

CARTA DEI SERVIZI
C.S.E.
CENTRO SOCIO EDUCATIVO

Aggiornamento: Gennaio 2024

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale la Cooperativa Sociale IL GERMOGLIO, intende fornire alla cittadinanza tutte le informazioni relative ai servizi in una logica di trasparenza.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di:

- *portare gli utenti e le loro famiglie, a conoscenza delle caratteristiche e delle modalità di lavoro applicate all'interno dei servizi che vengono erogati;*
- *accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi forniti;*
- *favorire la comunicazione ed il confronto con gli utenti/ clienti, le istituzioni e tutta la comunità locale;*
- *favorire un continuo processo di miglioramento organizzativo tenendo al centro le esigenze delle persone;*
- *esplicitare i valori che orientano il funzionamento, gli impegni, gli obiettivi per la qualità, le modalità per valutare le attività e i relativi risultati che si ottengono.*

Facendo riferimento alla Legge 328/2000 – “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”, la Carta dei Servizi è considerata un requisito e un impegno dell'Ente che la emette, volta a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- *sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;*
- *tempestività nelle risposte;*
- *accessibilità;*
- *correttezza e regolarità gestionale.*

INDICE

1) CHI SIAMO	4
<i>1.A Inquadramento giuridico</i>	
<i>1.B Filosofia</i>	5
<i>1.C Valori</i>	6
<i>1.D Mission</i>	
2) STRUTTURA ORGANIZZATIVA	7
<i>2.A Il Consiglio di Amministrazione</i>	
A. DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	8
B. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	
<i>B.1 Inquadramento giuridico</i>	
<i>B.2 Collocazione del Servizio</i>	
<i>B.3 Obiettivo del Servizio</i>	
<i>B.4 Orizzonte scientifico del Servizio</i>	
<i>B.5 Focus di intervento: L'esigenza</i>	9
<i>B.6 Oggetto d'intervento</i>	
C. OFFERTA DEL SERVIZIO	10
<i>C.1 Risposta ai bisogni rilevati</i>	
<i>C.2 Destinatari del Servizio</i>	
<i>C.4 Requisiti Minimi di accesso</i>	
D. METODOLOGIA DI INTERVENTO SULLA PERSONA	
<i>D.1 Strategie elettive del Servizio</i>	
<i>D.2 Prassi operative</i>	10
<i>D.3 Rapporti con il Servizio Sociale</i>	
E. CREAZIONE DELLA RETE	12
<i>E.1 Sviluppo dei rapporti con la Rete</i>	
<i>E.2 Verifica del Progetto</i>	
F. CONCRETIZZAZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO	
<i>F.1 Formulazione del P.E.I.</i>	
<i>F.2 Strumento di verifica dei percorsi</i>	13
<i>F.3 Obiettivi generali, Obiettivi Specifici, Spazi di Azione, Attività</i>	

G. PROGETTI TRASVERSALI	16
<i>G.1 Residenzialità innovative</i>	
<i>G.2 Attività con il territorio</i>	17
<i>G.3 Altri progetti</i>	
H. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE	
<i>H.1 Richiesta di inserimento al C.S.E.</i>	17
<i>H.2 La collaborazione con la famiglia</i>	18
<i>H.3 Come si coinvolge la famiglia nella Verifica e riprogettazione</i>	
I. REALIZZAZIONE DELLA PRESA IN CARICO	19
<i>I.1 Inserimento e Periodo di Osservazione</i>	
<i>I.2 Presa in carico</i>	
<i>I.3 Monitoraggio e verifiche</i>	
<i>I.4 Dimissioni</i>	
J. VERIFICA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FRUITORI	20
<i>J.1 Strumenti di verifica del grado di soddisfazione</i>	
K. SEDE DEL SERVIZIO	
<i>K.1 Sede Legale</i>	
<i>K.2 Sede Operativa</i>	
<i>k.3 Ricettività del Servizio</i>	
L. ORGANIZZAZIONE DELL'EQUIPE' EDUCATIVA	
<i>L.1 Le figure professionali</i>	
<i>L.2 Coordinamento del Servizio</i>	
<i>L.3 Organizzazione dell'équipe educativa</i>	21
<i>L.4 Rapporto educativo</i>	22
<i>L.5 Formazione e aggiornamento degli educatori</i>	
M. ORGANIZZAZIONE ORARIA DEL SERVIZIO	23
<i>M.1 Periodo di apertura</i>	
<i>M.2 Organizzazione oraria del Servizio</i>	
<i>M.3 Frequenza oraria del Servizio</i>	
N. PROSPETTO ECONOMICO	
<i>N.1 Rette di frequenza</i>	
<i>N.2 Progetti Mirati</i>	
<i>N.3 Mensa</i>	
O. TRASPORTI	24
<i>O.1 Trasporti comunali o di altro tipo</i>	
P. STRUMENTI DI TUTELA	
<i>P.1 Tutela degli utenti</i>	



