

**CARTA  
DEI  
SERVIZI**

Luglio 2024



**CSE  
CAPRIATE  
S. GERVASIO**



**castello**  
cooperativa sociale



# INDICE



- **PREMESSA, GLOSSARIO E CONTATTI SEDE LEGALE**

## 1. PARTE GENERALE

- **Presentazione della Cooperativa Castello**
- **Modello educativo dei servizi socio-educativi e socio-sanitari**
  - Modello di intervento
  - Valenza dell'esperienza comunitaria
- **Organizzazione della Cooperativa**
  - Organigramma nominale e funzioni gramma
- **Modalità di verifica e tutela del cliente**
  - Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001: 2015
  - Fattori, indicatori e standard di qualità dei servizi socio-educativi e socio-sanitari
  - Rilevazione della soddisfazione
  - Gestione reclami e modalità per la tutela dei clienti
- **Adempimenti normativi**
  - Sicurezza
  - Aspetti assicurativi
  - Privacy
  - Organismo di vigilanza per decreto legge 231/2001
  - Modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione ai fini fiscali
  - Diritti degli ospiti dei servizi e delle loro famiglie

## 2. SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO

### C.S.E. – CENTRO SOCIO EDUCATIVO CAPRIATE S.G.

- **La nostra struttura**
- **Come arrivare**
- **Destinatari**
- **Risorse umane impiegate e formazione**
- **Funzionamento**
- **Prassi e procedure di ammissione**
- **Programma delle attività**
- **Cura a distanza**
- **Pranzo e menu**
- **Servizio pulizie**
- **Altri aspetti organizzativi e possibilità di visita**
- **Dimissioni**
- **Progetto Ponte**
- **Incontri istituzionali e di verifica dei risultati**

## 3. ALLEGATI

- **Retta CSE anno 2024**
- **Modulo reclami e segnalazioni**
- **Questionario sul grado di soddisfazione dei familiari degli utenti dei centri diurni e della comunità residenziale**
- **Questionario sul grado di soddisfazione degli enti inviati/committenti dei nostri CSE**



# GLOSSARIO

---

ADH	Assistenza Domiciliare Handicap
AdS	Amministrazione di Sostegno
Art.	Articolo
ASA	Ausiliario Socio Assistenziale
ATS	Agenzia Tutela Salute
CCNL	Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro
CdA	Consiglio di Amministrazione
CDD	Centro Diurno Disabili
CdS	Carta dei Servizi
CSE	Centro Socio Educativo
CSS	Comunità alloggio Socio Sanitaria
Dgr	Deliberazione della Giunta Regionale
D.L	Decreto Legge
D.Lgs	Decreto Legislativo
DVR	Documento Valutazione dei Rischi
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Point (Analisi dei Rischi e Controllo dei Punti Critici)
L.	Legge
L.R.	Legge Regionale
OdV	Organo di Vigilanza
ONLUS	Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale
OSS	Operatore Socio Sanitario
PA	Pubblica Amministrazione
PAI	Piano Assistenziale Individualizzato
PEI	Progetto Educativo Individualizzato
PI	Progetto Individualizzato
RC	Responsabilità Civile
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
UdO	Unità di Offerta

# CONTATTI SEDE LEGALE

---

Indirizzo: Trezzo sull'Adda,  
via G. Carcassola n.4  
Telefono: (+39) 02 9090664  
Mail: [info@coopsocialecastello.it](mailto:info@coopsocialecastello.it)



# PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento che ogni ente erogatore di servizi è tenuto a fornire ai propri clienti. In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, così come diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione e procedure di controllo.

Il presente documento impegna la CASTELLO Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. nei confronti delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie.

La Castello si propone di mantenere vivo e inalterato lo spirito iniziale, che ha spinto familiari e amici ad affrontare in prima persona la difficile strada di pensare, progettare, costruire e gestire importanti servizi per disabili richiesti con urgenza dal territorio.

La presente Carta viene distribuita a tutti i familiari che prendono contatto con i nostri Servizi per un possibile inserimento dei propri figli o parenti. Mentre per gli Enti invianti, PA, ATS e per tutti coloro che vogliono conoscerci meglio, la Carta dei Servizi è disponibile sul nostro sito nella sezione Trasparenza [www.coopsocialecastello.it/societa-trasparente/](http://www.coopsocialecastello.it/societa-trasparente/).

La stessa risponde a tutti i criteri e le richieste contenute nelle normative regionali che regolano le nostre unità d'offerta (Dgr. 16 febbraio 2005 - n. 20763, Dgr. 23 luglio 2004 - 18333, Dgr. 8 maggio 2014 - 1765, Dgr. 31 ottobre 2014 - 2569).

Ogni nuova e aggiornata edizione del documento impegna la cooperativa alla sua distribuzione e diffusione tramite il sito.



## PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA CASTELLO

Fin dalla sua nascita nel 1979, la Castello opera nel territorio di Trezzo e limitrofi, gestendo servizi per le persone con disabilità e per le loro famiglie e da sempre annovera tra i propri specifici scopi sociali quello di permettere alle persone con disabilità di svolgere, dove possibile, varie esperienze di inclusione sociale.

Uno dei primi passi compiuti in questo senso fu l'apertura di un laboratorio di lavorazione conto terzi, inaugurato il 1 maggio 1980 nella sede di Trezzo sull'Adda, dove trovarono occupazione sette persone con disabilità. Oltre alla dimensione lavorativa, furono subito proposte attività quali musicoterapia, mantenimento scolastico e piscina, che permettevano alle persone inserite di sperimentare nuove e diversificate opportunità di crescita e di socializzazione.

Da allora in poi è stato un continuo susseguirsi di progetti volti sia a rispondere ai bisogni del territorio, in termini di servizi per persone con disabilità, sia a creare possibilità occupazionali per persone svantaggiate, perseguendo lo scopo sociale con la precisa volontà di estendere, ad altri possibili fruitori dei servizi, il principio della mutualità, sotto la guida di personale specializzato e di operatori sempre più competenti.

Nel 1993, a seguito dell'adeguamento alla legge 381/91 sulle cooperative sociali, con la divisione tra cooperative di tipo A finalizzate ai servizi alla persona e cooperative di tipo B dedite alla produzione e al lavoro, vennero create la Castello Servizi, a cui furono affidati i servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, e la Castello Lavoro che proseguì nell'occuparsi delle attività produttive con l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati. Entrambe le cooperative si caratterizzarono per una sempre crescente professionalità spendibile sul territorio e a favore della collettività, inaugurando con gli enti preposti collaborazioni e accordi che si sono mantenuti e solidificati nel tempo.

Dopo venti anni di attività in questa direzione, i consiglieri e i soci hanno sentito la necessità di un rinnovamento nel modello organizzativo e gestionale della Castello, valutando la possibilità legislativa di tornare ad essere cooperativa mista. Nel dicembre 2013 la Castello ha riunificato le due cooperative, ritenendo in questo modo di rispecchiare ancora meglio lo spirito alla base della sua fondazione e continuando ad operare con lo scopo di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini" (ex. Art. L. 381/91) attraverso l'impegno quotidiano del suo personale. È grazie ai soci lavoratori, educatori, operatori occupazionali e consulenti alle strutture e ai suoi mezzi che

la cooperativa riesce a garantire servizi e inserimenti lavorativi ad oltre 50 utenti. Alla base di ciascun servizio si trova un'equipe psico-socio-pedagogico-sanitaria, che progetta e supervisiona gli interventi degli operatori, assicurando la loro continua formazione.

A queste figure si affiancano poi quelle dei volontari, che sono elemento integrante e imprescindibile della Cooperativa: l'operato dei volontari gioca infatti un ruolo di primo piano nell'integrazione delle persone con disabilità nel territorio di appartenenza.

Accanto all'impegno nei confronti degli utenti espletato negli "interessi della collettività", la Castello pone tra i propri obiettivi fondamentali la costruzione di collaborazioni con gli Enti locali, le cooperative sociali, le associazioni, al fine di partecipare in partenariato e in rete allo sviluppo del tessuto locale.



