



CARTA DEI SERVIZI

C.S.E. L'ARCA (CUDES: 322048299)

Autorizzazione al funzionamento con verbale di post CPE del 21/11/2013

**Il Presidente e
Legale Rappresentante**

Thomas Moro

**La Responsabile dei
Servizi Educativi**

Rossella Marcello

**La Responsabile
Amministrativa**

Maria Rina Vanini

L'ARCA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

I N F O R M A Z I O N I

L'ARCA
Società Cooperativa Sociale

Sede operativa e legale
VIA MONTE NERO N.38
21049, TRADATE (VA)

C.F. / P. IVA
02990820124

Orari di apertura
LUN. - VEN. dalle 9 alle 16 (Struttura)
LUN. - VEN. dalle 8.30 alle 12.30 (Segreteria)

Contatti
Segreteria: 0331.386942 | 345.4115968 | segreteria@cooplarca.org
Responsabile S. Educativi: 337.1062955 | marcello.rossella@cooplarca.org
Responsabile Amministrativa: vanini.mari@cooplarca.org

Raggiungibilità
Auto: Tradate - Zona campo sportivo comunale
Treno: FNM, fermata Tradate o Abbiate Guazzone
(c.a. 1 km a piedi dalla struttura)

INDICE DEGLI ARGOMENTI

1. PRESENTAZIONE
 - a. Che cos'è la Carta dei Servizi
 - b. Breve inquadramento storico del servizio
 - c. Missione dell'organizzazione e valori a cui si ispira
 - d. Il C.S.E. L'Arca: definizione dell'unità d'offerta e dei destinatari
 - e. Finalità del servizio
 - f. Autorizzazione al funzionamento
2. SCHEDA DESCRITTIVA DELLA STRUTTURA C.S.E. L'ARCA
 - a. Ubicazione
 - b. Destinatari
 - c. Orario di funzionamento e frequenza dell'unità di offerta
 - d. Descrizione degli spazi
 - e. Servizio di ristorazione
 - f. Servizio di trasporto
3. SCHEDA AMMINISTRATIVA
 - a. Proprietario della struttura
 - b. Ente gestore
 - c. Visite guidate alla struttura
 - d. Modalità di ammissione
 - e. Accoglienza dell'utente al C.S.E. L'Arca
 - f. Documenti richiesti per l'ammissione
 - g. Contratto di ingresso
 - h. Lista d'attesa
 - i. Modalità di dimissione
 - j. Documenti richiesti per la dimissione
 - k. Costi
 - l. Assenze prolungate
 - m. Regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus covid-19 nell'ambiente di lavoro
4. UNITÀ DI OFFERTA SOCIO-SANITARIA
 - a. Operatori e qualifica
 - b. Progetto educativo individuale (P.E.I.)
 - c. Strumenti operativi utilizzati (Fascicolo Personale)
 - d. Giornata tipo
 - e. Attività
 - f. Attività di coordinamento
 - g. Rapporti con le famiglie: consulenza psicopedagogica, clinica e lavoro di rete
 - h. Comunicazione con le famiglie
5. SCHEDA RETI ESTERNE
 - a. Tirocini
 - b. Volontari
6. SCHEDA ORGANIZATIVA DEL SERVIZIO
 - a. Formazioni del personale
 - b. Riunioni di équipe
 - c. Rilevazione del grado di soddisfazione (*Customer satisfaction*)
 - d. Gestione reclami, lamentele, suggerimenti
 - e. Accesso alla documentazione socio-sanitaria
 - f. Sistema informativo
 - g. Assicurazioni
 - h. Certificazioni
 - i. Riservatezza

1. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale vengono fornite tutte le informazioni relative al C.S.E. L'Arca in una logica di trasparenza ed in ottemperanza alle vigenti normative. Essa ha le seguenti finalità:

- Fornire ai cittadini informazioni chiare sul servizio
- Informare sulle procedure per accedere al servizio
- Indicare l'organizzazione del servizio e le modalità di erogazione delle prestazioni, comprese le tipologie di rette applicate e il dettaglio degli eventuali costi aggiuntivi.

La Carta dei servizi viene consegnata a tutti gli ospiti frequentanti e ad ogni nuovo iscritto, all'atto dell'accettazione da parte dell'ente gestore della richiesta di ammissione.

Ogni aggiornamento relativo al presente documento verrà pubblicato sul sito web www.cooplarca.org.

BREVE INQUADRAMENTO STORICO DEL SERVIZIO

L'Arca Società Cooperativa Sociale nasce dall'omonima Associazione di genitori di ragazzi disabili del Seprio, costituita nel 1989 a Tradate, grazie all'impegno del dottor Renzo Imperiali e di un gruppo di genitori di persone con disabilità. Nel corso degli anni, la crescita del servizio è stata luminosa e costante, fino a raggiungere un ruolo chiave sul territorio: nel 2007 in seno all'associazione (a tutt'oggi attiva in campo promozionale), viene costituita la cooperativa, ente di tipo A che, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi (Centro Diurno Disabili, Centro Socio - Educativo, Assistenza Domiciliare e Scolastica e Interventi Riabilitativi/Misura B1), persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale.

Gli utenti che usufruiscono della nostra esperienza sono oltre 50, provenienti da una trentina di comuni diversi appartenenti alle province di Varese e Como.

MISSIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E VALORI A CUI SI ISPIRA

La *mission* dell'organizzazione e i valori cui si ispira fanno riferimento alla cornice della Qualità della Vita. In linea con la visione proposta da questo modello, ogni progetto di presa in carico viene declinato attraverso metodologie e strumenti propri delle scienze cognitivo-comportamentali e psico-educative. L'Arca Società Cooperativa Sociale si impegna ad osservare e adottare i principi della Convenzione Internazionale sui Diritti delle Persone con Disabilità, applicando le norme della stessa nei regolamenti, nelle politiche e nei servizi di propria competenza per promuovere, proteggere e assicurare il pieno ed eguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità.

