

## *La carta dei servizi del Centro Socio Educativo “Arcobaleno”*

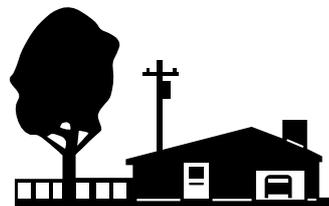


### **CHI SIAMO**

**Archè** è una società cooperativa sociale, una organizzazione non lucrativa di utilità sociale (o.n.l.u.s.) costituitasi nel 1986 e operante nel settore dei servizi rivolti alle persone disabili.

La *mission* nella quale la cooperativa si riconosce è quella di favorire l'integrazione sociale ed il mantenimento dell'autonomia delle persone disabili, utilizzando al meglio le proprie risorse umane, economiche, organizzative e tecniche attraverso

1. **gestione**, mediante convenzioni con enti pubblici e avvalendosi anche della collaborazione del volontariato, di strutture socio educative, assistenziali e sanitarie a carattere semiresidenziale
2. **iniziative** di sensibilizzazione della comunità locale per sviluppare una cultura di attenzione e di accoglienza verso le persone disabili
3. **attività** di promozione e di stimolo verso le istituzioni per un impegno a favore delle persone disabili e del rispetto dei loro diritti;



Via don Gnocchi, 3 - Inzago (Milano)  
tel. 02/9547653 02/9547653- fax 02/9549260  
**e-mail : [csearcobaleno@archeinzago.it](mailto:csearcobaleno@archeinzago.it)**

Nello stesso edificio, in due strutture contigue, si sviluppano i servizi offerti, attraverso il Centro Socio Educativo “*Arcobaleno*” e il Centro Diurno Disabili “*Archimede*” di seguito C.D.D.

Il C.S.E. “*Arcobaleno*” è **un servizio semiresidenziale** che svolge la propria attività durante le ore diurne ed è rivolto alla persona disabile con limitazioni dell'autonomia personale di grado medio.

Le finalità del servizio sono volte a :

- **incrementare** le autonomie personali, psico-affettive e sociali per promuovere una maggior partecipazione al contesto ambientale;
- **promuovere** un processo di consolidamento e gratificazione del sé tali da assicurare una condizione di benessere psico-fisico;

- **favorire** la costituzione di un'identità adulta sufficientemente armonica favorendo le potenzialità di autodeterminazione personale;
- **sviluppare** capacità operative che permettano lo svolgimento di attività occupazionali ed espressive;
- **assicurare** al gruppo un'integrazione sociale con il territorio di appartenenza mediante partecipazione ad iniziative culturali e sportive;
- **offrire** un sostegno al nucleo familiare al fine di migliorare la qualità dei rapporti interpersonali.

### **Caratteristiche del servizio**

Destinatari del servizio sono le persone disabili con difficoltà motorie e a livello intellettuale di grado medio che possono interferire e limitare l'autonomia personale.

Nel corso degli anni le finalità del C.S.E. si sono ampliate e diversificate, viste le numerose e differenti richieste sia da parte degli Enti locali sia da parte delle famiglie e vista la creazione di una rete sociale che si infittisce sempre più.

Il servizio, infatti, da luogo di sostegno e sviluppo del soggetto disabile con le sue abilità e difficoltà psico-fisiche, è diventato anche un'opportunità per il ragazzo di integrarsi e relazionarsi sia nel territorio di appartenenza sia in altri contesti sociali attraverso iniziative e progetti culturali, ricreativi e sportivi.

Importante, inoltre, sottolineare l'attenzione specifica rivolta da Archè a quei soggetti inseriti in **"Progetto mirato"** con un grado di fragilità medio-grave che richiedono un rapporto educativo più elevato rispetto al resto del gruppo C.S.E. e non sono, per diversi motivi, inseribili in un CDD o in altre strutture sociosanitarie.

### **Gestione**

Il servizio viene offerto presso un'accogliente struttura situata ad Inzago (Milano) in via don Gnocchi, 3.

Essa può essere facilmente raggiunta con mezzo proprio percorrendo la ex statale n. 11 con ingresso nell'abitato di Inzago da via Cavour.

E' possibile arrivarvi anche con un mezzo pubblico: linea autobus ATM Gessate – Cassano d'Adda (prima fermata di Inzago – all'altezza dell'ex Consorzio Agrario)

L'attività è garantita dal lunedì al venerdì nella fascia oraria dalle ore 9 alle ore 16.15 e il giovedì fino alle ore 18.00 per la riunione di équipe educativa.

Un mercoledì al mese il servizio è aperto 3 ore il mattino, essendo il pomeriggio dedicato alla supervisione degli operatori con la psicologa consulente.