## MODELLO EDUCATIVO DEI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI E SOCIO-SANITARI

### MODELLO DI INTERVENTO

Le persone inserite nelle strutture di servizio della cooperativa, diurne (C.S.E.) sono giovani e adulti portatori di pluri-disabilità, che possono essere ricondotte a tre macroaree:

- difficoltà a vivere in maniera autonoma: bisogni assistenziali, mancanza di autonomie funzionali e/o decisionali;
- difficoltà a svolgere attività e/o compiti: deficit fisici e/o cognitivi;
- difficoltà a relazionarsi con altre persone: deficit comunicazionali e/o comportamentali.

Il loro inserimento è spesso definitivo e ciò incide profondamente sull'impostazione dei servizi: gli aspetti patologici e i deficit rientrano, infatti, tra le aree di osservazione e valutazione diretta e vengono ricondotti all'interno di un processo di etero-accettazione e, ove possibile, di auto-accettazione.

I bisogni rilevati nell'esperienza quotidiana possono essere ricondotti alle seguenti categorie: bisogni assistenziali; sanitari; di tipo relazionale; di sicurezza; di integrazione; cognitivi; di tipo espressivo. Finalità e obiettivi che ispirano ed orientano i Servizi della Castello possono essere sintetizzate come di seguito.

#### Per l'Utente

Creare un ambiente nel quale dare spazio alla relazione, alla condivisione e privilegiare il benessere globale della persona.

Nello specifico i nostri servizi concorrono a:

- potenziare o mantenere capacità di socializzazione: accrescere il gusto del vivere in gruppo, abituarsi ad accettare "le regole" e a verificarne l'utilità;
- collaborare e partecipare a progetti con assunzione di gradi personalizzati di responsabilità e di autonomie;
- potenziare e mantenere le autonomie di base e la capacità di osservazione, attenzione, concentrazione;
- accogliere, contenere e, quando possibile, dare espressione alle emozioni dell'individuo e del gruppo;
- prendersi cura della propria persona, vivere la piacevolezza del proprio corpo in movimento;
- potenziare e mantenere capacità di coordinamento e coordinazione oculo-manuale anche fine;
- crescita dell'autostima attraverso la scelta di attività, mansioni e ruoli più adeguati;
- permettere l'esercizio della propria identità di adulto.

#### Per la Famiglia

La cooperativa sostiene l'importanza di realizzare interventi di collaborazione con le famiglie, riconoscendole come componenti attive e partecipanti ai processi educativi,



animativi e di socializzazione degli utenti. I servizi della cooperativa giocano un ruolo complementare e di sostegno educativo relativamente alla famiglia e un ruolo vicario - seppur non sostitutivo - nei servizi residenziali.

La cooperativa riconosce infatti la titolarità della famiglia rispetto al progetto di vita dell'utente, ed evidenzia come una positiva alleanza tra famiglia e cooperativa rappresenti un elemento fondamentale per lo sviluppo di un progetto socio-educativo coerente.

Chiarezza, rispetto dei ruoli e fiducia reciproca sono elementi basilari che la cooperativa intende condividere con le famiglie, al fine di assicurare il miglior servizio possibile.

Per questo motivo è prassi svolgere almeno un incontro con ogni singola famiglia per la condivisione del Piano Educativo Individuale annuale.

### **Per il Territorio**

L'integrazione nel territorio è uno degli elementi che influenzano il successo del progetto di vita dell'utente e, quindi, il conseguimento del suo benessere.

La cooperativa intende, perciò, attraverso i suoi servizi, facilitare l'inserimento dei soggetti più fragili nel territorio. In questa prospettiva, giocano un ruolo di primo piano le iniziative di sensibilizzazione e di visibilità.

Vi sono poi le attività ricreative e culturali che si svolgono all'esterno delle strutture



della cooperativa: nuoto e acquaticità in piscina; onoterapia in fattoria; fitness e danza in palestra; attività in biblioteca, pet-therapy in un'area attrezzata.

Come già detto è inoltre fondamentale il ruolo dei volontari che rappresentano un veicolo di comunicazione e contatto privilegiato tra territorio e cooperativa, nonché il concretizzarsi dei valori di solidarietà, disponibilità e condivisione necessari all'integrazione nella "comunità territoriale".

La cooperativa si impegna inoltre a raccordare il proprio intervento con le agenzie di volontariato e di aggregazione sociale, per creare concreti contatti e spazi di inserimento nel tessuto sociale.

In concreto, l'azione della cooperativa può sintetizzarsi attraverso un modello integrato di intervento che si articola in:

- cura assistenziale: cura nei bisogni primari quali alimentazione, igiene e deambulazione;
- attenzione educativa: promuovere l'individuazione delle potenzialità e lo sviluppo di autonomie, attraverso il coinvolgimento della persona con disabilità in attività quotidiane e laboratoriali interne e/o esterne al centro;
- rilevanza degli aspetti relazionali e di integrazione sociale nel contesto territoriale.

La nostra prassi consolidata prevede, quindi, una serie di azioni di intervento e monitoraggio da parte degli operatori di servizio, che prevedono:

- rilevazione e interpretazione del bisogno dell'utente;
- condivisione all'interno dell'equipe di lavoro delle rilevazioni effettuate al fine di operare una valutazione comune dei bisogni;
- presenza costante degli educatori al fine di garantire un punto di riferimento all'utente;
- utilizzo del Piano Educativo Individualizzato, per la pianificazione degli interventi;
- ricorso a specialisti (es. psicologo), in riferimento alle tematiche di loro competenza;
- coordinamento costante del Responsabile dei Servizi alla Persona al fine di garantire omogeneità nell'erogazione dei servizi;
- verifica dell'efficacia dell'intervento pianificato attraverso l'osservazione continua dei comportamenti dell'utente;
- valutazione dell'efficacia complessiva del piano Educativo individualizzato ed eventuale riprogettazione.

## VALENZA DELL'ESPERIENZA COMUNITARIA

L'approccio sopra descritto è comune a tutte le strutture della cooperativa Castello, che sono impostate come comunità: comunità di adulti e comunità di lavoro, il più possibile inserite nella comunità territoriale.

### Comunità

L'intervento punta a realizzare per l'utente un'esperienza di gruppo, con reciprocità e varietà di rapporti, il più possibile paritari, tra educatori e persone con disabilità.

La metodologia scelta dalla Castello sfrutta la valenza terapeutica dell'esperienza comunitaria: la vita all'interno di una comunità ricca di valori e metodologicamente corretta, la stimolazione da parte degli educatori, la capacità d'imitazione positiva, l'instaurarsi di alleanze che si realizzano in un ambiente favorevole consentono, infatti, all'utente di beneficiare di notevoli effetti terapeutici (terapia indiretta).

Questo prevede, quindi, l'attuazione di un gruppo di lavoro e permette l'interazione tra utenti, educatori e volontari e un'integrazione tra differenti momenti e diverse attività. Tale scelta metodologica offre la possibilità di instaurare relazioni plurime e di esperire attività differenti, senza che venga meno l'attenzione necessaria verso le specifiche capacità personali, le propensioni, i desideri, le sintonie relazionali e i ritmi di ciascuno.



## Comunità di adulti

Oltre alla realistica valutazione delle competenze, si cercano di valorizzare gli aspetti legati all'età anagrafica delle persone con disabilità, riconoscendone il diritto all'adulthood, intesa, come età della migliore realizzazione e autonomia possibili.

## Comunità di lavoro

Proprio perché è comunità di adulti, le nostre linee metodologiche prevedono una centralità della terapia occupazionale fondata sul "fare" e sul "fare insieme".

La persona con disabilità, al pari di tutte le persone, trova nel lavoro (se adeguato alle sue capacità) una possibilità di auto-realizzazione. Entrando in contatto con la realtà lavorativa organizzata e protetta, sia come attività di produzione, sia come attività domestica, anche gli utenti possono apprendere il riconoscimento delle proprie capacità, la valorizzazione del comportamento adeguato, la dilazione della gratificazione, l'assunzione di responsabilità, il rispetto dei ruoli.

Per coloro ai quali risulta difficile attivare schemi comportamentali sufficientemente rassicuranti e "competenze" minime, necessarie per l'integrazione nelle differenti attività di lavoro, l'obiettivo si concentra sul mantenimento delle capacità acquisite.