I principi generali della presente Convenzione sono:

- Il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale - compresa la libertà di compiere le proprie scelte - e l'indipendenza delle persone;
- La non - discriminazione;
- La piena ed effettiva partecipazione ed inclusione all'interno della società;
- Il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- La parità di opportunità;

- L'accessibilità;
- La parità tra uomini e donne;
- Il rispetto per lo sviluppo delle capacità dei bambini con disabilità e il rispetto per gli stessi a preservare la propria identità.

IL C.S.E. L'ARCA: DEFINIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA E DESTINATARI

Il Centro Socio Educativo L'Arca è un servizio diurno destinato all'accoglienza di bambini e ragazzi dai 6 anni in su con disabilità grave. In riferimento alla delibera della Giunta Regionale (Regione Lombardia) n. VII/20763 del 16 febbraio 2005 il C.S.E. L'Arca è stato organizzato come struttura diurna polivalente; tale scelta permette al servizio di rispondere anche a quei bisogni riconducibili al sistema socio sanitario (supporto educativo ed assistenziale personalizzato).

I minori di età possono essere accolti solo in presenza contestuale delle seguenti tre condizioni:

- Specifica richiesta del genitore o del tutore / amministratore di sostegno;
- Valutazione della necessità di interventi di lungo assistenza da parte dell'ATS di residenza o dal servizio dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento;
- Disponibilità dell'ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il C.S.E. L'Arca opera con le seguenti finalità:

- Mantenere e sviluppare le capacità residue e le potenzialità, latenti e manifeste, di ogni utente, accrescendone il più possibile il benessere psico-fisico;
- Favorire l'acquisizione di una maggiore autonomia personale;
- Stimolare i processi affettivi e relazionali affinché venga favorita l'integrazione sociale;
- Dare un aiuto concreto alle famiglie, alle scuole ed alle persone che nel quotidiano si relazionano con i portatori di handicap tramite un costante supporto psicopedagogico.

A prescindere dagli obiettivi specificati nei progetti individuali, per ogni utente è effettuato un lavoro continuo, in situazioni strutturate e non, di inclusione sociale e di sostegno delle relazioni interpersonali. I progetti individualizzati stilati vengono sempre condivisi con le figure genitoriali o con il tutore legale dell'ospite.

AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E INDICAZIONE DEI POSTI ABILITATI

L'unità d'offerta C.S.E. L'Arca ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento come Centro Socio Educativo dalla A.T.S. di competenza il 21 novembre 2013 con verbale di post C.P.E. per 20 posti.

Il soggetto gestore mette a disposizione i suddetti posti autorizzati.

2. SCHEDA DESCRITTIVA DELLA STRUTTURA C.S.E. L'ARCA

UBICAZIONE

Il C.S.E. L'Arca si trova al piano primo dello stabile comunale di via Monte Nero 38 a Tradate (VA).

DESTINATARI

Il C.S.E. L'Arca è una struttura adibita all'accoglienza di bambini e ragazzi portatori di disabilità psicofisica e/o affetti da diverse sindromi e patologie (fisiche, cognitive e relazionali), con compromissioni di grado medio, grave e gravissimo e di età compresa tra i 6 e i 18 anni. Il servizio si riserva la possibilità di inserimento di minori previa autorizzazione dell'UONPIA del territorio e dell'Agenzia di Tutela della Salute di competenza.

L'utenza che accogliamo arriva ad un numero massimo di 20 soggetti complessivi.

ORARIO DI FUNZIONAMENTO E FREQUENZA DELL'UNITÀ DI OFFERTA

La struttura è aperta per 5 giorni settimanali, dal lunedì al venerdì dalle ore 09 alle ore 16, per un massimo di 49 settimane annue. È prevista una chiusura per le vacanze estive di 2 settimane nel corso dell'anno e una chiusura per le festività natalizie di 1 settimana all'anno.

Lo standard di personale previsto dalla normativa specifica è basato sui 5 giorni di apertura. Pertanto, in caso di apertura su più giornate settimanali, lo standard di personale verrà aumentato proporzionalmente.

La frequenza al centro viene proposta agli utenti sotto forma di pacchetti orari, che rappresentano il monte ore settimanale di presenza presso la nostra struttura. Le opzioni presentate permettono di adattarsi al meglio alle esigenze di ciascun utente (full-time, part-time verticale e/o part-time orizzontale). Di seguito vengono proposte delle possibili soluzioni:

- **35 ore** settimanali: il tempo pieno, pensato per chi ha assolto l'obbligo scolastico o per gli utenti indicati dalle figure di competenza come "non scolarizzabili"; dalle 9 alle 16, dal lunedì al venerdì.
- **28 ore** settimanali: pensato per chi non tutti i giorni frequenta la scuola: considerando l'orario di apertura del centro, dalle 9.00 alle 16.00, si ottiene dalla combinazione adeguata e funzionale per ciascun utente di mattine (9.00 - 12.30), pomeriggi (13.30 - 17.00) e giornate intere (9.00 - 16.00).
- **21 ore** settimanali: per gli utenti che hanno un inserimento parziale a scuola; copre 3 giorni interi dalle 09.00 alle 16.00.
- **20 ore** settimanali: per i bambini e i ragazzi che frequentano quotidianamente ed in maniera funzionale la scuola e che si vedono impegnati anche alcuni pomeriggi durante la settimana in attività esterne al centro: dalle 12.00 alle 16.00 per 5 giorni alla settimana.