P.2 Tutela dei Lavoratori – Attuazione D.lg 81/200/ - 106/2009

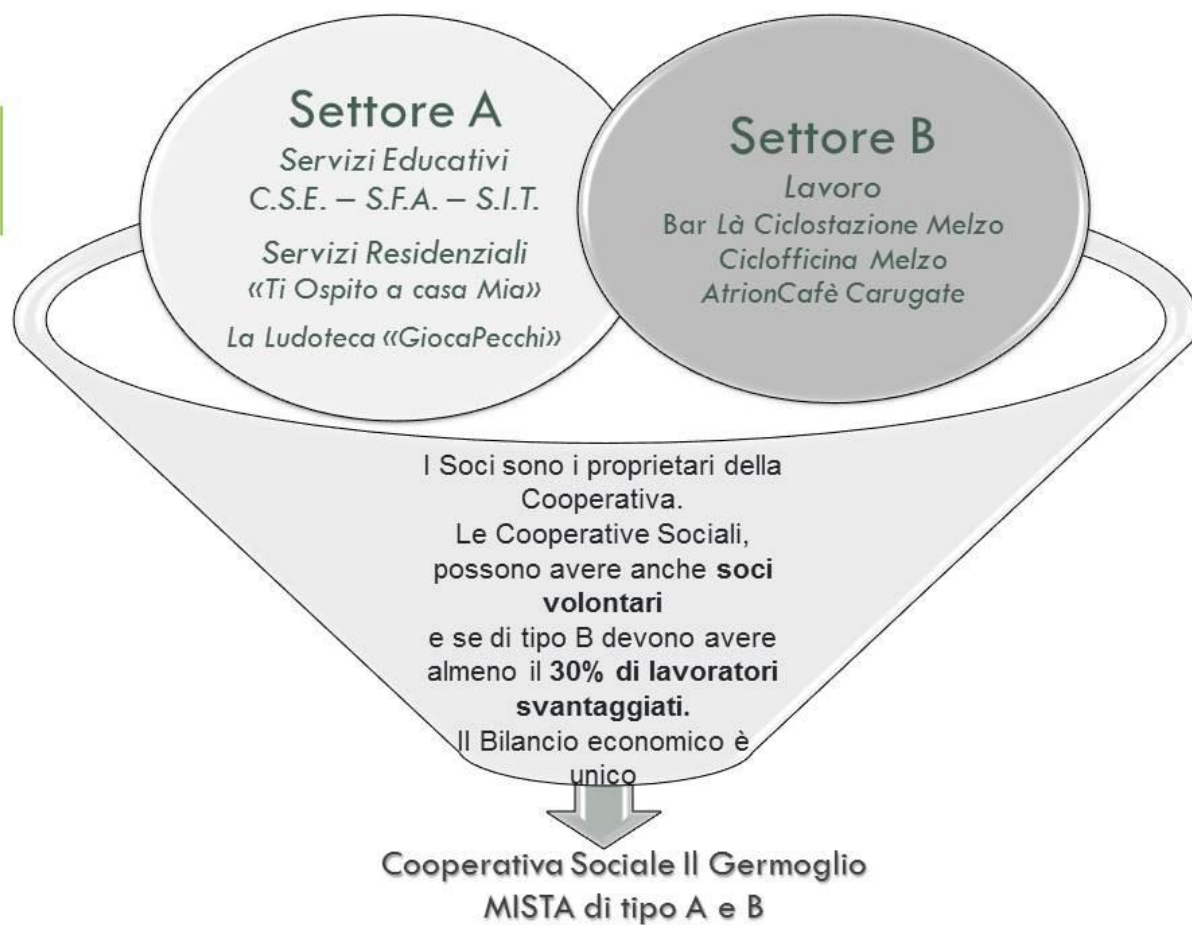
P.3 Diritto all'informazione

1) CHI SIAMO

1.A Inquadramento giuridico

La Cooperativa Sociale a r.l. Il GERMOGLIO nasce a Cassina de' Pecchi -Mi- il 10.9.1996 a seguito dell'approvazione della legge 381/91, che regola e disciplina le attività delle Cooperative Sociali suddividendole in tipo A (Servizi Socio-Sanitari ed Educativi) e tipo B (attività agricole, industriali, commerciali, finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate).

Dal 5 Novembre 2013, con il rinnovo e il cambio dello Statuto, la Cooperativa Sociale ILGERMOGLIO è di forma mista "A + B".



1.B Filosofia

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce, ovvero:

- la mutualità (lavorando secondo un principio di corresponsabilità tra i soci, quindi includendo tutti i lavoratori)
- la solidarietà
- la democraticità,
- l'impegno,
- l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli,
- lo spirito comunitario (creando sinergie con le altre realtà del territorio escludendo la competizione)
- il legame con il territorio (tenendo lo "sguardo estroverso", focalizzandosi sulle esigenze della comunità)
- un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

La Cooperativa Sociale Il GERMOGLIO nella realizzazione dei servizi all'utenza intende rendere concreti i contenuti della **convenzione ONU** sui diritti delle persone con disabilità, ratificata dall'Italia con legge 3 Marzo 2009. Per tale motivo opera allo scopo di *"...promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità"* (art.1 convenzione ONU).

La presa in carico delle persone inserite presso i servizi avviene nel rispetto dei principi affermati all'art.3 della convenzione ONU, ovvero:

- rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- non discriminazione;
- piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella Società;
- rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- parità di opportunità;
- accessibilità;
- parità tra uomini e donne;
- rispetto dello sviluppo delle capacità della persona con disabilità e il rispetto del diritto della persona con disabilità a preservare la propria identità.

La Cooperativa non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana diffondendo una cultura dell'inclusione sociale considerando le differenze individuali come valori aggiunti.

La filosofia di fondo che la Cooperativa attua può essere sintetizzata nei seguenti punti:

- attenzione allo sviluppo del benessere globale della persona attraverso un'azione educativa integrata ed interdisciplinare in cui il soggetto con la propria storia occupa un ruolo centrale rispetto all'intero progetto educativo;
- favorire una risposta educativa differenziata ai bisogni eterogenei espressi dai soggetti sulla base di una programmazione mirata e individuale predisposta dal coordinatore educativo insieme gli educatori con supervisione psicologica;
- mantenere la flessibilità organizzativa del servizio e la sua integrazione all'interno della realtà territoriale;
- permettere il mantenimento e lo sviluppo delle competenze della persona con fragilità;
- permettere la formazione permanente degli operatori volta ad evitare la standardizzazione delle risposte e a migliorare la competenza educativa rispetto all'utenza.

1.C Valori

I valori cui la Cooperativa si ispira e che ne orientano le scelte operative possono essere così riassunti:

- affermare il valore della persona a prescindere dalla sua condizione di salute, sociale, culturale, etnica, religiosa, politica, rispettandone i bisogni e le esigenze;
- sviluppare il benessere della comunità e in particolare dei più deboli e degli esclusi. La progettazione e la gestione dei Servizi, le modalità di impiego delle risorse economiche, le scelte di collaborazione con altri soggetti debbono essere coerenti con questo scopo;
- favorire la professionalità e la qualità degli operatori offrendo condizioni contrattuali eque e proponendo loro corsi di formazione a diversi livelli che li aiutino ad integrare la qualità dell'*essere* e la qualità del *fare*;
- stimolare il valore della condivisione e della cooperazione all'interno della vita associativa, favorendo la possibilità di crescita, sviluppo, occupazione, reddito e benessere per i soci lavoratori;
- sviluppare l'economia solidale che abbia come centro l'uomo e i suoi bisogni fondamentali e non il profitto individuale.

1.D Mission

La Mission della Cooperativa Sociale Il Germoglio è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana considerando le differenze individuali come valori aggiunti.

L'obiettivo perseguito è promuovere risposte innovative che anticipino le esigenze di coesione sociale sul territorio con modalità di lavoro più efficaci che fanno riferimento a 5 livelli di attenzione:

1. **attenzione alla persona:** sviluppare tecniche di misurazione della soddisfazione della persona con disabilità e dei suoi familiari;
2. **attenzione al territorio:** disponibilità a realizzare relazioni di partnership con gli Enti della comunità;
3. **attenzione alla risorsa umana:** adempimenti contrattuali di settore, puntualità nei pagamenti, percorsi formativi, partecipazione alla vita societaria per la

- creazione di contesti idonei allo sviluppo della qualità totale;
4. **attenzione alla qualità:** sviluppo di strumenti e metodologie per la valutazione e la misurazione dell'efficacia degli interventi educativi sull'utenza;
 5. **attenzione all'efficienza:** sviluppo di tecniche e metodologie per il controllo di gestione allo scopo di ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

2) STRUTTURA ORGANIZZATIVA

2.A Il Consiglio di Amministrazione

La Cooperativa Il GERMOGLIO è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da un numero di consiglieri variabile da 3 a 7, eletti dall'Assemblea Ordinaria dei Soci, che ne determina di volta in volta il numero prima dell'elezione. La maggioranza dei componenti del C.d'A. è scelta tra i Soci Lavoratori, Cooperatori e/o Volontari.

