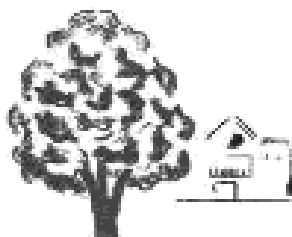




CARTA dei SERVIZI
Centro Socio Educativo "Il Ramo del Tiglio" di S. Alessio con Vialone (Pavia)

FONDAZIONE "IL TIGLIO" ONLUS

CARTA dei SERVIZI
Centro Socio Educativo



CSE "Il Ramo del Tiglio"

Sant'Alessio con Vialone (PAVIA)



CARTA dei SERVIZI
Centro Socio Educativo “Il Ramo del Tiglio” di S. Alessio con Vialone (Pavia)

INDICE

INDICE.....	2
PREMESSA	3
PARTE PRIMA: IL CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI “IL TIGLIO”	4
1. NOTIZIE GENERALI	4
1.1 <i>Presentazione.....</i>	4
1.2 <i>Ubicazione</i>	5
1.3 <i>Come raggiungere il CDD.....</i>	5
1.4 <i>Cartina.....</i>	6
1.5 <i>Struttura e aspetti generali</i>	6
2. MISSION.....	8
3. MODELLO ORGANIZZATIVO – PEDAGOGICO – ASSISTENZIALE - RIABILITATIVO	8
4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	9
4.1 <i>Progetto Educativo Individualizzato (PEI).....</i>	9
4.2 <i>Piano di assistenza individuale (PAI).....</i>	Errore. Il segnalibro non è definito.
4.3 <i>Giornata tipo dell'utente del Servizio</i>	11
4.4 <i>Coinvolgimento dei familiari</i>	12
4.5 <i>Coinvolgimento della realtà territoriale.....</i>	12
4.6 <i>Promozione di una cultura sulla disabilità.....</i>	13
5. INFORMAZIONE SUI SERVIZI	13
5.1 <i>Menù tipo settimanale.....</i>	14
6. STRUTTURA ORGANIZZATIVA	15
7. LE FIGURE PROFESSIONALI.....	15
8. PROCEDURE PER L'ACCOGLIENZA, L'AMMISSIONE E LA DIMISSIONE DAL CDD	16
8.1 <i>Visita alla struttura.....</i>	16
8.2 <i>Procedura di accoglienza</i>	16
8.3 <i>Ammissione e presa in carico</i>	17
8.4 <i>Procedura di dimissione</i>	18
8.5 <i>Fac – Simile modulo per richiesta dimissione da parte della famiglia.....</i>	19
8.6 <i>Fac – Simile modulo per richiesta dimissione da parte dell'équipe di valutazione.....</i>	Errore. Il segnalibro non è definito.
9. MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI	21
10. COSTI DI FREQUENZA	21
10.1 <i>Retta di frequenza.....</i>	21
10.2 <i>Pasti.....</i>	21
10.3 <i>Altri costi</i>	21
PARTE SECONDA: GESTIONE, VALUTAZIONE, MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'	23
PARTE TERZA: ELENCO REFERENTI E CONTATTI SERVIZIO CDD	24



CARTA dei SERVIZI
Centro Socio Educativo “Il Ramo del Tiglio” di S. Alessio con Vialone (Pavia)

PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti di comunicazione attivati dalla Fondazione “Il Tiglio” Onlus per informare la collettività, la rete dei servizi, le persone disabili e le loro famiglie delle esigenze a cui è in grado di rispondere e delle modalità attraverso le quali fruire delle prestazioni erogate.

Il documento si divide in tre parti.

La prima parte descrive le caratteristiche specifiche del Centro Socio Educativo “Il Ramo del Tiglio” di S. Alessio con Vialone illustrandone le modalità d’accesso, le prestazioni erogate, i costi di frequenza e gli aspetti strutturali e gestionali.

La seconda parte illustra l’impegno della Fondazione “Il Tiglio” Onlus ai fini del miglioramento della qualità organizzativa, gestionale, professionale del servizio offerto e le modalità attraverso le quali è garantita la partecipazione e la tutela dell’utente.

La terza parte indica i nomi e i riferimenti delle persone preposte alla gestione, all’amministrazione, all’organizzazione del CSE.



PARTE PRIMA: IL CENTRO SOCIO EDUCATIVO “IL RAMO DEL TIGLIO”

1. Notizie Generali

1.1 Scopo della Carta dei servizi

Questo documento intende essere uno strumento mediante il quale la Fondazione Il Tiglio onlus illustra al territorio e a tutti gli interessati la tipologia e il funzionamento del centro socio educativo (CSE) “Il Ramo del Tiglio” come previsto dalla normativa della Regione Lombardia.

Nella carta dei servizi vengono illustrate:

- le attività di formazione educative che si svolgono all’interno CSE;
- le risorse messe a disposizione per il corretto funzionamento dei servizi rientranti nelle attività di CSE offerti;
- le caratteristiche organizzative e le competenze professionali disponibili presso il CSE;
- la tipologia di persone che possono usufruire dei servizi;
- le modalità di erogazione dei servizi;
- la modalità di rapporto con i familiari e gli operatori sociali coinvolti;
- la modalità di gestione dei reclami da parte dei familiari e dagli operatori sociali coinvolti;
- la modalità con cui vengono gestite le azioni per il miglioramento continuo dei servizi offerti.