DESCRIZIONE DEGLI SPAZI

Il C.S.E. L'Arca risponde alla richiesta dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche. L'accesso alla struttura è facilmente individuabile con apposita segnaletica, visibile anche a distanza e di facile comprensione.

Lo spazio interno del C.S.E. L'Arca (pari a una superficie coperta di circa 340 mq) è così suddiviso:

- Piano terra:
 - o Uffici: 1 ufficio con funzione amministrative e di segreteria condiviso con l'unità di offerta socio-sanitaria C.D.D. L'Arca;
 - o Locale per attività infermieristica, condiviso con l'unità di offerta socio-sanitaria C.D.D. L'Arca;
 - o Locale bagno dotato di attrezzatura idonea per il personale con annesso spogliatoio e condiviso con l'unità di offerta socio-sanitaria C.D.D. L'Arca.
- Piano seminterrato (a cui si accede tramite una rampa di scale dotata di apposito servoscala):

- 1 spazio di accesso individuato per il personale che dovrà effettuare la procedura di vestizione e svestizione. Tale spazio è la zona individuata come “Area Covid-19” ed è l’unico punto d’ingresso e di uscita riservato esclusivamente ad operatori e collaboratori;
- 1 palestra molto ampia (80 mq. circa) e attrezzata per l’attività psicomotoria e condivisa con l’unità di offerta socio-sanitaria C.D.D. L’Arca;
- 1 bagno per il personale condiviso con l’unità di offerta socio-sanitaria C.D.D. L’Arca;
- Locali di servizio (ripostiglio e magazzino) condivisi con l’unità di offerta socio-sanitaria C.D.D. L’Arca.
- Piano rialzato (a cui si accede tramite una rampa di scale dotata di apposito servo-scala):
 - 3 servizi igienici per gli ospiti dotati di attrezzatura idonea e di zona lettino per l’assistenza sanitaria;
 - Zona morbida adibita all’accoglienza.
- Primo piano (a cui si accede tramite una rampa di scale dotata di apposito servo-scala):
 - Ufficio per il coordinatore del servizio;
 - Locali polifunzionali per le attività: 1 aula utilizzata come laboratorio artistico-artigianale e per attività sensoriali, 1 aula per il rilassamento e attrezzata per le sedute di C.A.A., 1 aula adibita per i colloqui;
 - Locale attività motoria: 1 aula adibita per attività motoria e attività sensoriali;
 - Locale open space: 1 salone molto grande che rispetta le norme igienico – sanitarie, utilizzato per il momento del pranzo;
 - Spazio per lo smistamento dei contenitori del pranzo.

L’accesso al C.S.E. L’Arca è fruibile con una rampa di scale dotata di servo scala esterno. I ragazzi con disabilità di tipo motorio hanno inoltre la possibilità di accedere al piano rialzato e al primo piano utilizzando un servo scala interno.

All’esterno, il Centro dispone di un cortile con accesso riservato.

Confinante vi è un’area comunale dotata di parco giochi, campo da basket, campo da volley, campo da calcio e una piccola pista di atletica in asfalto.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è attivato mediante un contratto di fornitura con una società, regolarmente certificata e controllata dall’A.T.S., che prepara e consegna quotidianamente i pasti presso il Centro secondo menù stagionali predefiniti e garantendo agli ospiti che ne avessero bisogno diete speciali sulla base di regolari certificazioni mediche.

SERVIZIO DI TRASPORTO

Dal gennaio 2009 è stato attivato il servizio di accompagnamento degli ospiti dall’abitazione al Centro Socio Educativo e ritorno. Il trasporto viene effettuato con un automezzo di proprietà della cooperativa idoneo ed appositamente attrezzato. Si garantisce la massima sicurezza per i ragazzi durante il viaggio. Per usufruire del servizio bisogna presentare formale richiesta in segreteria. Nel caso di raggiungimento di capienza massima si provvede a stilare una lista d’attesa. Il servizio è a pagamento.

3. SCHEDA AMMINISTRATIVA

PROPRIETARIO DELLA STRUTTURA

Proprietario della struttura in cui è attivo il C.S.E. L'Arca è il Comune di Tradate.

ENTE GESTORE

Il soggetto gestore è L'Arca Società Cooperativa Sociale, con sede legale e sede operativa situate presso il Centro stesso, in via Monte Nero 38 a Tradate (VA). Il personale è in toto dipendente della cooperativa.

VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA

È possibile effettuare visite all'unità d'offerta socio-sanitaria da parte di utenti potenziali e dei loro familiari, comunicando la richiesta direttamente alla Responsabile dei Servizi Educativi che guiderà gli interessati all'interno delle strutture.

MODALITÀ DI AMMISSIONE

L'inserimento di un nuovo ospite presso il C.S.E. L'Arca è subordinato all'effettiva disponibilità di posti liberi. Nel caso di indisponibilità di posti per l'inserimento immediato, il nominativo della persona disabile verrà collocato in un'apposita lista di attesa.

Per i residenti nel Comune di Tradate, le ammissioni sono proposte dal Servizio Sociale per essere successivamente valutate dall'équipe multidisciplinare del C.S.E. L'Arca.

Qui di seguito viene riportata la modalità di ammissione e la procedura interna definita per la presa in carico di nuovi ospiti. Gli ingressi vengono programmati in base all'ordine temporale di richiesta.

Tab. 1, PROCEDURA DI PRESA IN CARICO ED INSERIMENTO

Fase	Descrizione dell'intervento
Presenza visione della richiesta di inserimento da parte della famiglia (o tutore legale) unita dal parere favorevole della figura clinica (se minori).	Compilazione da parte dei familiari del modulo di richiesta di inserimento.
Primo colloquio di conoscenza.	Colloquio preliminare con i familiari. Si concorda il giorno, l'ora e la sede dei momenti di osservazione e valutazione dell'utente.
Organizzazione di 2 mezze giornate più 1 giornata con pranzo come momento di osservazione e di conoscenza.	a) Presentazione della figura dell'operatore che affiancherà l'utente durante i momenti di conoscenza; b) Inserimento dell'utente nel servizio in attività ludiche.
Valutazione da parte dell'équipe multidisciplinare del possibile inserimento.	Accertamento l'adeguatezza delle caratteristiche della persona in équipe multidisciplinare.