Composizione Consiglio di Amministrazione

Presidente (Rappresentante Legale)

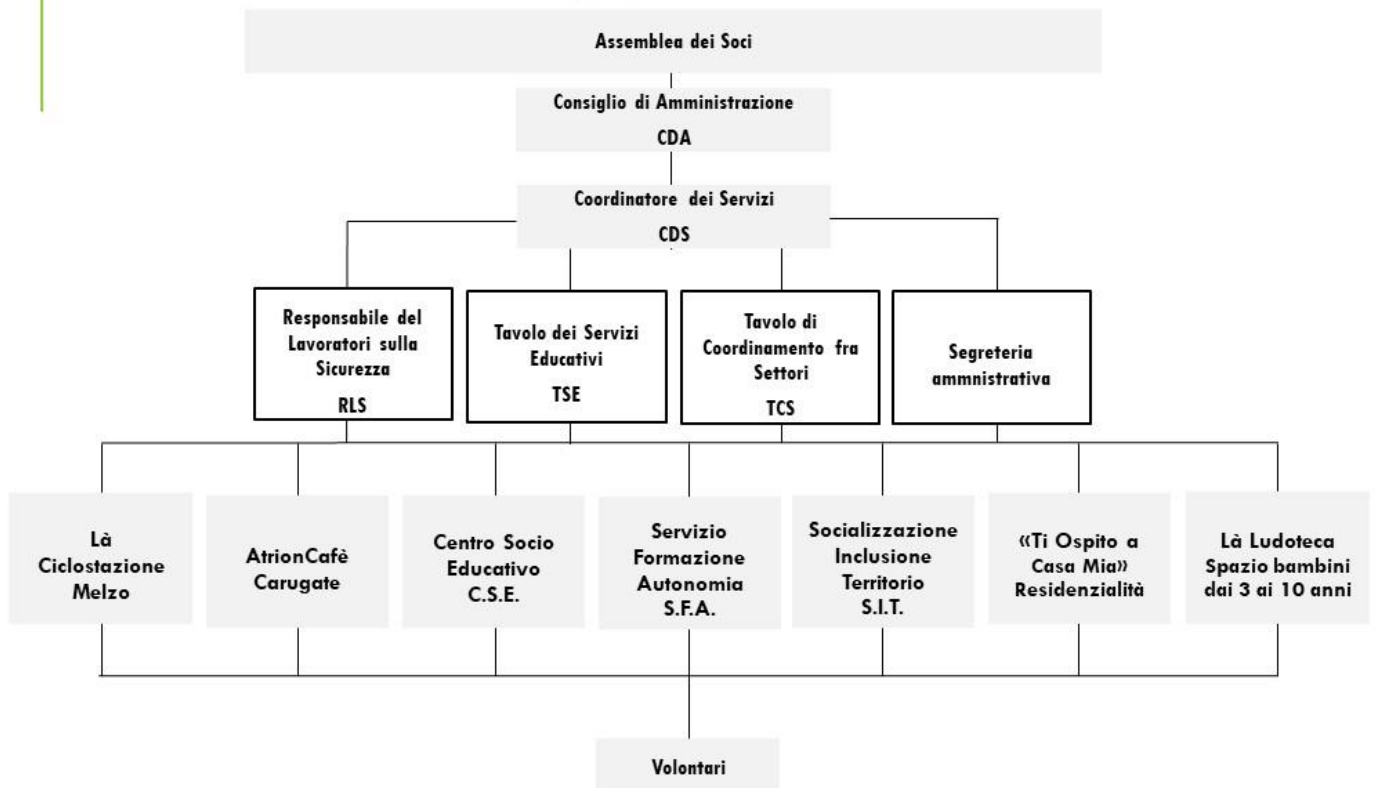
VicePresidente

Consiglieri

Organi di Controllo

Studi Professionali di consulenza esterna

Cooperativa Sociale Il Germoglio Organigramma 2022



A. DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO

C.S.E. CENTRO SOCIO EDUCATIVO

B. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

B.1 Inquadramento giuridico

L'unità d'offerta Centro Socio-Educativo in Regione Lombardia è normata dalla:

- ✓ *Delibera di Giunta Regionale nr. VII/20763 del 16/02/2005 "Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per le persone disabili";*
- ✓ *Delibera di Giunta Regionale nr. VII/20943 del 16/02/2005 "Definizione dei criteri per l'accreditamento dei servizi sociali per la prima infanzia, dei servizi sociali di accoglienza residenziale per minori e dei servizi sociali per persone disabili";*
- ✓ *Circolare n. 35 del 24/05/2005 "Primi indirizzi in materia di autorizzazione, accreditamento e contratto in ambito socio-assistenziale";*
- ✓ *Circolare Regionale n. 18 del 14/06/2007 "Indirizzi regionali in materia di formazione/aggiornamento degli operatori socioeducativi ai fini dell'accreditamento delle strutture sociali per minori e disabili".*

B.2 Collocazione del Servizio

Il Servizio CSE è una delle unità di offerta sociale previste dalla Regione Lombardia specificatamente rivolta a persone con disabilità che necessitano di mantenere, sviluppare e/o potenziare competenze che consentano loro di gestire il proprio percorso biografico con il maggior grado di autonomia possibile.

B.3 Obiettivo del Servizio

Il Servizio persegue la promozione delle competenze di cittadinanza mediante la costruzione condivisa di un Progetto che consenta alla singola persona di poter esercitare il più possibile il ruolo di *cittadino* nel proprio territorio.

B.4 Orizzonte scientifico del Servizio

Fondamento dell'agire quotidiano è il principio secondo il quale la realtà della disabilità è costruita socialmente, non è una caratteristica insita nella persona, un'entità data e immutabile.

In quanto realtà costruita socialmente, può generare, a seconda delle interazioni, *opportunità* o *carriere* (queste ultime intese come destini segnati, immutabili che limitano le possibilità di esercizio del ruolo di cittadino da parte della persona).

I costrutti attorno ai quali vengono progettati gli interventi nel Servizio sono i seguenti:

1. Identità intesa come processo generato dall'interazione continua **tra dimensione individuale e collettiva**: a seconda di come i vari soggetti interagiscono si può arrivare all'attribuzione di uno *status aperto al cambiamento* o di uno *status immutabile*.

2. Ruolo il CSE opera partendo dal presupposto che le persone inserite nel Servizio siano *cittadini* che presentano delle criticità rispetto al rischio di mantenimento di una *carriera* legata alla disabilità e utilizza il concetto di *ruolo* come riferimento che guida la vita delle

persone e le loro interazioni (*ruolo di cittadino* a cui corrispondono molteplici occasioni di fruizione di diversi contesti)

3. Competenza intesa come processo dinamico definibile come “l’essere in grado di gestire scenari organizzativi e interattivo-comunicativi a prescindere dall’averne avuto esperienza diretta”. Mediante il lavoro educativo si vanno a sviluppare e/o potenziare le competenze che possano consentire alla persona di procedere nel proprio percorso evolutivo esercitando in maniera sempre più competente il proprio ruolo di cittadino.

B.5 Focus d’intervento:
L’esigenza

Focus d’intervento è l’*esigenza*, ne deriva quindi la necessità di:

- ✓ Porre attenzione al *processo* di ricerca che ha portato la persona o la sua famiglia a formulare la richiesta (o la non richiesta)
- ✓ Rappresentare quello che la persona non è in grado di anticipare
- ✓ Gestire il processo attraverso molteplici strategie possibili
- ✓ Coinvolgere tutti gli attori che interagiscono rispetto alla gestione di una certa situazione (vedi costrutto dell’Identità)
- ✓ Generare possibilità di condivisione

B.6 Oggetto d’intervento

Modi con cui la persona organizza il Discorso su di sé, sugli altri o su qualunque altra realtà ovvero i legami che instaura tra vari contenuti e che hanno valenza pragmatica (che hanno effetti concreti e tangibili nella vita della persona).