## Comunità inserita nella comunità territoriale

Attraverso il rapporto con il territorio, che si concretizza nella collaborazione con gli enti e con le famiglie, così come nell'impegno dei volontari, la Cooperativa Castello persegue l'obiettivo di una crescente integrazione della disabilità all'interno della comunità territoriale. La nostra cooperativa attraverso la valorizzazione delle capacità e potenzialità - soprattutto espressive, ma non solo - delle persone con disabilità contribuisce a rendere più sensibile e dunque più "ricca" la comunità territoriale.

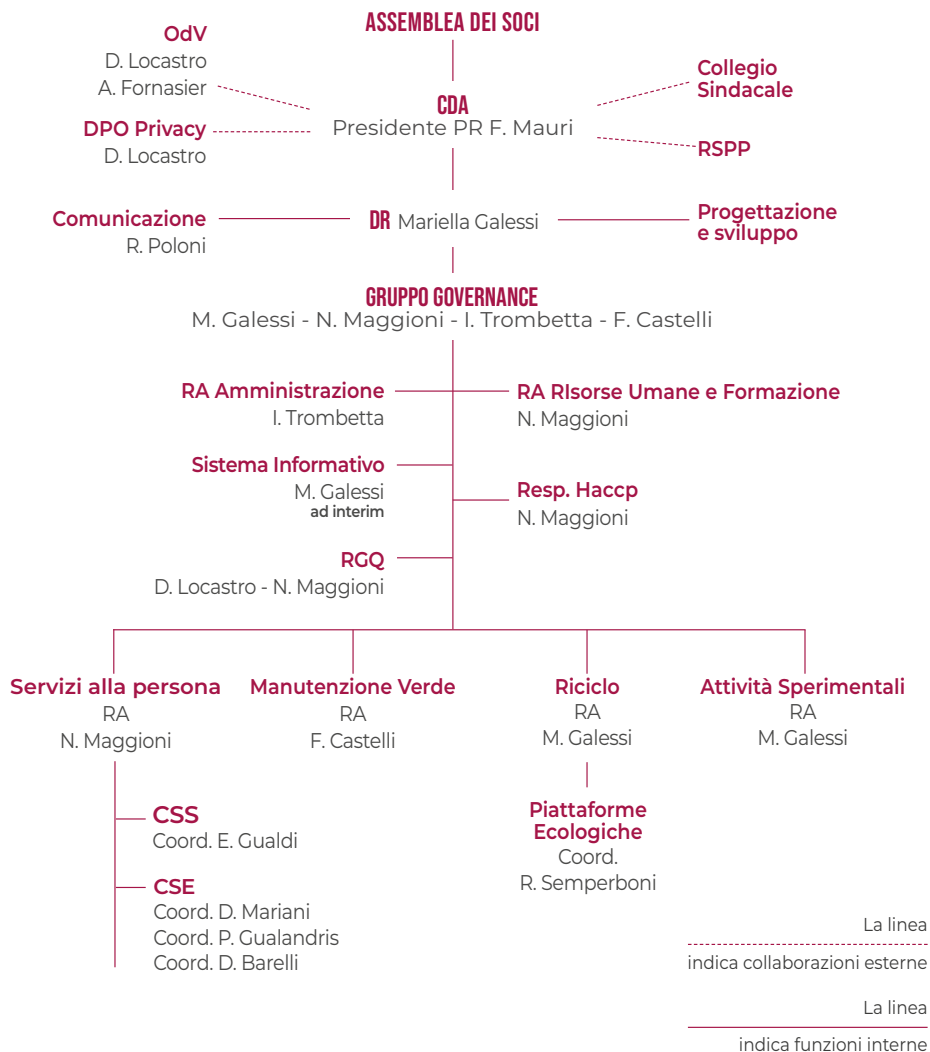


# ORGANIZZAZIONE DELLA COOPERATIVA

## ORGANIGRAMMA NOMINALE E FUNZIONI GRAMMA 30/05/2024

Di seguito viene presentata la struttura organizzativa della CASTELLO Società Cooperativa Sociale ONLUS, dalla quale si evincono le responsabilità con le relative funzioni e interrelazioni.

Lo schema è diffuso dal CdA a tutti i lavoratori.



## LIVELLO ISTITUZIONALE

### Assemblea dei Soci

È l'organo sociale "sovrano" della Castello. È composta da tutti i soci ordinari, lavoratori, sovventori e fruitori. Si riunisce in sessione ordinaria, per la nomina degli amministratori. È compito dell'Assemblea dei Soci approvare il bilancio annuale, il bilancio revisionale, i programmi dell'attività sociale e i regolamenti, nonché definire gli indirizzi politici della cooperativa, e, in caso di assemblea straordinaria, deliberare sulle modifiche dell'atto costitutivo.

### Consiglio di Amministrazione

È composto da membri nominati dall'assemblea, che durano in carica tre esercizi, sono rieleggibili e svolgono le proprie funzioni a titolo di volontariato. Gli amministratori nominano il presidente e il vice-presidente, nonché il segretario. Il Consiglio: è convocato con cadenza trimestrale dal proprio presidente nonché quando il presidente lo ritenga utile o ne facciano richiesta almeno due amministratori; determina il modello organizzativo attribuendo ruolo e funzioni al Direttore Generale e ai Responsabili d'Area; redige il bilancio annuale; convoca l'Assemblea dei Soci; esamina le domande di ammissione a socio e delibera sulle dimissioni da socio; traduce gli indirizzi politici della Cooperativa in indirizzi strategici; approva il manuale della Qualità della Cooperativa; effettua il riesame periodico del Sistema Qualità e della Politica; approva i protocolli d'intesa e i contratti.

### Sicurezza

È sotto il controllo del Rappresentante Legale e del CdA.

Come previsto dal T. U. 81/08 e successive modificazioni e integrazioni, forma il personale onde prevenire eventuali infortuni, coordina la sorveglianza sanitaria del personale e redige il Documento Valutazione Rischi (al suo interno gli allegati con gli elenchi del personale formato e incaricato). Il Rappresentante Legale nomina inoltre un RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione) a tutela del soddisfacimento delle esigenze di legge in materia. L'RSPP è un professionista esterno e la sua nomina è annuale.

### Privacy

Realizza gli adempimenti previsti dal GDPR UE 2016/679 e successive modificazioni in materia di misure di sicurezza per il trattamento e la conservazione dei dati personali. Il Titolare del trattamento dati è il Rappresentante Legale che nomina il Data Privacy Officer - DPO a garanzia e tutela dei diritti delle persone interessate dal trattamento dei dati. Il DPO è un professionista esterno con nomina annuale.

### Organismo di Vigilanza

Organismo di Vigilanza in attuazione del Decreto Legge 231/01 con il compito di applicare Codice Etico e di vigilare sul modello di prevenzione dei reati contro la

Pubblica Amministrazione. I professionisti sono collaboratori esterni e sono incaricati dal Consiglio di Amministrazione, la nomina è annuale

### Collegio Sindacale

Esegue verifiche trimestrali sulla contabilità e redige una relazione annuale del bilancio d'esercizio (documento che viene presentato in sede di assemblea convocata per l'approvazione del bilancio d'esercizio).

Le verifiche trimestrali sono mirate a determinare la capacità di continuità aziendale, e a determinare la possibilità di frodi ed errori. I professionisti sono collaboratori esterni e vengono nominati in Assemblea dei soci con durata triennale.



## **FUNZIONI DIRETTIVE**

### **Direzione Generale**

Nella Direzione Generale convergono le tematiche relative all'organizzazione dal punto di vista amministrativo, economico finanziario, logistico, gestionale, sociale. La Direzione Generale opera attraverso il Direttore Generale, che si confronta rispetto alle sollecitazioni ed ai bisogni che giungono dai servizi e dalle attività d'impresa attraverso le figure dirigenziali con coerenza agli indirizzi politici dati dal Consiglio di Amministrazione.

Inoltre si occupa della progettazione e di nuovi sviluppi nei servizi.

È un ruolo manageriale che si colloca appena sotto il Consiglio di Amministrazione.

### **Gruppo Governance**

Lo Staff ha la funzione di coadiuvare la Direzione Generale.

I componenti dello Staff sono:

- Direttore Generale
- Responsabile Area Servizi alla Persona
- Responsabile Area Amministrativa
- Responsabili Area Produttiva

Le figure della Governance hanno una funzione decisionale (per quanto riguarda le specifiche competenze affidate dalla Direzione Generale) e consultiva al fine di fornire contributi utili ad assumere da parte della Direzione Generale decisioni basate su dati di fatto.