Il funzionamento è garantito per 47/48 settimane su base annua; è prevista una chiusura estiva nel mese di agosto (3 settimane di ferie per tutti) e 1 di programmazione educativa dell'équipe educativa con la psicologa consulente e durante il periodo pre-natalizio (generalmente alla fine del mese di novembre).

E' prevista la possibilità di un inserimento part-time secondo le modalità che saranno concordate con la coordinatrice del servizio.

Il servizio è offerto all'interno di un edificio recentemente ristrutturato privo di barriere architettoniche. Vengono utilizzati ampi locali così individuati:

- un locale per l'attività occupazionale: laboratorio di ergoterapia
- un locale per le attività artistiche e artigianali: laboratorio attività (divisibile da una parete manovrabile, attrezzato con computer ed utilizzabile anche per il laboratorio di informatica)

- un locale per l'attività di arteterapia, danzaterapia e teatro
- un ufficio per l'amministrazione
- un ampio ufficio per la segreteria e l'accoglienza (sala riunioni)
- un ufficio educatori per i colloqui individuali con le famiglie e gli incontri con la psicologa
- una sala mensa, un locale pre confezionamento, tre locali deposito
- uno locale per l'attività di musicoterapia
- 6 servizi igienici: locale bagno
- 2 servizi igienici attrezzati con doccia per disabili, suddivisi per sesso (2 servizi igienici per operatori con relativo spogliatoio, suddivisi per sesso)

## **Personale**

Il funzionamento del servizio è assicurato da uno staff formato integralmente da soci lavoratori e così caratterizzato:

- Una educatrice professionale con funzioni di coordinatrice-educatrice
- Cinque educatori professionali
- Un' operatrice socio-educativi con funzione di educatrice

Il contratto lavorativo applicato è CCNL delle cooperative Sociali.

Ad essi si affianca una psicologa consulente.

Quest'ultima, insieme ai 7 operatori, costituisce l'équipe psico-pedagogica, che mediante incontri mensili, verifica i PEI (progetti educativi individualizzati) dei soggetti inseriti e attua una lettura delle dinamiche interpersonali degli operatori.

Ogni operatore è riconoscibile attraverso un badge che viene indossato in modo visibile con nome, cognome e qualifica.

Il servizio si avvale, inoltre, della consulenza di tecnici specialisti:

- Musicoterapista
- Danzaterapista
- Arteterapeuta
- Onoterapista
- Pet therapist
- Shiatsuka

## **Le prestazioni offerte**

Le prestazioni offerte sono costituite da una serie di interventi di piccolo o grande gruppo a favore degli utenti inseriti nel Servizio e da una vasta gamma di prestazioni specialistiche garantite da consulenti esterni

Nella costruzione degli *interventi "personalizzati"* viene utilizzato come strumento fondamentale il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) che viene elaborato per ogni soggetto dall'équipe degli educatori, condiviso con la famiglia e portato a conoscenza dei

Servizi Sociali dei Comuni invianti. Esso è conservato in una cartella personale e viene verificato dall'équipe educativa a periodi stabiliti o in relazione al mutare delle singole situazioni.

Accanto agli interventi individualizzati viene proposta alle persone inserite una vasta gamma di **attività di piccolo gruppo** scandite in un programma settimanale personale.

Le attività sono suddivise in cinque aree:

**Area motoria e del benessere:**

- Onoterapia
- Uscite sul territorio (gite, passeggiate)
- Rilassamento guidato
- Shiatsu
- Danze e folklore
- Sport and Co.
- Pet therapy
- Giochi di stimolazione basale

*Obiettivo fondamentale delle attività motorie è quello di favorire la conoscenza del proprio corpo, migliorare la coordinazione motoria globale e le abilità di orientamento spaziale in un clima di distensione e ludico. Le attività legate al benessere hanno, invece, come unico obiettivo il vivere momenti di serenità.*

**Area cognitiva:**

- attività cognitive di piccolo gruppo (anche utilizzando il mezzo informatico)
- rinforzi cognitivi individuali
- giochi di società
- videoscrittura e stesura di avvisi e/o comunicazioni per le famiglie
- attività di informatica e utilizzo di Internet
- strutture cognitive (giochi didattici)

*L'obiettivo delle attività cognitive è quello di mantenere ed in alcuni casi, sviluppare le potenzialità cognitive già presenti. Le tecniche utilizzate sono la lettura e la scrittura, la comprensione del testo e del linguaggio delle immagini, la rielaborazione dei vissuti e l'utilizzo della capacità critica.*

**Area Espressiva**

- attività artigianale (lavorazione del cernit, creazione di gioielli, altri piccoli oggetti)
- bottega d'arte di Morjana
- musicoterapia
- danzaterapia
- realizzazione di cortometraggi
- arteterapia
- attività di Radio
- partecipazione al gruppo musicale di Eukolia