Centro Socio Educativo (CSE) “Il Ramo del Tiglio”

Via Vittoria 60, 27016, S. Alessio con Vialone (PV)

Tel/Fax 0382/954329

E-mail cddil_tiglio2@fondazioneiltiglio.it

Natura giuridica: FONDAZIONE/ONLUS

Soggetto Gestore: Fondazione “Il Tiglio” Onlus



1.2 Ubicazione

Il Comune di S. Alessio con Vialone, a pochi chilometri da Pavia, è fortemente caratterizzato dal suo castello medioevale con il relativo giardino naturalistico. Tale castello, che nacque come fortezza tra il X e il XII secolo, è circondato da 10 ettari di terreno adibiti ad oasi naturalistica, attorno ai quali l'abitato si snoda, dove è possibile osservare flora e fauna della pianura padana e degli ambienti umidi europei. Notevoli sono la garzaia che ospita molti nidi di aironi e la serra tropicale dedicata ai colibrì.

Dal Centro Socio Educativo “Il Ramo del Tiglio”, adiacente al giardino naturalistico, si possono piacevolmente osservare cicogne e aironi che giungono a S. Alessio con Vialone per nidificare.

La cornice di prestigioso rilievo naturalistico concorre a qualificare in termini ecologico-ambientali il luogo di ubicazione del Centro Socio Educativo.

Il CSE “Il Ramo del Tiglio” nasce come modulo all'interno del nuovo edificio costruito dalla Fondazione per ampliare i servizi offerti al territorio per le persone in condizione di disabilità intellettiva adulta. La struttura ospita il Centro Diurno Disabili Il Tiglio che ha una capienza massima pari a 30 utenti e il modulo CSE Il Ramo del Tiglio con capienza massima di 10 utenti.

1.3 Come raggiungere il CSE

da **Pavia** (6Km): imboccare via Ferrini, via Lardirago e poi sempre dritto fino all'indicazione per Sant' Alessio con Vialone;

da **Milano** (25 Km). Imboccare via Ripamonti, seguire sempre per Pavia, appena superato Lardirago svoltare a sinistra per Sant' Alessio con Vialone;

dalla **tangenziale Ovest di Milano** (20 Km): uscita Pavia Val Tidone, seguire le indicazioni per Pavia, appena superato Lardirago svoltare a sinistra per Sant' Alessio con Vialone;

dall'**autostrada Piacenza-Torino** (20 Km): uscita Broni, seguire per Pavia fino al bivio per Milano. Seguire le indicazioni per Milano fino allo svincolo per Landriano, Lardirago. Proseguire per Lardirago fino al bivio per Sant' Alessio con Vialone.



1.4 Cartina



1.5 Struttura e aspetti generali

Il Centro Socio Educativo “Il Ramo del Tiglio” è situato all’interno di un recentissimo edificio costruito secondo le più moderne soluzioni per i fabbricati ad uso comunitario, e con soluzioni estetiche che ben inseriscono l’edificio all’interno del contesto rurale del paese.

Il CSE è circondato da un ampio giardino utilizzabile per lo svolgimento di attività in esterno. Il giardino è in condivisione con le persone accolte dalle altre due strutture presenti (CDD e CDD per l’autismo). La struttura interna è dotata di un numero sufficiente di spazi per l’aggregazione e la socializzazione e dei locali necessari allo svolgimento delle attività previste. L’arredamento è confortevole e funzionale. L’assenza di barriere architettoniche permette di muoversi agevolmente



CARTA dei SERVIZI
Centro Socio Educativo “Il Ramo del Tiglio” di S. Alessio con Vialone (Pavia)

all'interno della struttura e all'esterno, nel giardino circostante. I servizi igienici sono adeguati per numero e tipologia alle specificità dell'utenza accolta.

1.6 A chi è rivolto il servizio

L'attività svolta dal CSE è rivolta a persone disabili con età maggiore di 18 anni con una fragilità non riconducibile al servizio socio sanitario. Il servizio è personalizzato in quanto per ogni persona accolta presso il CSE viene sviluppato e redatto un progetto educativo personalizzato (PEI) partendo dalle attività di base svolte dal CSE. Gli obiettivi che vengono individuati nel PEI riguardano attività formative e socio educative. La personalizzazione interessa anche l'orario di ingresso e di uscita durante la settimana. Le persone che possono utilizzare il servizio sono di norma quelle che fanno riferimento al territorio di competenza del distretto di Certosa di Pavia ex Legge 328/2000.

Potranno essere accolti in casi eccezionali anche disabili di età inferiore ai 18 anni, ma solo in presenza di una specifica richiesta del genitore/tutore, di una valutazione dell'ASL di residenza o dell'UO della Neuropsichiatria Infantile di riferimento che attesti la necessità di interventi di lungoassistenza, della disponibilità dell'Ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

Il Centro Socio Educativo (CSE) è una struttura semiresidenziale destinata solo all'accoglienza diurna.

Il Centro Socio Educativo è aperto all'utenza dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 17.00.



2. Mission

Il CSE risponde al bisogno del singolo utente e della sua famiglia. Promuove il mantenimento e lo sviluppo di autonomie e capacità della persona disabile, favorendone l’inserimento nella società attraverso l’attivazione di risorse personali, comunitarie e di territorio.

In questa prospettiva il CSE opera pedagogicamente e socialmente non solo per riabilitare funzioni e capacità, insegnare nuove abilità attraverso attività di vario genere, ma anche e soprattutto per rendere accessibili esperienze e relazioni che arricchiscono il patrimonio esistenziale e sociale della persona e della sua famiglia. La finalità ultima del servizio rimanda all’autenticità e al benessere personale.