La Responsabile dei Servizi educativi Dott.ssa Rossella Marcello è la figura nominata per accordarsi con la famiglia e programmare le fasi di inserimento. In condivisione con il coordinatore del Servizio di competenza, ha il compito di individuare l'educatore che si prenderà cura dell'ospite in questa fase di passaggio e di affiancare la famiglia in questo percorso, garantendo un adeguato supporto relazionale e fornendo le opportune indicazioni amministrative.

ACCOGLIENZA DELL'UTENTE AL C.S.E. L'ARCA

Accertata l'adeguatezza delle caratteristiche della persona rispetto al servizio proposto e la disponibilità di posti, si procede alla presa in carico dell'utente da parte del Centro.

L'inserimento è un momento che richiede attenzione e viene attuato in modo graduale e nel rispetto di un iter particolare:

- La Responsabile dei servizi Educativi incontra la famiglia per un colloquio preliminare, eventualmente con la presenza dell'assistente sociale e con il Servizio Specialistico che ha seguito l'ospite fino a quel momento, per predisporre un piano graduale di inserimento;
- Si procede intanto alla raccolta delle informazioni di tipo socio-sanitario per la compilazione della cartella del nuovo utente e per la strutturazione del FaSas;
- Si condivide con i familiari la presente Carta dei Servizi, integrando, chiarendo e cercando di sciogliere ogni eventuale dubbio sul funzionamento della struttura;
- Il coordinatore del Servizio illustra ai famigliari il contratto di ingresso e provvede alla sottoscrizione delle parti in collaborazione con la segreteria;
- Entro 30 giorni dall'inserimento, il coordinatore del C.S.E. L'Arca provvederà a stilare il Progetto Individualizzato Provvisorio, definendo i primi obiettivi educativi e riabilitativi;
- Successivamente, verrà nominato l'educatore di riferimento dell'ospite che provvederà a valutare il profilo funzionale ed a stilare il Progetto Individualizzato.

DOCUMENTI RICHIESTI PER L'AMMISSIONE

La domanda di ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti:

- Fotocopia della tessera S.S.N.;
- Fotocopia carta di identità e codice fiscale;
- Fotocopia della dichiarazione di accertamento d'invalidità rilasciata dalla competente commissione sanitaria;
- Fotocopia della diagnosi funzionale più recente stilata dalla figura clinica di riferimento;
- Fotocopia del decreto di nomina del tutore / amministratore di sostegno;
- Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili;
- Firma della dichiarazione di consenso al trattamento dei dati;
- Eventuale fotocopia del permesso di soggiorno;

Si richiede, inoltre, la seguente documentazione socio-sanitaria:

- Fotocopie di certificazioni e documenti contenenti informazioni relative alla storia clinica;
- Fotocopie di certificazioni e documenti contenenti informazioni scolastica;
- Nel caso fosse prevista l'assunzione di farmaci nelle ore di frequenza al Centro è indispensabile produrre:
 - o Una certificazione medica con indicata l'esatta prescrizione della terapia farmacologica, della posologia e degli orari di somministrazione;
 - o L'autorizzazione scritta del familiare alla somministrazione del farmaco;

- Indicazioni del medico per diete speciali, allergie, intolleranze;
- Nel caso fosse prevista la fisioterapia, si richiede fotocopia della prescrizione del fisiatra da rinnovare annualmente.

Tutti i documenti saranno conservati presso la sede dei C.S.E. L'Arca e andranno a completare il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) di ogni ospite.

Tutti gli ospiti della nostra struttura sono coperti da adeguata assicurazione di responsabilità civile con la compagnia Helvetia. L'assicurazione copre anche fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia e vi è assenza di franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

CONTRATTO DI INGRESSO

Il contratto d'ingresso viene introdotto dalla L.R. n.3/2008 che all'art. 8 stabilisce che: "La Giunta Regionale al fine di assicurare uniformi modalità di ingresso alle unità d'offerta sociosanitarie accreditate, definisce i contenuti essenziali dei relativi contratti di accesso, anche mediante l'adozione di schemi tipo."

Per la stipula del contratto di ingresso si adotta lo schema-tipo di cui alla Dgr n.1185/2013.

LISTA D'ATTESA

A seguito della fase di conoscenza e osservazione, in caso di valutazione positiva ma con l'impossibilità di inserimento causa raggiungimento di capienza massima degli ospiti, la Responsabile dei Servizi Educativi provvede a stilare una lista d'attesa. Per la formazione della lista d'attesa si tiene conto della data di consegna della domanda di inserimento. La stessa viene aggiornata annualmente.

I tempi di attesa stimati per la soddisfazione della richiesta di ingresso dipendono direttamente dalla disponibilità di posti all'interno del servizio. Considerando che le dimissioni degli ospiti in carico non sono prevedibili e che i progetti in atto prevedono l'erogazione di prestazioni su lungo periodo, non è possibile quantificare un tempo medio di attesa.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

Nel caso in cui il progetto individuale avesse esaurito la sua validità e si imponesse la necessità di predisporre un nuovo e più funzionale piano di intervento, l'équipe multidisciplinare - dopo essersi confrontata con la famiglia o con il tutore legale e in accordo con il referente sanitario - può proporre la dimissione dell'ospite. Possono altresì essere previste sospensioni o modifiche dell'orario di frequenza se si dovesse verificare una situazione di particolare disagio per l'utente o un drastico peggioramento delle sue condizioni di salute.