### **Comunicazione e raccolta fondi**

Il servizio Comunicazione e raccolta fondi è affidato ad un responsabile che, seguendo le linee guida strategiche della Direzione Generale, si impegna a sviluppare azioni informative ed a pubblicizzare le attività svolte, con l'obiettivo di dare visibilità alla rete relazionale interna (lavoratori, utenti, famiglie), raggiungere un maggior numero di clienti/utenti, promuovere alleanze territoriali anche con eventi culturali e di sensibilizzazione in partnership con altre cooperative e enti del territorio.

### **Responsabile amministrativo**

È il ruolo preposto alla gestione amministrativa e contabile dell'organizzazione; si occupa del rapporto con clienti, utenti, fornitori e del personale per gli aspetti di sua competenza.

Relaziona e risponde del suo operato alla Direzione Generale.

### ***Operatore amministrativo***

È la figura operativa che collabora con la responsabile alla gestione amministrativa della cooperativa.





### Responsabile risorse umane

È il ruolo organizzativo che si occupa del reperimento e della gestione dei curricula, della selezione del personale, della supervisione al processo di inserimento. Relaziona e risponde del suo operato alla Direzione Generale.

### Responsabile Formazione

Si occupa della rilevazione dei bisogni formativi e di aggiornamento e dell'organizzazione dei piani formativi conseguenti, nel rispetto delle normative vigenti e della realizzazione dei percorsi formativi rispondenti, promuovendo la professionalità dei propri lavoratori.

Relaziona e risponde del suo operato alla Direzione Generale.

### Direzione Gestionale – Responsabile Servizi alla Persona

È il ruolo organizzativo preposto al governo gestionale dei servizi alla persona: gestione delle risorse umane affidate, gestione della comunicazione interna all'area gestionale, gestione dei servizi dai processi di supporto ai processi primari, organizzazione dei servizi. Predisposizione di budget previsionali, collaborazione al consolidamento e all'ottimizzazione dei servizi.

Relaziona e risponde del suo operato alla Direzione Generale.

### Sistema Gestione Qualità

È il processo di miglioramento continuo, di controllo della qualità dei servizi offerti e di attenzione verso i propri interlocutori, garantisce i processi e le procedure individuate dall'organizzazione. Contribuisce attraverso registrazione e analisi dati al miglioramento continuo all'interno del Sistema Qualità certificato. Il Rappresentante Legale nomina l'RSCQ (Responsabile Sistema Gestione Qualità) delegato a presidiare il sistema di gestione qualità della cooperativa, curandone il mantenimento, l'adeguamento ed il miglioramento continuo.



## HACCP

Sistema di autocontrollo dimensionato da professionista esterno in cui si individuano tutte le fasi che potrebbero rivelarsi critiche per la sicurezza degli alimenti, in ottemperanza al D. Lgs 155/97, poi sostituito dal D. Lgs 193/07. Il Sistema obbliga ad applicare e mantenere aggiornate le procedure di sicurezza, dal ricevimento pasti al trattamento in cascata degli stessi, avvalendosi dei principi su cui si basa il sistema di analisi dei rischi e di controllo dei punti critici.

## Sistema informativo

Il sistema informativo è rivolto alla raccolta, elaborazione e archiviazione dei dati di struttura, processo ed esito, con le seguenti finalità:

- Fornire alle strutture organizzative il ritorno informativo necessario alle valutazioni di loro competenza;
- Rispondere al debito informativo nei confronti di ATS e Regione Lombardia;

Il responsabile individua i bisogni informativi, predispone le strutture organizzative e le strumentazioni necessarie a garantire la qualità dei dati, presiede l'attività di raccolta, elaborazione e archiviazione dati.

## FUNZIONI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI

### Coordinatore di unità di offerta CSE

È la risorsa umana che si occupa della gestione tecnico - organizzativa del servizio in tutte le sue molteplici sfaccettature. Il coordinatore di servizio tiene anche i rapporti con il personale dell'Ente inviante (Assistente Sociale) e i familiari o tutori di riferimento. Nell'organizzazione di rete si relaziona e confronta con i coordinatori e gli operatori dei servizi frequentati da alcuni nostri utenti, si relaziona con i volontari, collabora con le figure sanitarie che hanno in carico utenti portatori di specifiche patologie che debbono essere monitorate.

Relaziona in merito al proprio operato alla Direzione Gestionale. La figura del coordinatore dei CSE ha una funzione anche operativa e rientra pertanto nel computo del rapporto educativo tra utenti e personale.

### Operatori di unità d'offerta CSE

#### *Educatore e operatore socio-educativo*

L'educatore svolge attività educativa e socio-assistenziale di intervento diretto con soggetti con disabilità all'interno di un contesto educativo protetto, anche come supporto alla vita quotidiana e alle famiglie, formula, attua e verifica progetti volti al mantenimento delle capacità di base dell'utente e all'acquisizione di nuove capacità per favorirne l'autonomia.

Favorisce il benessere psicofisico e relazionale dell'utente.

Relaziona sul loro operato, in prima battuta, al Coordinatore di servizio.

## Equipe tecnica di supervisione, monitoraggio e valutazione CSE

*(risorse esterne)*

L'equipe tecnica è prevista per garantire ulteriori apporti di qualità all'equipe del servizio. È composta da:

### *Psicologi e/o Pedagogisti supervisori*

Ruoli di sostegno alle equipe degli educatori e al Coordinatore, riguardo le relazioni con l'utenza e il miglioramento delle dinamiche relazionali interne.

Incontri mensili con le Equipe dei Servizi.



## **FUNZIONI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI**

### **Coordinatore di unità di offerta CSS**

È la risorsa umana che si occupa della gestione tecnico organizzativa del servizio in tutte le sue molteplici sfaccettature, ricoprendo contemporaneamente il ruolo di educatore. Il coordinatore tiene i contatti e in alcuni casi supporta i familiari/ tutori. Nell'organizzazione di rete si relaziona e confronta con i coordinatori e gli operatori dei centri diurni frequentati da alcuni utenti, si relaziona con i volontari, collabora con le figure sanitarie che hanno in carico utenti portatori di specifiche patologie che debbono essere monitorate. È un ruolo che interagisce di fatto nell'organizzazione in accordo con il Direttore gestionale, al quale relaziona in merito al proprio operato. Verifica il corretto uso dei documenti e l'osservanza dei processi da parte degli operatori. Raccoglie ed elabora i dati del cruscotto indicatori assegnatogli. È responsabile e vigila: sugli aspetti igienico sanitari, sulla corretta compilazione e conservazione della documentazione socio sanitaria e sulla riservatezza dei dati socio sanitari. È responsabile dell'approvvigionamento, conservazione e smaltimento dei farmaci. Collabora alla compilazione dei Sidi e tiene i contatti con l'ATS su indicazioni del Direttore Gestionale. Referente dei rapporti con il personale dell'Ente inviante (Assistente Sociale) e i familiari o tutori di riferimento.

### **Operatori di unità d'offerta CSS**

#### *Educatore e operatore socio-educativo*

È un operatore che svolge attività educativa e assistenziale di intervento diretto a favore di soggetti disabili, all'interno di un contesto protetto, anche come supporto alla famiglia e alla vita quotidiana. L'operatore formula, attua e verifica progetti volti al mantenimento delle capacità di base dell'utente e all'acquisizione di nuove capacità per favorirne l'autonomia e il benessere psicofisico e relazionale. Relaziona sul suo operato al coordinatore del servizio della Comunità Socio Sanitaria.

#### *ASA/OSS*

È un operatore che svolge attività socio-assistenziale di intervento diretto a favore di soggetti disabili, all'interno di un contesto protetto, anche come supporto alla famiglia e alla vita quotidiana, per favorirne il benessere psicofisico e relazionale. Relaziona sul suo operato al coordinatore del servizio della Comunità Socio Sanitaria.

### **Equipe tecnica di supervisione, monitoraggio e valutazione CSS**

#### *(risorse esterne)*

L'equipe tecnica è prevista per garantire ulteriori apporti di qualità all'equipe del servizio. È composta da:

#### *Psicologi e/o Pedagogisti supervisori*

Ruoli di sostegno al gruppo di operatori e al Coordinatore, riguardo alle relazioni con l'utenza e al miglioramento delle dinamiche relazionali interne.