B.6.1 Le competenze Mediante il lavoro educativo si vanno a sviluppare e/o potenziare le competenze che possano consentire alla persona di procedere nel proprio percorso evolutivo esercitando in maniera sempre più competente il proprio ruolo di cittadino. Le competenze oggetto di lavoro sono:

- ✓ di riferimento all’obiettivo e assunzione di responsabilità
- ✓ organizzative
- ✓ di anticipazione di aspetti critici
- ✓ di valutazione
- ✓ di pianificazione
- ✓ di problem-solving
- ✓ interattivo-comunicative
- ✓ di gestione del lavoro di squadra

C. OFFERTA DEL SERVIZIO

C.1 Risposta ai bisogni
rilevati

Il Centro Socio Educativo offre una lettura delle esigenze biografiche della persona e ha come proprio oggetto d’intervento le interazioni che possono consentire l’evoluzione della persona verso il ruolo di cittadino.

C.2 Destinatari del
servizio

Il Servizio si rivolge a persone con invalidità riconosciuta che abbiano raggiunto la maggiore età, o che comunque abbiano superato l’età dell’obbligo scolastico, per le quali i Servizi abbiano rilevato, nel loro percorso biografico, delle criticità nel poter proseguire e/o accedere a percorsi con il ruolo di studente o lavoratore e le cui competenze espresse e potenziali, se promosse e sostenute, fanno anticipare la possibilità di contrastare il mantenimento e/o il consolidamento di una “*carriera*” (o *destino segnato*).



Il Germoglio cooperativa sociale a.r.l.

C.3 Requisiti Minimi di

accesso

I requisiti minimi per accedere al CSE sono i seguenti:

- ✓ Autonomia negli spostamenti all'interno della struttura;
 - ✓ Autonomia, o necessità circoscritta alla supervisione da parte dell'educatore, nell'espletamento dei bisogni elementari relativi all'alimentazione, all'uso del bagno e all'igiene personale;
 - ✓ Competenze nel comunicare i propri bisogni primari;
 - ✓ Competenze di adattamento ad un contesto di gruppo in ambiente protetto;
 - ✓ Quadro clinico non caratterizzato da disturbi psichiatrici come diagnosi prevalente;
 - ✓ Eventuali comportamenti auto ed etero aggressivi devono essere compatibili con un contesto di gruppo e con rapporti educativi non individuali.
-

D. METODOLOGIA DI INTERVENTO SULLA PERSONA

D.1 Strategie elettive del Servizio

Le strategie individuate dal Servizio consentono alle persone inserite, di sperimentare spazi sempre maggiori di autonomia, compatibilmente con le proprie possibilità, per avvicinarsi sempre più al ruolo di cittadino attivo nella società. Le strategie elettive del CSE sono riassumibili in:

- ✓ Co-progettazione di occasioni per l'esercizio di ruolo con la comunità e con il singolo;
 - ✓ Co-progettazione personalizzata (considerando, oltre alla persona per la quale si sta progettando, anche famiglia, Servizi Sociali, associazioni del territorio, comunità etc.);
 - ✓ Lavoro di squadra (nella comunità che il CSE costituisce: fruitori ed operatori).
-

D.2 Prassi operative

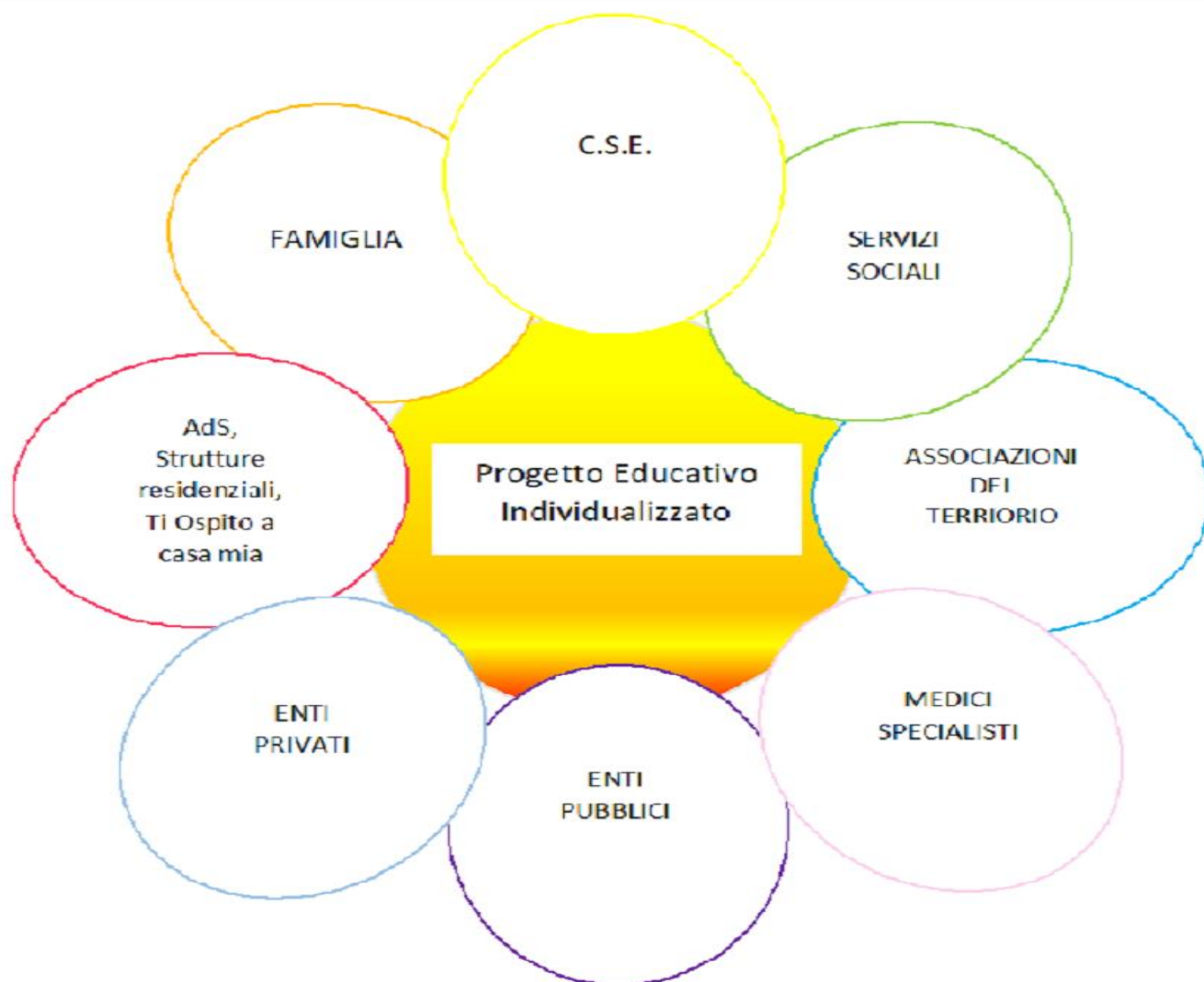
Il CSE concretizza le proprie strategie elettive privilegiando le seguenti declinazioni:

- ✓ Sperimentazioni di ruoli e responsabilità
 - ✓ Condivisione e riferimento all'obiettivo terzo nel lavoro di squadra
-

D.3 Rapporti con il Servizio Sociale

Il CSE e il Servizio Sociale collaborano al fine di garantire la concretizzazione del Progetto Educativo Individualizzato attraverso lo scambio di informazioni sulla persona inserita, anche mediante incontri di rete che coinvolgono la famiglia, medici specialisti, associazioni territoriali, responsabili di enti, ecc.