La richiesta di dimissione potrebbe essere inoltrata nel caso non venissero rispettate in modo continuativo le norme di frequenza necessarie alla realizzazione degli obiettivi riportati dal Progetto Individualizzato.

In qualsiasi caso, la valutazione di dimissione deve essere espressa dall'équipe multidisciplinare mediante una dettagliata relazione tecnica che ne motivi la proposta e deve essere firmata dalla Responsabile dei Servizi Educativi.

DOCUMENTI RICHIESTI PER LA DIMISSIONE

Nel caso in cui le dimissioni siano proposte dalla struttura per ragioni di carattere sanitario o perché il progetto educativo ha esaurito la sua validità d'intervento, la lettera di dimissione dal Centro dovrà essere corredata da dettagliata relazione tecnica dell'équipe educativa.

In caso di trasferimento presso altra struttura sanitaria è necessario far pervenire al Centro e ai Servizi Sociali del Comune di residenza dell'utente la comunicazione della cessata frequenza presso la struttura allegando una autocertificazione della famiglia o del tutore legale.

In caso di decesso o di malattia, è necessario far pervenire al Centro e ai Servizi Sociali del Comune di residenza dell'utente la comunicazione della cessata frequenza presso la struttura allegando adeguata documentazione medica.

COSTI

La convenzione che regola la frequenza dell'utente presso il nostro Centro viene di norma stipulata *ad personam* con i vari Comuni di residenza delle persone prese in carico: ogni Comune, sulla base delle normative in vigore e delle direttive espresse nel proprio Regolamento interno, stabilisce la misura e le modalità con le quali richiedere alla famiglia dell'utente eventuali compartecipazioni al costo.

I contratti possono essere stipulati anche direttamente con la famiglia che, in questo caso, si fa carico interamente della spesa.

A titolo esemplificativo, sono di seguito riportate alcune delle rette applicate.

Tab. 2, RETTE DI FREQUENZA - SCHEMA INDICATIVO

Pacchetto orario settimanale	Quota sociale (importo in €/anno)
35 ore	15.900 + IVA al 5%
28 ore	13.356 + IVA al 5%
21 ore	11.130 + IVA al 5%
20 ore	10.600 + IVA al 5%

Il costo del pasto giornaliero è di € 4,70 + IVA al 5% addebitato all'effettivo consumo sulla base della convenzione stipulata.

ASSENZE PROLUNGATE

Dopo 3 mesi di assenza continuativa dal Centro senza giustificazione l'utente perderà il suo diritto di frequenza e il posto da lui occupato all'interno della struttura sarà ritenuto libero per favorire l'inserimento di eventuali nuovi ospiti, secondo la lista di attesa.

REGOLAMENTAZIONE DELLE MISURE PER IL CONTRASTO E IL CONTENIMENTO DELLA DIFFUSIONE DEL VIRUS COVID-19 NELL'AMBIENTE DI LAVORO

Nel pieno dell'emergenza sanitaria e con riferimento alle diverse richieste provenienti dal territorio, fatti salvi tutti gli obblighi previsti dalle disposizioni emanate per il contenimento del virus covid-19, L'Arca Società Cooperativa Sociale - in raccordo con i diversi livelli istituzionali di riferimento - dispone di tutti i necessari supporti e si attiene alle indicazioni date dai numerosi

documenti di prevenzione sanitaria approvati dall'Istituto Superiore di Sanità e dalla Regione Lombardia. In tale contesto L'Arca adotta il *Protocollo di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus SARS-CoV-2* all'interno dei propri luoghi di lavoro, per tutelare la salute di tutto il personale operante, degli utenti fruitori dei servizi e dei collaboratori presenti all'interno dell'ente e garantire la salubrità dell'ambiente di lavoro.

In tale contesto, è nominata Responsabile Covid de L'Arca la Dott.ssa Diana Colombo ed è costituito in azienda un Comitato per l'applicazione e la verifica delle regole del protocollo di regolamentazione con la partecipazione di Responsabile Covid, R.S.P.P., medico del lavoro e R.L.S..

4. UNITÀ DI OFFERTA SOCIO-SANITARIA

OPERATORI E QUALIFICA

Il C.S.E. L'Arca assicura il rispetto dei requisiti organizzativi previsti dalla vigente normativa regionale DGR n. VII/20763 del 16 Febbraio 2005.

Al fine di rispondere in maniera adeguata ai bisogni degli ospiti, il Centro si avvale delle seguenti figure professionali (riconoscibili in ogni momento grazie al cartellino di riconoscimento):

- Responsabile Servizi Educativi;
- Coordinatori;
- Educatori con titolo;
- Operatori socio-assistenziali;
- Infermiera (se necessario);
- Referente Clinico;
- Operatori di Comunicazione Aumentativa Alternativa;
- Responsabile Amministrativa;
- Direttore;
- Addetto alla comunicazione;
- Progettista;
- Personale addetto ai servizi generali (amministrativi, ausiliari delle pulizie);
- Consulente psico-pedagogico.

Tutti gli operatori devono avere le qualifiche standard documentate dal titolo di studio.

Le diverse figure professionali hanno come momento di incontro l'equipe settimanale, in cui vengono definite le modalità di intervento.

L'infermiera è nominata per la corretta conservazione, somministrazione, smaltimento dei farmaci e dei materiali a scadenza.

PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE (P.E.I.)

Per ogni utente viene stilato un Progetto Educativo Individuale; esso è lo strumento principale per la strutturazione di tutti gli interventi educativi e socio-assistenziali realizzati durante l'orario di permanenza presso il C.S.E. L'Arca.

