



CASA AMICA

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE P.A.
ONLUS

CARTA DEI SERVIZI



casaamica@autpec.it
cse@casaamicamerate.it
info@casaamicamerate.it
www.casaamicamerate.it

Tel. 039 9152645

Via Campi n ° 64/66 - 23807 Merate (LC)

INDICE

PREMESSA

- Cenni storici
 - Finalità e scopo
 - Normativa di riferimento
1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO
 2. ENTE GESTORE
 3. FINALITÀ DEL SERVIZIO
 4. OBIETTIVI
 5. DESTINATARI
 6. INSERIMENTO
 7. DIMISSIONI
 8. RETTE DEL SERVIZIO
 9. METODOLOGIA D'INTERVENTO
 10. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO
 11. ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA
 12. PIANO FORMATIVO
 13. APERTURA
 14. QUALITÀ DEL SERVIZIO
 15. SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

PREMESSA

CENNI STORICI

- ▶ La Cooperativa Sociale “Casa Amica”, fondata nel 1987, è attiva sul territorio meratese da oltre trent’anni, un periodo importante che ha visto l’evolversi di un’iniziativa nata dalle speranze di alcuni genitori che vivevano in prima persona la situazione di disagio dei propri figli e dalla volontà dei soci fondatori che hanno cercato di creare le condizioni per un favorevole inserimento nella vita sociale.
- ▶ Nata come Cooperativa di appoggio a disabili, Casa Amica si è in seguito trasformata in Cooperativa Sociale iscritta all’Albo Regionale delle Cooperative di tipo B, come luogo di inserimento lavorativo dove le persone svantaggiate sono guidate ad esprimere le proprie capacità lavorative.
- ▶ Il trascorrere del tempo ha reso evidente la necessità di diversificare l’offerta rivolta alle persone con disabilità, ampliando i servizi offerti alla persona alla luce delle caratteristiche individuali degli utenti.
- ▶ Da questa riflessione è nata la scelta di avviare anche un Centro Socio-Educativo; un polo capace di rispondere ai nuovi bisogni rilevati, con particolare riguardo alla crescita e mantenimento delle abilità cognitive, allo sviluppo delle capacità sociali e relazionali, all’espressione della creatività e al consolidamento dell’autonomia personale.

PREMESSA

FINALITA' E SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

- ▶ La Carta dei Servizi è lo strumento che permette al Servizio di interrogarsi sulla propria organizzazione, sui modi operativi e sulla qualità globale delle prestazioni erogate.
- ▶ L'elaborazione della Carta dei Servizi è inoltre una fase importante del percorso educativo rivolto agli utenti e ai loro familiari, affinché percepiscano questo strumento come un'opportunità di partecipazione attiva all'evoluzione del Servizio.
- ▶ Lo scopo principale del documento è quello di informare, dando all'utenza già inserita la possibilità di accrescere il senso di appartenenza al Servizio e quella eventualmente in ingresso di conoscere la qualità dell'offerta.

PREMESSA

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- ▶ I Centri Socio Educativi sono regolati in base alla delibera della Regione Lombardia del 16 febbraio 2005, numero 20763 *“Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l’autorizzazione al funzionamento dei Servizi Sociali per le persone disabili”* e della D.G.R. del 16 febbraio 2005 numero 20943 *“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 diversamente abili.”*

IL SERVIZIO

- ▶ Il Centro Socio-Educativo Casa Amica si trova a Merate in via Campi n° 64/66, nella sede della Cooperativa Sociale Casa Amica Onlus p.A.
- ▶ L'edificio, di proprietà della Cooperativa Sociale, si compone di una palazzina disposta su due piani in una struttura tradizionale nella parte anteriore e, posteriormente, in un edificio prefabbricato.
- ▶ Gli ambienti interni sono stati oggetto nell'anno 2011 di un'importante ristrutturazione, che ha definito gli spazi dedicati al CSE.
- ▶ In seguito, nel 2020, gli spazi sono stati ulteriormente aumentati, per dare maggiore spazio alla Cooperativa di tipo B. Inoltre, nello stesso anno, si sono resi necessari lavori di adeguamento degli impianti per tutelare la sicurezza durante la pandemia da SARS-CoVid-2.
- ▶ La struttura è circondata da un'ampia area verde e dotata di parcheggi interni.
- ▶ Il recapito telefonico è 039 9152645, l'indirizzo e-mail è cse@casaamicamerate.it e il sito internet è www.casaamicamerate.it.
- ▶ La capacità ricettiva del Servizio è ad oggi di 20 utenti.