*Con queste attività si cerca di stimolare i giovani inseriti ad “esprimersi” attraverso l’uso di canali comunicativi alternativi: l’arte, la musica, il teatro.*

*Fondamentale è favorire la crescita dell’autostima nella persona attraverso i riscontri positivi, la presa di coscienza delle proprie capacità, i piccoli successi personali e la gratificazione derivante dalla creazione del prodotto finito successivamente destinato alla vendita.*

### **Area occupazionale**

- attività di assemblaggio (ergoterapia)
- riordino degli ambienti comuni

*Attraverso il lavoro di assemblaggio, di confezionamento degli oggetti e di riassetto dei locali comuni, i giovani vengono stimolati ad acquisire, per quanto possibile, un’identità di tipo adulto intesa come capacità di assumersi minime responsabilità e di risponderne di fronte agli altri. La possibilità di “lavorare insieme” permette un grande scambio interpersonale fra utenti, operatori e volontari e mette in gioco le abilità cognitive e relazionali di ciascun partecipante.*

### **Area della cura di sé**

- attività di beauty farm
- parrucchiera

*Attraverso le attività di cura di sé ci si prefigge come obiettivo la possibilità di mantenere e, dove è possibile, sviluppare, le autonomie personali spendibili anche a casa e durante i soggiorni residenziali estivi.*

### **Esperienze socializzanti**

Durante l’anno vengono proposte ad alcuni utenti delle esperienze socializzanti sul territorio della cooperativa oppure sul territorio di provenienza del soggetto stesso al fine di offrire loro nuove possibilità relazionali e socializzanti con persone che altrimenti non avrebbero possibilità di intercettare.

Attualmente sono attive 5 differenti esperienze socializzanti presso

- “Il mercatino” di Inzago
- “Biblioteca” di Inzago
- “Bottega del commercio equo e solidale della cooperativa NatzcaMondoAlegre di Inzago
- “Rian Bar Restaurant” di Inzago
- “Dacci un taglio” di Cassano d’Adda

Ogni anno viene inoltre offerta all’utenza un’esperienza di soggiorno estivo in una località marina, montana, lacustre o naturalistica della durata di circa una settimana. L’esperienza permette di garantire, oltre ai benefici psico-fisici legati alla vacanza climatica, la sperimentazione ed il consolidamento degli spazi di autonomia dal nucleo familiare, con il conseguente alleggerimento del carico assistenziale per i genitori stessi.

L'esperienza residenziale è offerta e programmata per piccoli gruppi di persone (6 o 8) con l'obiettivo di andare incontro alle diverse esigenze di ciascun partecipante.

### **Giornata Tipo**

Dalle ore 9.00 alle ore 9.30:	accoglienza
dalle ore 9.30 alle ore 12.00:	attività varie a seconda della programmazione settimanale
dalle ore 12.00 alle ore 12.30:	aperitivo a base di frutta fresca di stagione
dalle ore 12.45 alle ore 13.45:	pranzo
dalle ore 13.45 alle ore 14.30:	bagni, igiene personale, relax
dalle ore 14.30 alle ore 16.00:	attività pomeridiane
dalle ore 16.00 alle ore 16.15:	uscita utenti (chi trasportato da Archè, chi dai Comuni, chi dai genitori e chi in modo autonomo)

### **I costi**

Il costo giornaliero, *calcolato sulle 47/48 settimane di apertura del centro in rapporto standard 1:5*, è pari a € **47,30**. In rapporto educativo *1:3 la retta è pari a € 75,95*

*In regime di part-time la retta è pari a € 30,76*

Per esigenze particolari di rapporti educativi più elevati verranno applicati differenti costi.

La spesa è interamente sostenuta dal Comune di residenza della persona inserita con il quale Archè opera in regime di convenzione.

Occorre ricordare che ogni singola amministrazione comunale può, in base a regolamenti propri, richiedere una compartecipazione della famiglia alle spese sostenute per questo inserimento.

Per l'eventuale inserimento part-time il relativo costo sarà commisurato alle ore di frequenza partendo da una quota fissa che copre i costi di gestione indipendentemente dalle ore di frequenza.

Informazioni più dettagliate su questi aspetti possono essere richieste direttamente al Servizio Sociale del proprio Comune.

Tale cifra risulta onnicomprensiva salvo:

il trasporto da/per il Centro (che eventualmente la cooperativa potrà effettuare attraverso un separato accordo con il comune inviante)

il servizio mensa il cui costo di € 4,75 è posto a carico delle famiglie e sarà corrisposto attraverso bonifico bancario da effettuarsi su base mensile.

### **Accesso al servizio**

Si accede su invio del servizio sociale del Comune di residenza, cui occorre rivolgersi in prima battuta.

Quest'ultimo concorderà con la cooperativa una valutazione preliminare e l'équipe, con la psicologa, definirà un programma di inserimento.