Il Progetto Educativo Individuale definisce un percorso scandito da obiettivi, metodologie, tempi e verifiche al fine di migliorare le abilità della singola persona, la sua autodeterminazione e indipendenza nel pieno rispetto della sua Qualità di vita. La rivalutazione del P.E.I. si svolge ogni qualvolta si renda necessario e comunque con una periodicità non superiore a 12 mesi.

STRUMENTI OPERATIVI UTILIZZATI

Il fascicolo personale è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'assistito.

Esso si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati ed attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dall'unità d'offerta. Le figure professionali coinvolte accedono alla compilazione della documentazione sociosanitaria cartacea e digitale.

Tutta la documentazione cartacea viene firmata e datata dall'operatore che la produce.

Esiste nel registro delle firme degli operatori un siglatario per l'individuazione delle sigle che corrispondono alle firme degli operatori.

I Fascicoli personali sono regolarmente conservati in apposito mobile con lucchetto.

GIORNATA TIPO

La giornata tipo degli ospiti del C.S.E. L'Arca prevede la seguente traccia:

Ore 09.00	Accoglienza
Ore 09.30	Attività educative/ assistenziali strutturate
Ore 10.20	Merenda
Ore 10.45	Attività educative/ assistenziali strutturate
Ore 12.30	Pranzo
Ore 13.30	Igiene personale, cura del sé
Ore 14.00	Momento comune di socializzazione
Ore 14.30	Attività educative/riabilitative/assistenziali strutturate
Ore 16.00	Congedo

Le attività sono definite annualmente nel Progetto Educativo Individuale.

ATTIVITÀ

Le attività socio-educative e i relativi progetti che vengono svolti all'interno del Centro sono divisi per aree di competenza.

Programmazione per ambiti

a. Ambito educativo, animazione, socializzazione

Le attività socio-educative, socio-assistenziali, socio-sanitarie e riabilitative prevedono una serie di proposte atte a sviluppare e sostenere la dimensione educativa, animativa, riabilitativa e di socializzazione. Lo schema di giornata proposto a ciascuna persona disabile accolta nel Centro è scandito da diverse attività definite annualmente nel Progetto Educativo Individuale.

AREA SOCIO - EDUCATIVA - EMOTIVA E RELAZIONALE:

- Attività laboratoriali per il potenziamento di specifiche abilità;
- Attività di potenziamento cognitivo;
- Attività musicali;
- Attività sensoriali;
- Attività motorie in situazioni di micro-gruppo;
- Comunicazione Aumentativa Alternativa;
- Attività di detensionamento;
- Affettività e Sessualità;
- Laboratori informatici;

- Consapevolezza e Contatto Corporeo;
- Acquaticità (attività temporaneamente sospesa per le disposizioni anti-contagio)
- Terapie occupazionali mediante laboratori pratici mirati (artistico-artigianale, cucina, giardinaggio ecc.).

AREA SOCIO-ASSISTENZIALE e SOCIO-SANITARIA

- Piano Assistenziale Individuale;
- Cura del sé;
- Igiene personale.

AREA DELLA SOCIALIZZAZIONE

- Uscite sul territorio;
- Potenziamento di autonomie (con consegne specifiche da eseguire);
- Uscite tematiche;
- Soggiorni estivi (attività temporaneamente sospesa per le disposizioni anti-contagio).

b. Coinvolgimento del territorio

L'unità d'offerta è in contatto con le realtà territoriali sia per promuovere progetti specifici sul territorio sia per far svolgere agli ospiti esperienze didattiche, motorie, socio-educative e di potenziamento delle autonomie.

ATTIVITÀ DI COORDINAMENTO

La coordinatrice del C.S.E. L'Arca, individuata nella persona della Dott.ssa Erika Martegani, assume le seguenti funzioni:

- è responsabile della gestione e dell'operato delle figure che svolgono le attività educative presso il Centro (educatori, tirocinanti e volontari);
- definisce l'intervento sull'utente insieme agli educatori, ai consulenti e alla neuropsichiatra, conducendo settimanalmente riunioni d'équipe ed organizzando periodicamente momenti di confronto e di verifica (gestione o.d.g. e verbali);
- raccoglie e gestisce il fascicolo sanitario e sociale contenente la documentazione personale dell'ospite, la sua scheda SIDI e il Progetto Individuale;
- struttura la programmazione stabilita negli incontri d'équipe, curando l'organizzazione e lo svolgimento delle attività;
- è responsabile del buon andamento del servizio nella sua globalità e della realizzazione dei Progetti Individualizzati: si occupa pertanto della gestione e della verifica dei progetti in ogni fase della loro evoluzione;
- cura i rapporti con le famiglie degli utenti;
- programma insieme a R.S.E. e di consulente psicopedagogico i momenti di incontro, di confronto e di monitoraggio con le famiglie degli utenti (individuali e di gruppo);
- programma con R.S.E. e con la neuropsichiatra infantile i momenti di monitoraggio per il lavoro di condivisione e di confronto delle linee-guida operative;
- supporta gli educatori e gestisce costruttivamente eventuali dinamiche problematiche.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE: CONSULENZA PSICOPEDAGOGICA, CLINICA E LAVORO DI RETE

Fra gli operatori del C.S.E. L'Arca e la famiglia o i caregiver degli ospiti è necessaria una stretta e continua collaborazione, basata su confronti periodici, sportelli di ascolto e fluida comunicazione. A tale scopo, il Centro nomina un educatore di riferimento per ogni ospite che ha l'incarico di tenere i contatti quotidiani con la famiglia e al quale la famiglia stessa può riferire o chiedere informazioni utili per l'attività.