ENTE GESTORE

- ▶ L'ente gestore del CSE è Casa Amica Società Cooperativa Sociale p.A. - Onlus e il suo Consiglio di Amministrazione, che opera in accordo con la Segreteria Tecnica Provinciale e con l'Azienda Consortile Retesalute secondo le linee guida dell'Accordo di Programma Provinciale.
- ▶ Il compito di Responsabile Organizzativo del Servizio è affidato alla figura professionale del Coordinatore.

FINALITA'

- ▶ Il CSE è un Servizio territoriale che accoglie disabilità mentale, fisica e sensoriale la cui fragilità e gravità non sono comprese tra quelle riconducibili al sistema sanitario.
- ▶ Gli interventi offerti sono pertanto di tipo socio-educativo, finalizzati:
 - all'autonomia personale e sociale,
 - alla socializzazione,
 - al mantenimento dei livelli cognitivi espressivi e culturali,
 - a potenziare la partecipazione al proprio ambiente di vita, nell'intento di migliorare la qualità della vita e il benessere psicofisico dell'individuo.

OBIETTIVI

- ▶ L'obiettivo principale è quello di sviluppare competenze personali e promuovere la relazione attraverso il sostegno e l'accompagnamento alla crescita emotiva e affettiva.
- ▶ Il Servizio rivolge particolare attenzione all'osservazione e alla raccolta dei bisogni espressi dall'utenza per dare risposte efficaci che coinvolgano anche i diversi livelli di attivazione della rete (il Servizio Sociale di base, la Famiglia e le Associazioni del tempo libero).
- ▶ L'intento è quello di attivare interventi e percorsi differenziati per favorire tutte le forme di autonomia nel rispetto delle capacità di autodeterminazione di ognuno.

OBIETTIVI

- ▶ Sono garantiti progetti educativi individualizzati che consentono alla persona di acquisire:

COMPETENZE SOCIALI

- Muoversi autonomamente sul territorio
- Organizzazione del proprio tempo
- Cura di sé
- Capacità di intessere relazioni sociali
- Mantenere e/o acquisire il proprio ruolo nell'ambito familiare attraverso l'apprendimento di abilità specifiche (apparecchiare, riordinare, cucinare ecc...)
- Riconoscere le regole familiari e sociali.

OBIETTIVI

COMPETENZE OCCUPAZIONALI

- Potenziamento e sviluppo delle capacità cognitive
- Mantenimento delle capacità funzionali residue
- Riconoscimento e rispetto delle regole sociali.

CRESCITA EMOTIVO-AFFETTIVA

- Espressione del sé
- Crescita personale
- Sostegno emotivo.

DESTINATARI

- ▶ Persone con età maggiore di 18 anni la cui fragilità non sia compresa nell'area socio sanitaria.
- ▶ Persone da accompagnare o che hanno terminato l'iter previsto all'interno dei Servizi di Formazione all'Autonomia (SFA).
- ▶ Persone che hanno terminato l'iter formativo nei Corsi di Formazione Professionale.
- ▶ Non possono accedere al CSE persone con prevalenza di patologia psichiatrica o in situazione di dipendenza da sostanze.