3. Modello organizzativo – pedagogico – assistenziale

Il tipo di intervento che il servizio propone si ispira ad una linea pedagogica, che valorizza la qualità della vita della persona disabile in un’ottica di adattamento e di inserimento nei contesti di appartenenza. Qualità della vita definita in relazione alle diverse dimensioni della personalità umana: corporea (benessere fisico e materiale, stato di salute); relazionale (amicizie, rapporti con i familiari, rapporti di vicinato); psicologica (livello di autostima, soddisfazione personale, capacità di autodeterminazione).

L’ approccio utilizzato è informato da teorie di riferimento biologiche, pedagogiche, psicologiche, sociologiche collocabili in ambito sistemico – relazionale. Lo sguardo cade quindi sulle interazioni e sulle relazioni tra i diversi sistemi nei quali l’individuo si trova a vivere. In particolare l’ottica utilizzata mira a far dialogare il più possibile tra di loro: la famiglia della persona disabile; il relativo territorio di provenienza – appartenenza; il Servizio stesso. Questa linea di intervento, che negli ultimi anni si sta imponendo nell’ambito dell’educazione dei soggetti disabili adulti, pone al primo posto l’individuo con la sua soggettività e specificità, con le sue limitazioni ma anche con le sue risorse e possibilità. Questo tipo di impostazione consente di superare i limiti, riscontrati nei servizi per disabili adulti, che conducono alla costruzione di interventi educativi svincolati dalle reali esigenze del soggetto, centrati più sui limiti che sulle risorse residue del disabile e incuranti dell’età adulta dei soggetti coinvolti. A livello organizzativo assume un ruolo di particolare rilievo



l’Educatore Professionale il quale rappresenta il principale punto di riferimento per la persona disabile e favorisce l’integrazione delle altre figure coinvolte nei progetti individualizzati

4. Modalità di erogazione del servizio

4.1 Progetto Educativo Individualizzato (PEI)

Il PEI è lo strumento privilegiato per intraprendere un percorso educativo efficace, ma soprattutto ricco di significati. Tale convinzione si origina nella consapevolezza di quanto sia importante, all’interno di un progetto generale di servizio, cercare le risposte specifiche ai bisogni di ogni singolo utente, soprattutto in considerazione della eterogeneità e delle particolarità dei soggetti inseriti e dei contesti ambientali di provenienza. La stesura del PEI si articola in quattro fasi successive.

1) *Procedure di assessment.* Per “assessment” intendiamo la costruzione di un primo quadro globale di conoscenza in merito all’utente, alla famiglia, al territorio e alla permanenza dell’utente nel Servizio. Questo primo quadro è concepito su base sistemica e realizzato attraverso diversi protocolli di osservazione strutturati ad hoc, questionari, colloqui, esperienza diretta del territorio ecc. In queste occasioni viene approfondita la conoscenza dell’utente e arricchita la relazione iniziale. Il soggetto si inserisce più profondamente nelle dinamiche del gruppo, sperimenta l’ambiente. Parallelamente viene aperto un dialogo con la famiglia, funzionale alla costruzione di un rapporto di fiducia con il Servizio. Anche il territorio di provenienza dell’utente inizia ad essere oggetto di interesse e scambio con il Centro. Parimenti, durante il periodo di assessment, si indaga anche come il Servizio (gli altri utenti, gli operatori, l’organizzazione ecc.) reagisce al nuovo ingresso e che tipo di interazioni si vengono a creare. In questa fase sono molto utili gli strumenti che permettono di indagare, laddove possibile, le percezioni soggettive dell’utente in merito al Servizio e alle realtà da cui proviene.

Sintesi delle conoscenze acquisite: attraverso la raccolta delle informazioni emerse in fase di assessment è possibile iniziare a costruire una prima riflessione generale dell’utente e a identificare i possibili orientamenti del lavoro educativo.



CARTA dei SERVIZI

Centro Socio Educativo “Il Ramo del Tiglio” di S. Alessio con Vialone (Pavia)

2) *Stesura del PEI.* In relazione all'importanza che il PEI riveste nella costruzione dell'intervento educativo la sua elaborazione non può essere delegata ad un unico educatore; al contrario essa può diventare momento di integrazione delle competenze specifiche e dell'esperienza relazionale che ciascun membro dell'équipe possiede rispetto all'utente.

3) *Fase di Programmazione.* Il PEI è di durata variabile a seconda dell'indirizzo scelto per l'intervento, delle caratteristiche dell'utente e della sua situazione socio-familiare. Esso rappresenta la traccia generale e globale dell'itinerario possibile per la prassi educativa, che tuttavia necessita, giorno per giorno, di tradursi in azioni e processi concreti all'interno della strutturazione e del funzionamento del Servizio. Per questo motivo, a cadenza annuale, il Progetto di ciascun utente viene tradotto in un programma, che ha durata e strutturazione coincidente con la scansione dell'anno formativo e prevede i modi e i tempi di partecipazione dell'utente alle varie attività proposte. A questo riguardo occorre ricordare anche la rilevanza educativa dei momenti definiti informali all'interno del CSE, come l'accoglienza, il tempo dedicato ai bisogni primari, il tempo dello svago e il congedo. E' utile specificare infine che il senso delle attività educative non risiede solo nel cosa si fa, ma anche nel come lo si fa. Ogni attività è pensata e strutturata ad hoc in base ai bisogni emersi dai singoli utenti o dai gruppi. All'interno della programmazione di ciascuna attività gli orientamenti generali del PEI vengono declinati in obiettivi specifici, passibili di verifiche intermedie e annuali.