Il C.S.E. L'Arca si avvale, inoltre, di un consulente psicopedagogico per offrire uno spazio di consulenza familiare e genitoriale strutturato *ad hoc* e declinato in 3 colloqui all'anno; lo stesso resta disponibile un giorno la settimana per incontrare le famiglie degli utenti (o gli utenti stessi) che ne fanno richiesta, offrendo loro colloqui orientativi e di supporto riferiti a situazioni, familiari e personali, particolarmente problematiche.

Il consulente clinico è presente su richiesta allorché sia necessario, per utenti, familiari ed educatori, un parere circa l'aspetto medico sanitario degli ospiti del Centro.

Lo staff educativo del Centro offre la possibilità alle altre agenzie educative che ruotano attorno all'utente di effettuare momenti di confronto e monitoraggio circa l'andamento del percorso effettuato dallo stesso.

Per i minori frequentanti un percorso di integrazione scolastica, il C.S.E. L'Arca si rende disponibile a strutturare interventi *ad hoc* al fine di migliorare il progetto di inclusione.

COMUNICAZIONI CON LE FAMIGLIE

I rapporti con le famiglie, per quanto concerne la condizione degli utenti al Centro e l'andamento del percorso socio-educativo in atto, sono affidati alla Responsabile dei Servizi Educativi Dott.ssa Rossella Marcello, al Coordinatore Dott.ssa Erika Martegani ed eventualmente all'Educatore di Riferimento. Alla Responsabile Amministrativa Rag. Maria Rina Vanini sono affidate le questioni contabili e amministrative.

Semestralmente (o tutte le volte che se ne necessita) i familiari o i *caregiver* vengono convocati dagli educatori e dal coordinatore del Servizio per condividere la programmazione delle attività e gli obiettivi definiti nel P.E.I.. Vengono inoltre organizzati momenti conviviali in occasione delle festività legate al Natale o ad altri momenti di festa.

5. SCHEDA RETI ESTERNE

TIROCINI

L'Arca Società Cooperativa Sociale stipula convenzioni con Università e Scuole di Specializzazione per garantire una sempre maggiore qualità del servizio, attraverso l'utilizzo di risorse umane professionali (stagisti, tirocinanti).

Il tirocinio è concordato e programmato con l'ente di provenienza dello studente (tempi, modalità, obiettivi, figure responsabili, verifiche). Referente Aziendale dei tirocini attivati è la Responsabile dei Servizi Educativi Dott.ssa Rossella Marcello. Internamente verranno poi nominate le figure professionali che seguiranno i percorsi dei tirocinanti.

Attualmente, sono state stipulate convenzioni con:

- Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano;
- Università Statale di Milano, sede della Bicocca;
- Università degli Studi dell'Insubria - Varese;
- Scuole di formazione professionale per corsi A.S.A e O.S.S..

VOLONTARI

La Legge quadro sul volontariato - n.266 del 11/08/1991 - promuove tale attività come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo.

Il Centro usufruisce della collaborazione costante di alcuni volontari qualificati e debitamente formati. Dopo un primo colloquio con la Responsabile dei Servizi Educativi per la conoscenza

della persona che intende prestare il servizio e la presentazione alla stessa delle attività svolte al Centro, vengono concordate le modalità e i tempi di svolgimento della collaborazione. Durante il percorso si assicura al volontario l'affiancamento costante del personale educativo e la possibilità di organizzare momenti di verifica e confronto circa l'esperienza in atto.

6. SCHEDA ORGANIZZATIVA DEL SERVIZIO

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il personale è tenuto a seguire corsi di formazione attinenti alla propria qualifica professionale. La cooperativa si fa carico della formazione attinente alla sicurezza, l'antincendio e l'HACCP. Annualmente viene stilato il piano formativo che prevede momenti di formazione attinenti alle problematiche degli utenti, in collaborazione con professionisti dell'area clinica, psicosociale e sanitaria. In corso d'anno è data disponibilità al personale di partecipare a convegni e incontri di approfondimento.

RIUNIONI DI ÉQUIPE

Ogni settimana l'équipe multidisciplinare si incontra per monitorare l'andamento generale del servizio (programmazione e verifica) e per discutere eventuali problematiche riscontrate nello svolgimento dell'attività educativa prevista dal progetto individuale.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Al fine di garantire la qualità dei servizi offerti, il C.S.E. L'Arca si è dotato di sistemi di monitoraggio/controllo della qualità per individuare i punti di forza, i limiti e le criticità dei servizi e degli interventi offerti.

Nello spazio adibito all'accoglienza è disponibile una scheda per esprimere lamentele, apprezzamenti o suggerimenti relativi al servizio offerto (allegato 2).

Ai famigliari degli utenti viene distribuito annualmente un questionario per il rilevamento del grado di soddisfazione (allegato 1).

I risultati emersi dall'analisi delle informazioni desumibili dai questionari di soddisfazione distribuiti alle famiglie vengono esposti sulla bacheca posta nello spazio accoglienza e pubblicati annualmente sul sito www.cooplarca.org.

Anche a tutti gli operatori del Centro è distribuito annualmente un questionario anonimo per il rilevamento del grado di soddisfazione. I risultati emersi vengono confrontati, analizzati nelle sedi opportune al fine di individuare i possibili interventi di miglioramento e pubblicati annualmente sul sito www.cooplarca.org.

GESTIONE RECLAMI, LAMENTELE, SUGGERIMENTI

In caso di eventuali disservizi o inadempienze, i famigliari o i caregiver possono presentare reclamo, inteso come strumento agile ed immediato per effettuare una segnalazione, alla Responsabile Amministrativa per le questioni contabili, alla Responsabile dei Servizi Educativi o al coordinatore del Servizio per le questioni in ambito educativo.

I reclami possono essere fatti in forma orale, scritta, telefonica, via fax oppure a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e recapito di chi li effettua.