INSERIMENTO

- ▶ L'inserimento al Servizio CSE avviene secondo le seguenti procedure:
- Il Comune di residenza, accolta la domanda della famiglia di inserimento in un Servizio diurno, la inoltra alla Gestione Associata dell'Ambito lecchese e contestualmente alla Gestione associata del proprio Ambito.
- Il Servizio di Aiuto all'Inclusione (SAI) di Lecco dispone l'osservazione orientativa finalizzata a valutare le caratteristiche della persona e il Servizio più idoneo a garantire un'adeguata offerta socio-educativa;
- Il SAI comunica gli esiti della valutazione alla Gestione Associata dell'Ambito di Lecco;
- A seguito della richiesta di inserimento l'équipe educativa procede ad un periodo di osservazione e valutazione di durata variabile, da concordare con la famiglia e il SAI.
- A seguito di tale valutazione la GeA e il SAI formulano una ipotesi di inserimento, da condividersi con il Servizio Sociale del Comune di residenza e con la Famiglia, e ne danno comunicazione alla GeA di riferimento territoriale.
- A seguito di un primo periodo di tre o quattro mesi, il Servizio incontra nuovamente il SAI e la famiglia per confermare il successo dell'inserimento.
- La permanenza della persona nel Servizio è costantemente monitorata dall'équipe educativa attraverso appropriati strumenti di osservazione e rilevazione, i cui dati sono condivisi periodicamente con la famiglia, l'utente stesso, l'Ente Inviante e gli eventuali Servizi Territoriali coinvolti a vario titolo nel progetto di vita.

DIMISSIONI

- ▶ La cessazione della frequenza del Servizio può essere richiesta dalla famiglia o dal Comune di residenza dell'utente.
- ▶ La richiesta deve pervenire in forma scritta al Coordinatore del CSE in modo da far decadere ogni impegno tra le parti coinvolte.
- ▶ Inoltre, il Comune di residenza provvederà ad avvisare allo stesso modo la Gestione Associata di Lecco e la propria.
- ▶ Qualora la situazione psicofisica dell'utente subisca cambiamenti significativi, è facoltà del CSE valutare la possibilità di dimissioni, operando anche nell'individuazione di servizi e modalità che rispondano in maniera più adeguata alle necessità dell'utente e della sua famiglia.

RETTA

- ▶ Le quote di compartecipazione finanziaria alle spese di funzionamento del CSE Casa Amica si distinguono in:
 - *Retta a carico dei Comuni*, definita dall'Assemblea Distrettuale dei Sindaci e comunicata dall'Azienda Consortile Retesalute al Comune di residenza dell'utente. Il costo è rispettivamente di euro 515/mese IVA esclusa per il tempo pieno e di euro 300/mese per il tempo parziale. In entrambi i casi la quota è versata per 11 mensilità.
 - *Retta a carico delle famiglie*, versata direttamente alla Cooperativa Casa Amica. L'Ufficio di Coordinamento dei Sindaci del Distretto di Lecco e le Assemblee dei Sindaci degli Ambiti distrettuali, a seguito della normativa ISEE e dell'approvazione del relativo regolamento provinciale, hanno determinato gli importi delle rette relative alla frequenza dei CSE e SFA del territorio provinciale. Le rette a carico delle famiglie sono quantificate in euro 100/mese IVA compresa per il tempo pieno ed euro 70/mese per il tempo parziale. Si ricorda che il costo del buono pasto e di eventuali servizi aggiuntivi non sono compresi nell'importo della retta.
 - *Quota mensa*, versata direttamente dalle famiglie alla Cooperativa Casa Amica. La quota è determinata dal costo di euro 5,23 + IVA 5%, per il numero di pasti consumati nel mese di riferimento, corrispondenti al costo pasto pagato al fornitore del servizio.
- ▶ Sia la retta mensile a carico dei Comuni che la retta mensile a carico dell'utenza si intendono fisse, indipendenti cioè dall'effettiva frequenza dell'utenza.

METODOLOGIA

- ▶ Il Servizio è basato su percorsi individualizzati al fine di consentire a ogni persona inserita di mantenere o raggiungere il maggior grado di obiettivi perseguibili.
- ▶ Per ogni Utente è predisposto annualmente un progetto educativo individualizzato (P.E.I.), soggetto a momenti intermedi di verifica e di eventuale riprogettazione.
- ▶ Copia della verifica e del nuovo progetto è spedita all'Ente Inviante (Comune di riferimento).
- ▶ L'organizzazione del Servizio prevede la partecipazione attiva della persona e della sua famiglia al percorso socioeducativo stabilito nel progetto individualizzato.

ORGANIZZAZIONE

- ▶ Il Servizio si articola su diverse aree di intervento, modulate in base alle esigenze, capacità e inclinazioni di ciascuno.
- ▶ Di seguito si stila un elenco delle principali aree di intervento del Servizio.