4) *Fase di valutazione.* Naturalmente, al termine della sua durata, anche il Progetto Educativo Individuale viene valutato nella sua globalità. In base a quanto detto sembra utile proporre un chiarimento terminologico: intendendo la programmazione come risolto più tecnico, è opportuno parlare di verifica, mentre, a livello più generale e quindi in relazione al PEI, ci pare meglio utilizzare il termine valutazione. Quest'ultima viene infatti intesa come una possibilità per dare visibilità e ridiscutere i risultati raggiunti, rinunciando a paradigmi di autoreferenzialità, per i quali ogni cosa che si fa è buona in sé, ed accettando la sfida di dare maggiore spessore razionale ed empirico alla propria azione. In questo senso la valutazione di un PEI assume una rilevanza strategica per ri – orientare decisioni future, regolare l'evoluzione della relazione con l'utente, degli interventi educativi che si intendono effettuare con esso, delle azioni che si intendono compiere. La nostra concezione di valutazione non è avulsa dalla realtà della vita all'interno del Servizio, con tutte le sue dinamiche, tensioni e conflitti: è una valutazione attenta ai contesti reali, segnati da



complessità e incertezza in cui la produzione di effetti imprevisti, non desiderati o contraddittori è da considerarsi fisiologica e non eccezionale.

4.2 Giornata tipo dell'utente del Servizio

Il CSE “Il Ramo del Tiglio” propone un contesto di vita comunitaria in grado di favorire e sviluppare negli utenti una dimensione di protagonismo e appartenenza nei confronti del Servizio inteso come luogo fisico, sociale e psicologico.

Si intende privilegiare un'ottica che favorisca la partecipazione attiva degli utenti stessi alla vita comunitaria.

Ciò attraverso il loro concreto coinvolgimento nel vivere attivamente la dimensione comunitaria e nella gestione degli spazi fisici e simbolici personali.

Nel delineare la giornata tipo dell'utente, oltre a questi fattori, rivestono molta importanza le due seguenti considerazioni: 1) si ritiene fondamentale l'attribuzione di importanza alla dimensione occupazionale per sottolineare l'attenzione all'età adulta dell'utenza ed il riconoscimento delle sue potenzialità; 2) si ritiene altresì importante l'aspetto relazionale, la necessità di momenti di piacere personale e di relax che ogni individuo considera nell'organizzare la propria giornata.

La giornata tipo si sviluppa sul modello esposto di seguito.

- Apertura CSE: ore 9.00
- Accoglienza: dalle 9.00 alle 9.30
- Inizio attività della mattina: ore 9.30
- Pranzo: ore 12.30
- Periodo di relax, spazio personale strutturato o libero: dalle ore 13.30 alle 14.00
- Avvio attività del pomeriggio: ore 14.00
- Preparazione per il rientro a casa: ore 15.50
- Uscita ore 16.00
- Dalle 16.00 alle 17.00 attività di supporto per eventuali ulteriori necessità delle famiglie attivata su richiesta; inoltre attività di socializzazione (o altra definita nel piano individualizzato) per utenti con frequenza p/time pomeridiana



- Chiusura CSE: ore 17.00

4.3 Coinvolgimento dei familiari

La consapevolezza del ruolo fondamentale svolto dalla famiglia nella ricerca del benessere individuale della persona disabile è alla base di ogni possibile sforzo di coinvolgimento dei nuclei familiari nella vita del CSE.

Il coinvolgimento dei familiari verrà attuato attraverso una disponibilità al colloquio e al dialogo da parte del personale educativo e/o del coordinatore. Sarà considerata indispensabile la partecipazione e la condivisione rispetto ad ogni progetto educativo da parte dei familiari degli utenti.

E' fondamentale che la comunicazione fra il CSE e i genitori si attui in modi e tempi adeguati alle esigenze dei soggetti in difficoltà e delle loro famiglie. Questa collaborazione si sviluppa mediante colloqui e condivisione degli orientamenti e delle modalità pedagogiche attuate, in un'ottica di partenariato.

4.4 Coinvolgimento della realtà territoriale

Accanto all'obiettivo riabilitativo di far raggiungere il maggior grado di autonomia possibile e di mantenerlo, verranno privilegiate nel Progetto educativo individualizzato tutte quelle attività che consentano all'utente di socializzare, di relazionarsi, di essere occupato in modo gratificante e piacevole, di partecipare alla vita del gruppo e della comunità di riferimento.

L'équipe del Centro ritiene importante creare opportunità volte alla risocializzazione delle persone disabili nell'ambito di progetti mirati all'inclusione sociale.

In merito al territorio, gli obiettivi del CSE consistono nella conoscenza e nell'attivazione di scambi proficui e significativi.

In molte realtà territoriali si ravvisa sia la mancanza di occasioni aggregative capaci di orientare gli interessi delle persone disabili adulte, sia la difficoltà di costruire una rete di conoscenze e frequentazioni impostata secondo una gestione matura e articolata del proprio tempo libero. Per questo, laddove possibile, il CSE si pone anche come veicolo e catalizzatore di esperienze interpersonali da spendersi sul territorio, al fine di migliorare la percezione storica dell'ambiente di provenienza dell'utente e la capacità di inscrivere questo territorio nel proprio progetto di vita.



CARTA dei SERVIZI
Centro Socio Educativo "Il Ramo del Tiglio" di S. Alessio con Vialone (Pavia)

L'integrazione con la realtà locale sarà attuata attraverso le uscite settimanali per conoscere i servizi offerti dal territorio (centri di aggregazione, centri commerciali, luoghi di aggregazione spontanea), per trovare situazioni di incontro, per partecipare, laddove richiesto, alla vita della propria comunità religiosa.

Tra le risorse presenti sul territorio, sarà tenuta in particolare considerazione quella del volontariato, organizzato sia in forma associativa che individuale. Tale risorsa può offrire significative possibilità relazionali e di integrazione sociale degli ospiti del Centro, contribuendo al miglioramento della loro qualità della vita.