Presa in carico e Progetto Educativo Individualizzato (PEI)



E. CREAZIONE DELLA RETE

E.1 Sviluppo dei rapporti con la Rete

Gli educatori del CSE, con attività anche di coordinamento fra le parti, partecipano al lavoro di Rete necessario tra le realtà che ruotano intorno al soggetto.

Annualmente sono previsti incontri di presentazione, condivisione del PEI e co-progettazione con famiglia e Servizio Sociale inviante oltreché occasioni per condividere gli aggiornamenti in merito durante l'anno. Durante gli incontri annuali risulta fondamentale la presenza dell'intera impalcatura dei Servizi ai quali la persona fa riferimento (es. psichiatra, tiflogologa, insegnante di sostegno, educatore domiciliari etc.), ai fini di una reale condivisione che consenta a tutte le parti in causa di continuare ad agire sinergicamente e in maniera coerente con l'obiettivo condiviso a favore della persona in questione.

In un costante lavoro di squadra, sia a livello di équipe e supervisione, sia di condivisione con gli altri componenti della rete di collaborazione, si verifica annualmente il raggiungimento degli obiettivi prefissati e si concordano eventuali modifiche da apportare al Progetto della persona.

F. CONCRETIZZAZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

F.1 Formulazione del P..E.I.

Il processo che porta alla formulazione del Progetto Educativo Individualizzato è caratterizzato da diverse fasi che possono essere schematizzate nel seguente modo:

- Osservazione delle modalità relazionali prevalenti che la persona tende ad utilizzare nel processo di costruzione della realtà
- Sulla base dell'individuazione delle modalità relazionali che la persona utilizza si mette a fuoco l'*esigenza biografica* che si presume possa consentire alla persona un'evoluzione nella direzione di una maggior assunzione del ruolo di cittadino (*come* la persona sta gestendo il proprio percorso biografico, cosa è utile modificare rispetto alle modalità con cui lo sta gestendo affinché possa fare dei movimenti in ottica generativa);
- Individuazione di un obiettivo coerente con l'Esigenza
- Individuazione di strategie in riferimento all'obiettivo ("come" si persegue l'obiettivo)
- Individuazione di azioni coerenti con le strategie prescelte ("cosa" si fa per declinare operativamente le strategie)
- Individuazione di indicatori che consentano di effettuare una valutazione del processo in atto e del livello di competenze raggiunto.

F.2 Strumenti di valutazione dei percorsi

Con cadenza annuale viene effettuata una valutazione del PEI mediante l'analisi dei dati raccolti con i monitoraggi, il confronto tra educatori e la supervisione psicologica.

La valutazione avviene inoltre mediante il confronto con la famiglia, l'Assistente Sociale di riferimento e le altre realtà, o specialisti, che compongono l'impalcatura dei Servizi ai quali la persona fa riferimento.

F.3 Obiettivi a lungo e medio termine, Attività

Gli obiettivi, a lungo e medio termine, presentati nei PEI determinano la conseguente necessità di creare occasioni adeguate al loro perseguimento; tali occasioni possono essere più o meno strutturate.

Le attività rappresentano i contesti specifici nei quali vengono attuate le strategie individuate nel PEI di ciascuna persona inserita nel Servizio al fine di favorire lo sviluppo di competenze. Annualmente vengono progettate le attività più rispondenti ai desideri e alle caratteristiche delle persone frequentanti il Servizio; alcune di queste proposte vengono svolte internamente, altre sul territorio contemplando anche la collaborazione con Servizi Educativi e realtà esterne (palestre, piscine, maneggi, Enti territoriali, Associazioni etc.).

In specifiche circostanze, laddove necessario e possibile, vengono proposte attività da remoto previo accordo con i Servizi Sociali.

Di seguito alcune delle attività proposte dal Servizio:

> RICICLART

L'attività di Riciclart consiste in un laboratorio manuale nel quale si producono degli oggetti come bracciali, anelli, collane, orecchini e contenitori per confezionare i prodotti. Gli utenti, affiancati da un educatore e quando previsto anche da un volontario, utilizzano materiale

riciclato (per esempio cialde del caffè, linguette delle lattine, tappi di sughero) e materiale decorativo per completare l'oggetto. Le finalità principali sono: la relazione tra le persone partecipanti, la manipolazione di differenti materiali, l'esercitare la coordinazione fine-motoria, capacità di attenzione e concentrazione, l'acquisire buone abitudini e comportamenti corretti nella raccolta differenziata, la comprensione del concetto di "riciclaggio". Il gruppo di tale attività si occupa inoltre di Progettare e condurre un laboratorio presso le classi seconde delle scuole medie di Carugate. Gli incontri, tre per ogni sezione, si pongono l'obiettivo di creare, insieme agli alunni, oggetti e decorazioni mediante la lavorazione delle cialde del caffè. Le persone nel CSE hanno così l'occasione di sperimentare e potenziare le loro competenze esercitando il ruolo di *esperti*.

> **ATTIVITA' DOMESTICA**

L'attività si svolge in piccolo gruppo con un educatore, coinvolge i partecipanti in alcune mansioni pratiche legate alla quotidianità: rifornimento di scorte negli armadi (carta mani, tovagliette, tovaglioli, etc.), rifornimento carta igienica e sapone liquido nei dispenser dei bagni o dell'igienizzante all'ingresso. L'attività rappresenta inoltre l'occasione per effettuare il monitoraggio delle scorte di Cooperativa e la segnalazione, all'ufficio amministrativo, relativa alla necessità di effettuare nuovi ordini di materiale utile ai diversi Servizi. Ciò colloca i partecipanti nel ruolo di *risorse* per l'intera organizzazione.

> **PISCINA**

Un gruppo di persone si reca settimanalmente presso la piscina di Melzo per usufruire della struttura con la formula del nuoto libero. Il gruppo è accompagnato da due educatori, uno dei quali Laureato anche in Scienze Motorie. Anche tale attività permette di portare avanti il lavoro relativo all'implementazione di competenze delle persone facenti parte del gruppo avendo come riferimento il ruolo del *cittadino*. Ciascuna fase dell'attività (ingresso nella struttura, preparazione, attività fisica in acqua, spogliatoio, uscita) rappresenta infatti un'opportunità in tal senso sia dal punto di vista delle autonomie che a livello relazionale.

> **MILART**

Un gruppo di persone, in qualità di *cittadini*, si reca settimanalmente sul territorio di Milano per visitare mostre d'arte e musei. Il raggiungimento della città avviene utilizzando i mezzi pubblici.

> **I.A.A. ASINI**

Si definiscono Interventi Assistiti con gli Animali (IAA) le prestazioni a valenza terapeutica, riabilitativa, educativa e ludico-ricreativa che prevedono il coinvolgimento di animali domestici. L'asino è particolarmente adatto per questo tipo di attività grazie al suo essere dolce, curioso, empatico, amante delle coccole e con un tasso di aggressività nullo. Inoltre esige l'instaurarsi di una relazione con colui che gli sta di fronte. Proprio questo essere empatico fa sì che l'asino si mostri paziente e comprensivo. Nell'ambito dell'attività, svolta settimanalmente presso il campetto LPK di Gropello d'Adda, vengono assegnati ruoli funzionali all'attività stessa e viene promossa la collaborazione tra i diversi membri del gruppo in vista di un obiettivo comune. Durante l'esperienza viene lasciato inoltre lo spazio necessario per sviluppare "il proprio legame" con l'asino sperimentando le sensazioni che questo procura. All'interno della struttura è possibile interagire anche con altri animali da cortile come pecore, caprette, galline, conigli, tartarughe. Le attività proposte sono volte al prendersi cura dell'animale, l'accudirlo e il coccolarlo.