Area delle competenze individuali

- *Obiettivo generale:* valutare e implementare le competenze necessarie alla cura di sé stessi e dei propri oggetti personali.
- *Attività proposte:* cura e igiene personale, cura dell'ambiente di lavoro, gestione del proprio armadietto e degli oggetti personali.

Area delle competenze sociali

- *Obiettivo generale:* valutare e implementare le abilità funzionali alla vita quotidiana al fine di ottenere un miglioramento della qualità della vita delle persone inserite.
- *Attività proposte:* acquisti, uscite nel territorio, attività didattiche in biblioteca o in collaborazione con enti esterni.

Area delle autonomie e delle abilità integranti

- *Obiettivo generale:* valutare e implementare le abilità necessarie per gestire in maniera il più autonoma possibile spazi di vita quotidiana domestica.
- *Attività proposte:* cura degli ambienti, utilizzo di elettrodomestici, spesa.

ORGANIZZAZIONE

Area psicomotoria

- *Obiettivo generale:* favorire il benessere psico-fisico attraverso l'instaurazione di un rapporto positivo e consapevole con la propria corporeità, concorrendo così alla crescita della propria identità.
- *Attività proposte:* camminate tematiche, gioco motorio, piscina, danzaterapia.

Area cognitiva

- *Obiettivo generale:* valutare, mantenere e implementare il livello culturale raggiunto dal soggetto e acquisire strategie funzionali ad affrontare situazioni problematiche.
- *Attività proposte:* scrittura, lettura ad alta voce, informatica, diario personale, mercato.

Area emotivo-relazionale

- *Obiettivo generale:* instaurare e mantenere relazioni significative con i pari e con le figure di riferimento, tollerare le frustrazioni e interagire in modo positivo ed efficace con gli altri.
- *Attività proposte:* laboratorio musicale, momenti di apertura al pubblico (gite, feste, mercatini, ecc.), momenti destrutturati in gruppo, visione di filmati a tema.

ORGANIZZAZIONE

Area operativa

- *Obiettivo generale:* valutare e implementare le abilità funzionali, favorire l'acquisizione dei prerequisiti necessari per l'avvio di percorsi formativi esterni, che potrebbero consentire all'utente di agire ruoli lavorativi responsabili.
- *Attività proposte:* sale nostrum, giardinaggio, orto, serra, sapone, carta riciclata, prodotti naturali, oggetti in resina, cera, olio aromatizzato.

Area espressiva

- *Obiettivo generale:* espressione della propria identità e dei propri bisogni ed interessi.
- *Attività proposte:* laboratorio di cera, attività di decoro, animazione musicale, mandala, disegno libero, Arteterapia, collage, manipolazione di diversi materiali, fotografia, danzaterapia.

► *Collaborazioni esterne e progetti integrati*

Il Servizio CSE Casa Amica si apre a esperienze di scambio e collaborazione con realtà simili alla propria e con Servizi di rilievo sociale (scuole del territorio, CSE e CDD del territorio, Comunità residenziale "Il Granaio", Osservatorio Astronomico INAlF Brera - Merate).

ARTICOLAZIONE

► *L' équipe educativa*

È composta dal Coordinatore e dagli Educatori, si riunisce settimanalmente per due ore, dalle ore 14:30 alle ore 16:30 del venerdì. Assume una rilevanza primaria per la condivisione progettuale, il monitoraggio e la verifica dei risultati. Assicura la globalità dell'intervento educativo individualizzato e la coerenza con il progetto generale di struttura.

► *Il Coordinatore*

Ha la responsabilità dell'organizzazione interna del Servizio, dell'intervento educativo contenuto nel piano delle attività e nelle programmazioni annuali elaborate d'intesa con gli Educatori.

Ha il compito di monitoraggio e verifica:

- delle attività e dei percorsi educativi
- della produzione di documentazione e/o comunicazioni
- di attivazione di corsi di aggiornamento o di formazione
- di raccordo e integrazione con i servizi territoriali.

Ha funzioni di referente nei confronti dell'Azienda Consortile Retesalute e si occupa di mantenere i rapporti con le famiglie.

ARTICOLAZIONE

► *Gli Educatori*

Assicurano le funzioni educative attraverso:

- progettazione d'interventi educativi finalizzati;
 - organizzazione e gestione di attività di laboratorio, di attività di gruppo ed individuali;
 - relazioni significative con gli utenti.
-
- L'équipe del CSE può essere arricchita da altre professionalità di supporto e d'integrazione operativa quali volontari debitamente formati e tirocinanti provenienti da percorsi scolastici in materie psico/socio/pedagogiche.