4.5 Promozione di una cultura sulla disabilità

E' opinione comune che un servizio come il CSE si collochi nell'ambito dell'educazione e dell'assistenza. Meno scontata è invece la possibilità di interpretare questa agenzia educativa anche come un luogo di ricerca ed elaborazione di pensiero: in prima istanza in merito a una cultura sulla disabilità, intesa come studio e approfondimento delle problematiche ad essa connesse; in secondo luogo in merito a una cultura della disabilità, prodotta dagli stessi soggetti disabili tramite l'emersione e la valorizzazione degli aspetti più narrativi e rappresentativi legati alla diversità; in terzo luogo in merito a una cultura per la disabilità, ossia la possibilità di reinvestire il prodotto delle riflessioni all'interno delle stesse relazioni della quotidianità educativa.

5. Informazione sui servizi

L'offerta dei servizi del CDD prevede la possibilità di erogazione delle seguenti attività:

attività Educative: (quali ad esempio: Mantenimento e Recupero abilità scolastiche, Redazione di un giornale interno, attività al Computer, attività in Biblioteca, attività Motoria in palestra e in acqua, Atelier di pittura, attività di Teatro);

attività Socio educative: (quali ad esempio: Educazione all'Autonomia in esterno, Economia Domestica, Uscite sul territorio per l'utilizzo di bar, supermercati, negozi, mezzi pubblici ecc, Gite)

attività socio-assistenziali:



CARTA dei SERVIZI
Centro Socio Educativo “Il Ramo del Tiglio” di S. Alessio con Vialone (Pavia)

o servizio di ristorazione:

- i pasti sono forniti da una ditta esterna e consegnati quotidianamente all'ora di pranzo;
- il menù settimanale, che prevede un primo, un secondo, un contorno, frutta e caffè, offre possibilità di scelta tra due alternative;
- è possibile concordare una dieta particolare per chi necessita di seguire una alimentazione specifica;
- orario pranzo: 12.30;

5.1 Menù tipo settimanale

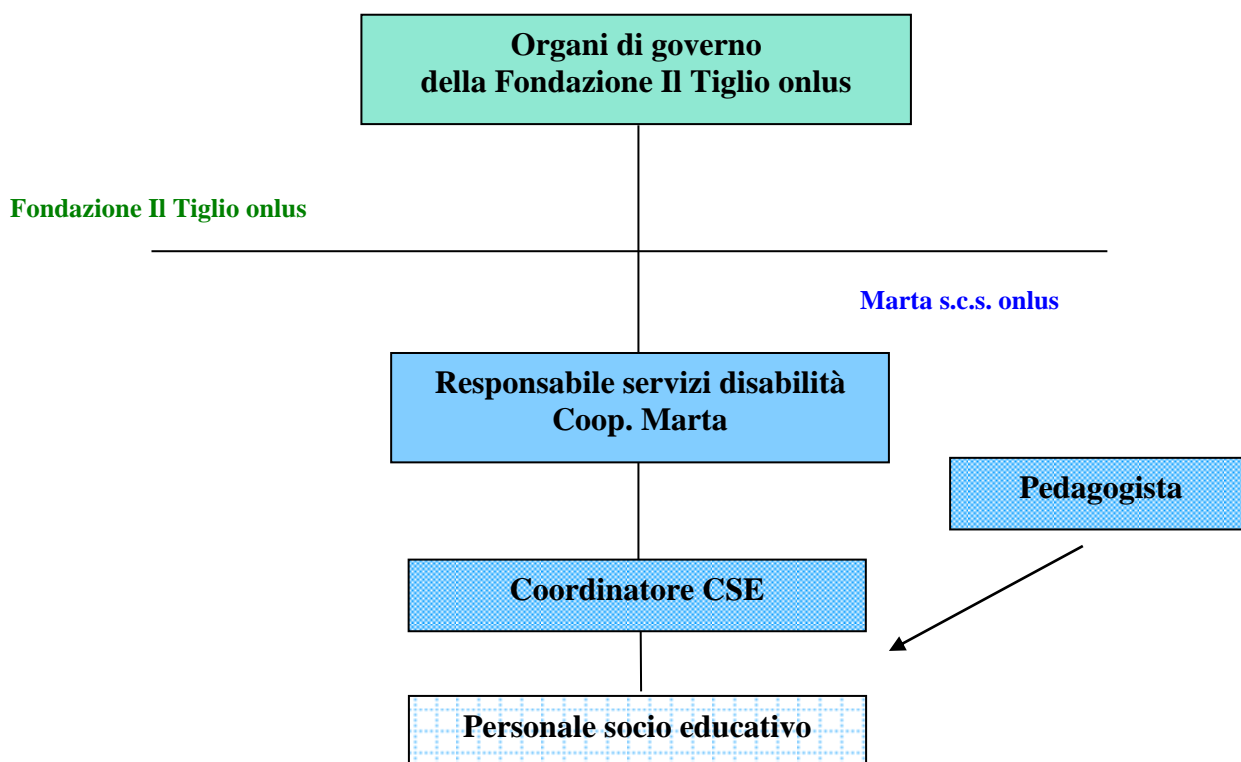
Lunedì			
Primi piatti	Secondi piatti	Contorno	
Pasta al pomodoro	Tonno	Carote lesse	
Risotto alla parmigiana	Bistecca al limone	Spinaci	
Martedì			
Primi piatti	Secondi piatti	Contorno	
Gnocchi al pomodoro	Frittata con verdure	Broccoletti	
Pasta in bianco	ricotta	Erbette	
Mercoledì			
Primi piatti	Secondi piatti	Contorno	
Risotto allo zafferano	Prosciutto cotto	Insalata	
Crespelle prosciutto e formaggio	Bistecca Impanata	Puré	
Giovedì			
Primi piatti	Secondi piatti	Contorno	
Pizza margherita	Arrosto di tacchino	Pomodori	
Pasta panna e prosciutto	Pollo arrosto	Insalata	
Venerdì			
Primi piatti	Secondi piatti	Contorno	
Insalata di riso	Formaggio	Insalata	
Pasta al pesto	Nasello dorato	Patate lesse	

Il menù viene definito settimanalmente e aggiornato a seconda della stagione.
E' possibile concordare un menù diversificato per chi necessita di una dieta particolare (con prescrizione medica).