Incontri mensili con le Equipe dei Servizi.

### *Medico di medicina generale*

Opera il monitoraggio sanitario degli ospiti e si occupa di tutti gli aspetti che concernono la salute individuale e del gruppo dando informazioni e sostegno all'équipe.

### *Medico Psichiatra*

Offre sostegno all'équipe operatori e Coordinatore per la gestione di casi particolari.

### *Servizio infermieristico*

Offre l'adeguato supporto per la somministrazione dei farmaci.

## **VOLONTARI**

Tutti i volontari inseriti nelle attività non sono conteggiati nei rapporti educativi e sono iscritti all'Associazione "Cordata" di Gorgonzola.







## MODALITÀ DI VERIFICA E TUTELA DEL CLIENTE

### CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015

Il miglioramento progressivo e continuo dei nostri servizi è uno degli obiettivi della Castello Cooperativa Sociale.

La Castello ha ottenuto, dal giugno 2006, anche per i servizi C.S.E. e C.S.S., la Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000, poi ISO 9001:2008, ora 9001:2015. Il Sistema Qualità della cooperativa, in osservanza a tale certificazione, studia, progetta, realizza e aggiorna il proprio sistema di gestione e i sistemi di rilevazione della soddisfazione del cliente.

I fattori, indicatori e standard di qualità dei servizi socio-educativi e socio-sanitari considerano:

*per la qualità della struttura:*

l'adeguatezza degli spazi, la sicurezza ambientale e l'igiene ambientale.

*per la qualità del servizio:*

l'impostazione metodologica, la continuità, i requisiti del personale e la formazione.

## QUALITÀ DEL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Modalità di inserimento	Presenza periodo di prova e osservazione	Entro 30 gg presenza scheda di osservazione
	Rispetto di modalità condivise e concordate con la famiglia/tutore durante il colloquio di inserimento	100% modalità concordate, scritte e firmate anche nell'eventuale Contratto d'ingresso
Personalizzazione del PEI	Evidenza PEI	Rispetto del 100%
Trasparenza del PEI per le famiglie/tutore	Presentazione a inizio anno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CSE: presenza, condivisione e consegna della Scheda Attività Settimanale a famiglia/tutore/ AdS e Assistenti Sociali</li> <li>- CSS: Incontri con le famiglie/ tutori ed evidenza del progetto educativo</li> </ul>
Scansione della giornata tipo	Evidenza di tempi, modalità e attività adeguati previsti dal PEI/PAI dell'utente	Rispetto della giornata tipo, Scheda Attività Settimanale. Rispetto del PEI
Monitoraggio del PEI	Presenza di riunioni programmate di équipe e di supervisione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CSS :almeno 4 mensili Evidenza verbali delle riunioni.</li> <li>- CSE: almeno 2 mensili Evidenza verbali delle riunioni.</li> </ul>
Revisione periodica del PEI	Presenza di riunioni programmate di équipe	Una volta al mese
Programmazione attività annuale	Presenza di programmazione annuale	Una volta all'anno
Esperienza residenziale (vacanze)	Presenza della pianificazione e dell'organizzazione	Almeno una volta all'anno
Modalità di dimissione	Accompagnamento dell'utente e passaggio delle conoscenze ad altra struttura e alla famiglia	Rispetto del 100%



## TUTELA DEL BENESSERE

### PRESA IN CARICO E CURA DELL'UTENTE

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
<i>Igiene personale degli utenti (CSS)</i>	Documento di programmazione per l'attuazione dell'igiene quotidiana	Rispetto del 100%
<i>Adeguatezza delle procedure di igiene della cura dell'utente (CSE-CSS)</i>	Utilizzo dei guanti monouso	Rispetto del 100%
	Utilizzo dei disinfettanti	Al bisogno
<i>Adeguatezza dell'igiene del personale al momento del pasto</i>	Come da Manuale HACCP	Rispetto del 100%



## QUALITÀ ALIMENTARE

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
<i>Adeguatezza proposte dietetiche</i>	Presenza, evidenza e attuazione menù specifico supervisionato da tecnici specialisti	Rispetto del 100%
	Possibilità scelta multipla nel rispetto delle idiosincrasie, di diete per motivi religiosi, culturali e preferenze	Rispetto del 100%
	Predisposizione diete speciali	100% su richiesta motivata da certificato medico
<i>Conoscenza del menù</i>	Controllo della qualità attraverso il sistema di HACCP	Presenza, aggiornamento e verifiche come da manuale HACCP
	Evidenza del menù Comunicazione quotidiana del pranzo effettivamente consumato	Evidenza del menù per le famiglie (nei CSE invio ai familiari)
<i>Varietà delle proposte dietetiche (menù)</i>	Evidenza della periodicità di variazione	Menù (invernale, estivo), settimanale e quotidiano a rotazione su base mensile
<i>Controllo della qualità</i>	Procedure di monitoraggio sulla qualità e quantità	Controllo quotidiano della qualità del cibo

## RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Il Rappresentante della Direzione per la Qualità ha il compito di monitorare i processi che la cooperativa mette in atto in merito ai rapporti e al livello di soddisfazione di:

- Familiari;
- Utenti
- Risorse umane
- Volontari
- Servizi sociali ed Enti committenti;

Ciò al fine di raccogliere in modo sistematico e analizzare i dati rilevati attraverso questi strumenti e di poter definire i livelli di qualità attesa e qualità percepita, così da poter verificare lo stato di soddisfazione dei soggetti coinvolti dai servizi e, conseguentemente, realizzare i miglioramenti necessari. I risultati di questa rilevazione e analisi vengono socializzati attraverso riunioni collettive.

## GESTIONE RECLAMI E MODALITÀ PER LA TUTELA DEI CLIENTI

La gestione dei reclami segnalati dal cliente è responsabilità della Direzione gestionale. I reclami scritti, recapitati alla Castello Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S., possono pervenire da: enti invianti, committenti, famiglie degli utenti o tutori, utente, cliente interno (soci lavoratori e dipendenti) o da volontari.

Il reclamo viene inoltrato alla cooperativa e consegnato alla Direzione gestionale che in collaborazione col Responsabile del SQQ stabilisce, dopo aver sentito il Coordinatore del Servizio coinvolto, se tale segnalazione possa essere trattata come una non conformità o solo come criticità. Successivamente, la Direzione gestionale in collaborazione con il coordinatore del servizio provvede alla stesura della risposta entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo.

La corretta gestione dei reclami si inserisce per la cooperativa Castello nella più ampia logica di miglioramento continuo dei propri servizi.

Le modalità per la gestione di eventuali inadempienze vengono gestite da parte della Castello attraverso l'intervento della Direzione generale che pone in essere tutte le azioni correttive al fine di risolvere la difforme situazione che si è venuta a creare, dando evidenza di registrazione e tracciabilità dell'evento e ponendo a disposizione del cliente /utente tutte le informazioni.





## ADEMPIMENTI NORMATIVI

### SICUREZZA

Le disposizioni del D. Lgs n. 81/2008 richiedono alle strutture un impegno significativo in termini sia di adeguamento che di formazione e informazione degli operatori, ovvero di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli al fine di ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro. L'ottemperanza alla normativa per strutture che ospitano comunità di persone con differenti disabilità deve essere inteso come un momento di profonda riflessione, analisi e valutazione dei rischi da parte della dirigenza e dei tecnici, al fine di trasmettere agli operatori l'insieme delle informazioni, procedure e la formazione che favoriscono la prevenzione e/o il subitaneo riconoscimento delle situazioni di pericolo e di danno.

La Castello Cooperativa Sociale ONLUS assicura di ottemperare alla normativa sulla sicurezza

D. Lgs n. 81/2008, durante lo svolgimento delle proprie attività.

### ASPETTI ASSICURATIVI

La Castello Cooperativa Sociale ONLUS ha aperto polizze assicurative con istituti assicurativi al fine di garantire l'adeguata copertura all'insieme delle sue attività.

### PRIVACY

La Castello Cooperativa Sociale ONLUS assicura di ottemperare alla normativa sulla Privacy secondo il GDPR UE 2016/679, durante lo svolgimento delle proprie attività.