FORMAZIONE

- ▶ L'impegno dell'Ente Gestore è quello di proporre una formazione attenta alle esigenze concrete degli operatori in relazione alle problematiche espresse dalla tipologia d'utenza presente nel Servizio.
- ▶ L'elaborazione del piano è di conseguenza costituita da un percorso costruttivo e condiviso, nel quale gli operatori sono direttamente chiamati a rivolgere l'attenzione su specifiche aree di interesse e farsi quindi promotori di tematiche su cui fare formazione.
- ▶ In questo modo la formazione diventa lo strumento migliore per rafforzare e sostenere la professionalità in un continuo percorso di crescita personale.

APERTURA

- ▶ Il servizio è aperto 47 settimane l'anno dal lunedì al giovedì dalle ore 8:30 alle ore 16:00, e il venerdì dalle 8:30 alle 14:30, fatti salvi i giorni festivi.
- ▶ Il calendario con l'indicazione precisa dei periodi di chiusura è distribuito all'inizio di ogni anno formativo.
- ▶ Il pranzo è consumato presso la sede in un locale appropriato. Il pasto è portato e fornito in porzioni monodose da una ditta esterna.
- ▶ La Cooperativa Sociale Casa Amica non fornisce il trasporto agli utenti per raggiungere la sede del Servizio o per tornare alla propria abitazione.
- ▶ Alla sede del Servizio si accede attraverso l'ingresso principale situato in via Campi numero 64/66.
- ▶ Il Servizio Amministrativo, situato all'ingresso dello stabile, è a disposizione per tutte le informazioni riguardanti il Servizio e le altre attività della Cooperativa.

APERTURA

► L'organizzazione della giornata è articolata nel modo seguente:

- ore 8:30 - 9:00 accoglienza
- ore 9:00 - 10:30 laboratorio
- ore 10:30 - 10:45 pausa
- ore 10:45 - 12:30 laboratorio
- ore 12:30 - 13:30 pranzo
- ore 13:30 - 14.00 igiene personale e rilassamento
- ore 14.00 - 15:30 laboratorio
- ore 15:30 - 16.00 saluti e uscita

QUALITA'

- ▶ Il Servizio CSE Casa Amica s'impegna al raggiungimento degli standard di qualità secondo un processo dinamico e continuo di progettazione e monitoraggio del lavoro svolto.
- ▶ Il Servizio CSE Casa Amica ha individuato in via prioritaria i seguenti fattori della qualità su cui fissare i relativi standard:
 - Il *benessere dell'individuo* attraverso l'attenzione alla sua unicità e globalità: l'azione educativa è innanzitutto rivolta all'osservazione, all'ascolto e all'individuazione di obiettivi che favoriscano il cambiamento e la promozione sociale.
 - La *famiglia* come risorsa, soggetto primario e ambito di riferimento unitario del progetto educativo dell'utente. Sarà impegno dell'équipe educativa costruire e mantenere nel tempo il rapporto di collaborazione con la famiglia per il perseguimento del benessere dell'individuo.
 - Il *territorio* come ambiente in cui si manifestano gli interventi, poiché è di fondamentale importanza la strutturazione di una fitta rete di integrazione progettuale e educativa: ambienti di lavoro, scuole e luoghi di aggregazione e del tempo libero sono spazi reali di vita per crescere e sviluppare le capacità individuali.

RILEVAZIONE

- ▶ Il Servizio CSE Casa Amica ritiene fondamentale rilevare il grado di soddisfazione dei familiari e degli operatori attraverso la somministrazione di questionari al fine di raccogliere informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti agli utenti.
- ▶ Le schede di rilevazione della qualità possono essere inoltrate in forma anonima, depositandole nella cassetta apposita o, in alternativa, consegnandole direttamente al Coordinatore.
- ▶ È inoltre prevista una Scheda Reclamo/Apprezzamento messa a disposizione dei familiari.
- ▶ È possibile svolgere visite guidate alla struttura previo appuntamento con il Responsabile.