6. Struttura organizzativa

La gestione del Centro Socio Educativo (CSE) è strutturata secondo lo schema organizzativo sotto riportato.



7. Le figure professionali

Le figure professionali che operano nel servizio sono le seguenti:

- **Coordinatore:** è il referente psico-pedagogico e organizzativo della struttura;
- **Educatore Professionale:** è una figura qualificata in ambito pedagogico che si occupa in prima persona del Progetto Educativo Individualizzato e della relazione con gli utenti;



- **Operatore socio educativo:** al pari dell’educatore prof. l’op. socio educativo è una figura qualificata in ambito pedagogico che si occupa in prima persona del Progetto Educativo Individualizzato e della relazione con gli utenti;
- **Pedagogista:** ruolo consulenziale che svolge attività di supervisione pedagogica all’équipe del CDD.

8. Procedure per l'accoglienza, l'ammissione e la dimissione dal CSE

8.1 Visita alla struttura

Chiunque risulti interessato al servizio Centro Socio Educativo può concordare con il Coordinatore un incontro per visitare la struttura e conoscere l’organizzazione del servizio.

8.2 Procedura di accoglienza

La procedura di ammissione alla frequenza del CSE prevede i seguenti passaggi:

1. formulare apposita richiesta scritta indirizzata al Comitato Amministrativo della Fondazione Il Tiglio onlus;
2. prendere contatti con il coordinatore della struttura;
3. visitare la struttura per una prima conoscenza degli ambienti e dei servizi offerti, accompagnati dal Coordinatore del CSE;
4. fare un primo colloquio informativo e conoscitivo sul Servizio con il Coordinatore del CSE;
5. presentare al CSE la documentazione sanitaria e/o educativa attestante la condizione di disabilità. Presentare la documentazione rilasciata da precedenti strutture che hanno avuto in carico l’utente;

A seguito della presentazione della domanda di ammissione, il Comitato Amministrativo incarica un’équipe per l’esame della documentazione e, se la valutazione è positiva, procede all’inserimento del nominativo nella lista d’attesa della struttura o, se del caso all’ammissione (vedi 8.3).

Qualora la documentazione sanitaria presentata evidenzi delle condizioni tali per le quali la struttura non è in grado di garantire un adeguato intervento, l’équipe di valutazione comunicherà per iscritto al Comitato Amministrativo tali evidenze. Lo stesso procederà a dare comunicazione scritta alla famiglia circa l’impossibilità ad accogliere la richiesta.



8.3 Ammissione e presa in carico

8.3.a Ammissione e presa in carico di utenti maggiorenni

- Il Comitato Amministrativo per il tramite del suo segretario predispone comunicazione scritta di ammissione a frequenza del CSE, indirizzata alla famiglia/tutore legale e al comune di residenza, quest'ultimo per le opportune valutazioni di impegno di spesa.
- Nel caso il Comune di residenza non assuma l'impegno a garantire la partecipazione attraverso il pagamento delle quote di solidarietà, in carico a tutti i comuni partecipanti, la famiglia sarà chiamata ad assumere a proprio carico il costo della retta annuale, al netto delle altre entrate previste dalle norme regionali.
- Il nuovo utente viene accolto dall'équipe educativa e dal gruppo degli utenti già inseriti,
- Il Coordinatore avvia degli incontri con la famiglia per una prima valutazione iniziale dell'utente e per evidenziare eventuali problemi assistenziali;
- Viene designato l'educatore di riferimento che affianca l'utente nell'inserimento e lo aiuta ad ambientarsi nella struttura;
- Viene avviato un periodo di osservazione per la stesura del Progetto Educativo Individualizzato, che consta di :
 - somministrazione di un protocollo per la definizione della **DIAGNOSI FUNZIONALE**;
 - definizione del **PROFILO FUNZIONALE** dell'utente;
 - definizione dei bisogni evidenziati;
 - definizione degli obiettivi educativi;
 - definizione degli obiettivi assistenziali;
 - stesura del **PROGETTO INDIVIDUALIZZATO**;
 - definizione del programma delle attività settimanali;
 - verifica bimestrale;
 - verifica finale a fine anno formativo (fine luglio);

8.3.b Ammissione e presa in carico di utenti minori

Nel caso di richieste di ammissioni al CSE di utenti minori oltre ai passaggi previsti nel paragrafo precedente 8.3.a occorre:



CARTA dei SERVIZI
Centro Socio Educativo "Il Ramo del Tiglio" di S. Alessio con Vialone (Pavia)

- corredare la richiesta di ammissione con una relazione dell'U.O. di Neuropsichiatria infantile di residenza o di riferimento del minore, o dello specialista Neuropsichiatra Infantile di un Istituto di Riabilitazione extra ospedaliero accreditato, in cui sia specificata la necessità di interventi di lungoassistenza e sia valutata l'opportunità dell'inserimento del minore in un servizio CSE;
- far valutare dall'équipe di ammissione l'idoneità della struttura alle specificità del minore;
- quindi la Fondazione, tramite il proprio segretario invia all'ASL la documentazione prodotta per comunicare la propria disponibilità ad adeguare l'intervento al minore e richiedere la deroga e l'autorizzazione all'inserimento dello stesso;
- solo quando la Fondazione riceve una risposta di appropriatezza ed è quindi autorizzata dall'ASL di competenza può procedere con l'inserimento dell'utente minore.