Poiché il rapporto contrattuale (*vedi patto*) si instaura tra cooperativa ed ente locale, sarà quest'ultimo ad intrattenere i rapporti economici con la cooperativa stessa.

La durata minima dell'inserimento è di 12 mesi; in questo modo è possibile garantire all'utente la continuità educativa necessaria per il conseguimento degli obiettivi fissati nell'ambito del P.E.I..

Eventuali deroghe potranno essere autorizzate solo con delibera del Consiglio d'Amministrazione in presenza di situazioni eccezionali.

I documenti che l'utente dovrà presentare al momento dell'ingresso sono i seguenti:

- stato di famiglia
- fotocopia della Carta d'Identità
- fotocopia del Codice Fiscale
- fotocopia della Tessera Sanitaria
- relazione prodotta dal Centro di provenienza o dalla Scuola

Il C.S.E. è disponibile in qualsiasi momento, su richiesta dei potenziali utenti e dei loro familiari, ad accompagnare gli stessi per una visita alla struttura, previo appuntamento con la coordinatrice responsabile.

### **Rapporto con gli utenti**

Grande importanza viene attribuita dal C.S.E. Arcobaleno alle relazioni con gli utenti e le loro famiglie.

Alla coordinatrice del servizio è possibile rivolgersi per qualsiasi informazione o chiarimento.

### **Tutela degli utenti**

#### *Tempi di risposta*

A garanzia dell'utente è impegno preciso della cooperativa garantire una risposta alla richiesta del servizio entro un mese.

In caso di accoglimento della richiesta l'inserimento nella struttura avverrà nel rispetto del programma fissato nel corso della valutazione preliminare.

Inoltre, è garantita entro 30 giorni la risposta a richieste di informazioni o chiarimenti avanzate da un utente inserito o da un suo familiare.

#### *Patto*

*A maggior garanzia, va ricordato che al momento dell'ingresso tra l'ente gestore e l'utente – rappresentato dal proprio Comune di residenza - si instaura un patto/contratto, caratterizzato da flessibilità e negoziabilità, in cui sono definiti in modo dettagliato i compiti della cooperativa, i diritti dell'utente e i suoi obblighi.*

### **Rilascio documenti**

Archè si impegna a rilasciare Dichiarazioni fiscali o Documentazioni socio-sanitarie dietro richiesta scritta da parte dei Tutori legali o dei familiari dell'utente entro 15 giorni.

In caso di dimissioni o trasferimento presso un altro servizio, può essere rilasciata una relazione di dimissione in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

## **Valutazione della soddisfazione dell'utente**



Il servizio reso è sottoposto ad una valutazione da parte degli utenti o dei loro familiari, con particolare riguardo al livello di soddisfazione nei confronti delle prestazioni fornite.

A questo scopo viene utilizzato un questionario molto semplice e di facile compilazione che viene distribuito ogni anno a tutte le famiglie e che viene allegato alla presente carta.

I risultati saranno elaborati ed esposti ogni anno in bacheca all'interno dei locali della cooperativa.

Utenti o loro familiari possono inoltre richiedere in Amministrazione una "scheda reclami" che può eventualmente essere riconsegnata in forma anonima, attraverso la casella postale ubicata all'esterno del Centro. In caso di reclamo nominativo, da consegnare alla coordinatrice responsabile, la cooperativa si impegna a fornire risposta scritta entro 30 giorni.

## **Valutazione della qualità**

La qualità del servizio reso viene valutata attraverso un monitoraggio interno da parte del C.S.E. Arcobaleno.

Esso si basa su:

- Verifica costante della presenza degli indicatori sopra descritti
- Valutazione annuale complessiva del servizio
- Verifica, entro i tempi previsti, dell'introduzione delle modifiche organizzative e o strutturali eventualmente introdotte in seguito alla valutazione annuale complessiva del servizio.

Inzago, gennaio 2019

**ALLEGATI**

Scheda per esprimere apprezzamenti o lamentele  
Scheda per richiesta di documenti

**ALLEGATO 1**

**SCHEDA PER ESPRIMERE APPREZZAMENTI O LAMENTELE**

RECLAMI.....  
.....  
.....  
.....

COMMENTI.....  
.....  
.....  
.....

SUGGERIMENTI.....  
.....  
.....  
.....

FIRMA (non obbligatoria)

.....

**ALLEGATO 2**

**SCHEDA PER LA RICHIESTA DI DOCUMENTI**

IO SOTTOSCRITTO.....  
TUTORE LEGALE DELL'UTENTE.....  
RICHIEDO IL RILASCIO DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI ....

IN FEDE

.....

IO SOTTOSCRITTO .....  
TUTORE LEGALE DELL'UTENTE.....  
RICHIEDO IL RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA.....

IN FEDE

.....