> **BIBLIOTECA**

L'attività che settimanalmente si svolge presso la biblioteca di Bussero permette alle persone inserite in tale gruppo di collocarsi come *risorsa* per la biblioteca stessa. Solitamente il gruppo si occupa di etichettare e collocare le nuove riviste negli appositi espositori archiviando quelle vecchie. Talvolta vengono affidati altri compiti quali, ad esempio, l'apportare timbrisi sui nuovi libri.

> **CICLOFFICINA**

L'attività di Ciclofficina è pensata per far acquisire delle minime capacità pratiche sulle modalità di riparazione delle biciclette ad un gruppo di utenti della Cooperativa; a questo va aggiunta l'idea di creare uno spazio dove le persone partecipanti, i volontari e gli educatori si possano scambiare capacità tecniche, consigli e soprattutto relazioni. La Ciclofficina è aperta al pubblico come luogo dove poter riparare la propria bicicletta o trovarne una usata. Negli orari di apertura della Cooperativa è possibile portare biciclette da riparare presso la nostra sede e ritirarle appena pronte. Nel periodo invernale l'attività viene svolta presso la sede del CSE mentre, in quello primaverile ed autunnale presso la Ciclostazione di Melzo.

> **GINNASTICA DOLCE**

L'attività di Ginnastica Dolce è pensata non per fini agonistici né prettamente ludici bensì in relazione ad obiettivi generali riguardanti sia la *cura di sé* (inteso come tassello di uno stile di vita salutare) che l'aspetto *sociale e relazionale*. Tale attività si pone diversi obiettivi specifici quali: migliorare la coordinazione e le capacità motorie e sensoriali; incrementare le capacità di concentrazione. Importante obiettivo riguarda le competenze comunicative e relazionali; a tal fine il gruppo si è iscritto alla partecipazione di un corso aperto alla cittadinanza promosso e gestito dall'Associazione sportiva Arcobaleno di Cassina de' Pecchi. Il corso si svolge settimanalmente presso l'oratorio.

G. PROGETTI TRASVERSALI

G.1 Formazione di co-progettazione del "Dopo di Noi"

Il servizio CSE intende promuovere, in collaborazione con gli altri Servizi della Cooperativa, un'azione formativa sulla co-progettazione del "Dopo di noi", a supporto della progettualità che la Cooperativa prevede di elaborare e implementare nei prossimi anni. La co-progettazione dei progetti di vita non è soltanto un capitolo di lavoro con le famiglie e con le persone con disabilità al fine di organizzare gruppi-appartamento o nuovi Servizi: è piuttosto ri-generare nuovi legami fiduciari. Un contributo per disegnare anche un nuovo welfare post-Covid.

Tale lavoro formativo consiste sia in un dialogo con le famiglie e con le persone con disabilità per valutare le loro aspettative ed illustrare loro le competenze necessarie per realizzare, e poi sostenere, gruppi-appartamento, sia in un lavoro che tenda a costruire e ad attivare contesti di co-progettazione capaci di stimolare e promuovere nuove relazioni e nuova progettualità tra le persone e le organizzazioni. Quest'ultimo lavoro, indispensabile, può anticipare e facilitare il precedente.

Si approfondiranno tematiche che riguardano il contesto culturale-politico-sociale-legale ed organizzativo nel quale possono essere applicati e resi operativi i cambiamenti introdotti dalla legge 112/2016 sulla materia.

La formazione sarà rivolta alle persone con disabilità, ad operatori pubblici/privati, alle famiglie e alle associazioni del terzo settore del territorio.

G.2 Attività con il territorio

Come Cooperativa abbiamo la specificità di essere presenti e attivi sui vari territori dei Distretti con i quali collaboriamo attraverso attività e progetti specifici come ad esempio:

- Distribuzione giornalini comunali
- Distribuzione Ecuosacco
- Pulizie area Ciclostazione
- Progetti in collaborazione con le scuole

G.3 Altri progetti

Progetti Ponte con le scuole: Sono progetti finalizzati all'approfondimento della conoscenza di persone fragili, frequentanti la scuola. Possono arricchire l'individuo e permettono di avvicinarlo, all'interno del PEI, ad un contesto extrascolastico. L'avvicinamento ad un servizio educativo può divenire occasione di potenziamento delle proprie competenze, lungo il percorso di definizione della propria identità, nell'ottica della cittadinanza attiva.

Progetto "Ti Ospito a casa mia": Progetto attivo, dal 2017 in collaborazione con il Comune di Cassina de' Pecchi, di micro-residenzialità attiva, che prevede la coabitazione di persone con fragilità con il sostegno di figure di riferimento, nell'abitazione di una di esse (in riferimento ai dettati dell'housing sociale).

Lavori di pubblica utilità: Per i reati previsti dal Codice della Strada (guida in stato di ubriachezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti), è previsto che la pena detentiva e pecuniaria possa essere sostituita con lavori di pubblica utilità. Da Giugno 2018 Il Germoglio ha richiesto ed ottenuto una convenzione con il Tribunale di Milano per poter figurare tra gli enti preposti all'accoglienza di tali progetti. I lavori di pubblica utilità possono consistere nell'affiancamento del personale educativo nello svolgimento delle varie attività proposte dalla Cooperativa. Unico onere a carico dell'ente convenzionato è la copertura assicurativa INAIL.

La prestazione di lavoro non retribuita ha una durata corrispondente alla sanzione detentiva irrogata.

H. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

H.1 Richiesta di inserimento al C.S.E.

La richiesta di inserimento presso il CSE può avvenire da parte della famiglia attraverso i Servizi Sociali del Comune di provenienza oppure direttamente dalla famiglia stessa. Ritenendo importante la visione dell'occhio terzo nel processo valutativo concernente l'inserimento di una persona nel Servizio educativo, si è deciso di prevedere la figura dello psicologo nel processo di valutazione e si definisce la procedura come presentata di seguito:

1. Incontro tra Coordinatore dei Servizi ed Ente inviante/famiglia:
 1. Presentazione della Cooperativa
 2. Raccolta dati e registrazione colloquio con compilazione di cartella sociale (strumento utile alle équipes dei diversi Servizi per valutare la fattibilità di un inserimento nel proprio contesto)
-

2. Invio delle informazioni raccolte (cartella sociale) alle équipes educative dei tre Servizi diurni della Cooperativa; qualora vi sia margine per proseguire nel processo valutativo si ipotizzerà quale dei tre Servizi possa essere il più adatto ad accogliere la persona in questione. Si individuerà, di conseguenza, quale tra le tre Coordinatrici parteciperà con lo psicologo nella fase successiva
3. Colloquio con la presenza dello Psicologo per la valutazione delle competenze con conseguente stesura di una relazione che lo stesso invierà al Servizio educativo designato.
4. Restituzione alle équipes di quanto emerso durante il colloquio valutativo e confronto all'interno delle stesse rispetto alla possibilità di iniziare o meno il periodo di Osservazione
5. Formalizzazione della risposta dell'équipe al Coordinatore dei Servizi che comunica al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa la decisione del Servizio educativo
6. La Coordinatrice del Servizio provvede a prendere i contatti con la famiglia/Assistente Sociale inviante e si confronta con la Segreteria per la parte burocratico-amministrativa
7. Invio del preventivo economico per l'Osservazione da parte della Segreteria ai Servizi Sociali (o alla famiglia inviante qualora si tratti di un rapporto privato)
8. Inizio del periodo di Osservazione di tre mesi (prorogabile a sei mesi) con conseguente conferma o meno dell'inserimento da parte dell'équipe educativa

H.2 La collaborazione con la famiglia

La famiglia della persona che frequenta il Servizio viene considerata parte integrante della progettazione; risulta di primaria importanza l'inclusione e la condivisione con essa dei contenuti sui quali costruire il PEI della persona inserita nel Servizio tenendo in considerazione anche gli obiettivi che essa si pone e le istanze che le appartengono.