### ORGANISMO DI VIGILANZA PER DECRETO LEGGE 231/2001

La cooperativa Castello ha adottato un sistema di vigilanza in adempimento al decreto legge 231/2001, con nomina di un Organismo di Vigilanza che esercita funzioni di controllo, affinché i potenziali reati societari vengano evitati. L'Organismo di Vigilanza è costituito da due membri esterni alla cooperativa, di adeguata professionalità, che operano in totale autonomia e nel rispetto delle normative previste.



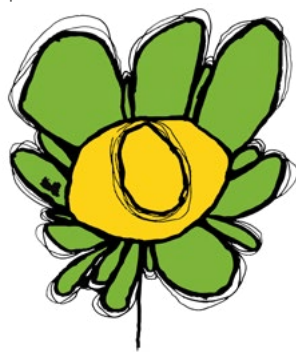
## MODALITÀ DI RILASCIO AGLI UTENTI DELLA DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI

Ogni anno, entro fine febbraio, vengono predisposte le dichiarazioni da rilasciare agli utenti per le detrazioni ai fini fiscali ai sensi della delibera Regione Lombardia n. 26316 del 21.03.1997.

## DIRITTI DEGLI OSPITI DEI SERVIZI E DELLE LORO FAMIGLIE

La cooperativa fa proprio il protocollo proposto dal Tribunale dei diritti del malato:

- **Diritto all'informazione e alla documentazione socio-sanitaria:** ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute. I tempi di accesso e/o rilascio della documentazione sanitaria sono stimati in 3 giorni lavorativi, salvo imprevisti e dopo formale richiesta al servizio; nessun costo sarà addebitato al richiedente;
- **Diritto alla sicurezza:** ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi e delle strutture;
- **Diritto alla protezione:** la cooperativa ha il dovere di prestare particolare attenzione alla tutela e alla protezione di ciascun utente che, proprio a causa del suo stato di salute, si trovi in situazione contingente o permanente di fragilità, assicurandogli, quindi, l'assistenza necessaria;
- **Diritto alla certezza:** ciascun utente ha il diritto di ricevere il trattamento nel tempo e nello spazio, senza essere soggetto a improvvisi cambiamenti e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni;
- **Diritto alla fiducia:** ogni utente ha il diritto di vedersi trattato come soggetto degno di fiducia;
- **Diritto alla qualità:** ogni utente ha diritto di riscontrare negli operatori, della struttura in cui si trova, il perseguimento del suo benessere;
- **Diritto alla differenza:** ciascun utente ha diritto al riconoscimento della sua specificità, derivante da età, sesso, nazionalità, condizione di salute, cultura, religione, e a ricevere in ragione di questa trattamenti differenziati;
- **Diritto alla normalità:** ogni utente ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita;
- **Diritto alla privacy:** ai sensi del GDPR UE 2016/679, ciascun utente ha diritto alla riservatezza e al corretto trattamento dei suoi dati personali.



# SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO

## C.S.E. - CAPRIATE S. GERVASIO

Il **Centro Socio Educativo** è un servizio diurno per persone con disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario.

Il C.S.E. è organizzato in modo da poter garantire interventi educativi, socializzanti, con l'obiettivo prioritario di costruire un percorso integrato tra le diverse figure professionali per realizzare progetti individualizzati efficaci ed efficienti. Il C.S.E. non si costituisce come un servizio chiuso bensì caratterizzato da un'apertura all'esterno, in un'ottica di integrazione con le risorse presenti sul territorio. Il C.S.E. nel corso del 2009, dopo le visite ispettive delle ASL e delle Aziende Consortili di competenza, ha ricevuto parere favorevole per l'autorizzazione al funzionamento secondo il D.G.R. 16 febbraio 2005 – n. 20763:

- 25 posti C.S.E. Capriate S. Gervasio (BG)

### LA NOSTRA STRUTTURA

#### C.S.E. di Capriate San Gervasio

- *Indirizzo:* Capriate San Gervasio, Via Bizzarri n. 14
- *Mail:* cse.capriate@coopsocialecastello.it
- *Tel.:* 02 90961182

### COME ARRIVARE

- *Con i mezzi pubblici:*  
Fermata dell' Autobus a 200 m. da ingresso C.S.E., Linea V TBSO proveniente da Bergamo
- *In auto:* Autostrada Mi-Ve Uscita Capriate

### DESTINATARI

Il C.S.E. accoglie persone disabili la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario.

Il minore con disabilità in età scolare potrà essere eccezionalmente accolto solo in presenza delle seguenti tre condizioni:

- una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- una valutazione della necessità di intervento socio-educativo da parte della U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista di neuropsichiatria infantile dell'istituto di Riabilitazione extra-ospedaliera accreditato;
- disponibilità dell'Ente gestore della struttura a rispondere adeguatamente ai bisogni del minore in età scolare.





## RISORSE UMANE IMPIEGATE E FORMAZIONE

L'organizzazione delle risorse umane dei CSE di Capriate S. Gervasio può essere rappresentata come segue:



Un'adeguata e qualificata progettualità è favorita dalla collaborazione di varie figure professionali anche integrate dall'azione di volontari.

Pertanto il C.S.E., nell'ambito della propria fisionomia ed in relazione ai Progetti Individualizzati, deve assicurare la presenza delle seguenti risorse umane:

- Direzione generale;
- Direzione gestionale;
- Coordinatore di Servizio;
- Educatori;
- Operatori socio educativi;
- Arteterapeuta;
- Equipe tecnica di supervisione, monitoraggio e valutazione per il supporto agli operatori e per la supervisione dei casi (risorse esterne): psicologi / pedagogisti supervisori;
- Musicoterapeuta (risorsa esterna);
- Volontari.

In particolare nel nostro C.S.E. lavora la seguente équipe:

### **C.S.E. CAPRIATE S. GERVASIO**

(1 operatore socio-educativo ogni 5 utenti frequentanti):

- 1 Coordinatrice di Servizio (con funzioni anche educative)
- 2 Educatrici
- 1 Educatore
- 1 Arteterapeuta
- 1 Educatrice Jolly per le emergenze
- Equipe tecnica di supervisione, monitoraggio e valutazione per il supporto agli operatori e per la supervisione dei casi (risorse esterne): psicologi supervisori.
- Musicoterapeuta (risorsa esterna)
- Volontari

Il personale delle strutture viene coinvolto periodicamente in percorsi di formazione, conformemente dai piani annuali di formazione interna. A questi appuntamenti si può affiancare la formazione esterna assicurata da Corsi regionali e corsi di rete territoriale.

L'intera formazione è monitorata dal Sistema Qualità.

### **FUNZIONAMENTO**

Il servizio opera per 47 settimane annue dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.30 per 12 mesi all'anno (chiusura all'utenza: in agosto 3 settimane e in dicembre e gennaio per festività natalizie).

La programmazione prevede:

- Accoglienza in comunità alle ore 09.00;
- Attività programmate: dalle ore 9.30 alle ore 12.00;
- Pausa pranzo: dalle 12.00 alle 14.00;
- Attività programmate: dalle ore 14.00 alle ore 16.30.

È prevista la possibilità di frequenza part-time articolabile orizzontalmente o verticalmente nell'arco della settimana in base al programma personalizzato.

Per garantire la valorizzazione dei percorsi formativi nei nostri Centri, nella massima qualità dei rapporti educativi, le richieste di presenze part-time vengono accettate sino alla misura massima del 20% rispetto al numero di utenti inseriti full-time.

Il C.S.E. garantisce, non incluso nella retta di frequenza, il servizio Mensa relativamente al pranzo.





## PRASSI E PROCEDURE DI AMMISSIONE

È prevista la possibilità di visite guidate alla struttura, sia da parte dei possibili utenti e dei loro familiari, sia dai cittadini interessati, previo appuntamento e nel rispetto dei tempi e delle modalità previste dal servizio.

All'interno della struttura viene individuata la figura del Coordinatore come la persona incaricata per l'espletamento di tale visita. L'equipe del Servizio in collaborazione con la Direzione gestionale e l'Assistente Sociale del comune, valuta l'idoneità dell'eventuale ammissione. La domanda di nuovo inserimento dovrà essere redatta dall'interessato o dai genitori o dal tutore e presentata ai Servizi Sociali del Comune di appartenenza. Il Servizio Sociale del Comune dovrà poi contattare la Castello, inoltrando conseguentemente la domanda di inserimento e relativo impegno di spesa.