Al reclamo orale o telefonico deve seguire una comunicazione scritta su apposito modulo *Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami* disponibile presso la Segreteria e in allegato al presente documento. Dopo aver effettuato gli accertamenti necessari, l'Amministrazione o la Responsabile Educativa risponderanno in forma scritta, riferendo il risultato degli accertamenti entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo e attivandosi, nel frattempo, a rimuoverne la causa. Referente delle questioni amministrative è la Rag. Maria Rina Vanini. Referente delle questioni educative è la Dott.ssa Rossella Marcello.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

In riferimento alla legge 241/90 art 22 e alla legge regionale 1/2014 art 15, gli utenti (o i familiari autorizzati) possono richiedere la documentazione riguardante la loro permanenza presso il nostro servizio. Per ottenere il rilascio della documentazione socio-sanitaria (copia di documenti in essere o stesura delle relazioni) è necessario presentare richiesta scritta da parte del soggetto interessato.

Il servizio, una volta valutata la richiesta, provvederà al rilascio dei documenti richiesti entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza.

SISTEMA INFORMATIVO

Il sistema informativo è rivolto alla raccolta, elaborazione e archiviazione dei dati di struttura, processo ed esito. Per rispondere al debito informativo nei confronti di A.T.S. Insubria e Regione Lombardia, il soggetto gestore ha nominato la Dott.ssa Rossella Marcello responsabile. Il suo compito è presiedere l'attività di raccolta, elaborazione e archiviazione dei dati.

Il soggetto gestore si dota di un sistema di contabilità analitica riferito alla singola unità d'offerta che consente di imputare i dati economici per centri di costo.

ASSICURAZIONI

Tutti gli ospiti della nostra struttura, gli operatori, i volontari, sono coperti da adeguata assicurazione di responsabilità civile con la compagnia Helvetia.

CERTIFICAZIONI

L'ente si impegna a rilasciare adeguata certificazione delle quote percepite dagli utenti ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione delle dichiarazioni dei redditi (dichiarazione prevista dalla Dgr 26316 / 1997).

RISERVATEZZA

L'Arca Società Cooperativa Sociale, in ossequio alle disposizioni contenute nella normativa in vigore in materia di tutela della riservatezza personale, fornisce all'ospite l'informativa sulla privacy di cui al Regolamento UE 2016/679, assicurando che la documentazione sanitaria di cui sopra e ogni ulteriore dato ed informazione eventualmente raccolti, saranno utilizzati solo per gli scopi connessi all'attività assistenziale, nonché custoditi e preservati dal rischio di perdita, distruzione o accesso non consentito.

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679, si conferma che tutti i dati raccolti sono utilizzati esclusivamente al fine di assicurare la migliore e la più corretta assistenza.

7. ALLEGATI

ALLEGATO 1. QUESTIONARIO PER IL RILEVAMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL C.S.E. L'ARCA – ANNO 2020

Gentili genitori,

al fine di migliorare il più possibile la qualità del servizio offerto, desideriamo ascoltare il vostro parere circa il grado di soddisfazione nei confronti del Centro, di alcuni suoi aspetti organizzativi, gestionali e delle comunicazioni intercorrenti tra voi e gli operatori presenti.

Vi preghiamo di compilare il questionario in tutte le sue parti, barrando la risposta che riterrete più aderente al vostro giudizio. *Il questionario rimarrà anonimo e potrà essere consegnato direttamente alla coordinatrice del C.S.E. oppure inserito negli appositi contenitori di raccolta.*

Come valuta gli ambienti del Centro in merito a:

	Molto Buona	Buona	Sufficiente	Non sufficiente
Qualità degli arredi				
Pulizia degli ambienti				

Come valuta i servizi offerti:

	Molto Buona	Buona	Sufficiente	Non sufficiente
Servizio mensa				
Orari di apertura del centro				
Trasporto (se gestito da L'Arca)				

Come valuta il di competenza dell'amministrazione in merito a:

	Molto Buona	Buona	Sufficiente	Non sufficiente
Disponibilità				
Cortesia				
Professionalità e competenza				

Come valuta il servizio di competenza dell'area educativa in merito a:

	Molto Buona	Buona	Sufficiente	Non sufficiente
Disponibilità				
Cortesia				
Professionalità e competenza				

Come valuta il servizio di competenza dell'area infermieristica in merito a:

	Molto Buona	Buona	Sufficiente	Non sufficiente
Disponibilità				
Cortesìa				
Professionalità e competenza				

Come valuta il servizio dei consulenti esterni (sportello genitori) in merito a:

	Molto Buona	Buona	Sufficiente	Non sufficiente
Disponibilità				
Cortesìa				
Professionalità e competenza				

Come valuta le attività educative proposte all'utente?

MOLTO BUONE BUONE SUFFICIENTI NON SUFFICIENTI

Come valuta le attività riabilitative (fisioterapia, psicomotricità ove previste, CAA ove previste) proposte all'utente?

MOLTO BUONE BUONE SUFFICIENTI NON SUFFICIENTI

Come valuta le attività assistenziali (igiene, assistenza infermiera) proposte all'utente?

MOLTO BUONE BUONE SUFFICIENTI NON SUFFICIENTI

Vi sentite sufficientemente coinvolti e/o informati dagli operatori in merito a:

	Molto Buona	Buona	Sufficiente	Non sufficiente
Attività settimanali				
Progetti educativi				

È a conoscenza delle attività educative / assistenziali proposte all'utente?

SI NO NON DEL TUTTO

È soddisfatto della chiarezza e della completezza delle informazioni ricevute dal Centro?

SI NO NON DEL TUTTO

Esprima il suo grado complessivo di soddisfazione nei confronti del Centro

MOLTO BUONO BUONO SUFFICIENTE NON SUFFICIENTE