La famiglia rappresenta il principale contesto in cui ha luogo il processo di definizione dell'identità e la costruzione del conseguente ruolo che assume la persona frequentante il CSE; risulta pertanto fondamentale la co-progettazione del PEI con la famiglia, oltreché con i Servizi sociali e la rete, poiché tale processo può generare, con maggiore probabilità, occasioni di cambiamento in ottica evolutiva della persona fruitrice del Servizio.

La famiglia viene inoltre considerata come importante risorsa per informazioni e possibilità di consolidare e generalizzare le acquisizioni della persona.

Il personale educativo è per tali ragioni a disposizione dei familiari per ogni informazione e confronto che venga reputato necessario.

Le famiglie vengono generalmente coinvolte nella vita del Servizio mediante:

- colloqui periodici
- confronti telefonici o video da remoto
- riunioni tematiche
- iniziative pubbliche

H.3 Come si coinvolge la famiglia nella verifica e nella riprogettazione

Ogni anno sono previsti incontri di condivisione dell'andamento del PEI con la famiglia, il Servizio Sociale inviante e, laddove siano presenti, altre parti della rete (scuola, specialisti etc.). In tali momenti diventa fondamentale la presenza di tutti, per dare ampio spazio al confronto e alla condivisione tra le parti.

Per gli attori coinvolti tutto questo rappresenta l'occasione per confrontarsi con l'obiettivo di migliorare, dove necessario, le strategie messe in campo per il raggiungimento degli obiettivi individuati e/o per concordare nuovi obiettivi da perseguire.

I. LA REALIZZAZIONE DELLA PRESA IN CARICO

I.1 Inserimento e Periodo di Osservazione L'inserimento al CSE prevede un periodo di Osservazione (durata tre mesi prorogabili a sei) durante il quale l'équipe educativa ha modo di approfondire la conoscenza della persona e di comprenderne il livello di adattamento al nuovo contesto, le competenze espresse o potenziali e di identificarne l'esigenza biografica. In tale periodo, in un continuum di reciprocità, anche la persona in questione ha la possibilità di conoscere il nuovo contesto, sperimentando le diverse proposte di attività previste nel programma del Servizio e relazionandosi con il gruppo.

I.2 Presa in carico La presa in carico effettiva del soggetto avviene subito dopo il termine del periodo di Osservazione, solo nel momento in cui quest'ultimo ha comprovato il raggiungimento degli obiettivi preposti dall'Osservazione. Nella fase della presa in carico si co progetta, con la famiglia/ADS e con i Servizi Sociali del Comune inviante, il PEI e viene formulato il programma di attività, insieme al soggetto interessato.

I.3 Monitoraggio e verifiche Il Servizio prevede una valutazione individualizzata rispetto al PEI secondo indicatori di processo e di risultato individuati in riferimento all'obiettivo dato. Vengono coinvolti nel processo valutativo le persone frequentanti il Servizio, le loro famiglie e i Servizi Sociali coi quali si è precedentemente co-progettato. L'équipe condivide l'impiego di strumenti quali il monitoraggio sistematico per ogni persona inserita nel Servizio. Il Progetto educativo è supervisionato regolarmente dall'équipe che si avvale della presenza dello psicologo. La supervisione rappresenta un'occasione per intraprendere un monitoraggio relativo, non solo a contenuti, obiettivi e strategie rivolti ai destinatari dell'azione educativa, ma anche al processo relazionale inteso in maniera più ampia nel quale viene coinvolta anche l'équipe educativa.

I.4 Dimissioni Le dimissioni dell'utente dal Servizio possono avvenire su richiesta della famiglia (dimissione volontaria), dei Servizi sociali o su proposta dell'équipe per i seguenti motivi:

- 1) Il mutare delle condizioni socio-ambientali e diagnostiche che hanno determinato l'inserimento;
- 2) Il verificarsi di fatti o episodi gravi tali da compromettere la frequenza;
- 3) La necessità di passaggio ad altro e più idoneo Servizio, anche interno alla Cooperativa.

All'atto della dimissione o del trasferimento presso altro Servizio, verrà redatta una relazione con la descrizione del percorso svolto e le informazioni relative alle motivazioni delle dimissioni.

J. VERIFICA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FRUITORI



J.1 Strumenti di verifica
del grado di
soddisfazione

Annualmente attraverso la raccolta di dati degli utenti, delle loro famiglie / ADS e dei partecipanti alla Rete si verificherà il grado di soddisfazione. La raccolta dei dati verrà attuata attraverso:

- ✓ Questionari di soddisfazione e colloqui;
- ✓ L'osservazione, l'ascolto ed il confronto in itinere con l'utenza;
- ✓ Momenti di valutazione interni all'équipe del servizio anche con la supervisione dello psicologo.

K. SEDE DEL SERVIZIO

K.1 Sede Legale

La sede legale è in Via XXV Aprile, 2 – 20051 Cassina de' Pecchi (Mi) – *Fraz. Sant'Agata*
Tel. 0295305165 - Fax 0295304942
www.cooperativagermoglio.it

K.2 Sede Operativa

La sede operativa del C.S.E. è in via Mazzini, 26 – 20051 Cassina de' Pecchi (MI)
Tel. 0235305165 - 3487027421
germoglio.cse@gmail.com

K.3 Ricettività del servizio

Il Servizio, ad oggi, può accogliere fino a venti persone contemporaneamente presenti in struttura.

L. ORGANIZZAZIONE DELL'ÉQUIPE EDUCATIVA

L.1 Le figure professionali

Educatori professionali con titolo specifico in Scienze dell'Educazione o con 5 anni di esperienza all'interno di Servizi educativi rivolti alla persona.

Psicologo ricopre un ruolo fondamentale in alcune fasi del lavoro del servizio, ovvero:

- colloqui conoscitivi e stesura della relazione relativa al profilo di competenze per i nuovi ingressi (sia del personale che dei fruitori del Servizio);
- supervisione psicologica all'équipe educativa per supportare la progettazione educativa sia di Servizio che individualizzata (PEI).

Personale amministrativo si occupa della gestione amministrativa e burocratica del servizio;

Volontari mettono a disposizione gratuitamente tempo per le finalità e gli obiettivi della Cooperativa, ne condividono la Mission e partecipano in vario modo, secondo le competenze, alle diverse attività.