### Documenti richiesti per l'ammissione al servizio

- stato di famiglia;
- tessera sanitaria;
- fotocopia carta d'identità;
- codice fiscale;
- certificato medico con la certificazione di idoneità a vivere in comunità;
- certificato delle vaccinazioni;
- copia del verbale di invalidità e della L. 104/92 (laddove esiste);
- elazione del servizio sociale inviante, anamnesi dell'ospite e del nucleo familiare;
- documentazione socio-sanitaria aggiornata, anamnesi funzionale e patologica, utile alla valutazione;
- documentazione eventuale tutela giuridica;
- autorizzazione del Comune di residenza e relativo impegno di spesa.

Durante l'inserimento viene svolto un periodo di osservazione di 30 giorni per approfondire elementi conosciuti e acquisirne altri che definiranno i requisiti della progettazione ad personam (PEI).

Le valutazioni emerse vengono analizzate in sede di equipe con la supervisione dello psicologo.

Gli inserimenti degli utenti dell'Isola Bergamasca sono regolamentati dall'accordo stipulato dalla Castello con l'Azienda Consortile, per tutti gli altri utenti valgono i protocolli di intesa stipulati con i Comuni inviati.

## PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ

Gli interventi socio-educativi e socio-animativi previsti all'interno del C.S.E., si articolano nell'ambito dei Progetti Individualizzati e sono:

- finalizzati all'autonomia personale;
- finalizzati alla socializzazione;
- finalizzati al mantenimento del livello culturale.

Al fine di favorire una reale integrazione con il territorio di appartenenza il C.S.E. provvede l'utilizzo di strutture esterne, favorendo il rapporto tra gli ospiti e le agenzie del territorio.

Le attività sviluppate dal C.S.E. rientrano tra quelle di seguito presentate e possono avere cadenza giornaliera, settimanale e mensile/annuale.

### Attività mensili, stagionali, annuali

- Attività sportive
- Attività artistiche
- Esperienze residenziali comunitarie e di turismo
- Partecipazione a feste e tradizioni popolari
- Attività e progetti con scuole ed enti del territorio

### Attività giornaliere e settimanali

- Ergoterapia: laboratorio di assemblaggio
- Attività espressive: laboratorio artistico e tecniche pittoriche
- Musicoterapia
- Tempo cultura
- Attività di piscina
- Attività in fattoria (onoterapia)
- Attività di ricamo
- Attività di cucina
- Attività di beauty
- Attività di orto
- Attività di pet-therapy
- Attività di bocce

- Attività motorie, di rilassamento e di ballo
- Esperienze di socializzazione e sul territorio
- Turni di corvée in mensa e servizi comunitari

Con il passare del tempo, le **attività espressive** hanno assunto una particolare importanza, dato il valore educativo e relazionale rilevante attribuito alla possibilità di esternare emozioni e stati d'animo.

Nello specifico, le attività più importanti e continuative sono le seguenti.

### Laboratorio Artistico

Il laboratorio artistico è un luogo in cui creare benessere, potenziare e sostenere le autonomie, mantenere le capacità residue, valorizzare l'unicità del singolo, le sue abilità e la propria visione del mondo, trovando strumenti di facilitazione personalizzati affinché questo sia possibile, nella convinzione che ognuno possa offrire il suo contributo come parte attiva della società.

Il laboratorio ha due anime, in un certo senso opposte e al tempo stesso complementari: l'espressività personale e la produzione. Un luogo d'espressione, in cui parlare di sé, dove le proprie emozioni, le proprie idee, il proprio sentire si trasformano in segno visibile, in un'opera artistica o artigianale. Un luogo di lavoro e formazione in cui l'arte si declina in forme di artigianato ed arte applicata, dove l'attività assume il valore della produzione finalizzata alla "vendita" intesa come utilità e apertura al territorio.



## Attività Cinematografica (Festival del Cinema Nuovo)

La Castello ha partecipato a tutte le dieci edizioni dell'internazionale Festival del Cinema Nuovo, producendo altrettanti cortometraggi e aggiudicandosi numerosi premi e riconoscimenti: "L'oggetto misterioso", 1997; "Un matrimonio da sogno", 2000; "L'ultimo caso del commissario Marsel", 2002; "Rosso di rosa", 2004; "Ahia l'Amore", 2006; "Dream shots", 2008; "Lei", 2010; "Il villaggio dei natalini", 2012; "Smetto quando voglio...ciaaaa", 2014; "Time Clock Machine", 2016; "L'Accento ritrovato", 2018. L'attività cinematografica permette alle persone con disabilità di vivere l'esperienza del protagonismo, del rischio, della finzione e dell'immaginazione, in una dimensione di divertimento che si delinea su due direttrici, quella più impegnativa del recitare e quella più rilassante e gratificante dell'essere ammirati e del rivedersi.

## Musica: Eukolia

Eukolia è un ensemble corale e strumentale di musicisti disabili coordinati dai propri musicoterapeuti. Eukolia, in greco, significa "buonumore". Questo nome rappresenta bene lo spirito del gruppo. Gli artisti sono scelti tra i partecipanti alle attività di musica proposte in quattro cooperative della zona: Castello di Trezzo, Insieme di Melzo, Il Sorriso di Carugate e L'Archè di Inzago. Attivo dal 2003, il gruppo è composto da coro e percussioni (15 elementi) con l'accompagnamento di contrabbasso, clarinetto, flauto traverso, pianoforte, chitarra.

Il repertorio spazia dalla musica classica alla canzone d'autore; dopo alcuni concerti di tributo a Fabrizio De André il gruppo si è anche presentato con alcuni inediti scritti e arrangiati dalla propria orchestra.

Ha partecipato a numerosi concerti suonando, tra gli altri, con i Mercanti di Liquore, con Eugenio Finardi e con Nando Bonini.

## CURA A DISTANZA

Per chi impossibilitato a frequentare fisicamente, Castello, dal 2020, ha inserito attività a distanza con cadenza giornaliera, gestite principalmente dagli educatori, ma con protagonismo anche di volontari e utenti frequentanti il CSE. Questa innovazione è finalizzata a mantenere e potenziare gli aspetti relazionali e di condivisione di esperienze che caratterizzano la partecipazione del centro diurno. Le attività proposte sono sinteticamente:

- condivisione video su temi che interessano l'utente che si trova a casa (arte, cucina, attività motoria) in un rapporto individuale con l'educatore, che permette la rielaborazione dell'esperienza;
- partecipazione ad attività di ascolto e riflessione/azione su vari argomenti (ecologia, ambiente, personaggi, giochi), attività in gruppo con l'educatore del Centro, i compagni in presenza e la partecipazione di un volontario da casa;
- partecipazione ad attività del Centro insieme ai compagni in presenza (musicoterapia, arteterapia), con il consulente o educatore di riferimento per l'attività;

- invio di video quotidiani a tema diverso e realizzati principalmente dagli educatori del CSE (musicali, narrazione, di storie, scienze); ogni giorno della settimana corrisponde ad una tipologia di video, riproponendo così la scansione temporale come avviene per i compagni in presenza al centro.