Quindi si procede come da prassi indicata al paragrafo 8.3.a.

8.4 Procedura di dimissione

L'utente può essere dimesso dal CSE per diversi motivi:

- su richiesta scritta dei famigliari o di chi ne ha la tutela;
- per disposizione dell'équipe di valutazione. In tal caso verrà redatto un verbale attestante le motivazioni delle dimissioni. La documentazione relativa all'utente sarà archiviata seguendo le norme del D.Lgs. 196/03 (Codice in materia di protezione dei dati personali);
- per trasferimento ad altro presidio di assistenza e cura, più rispondente alle contingenti esigenze dell'utente (sulla base di specifiche indicazioni sanitarie).

In ogni caso dovrà essere formulata richiesta scritta su l'apposito modulo indirizzato al Presidente della Fondazione Il Tiglio, l'ente a sua volta provvederà a rispondere per iscritto l'accettazione delle dimissioni, indirizzate sempre sia alla famiglia/tutore legale sia al comune di residenza dell'utente.

L'équipe del CSE metterà a disposizione, su richiesta scritta dei familiari o del tutore, una sintesi della documentazione socio educativa relativa all'utente e fornirà l'opportuna assistenza secondo i principi della dimissione protetta e della continuità educativa



8.5 Fac – Simile modulo per richiesta dimissione da parte della famiglia / tutore dell’utente

Modulo per la richiesta della dimissione

Alla cortese attenzione

Del Presidente della
Fondazione “Il Tiglio” Onlus
Via Vittoria, 24
S. Alessio con Vialone, (PV)

Del Coordinatore
del Centro Socio Educativo
“Il Ramo del Tiglio” Via Vittoria, 60
27016 S. Alessio con Vialone, (PV)

Il sottoscritto in qualità di genitore o tutore o amministratore di sostegno dell’utente iscritto al Centro Socio Educativo “Il Ramo del Tiglio”, con la presente comunica le dimissioni del proprio figlio/tutelato a partire da..... per le seguenti motivazioni:

- Motivi familiari
- Trasferimento ad altro servizio
- Altro (specificare)

In attesa, coglie l’occasione per porgere cordiali saluti.

In fede

.....
Firma
genitore/tutore/amm. Sost.

(luogo, data)

Per ricevuta.....
(firma del ricevente)



CARTA dei SERVIZI
Centro Socio Educativo “Il Ramo del Tiglio” di S. Alessio con Vialone (Pavia)

Modulo per richiesta dimissione da parte dell'equipe di valutazione

Centro Socio Educativo “Il Ramo del Tiglio”	Via Vittoria 60 S. Alessio con Vialone 27016 Pavia cse.tiglio@libero.it	Tel. 0382/954329
--------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------

MODULO COMUNICAZIONI DIMISSIONI

Alla cortese attenzione
della Famiglia o del tutore di

Spett.le Comune di

La presente per comunicarVi che durante la riunione delc.a. l'Equipe di Valutazione si è espressa favorevole alle dimissioni dal Centro Socio Educativo “Il Ramo del Tiglio” dell'utenteper le seguenti motivazioni.

- Il Centro ritiene che il percorso socio educativo svolto al CSE sia stato completato.
- Il CSE non è più in grado di soddisfare i bisogni del ragazzo/a.

Il Centro è comunque disponibile a collaborare con la famiglia per un eventuale nuovo percorso educativo e/o lavorativo del ragazzo o per l'individuazione di una struttura che in grado di garantire risposte più adeguate alle necessità dell'utente.

A disposizione per eventuali chiarimenti, si coglie l'occasione per porgere cordiali saluti.

Per l'Equipe di valutazione
Il Coordinatore

Per il Comitato Amministrativo
Il segretario

S. Alessio con Vialone, li



9. Modalità di riconoscimento degli operatori

Il personale che opera e lavora all'interno della struttura è dotato di cartellino con evidenziato:

- nome e cognome;
- numero di matricola;
- qualifica dell'operatore;
- nome dell'azienda;
- fotografia.

Questo permette di rilevare il nominativo e la qualifica dell'operatore in qualunque momento.

10. Costi di frequenza a carico degli utenti

10.1 Retta di frequenza

La retta a carico delle famiglie per l'anno 2011 ammonta ad **Euro 4,00** al giorno per ogni giorno di effettiva apertura del servizio. Tale somma, da versare mensilmente tramite l'apposito bollettino postale alla Fondazione “Il Tiglio” Onlus, dovrà essere comunque corrisposta anche nel caso in cui l'utente sia temporaneamente assente dalla struttura, ad esempio per vacanze con la famiglia o altri enti o associazioni o per ricoveri presso servizi sanitari. Il costo medio mensile della retta di frequenza è di **Euro 84,00**.

10.2 Pasti

Al costo della retta di frequenza si aggiunge la quota mensile per il pagamento del pasto. Il costo del singolo pasto ammonta ad **Euro 5,20**. La quota per il pagamento dei pasti consumati è da corrispondere mensilmente alla Fondazione “Il Tiglio” Onlus attraverso l'apposito bollettino postale. Verranno addebitati alle famiglie degli utenti soltanto i pasti effettivamente consumati. L'ammontare medio mensile annuale del costo per i pasti è di **Euro 109,20**.