L.2 Coordinamento del Servizio

Il coordinamento del CSE è affidato alla Coordinatrice interna, con livello contrattualmente riconosciuto. Il lavoro della figura che gestisce il coordinamento è guidato dall'obiettivo relativo all'*implementazione dell'efficacia e dell'efficienza gestionale del Servizio*; ciò avviene mediante la gestione, da parte di quest'ultima, di diversi processi riassumibili in:

- Monitoraggio dell'efficienza e dell'efficacia dei flussi comunicativi
- Monitoraggio dell'utilizzo delle risorse di Servizio

- Gestione dell'aderenza ai riferimenti di Servizio
- Definizione di proposte di miglioramento del Servizio in condivisione con gli altri ruoli dell'organizzazione
- Costruzione di un contributo condiviso dei diversi ruoli rispetto a richieste che arrivano dai vari snodi dell'organizzazione o dall'esterno
- Monitoraggio di efficienza ed efficacia delle strategie organizzative

L.3 Organizzazione dell'équipe educativa

L'équipe educativa mette in atto al proprio interno la strategia elettiva primaria del Servizio ovvero il *lavoro di squadra*. Tale strategia presuppone l'assunzione di ruoli e la distribuzione di responsabilità all'interno del gruppo di lavoro in un continuo scambio dove ciascuno rappresenta una risorsa e uno snodo che può contribuire a generare coesione. Tra i diversi ruoli, a cui corrispondono obiettivi e conseguenti processi delegati da gestire, che gli educatori si trovano a ricoprire vi sono quello di:

- *Progettista attività*

Obiettivo: sviluppare una progettazione macro, coerente con le indicazioni dell'équipe.

- *Gestore attività*

Obiettivo: intervenire efficacemente nel processo di sviluppo di competenze coerenti con l'attività

- *Referente PEI*

Obiettivo: implementare l'efficacia e l'efficienza gestionale del PEI

- *Operatore d'intervento PEI*

Obiettivo: intervenire efficacemente nello sviluppo di competenze

L.4 Rapporto educativo

Nel CSE il rapporto educativo è di 1 operatore per 5 persone inserite.

Vi è la possibilità di prevedere dei rapporti 1:3 e 1:1 a seconda delle esigenze della persona. La definizione del rapporto educativo viene condiviso coi Servizi Sociali ad inizio percorso e, qualsiasi variazione che sia necessario prevedere in itinere, viene concordata con l'Assistente Sociale di riferimento e condivisa con la famiglia del soggetto, attestando il tutto con una Relazione scritta dall'équipe, al fine di fornire le dovute motivazioni legate alla richiesta di un cambio di tale rapporto educativo.

L.5 Formazione e aggiornamento degli educatori

È prevista la formazione obbligatoria annuale per gli educatori per un minimo di 20 ore.

Tale formazione è volta all'aggiornamento e all'implementazione delle conoscenze e delle competenze professionali.

Viene inoltre pianificata la partecipazione delle figure professionali anche a corsi di formazione esterni e a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità, dopo un'analisi dei bisogni formativi effettuata all'interno della Cooperativa.

Oltre le ore di formazione relativa al ruolo, tutti i lavoratori sono formati per gli ambiti obbligatori previsti dalla normativa della sicurezza e della salute in ambiente di lavoro (D.lg. 81/2008-106/2009) e rispetto alle Normative di Contenimento della pandemia Covid19.

M. ORGANIZZAZIONE ORARIA DEL SERVIZIO



M.1 Periodo di apertura

Il C.S.E. è aperto 47 settimane all'anno

M.2 Organizzazione oraria del servizio

Il CSE è aperto da Lunedì a Giovedì dalle ore 8.30 alle ore 16.00, il Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 (dalle ore 13.30 alle h 16.00 è prevista la riunione d'équipe educativa e, una volta al mese, la supervisione psicologica).

Giornata tipo

8.30-9.15 accoglienza

9.15-9.45 prenotazione pasto mensa, consegna avvisi, condivisione organizzazione della giornata e comunicazioni varie

9.45-10.40 attività

10.45-11.15 pausa

11.15-12.00 attività

12.00-12.15 riassetto, sanificazione spazi e materiale, apparecchiamento

12.15-14.00 pranzo, riordino e pausa

14.00-15.30 attività

15.30-16.00 riassetto, sanificazione spazi e materiale

M.3 Frequenza oraria del servizio

Il C.S.E. prevede frequenze standard della durata massima di 7,5 ore al giorno dal lunedì al giovedì e di 5 ore il venerdì (comprehensive di un pasto).

È possibile richiedere frequenze diversificate su diversi giorni modulate in base ai Progetti delle singole persone.

N. PROSPETTO ECONOMICO

N.1 Rette di frequenza

La retta stabilita per l'inserimento di una persona a tempo pieno per l'anno 2024 è di € 1.166,74.

Per il periodo di Osservazione a tempo pieno la retta stabilita è di € 1.820,70.

Il preventivo sarà parametrato al tempo/frequenza richiesto.

Le rette di frequenza sono a carico dell'Amministrazione Comunale inviante o della famiglia / ADS con la firma di uno specifico contratto con la Cooperativa.

In entrambi i casi rimangono invariate le modalità di inserimento.

È possibile l'inserimento part-time; il costo di quest'ultimo varierà in base alle ore di frequenza e al tipo di Progetto che verrà condiviso con i Servizi Sociali e i familiari.

N.2 Progetto Mirati

Per i Progetti Mirati è prevista una retta mensile concordata tra le parti.

M.3 Mensa

Viene garantito il Servizio mensa mediante una Cooperativa Sociale che ha un settore di ristorazione esterno.

Il costo del pranzo è a carico dell'utenza e attualmente è di € 5,50/pasto.
Eventuali variazioni di costo verranno comunicati alle famiglie interessate.

O. TRASPORTI

O.1 Trasporti Comunali o di altro tipo È previsto che la persona inserita nel CSE usufruisca del Servizio di trasporto comunale per recarsi al Servizio oppure venga accompagnata da un familiare.

P. STRUMENTI DI TUTELA

P.1 Tutela degli utenti

La tutela degli utenti è garantita dalla Cooperativa Il Germoglio attraverso la professionalità del personale educativo e amministrativo.

La Cooperativa Il Germoglio si impegna al rispetto delle normative vigenti in materia di privacy e sicurezza; pertanto, richiede alle famiglie il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili.

La sicurezza e la riservatezza delle informazioni sociali e sanitarie è garantita da apposite procedure.

I fruitori dei Servizi possono far presente in forma verbale o scritta eventuali problematiche relative al servizio offerto richiedendo, se necessario, un incontro con il coordinatore educativo dell'equipe o con il Presidente della Cooperativa.

Quando ritenuto necessario, inoltre viene coinvolta la figura dello Psicologo per particolari interventi di supporto alle famiglie e/o all'utente.

P.2 Tutela dei Lavoratori Attuazione D.lg. 81/2008- 106/2009

La Cooperativa "Il Germoglio" ha ottemperato agli obblighi contenuti nel D.lg. 81/2008-106/2009 riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei fruitori dei Servizi, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene fornita la formazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, attraverso la partecipazione a corsi specificamente predisposti.

P.3 Diritto all'informazione

È possibile, per ciascuna famiglia, avere copia della Relazione di Verifica e del Progetto Educativo Individualizzato aggiornato annualmente.

Gli incontri annuali di presentazione del PEI, alla famiglia e al Servizio inviante, sono strumenti fondamentali ai fini della tutela della persona.

In questi momenti viene dato ampio spazio al confronto e alla condivisione tra le parti; essi rappresentano per i soggetti coinvolti l'occasione per esprimere valutazioni, segnalazioni e suggerimenti per migliorare il Servizio e per concordare i futuri obiettivi, gli interventi comuni, le strategie e le attività.
