all'utente del servizio ma viene fatturata dal proprio comune di appartenenza, o dall'unione dei comuni, in base a specifici regolamenti.

Per il primo semestre **2024** (in attesa di rinnovo accreditamento) ATSP corrisponde alla cooperativa un importo giornaliero per il servizio CSE pari a:

- euro 48,47 IVA compresa per la frequenza a tempo pieno o verticale
- euro 29,09 IVA compresa per la frequenza part-time orizzontale

In caso di assenza dell'ospite la retta è decurtata della quota relativa al costo mensa.

#### **Criteri di formazione delle liste d'attesa**

I criteri di formazione delle liste di attesa al CSE sono determinati, oltre che dalla data della richiesta, anche al grado di bisogno degli utenti e delle famiglie, e tengono conto di eventuali urgenze per la complessità di gestione a domicilio.

#### **Modalità somministrazione pasti**

Il pranzo viene somministrato agli utenti direttamente negli spazi del servizio. La preparazione dello stesso è in capo al servizio mensa della cooperativa.