10.3 Altri costi

Qualora si ritenesse opportuno per l'utente la partecipazione all'attività motoria in acqua, sarà da corrispondere un'ulteriore quota individuale per fruire dell'impianto sportivo che verrà utilizzato. Il costo medio mensile di frequenza per l'attività motoria in acqua nel periodo ottobre – maggio è di



Euro 16,00 al mese. Si precisa che l’incidenza del costo dell’attività motoria in acqua è compartecipato dalle famiglie per il 50%, la rimanente parte è carico dell’ente.

La Fondazione Il Tiglio provvederà a redigere mensilmente regolare fattura per l’esposizione dei costi descritti.

Attività di Ippoterapia

Qualora si ritenesse opportuno per l’utente, la Fondazione prevede l’attivazione di Ippoterapia avvalendosi di un centro specializzato e di un terapeuta formato e qualificato, il costo è pari ad € **22,00** per ogni accesso è totalmente a carico delle famiglie e viene regolarizzato direttamente con i gestori dell’impianto i quali rilasciano regolare fattura.

11. Costi di frequenza a carico dei comuni

La Fondazione Il Tiglio onlus, in accordo con i comuni associati per la gestione del CSE Il Ramo del Tiglio, ha concordato di ripartire i costi sociali a carico degli enti locali, ricorrendo al sistema della ripartizione attraverso la costituzione di un fondo di solidarietà, istituito presso il comune capofila (Siziano) del Piano di Zona di Certosa di Pavia. La contribuzione al fondo avviene da parte di tutti i comuni aderenti alla Fondazione, i quali versano al fondo di solidarietà un importo che si determina moltiplicando il numero di abitanti per € 2,00 se vi sono residenti che utilizzano i servizi della Fondazione o per € 0,50 per i comuni che non utilizzano i servizi.

Ogni anno il Comune Capofila del PdZ riceve dalla Fondazione il costo annuale della retta/utente a carico del comune di residenza, e determina gli importi delle quote capitarie con cui costituire il fondo di solidarietà, il cui ammontare viene diviso, mediante la valorizzazione di un voucher per ogni utente che va a diminuire il costo della retta annuale a carico dei comuni, sottoponendolo ad approvazione dell’Assemblea dei Sindaci.

Per l’anno 2019 la retta a carico dei comuni di residenza degli utenti del CSE è pari ad € **9.500,0**.

Il totale versato da ogni comune va a compensare le entrate del fondo sociale regionale e le rette di frequenza versate dai familiari degli utenti.

L’efficacia e la virtù di tale sistema trovano il proprio fondamento nel distribuire il costo tra i comuni, in base alle dimensioni degli stessi, sgravando così quelli più piccoli da costi onerosi, grazie alla maggior partecipazione degli enti più grandi.

La Fondazione Il Tiglio provvede a redigere annualmente regolari fatture ad ogni comune per l’esposizione dei costi descritti.



PARTE SECONDA: GESTIONE, VALUTAZIONE, MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA’

Al fine di garantire ai propri utenti servizi di elevata Qualità viene applicato il sistema per la gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2000.

La presente procedura viene applicata alla programmazione, erogazione e verifica delle attività socio educative.

Inoltre un questionario valuta il grado di soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie. Questo questionario viene distribuito a tutti in forma anonima. I risultati dell’elaborazione vengono comunicati agli utenti, ai familiari e al personale.

La struttura garantisce la tutela dei diritti degli utenti anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo o di sottolineare delle non conformità a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere inoltrati al Coordinatore della struttura dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 16.00.

La lamentela può essere inoltrata di persona o per telefono, oppure per iscritto.

La gestione del reclamo o della non conformità prevede:

- la registrazione del reclamo o della non conformità sull’apposito modulo;
- la comunicazione del reclamo al Coordinatore della struttura e al Responsabile di Area;
- la definizione dell’intervento di risoluzione;
- la definizione dei tempi di attuazione della risoluzione e dei tempi di verifica;
- un colloquio da parte del Coordinatore della struttura con l’utente o il familiare per verificare l’efficacia dell’intervento;
- un eventuale intervento da parte del Responsabile di Area se il problema non è stato risolto.
- Chiusura del reclamo sull’apposito modulo

I tempi di gestione del reclamo variano in funzione della natura e della gravità del problema.

La struttura applica la normativa di autocontrollo (HACCP) relativa alla somministrazione dei pasti e all’igiene degli spazi adibiti a tale compito.



PARTE TERZA: ELENCO REFERENTI E CONTATTI SERVIZIO CSE

- **Presidente Fondazione “Il Tiglio” Onlus**
Giovanni Pagani Tel. 0382/954329
Via Vittoria 54, 27016, S. Alessio con Vialone (PV)
info@fondazioneiltiglio.it

- **Segretario Fondazione “Il Tiglio” Onlus**
Dott. Francesco Russo Tel. 0382/954329 cell. 335 209596
Via Vittoria 54, 27016, S. Alessio con Vialone (PV)
segretario@fondazioneiltiglio.it

- **Coordinatore CSE**
E. P. Giulia Feneri Tel. 0382/954329
Centro Socio Educativo “Il Ramo del Tiglio”
Via Vittoria 54, 27016, S. Alessio con Vialone (PV)
cddiltiglio2@fondazioneiltiglio.it

- **Responsabile Servizi Disabili MARTA SCS ONLUS**
Sig.ra Elena Secondi Tel. 0382/901442
Via Traversi 13/15 Sannazzaro de' Burgondi (PV)
direzionedisabili@coopmarta.it