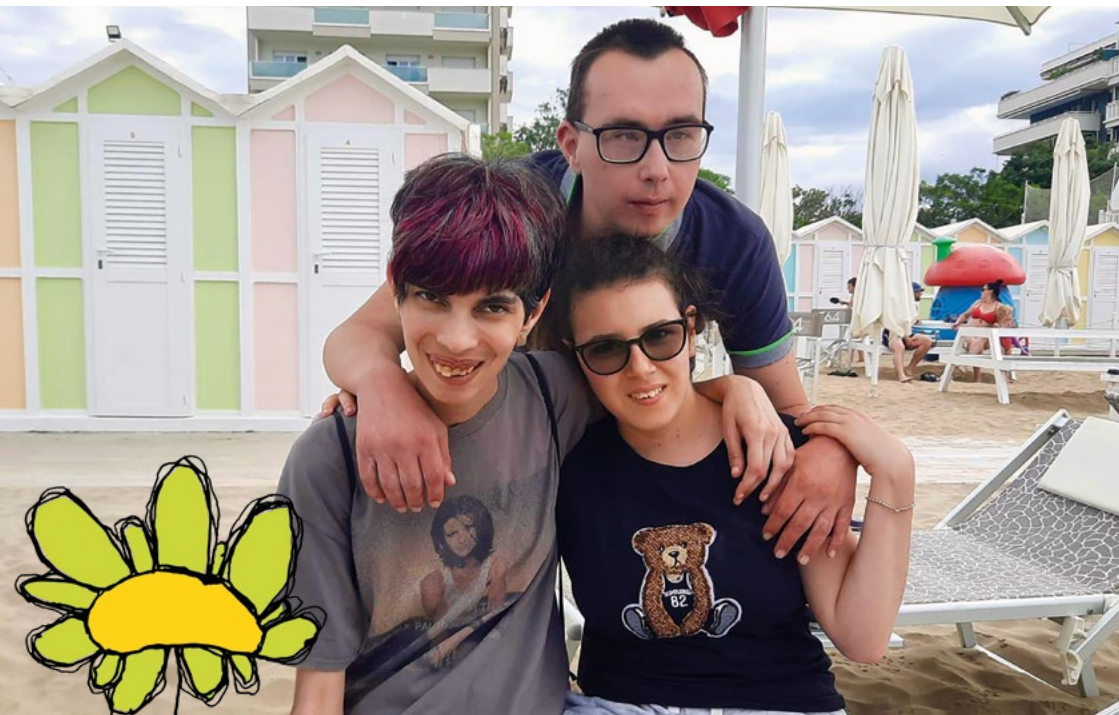
Per le attività a distanza viene ricalibrato il progetto educativo; l'intensità e la frequenza del sostegno proposto sono in considerazione del bisogno della persona con disabilità e del suo contesto di vita. Tali PEI sono oggetto di analisi condivisa con i familiari e con le assistenti sociali competenti, al fine di consolidare un'attività in rete.

### PRANZO E MENÙ

I menù, con caratteristiche stagionali, sono concordati preventivamente con il consulente nutrizionista del fornitore pasti, vengono comunicati ad ogni famiglia e realizzati conformemente e con cura. La stessa attenzione è posta qualora vi siano utenti che necessitino di diete speciali, purché prescritte dal medico.

### SERVIZIO DI PULIZIE

È affidata, tramite contratto annuale, ad una cooperativa sociale del territorio che opera anche in altre nostre strutture.



## POSSIBILITÀ DI VISITA

Le visite di familiari e visitatori esterni sono ammesse durante gli orari di funzionamento del servizio, previo appuntamento e con la guida del coordinatore del servizio.

## DIMISSIONI

Possono essere disposte nei seguenti casi:

- quando la famiglia, il tutore, l'amministratore di sostegno, ritira l'utente;
- quando lo staff educativo lo propone con opportuna relazione al Servizio Sociale territoriale con i quali verifica e stabilisce la conclusione e/o la modifica del Progetto Individualizzato;
- quando vi sia un omesso pagamento di tre periodi di fatturazione, anche non continui.

## PROGETTO PONTE

In un'ottica di orientamento un ragazzo/ragazza con disabilità, frequentante gli anni conclusivi del proprio percorso scolastico, può partecipare ad un Progetto Ponte tra la Scuola e il nostro servizio CSE.

L'attivazione del Progetto è in carico alla Scuola che d'intesa con la famiglia, il Servizio sociale di riferimento ed il Coordinatore del CSE, definisce obiettivi, tempi e modalità di realizzazione, verifiche e appropriatezza dell'eventuale inserimento.

La Castello offre questa opportunità senza esibire oneri economici a condizione che l'allunno/a sia sempre accompagnato al CSE dalla figura educativa scolastica di riferimento. I Progetti Ponte devono svolgersi senza concomitanze temporali tra loro.

## INCONTRI ISTITUZIONALI E DI VERIFICA DEI RISULTATI

La valutazione dei risultati si effettua secondo le seguenti articolazioni di verifica che si attuano con periodicità programmata e con la supervisione dello psicologo incaricato:

- incontro mensile tra coordinatore e operatori del singolo C.S.E.;
- incontri di verifica con quanti sono deputati alla conduzione dell'esperienza, a livello di equipe, di gruppo e individuale;
- stesura settimanale e a ogni evoluzione significativa della scheda diario di osservazione utente;
- analisi del vissuto soggettivo (benessere psicologico valutato anche attraverso la comunicazione non verbale);
- valutazione degli apprendimenti nell'espletamento delle mansioni;
- sviluppo dell'autonomia e della socializzazione;
- progettazione annuale del PEI dimensionato secondo le schede di osservazione e le rilevazioni dati;
- verifiche con i genitori e i familiari per l'analisi del comportamento e l'eventuale modifica delle dinamiche nella famiglia, al Centro e nel contesto sociale;
- incontri individuali con l'utenza;
- incontri di verifica/valutazione/programmazione con gli Enti inviati.



# ALLEGATI



## RETTA ANNO 2024 C.S.E. (CENTRO SOCIO EDUCATIVO)

### COSTO DEL SERVIZIO

Il contributo socioassistenziale è di una retta giornaliera di € 54,95 onnicomprensiva per massimo 47 settimane di frequenza pari a € 12.913,00 annui suddivisa in 12 mensilità.

Per la frequenza part-time:

- Nel caso la frequenza fosse pari o inferiore al 40% dell'orario di apertura settimanale del CSE (pari a 15 ore settimanali) il voucher giornaliero, sia per la quota Azienda-Comuni sia per la retta famiglia, verrà riconosciuto nella misura del 50% del valore indicato per l'inserimento a tempo pieno;
- Nel caso la frequenza fosse superiore al 40% ma inferiore al 50% dell'orario di apertura settimanale del CSE (ovvero tra le 16 e le 19 ore settimanali) il voucher giornaliero, per la quota Azienda-Comuni verrà riconosciuto nella misura del 70% del valore indicato per l'inserimento a tempo pieno, mentre la retta famiglia continuerà ad essere il 50% della retta piena, inclusa Iva.
- Nel caso la frequenza fosse pari o superiore al 50% e fino al 80% dell'orario di apertura settimanale del CSE (ovvero da 20 a 30 ore settimanali), il voucher giornaliero, per la quota Azienda-Comuni verrà riconosciuto nella misura dell'80% del valore indicato per l'inserimento a tempo pieno, mentre la retta famiglia continuerà ad essere il 50% della retta piena, inclusa Iva.
- Per frequenze superiori al 80% si considera frequenza a tempo pieno sia per la quota Azienda-Comuni che per la famiglia

Relativamente al costo mensa 2024 (€ 5,20 per pasto iva inclusa), i Comuni dell'Ambito s'impegnano a riconoscere il costo giornaliero a fronte dell'effettiva presenza dell'utenza al servizio CSE ed effettiva fruizione del servizio mensa.



## MODULO RECLAMI E SEGNALAZIONI

Data \_\_\_\_\_

Provenienza \_\_\_\_\_

da parte di \_\_\_\_\_

Area/Settore di riferimento \_\_\_\_\_

### Reclamo:

(segnalazione,  
evento avverso,  
evento sentinella,  
altra problematica)

Misure adottate:  
(da adottare)

Firma \_\_\_\_\_

*Il presente modulo viene consegnato a RGQ per la valutazione del reclamo*

### Valutazione

Note

Archiviazione

Apertura NC

data \_\_\_\_\_ RGQ \_\_\_\_\_ DR \_\_\_\_\_

Il modulo viene conservato a cura di RGQ

## QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI UTENTI DEI CENTRI DIURNI E DELLA COMUNITÀ RESIDENZIALE

La preghiamo di rispondere alle domande che seguono e che valutano il suo grado di soddisfazione in relazione ai fattori di qualità riportati nella Carta dei Servizi.

**1) Gli spazi del centro sono, secondo lei, adeguati e/o funzionali in modo:**

- a) Insufficiente
- b) Sufficiente
- c) Buono
- d) Ottimo

**2) L'igiene degli ambienti del Centro, secondo lei è:**

- a) Insufficiente
- b) Sufficiente
- c) Buona
- d) Ottima

**3) L'intervento socio-educativo degli operatori nei confronti del suo familiare, secondo lei è:**

- a) Insufficiente
- b) Sufficiente
- c) Buono
- d) Ottimo

**4) Le occasioni di condivisione del Progetto Educativo del suo familiare, secondo lei sono:**

- a) Insufficienti
- b) Sufficienti
- c) Buone
- d) Ottime

**5) La quantità e la varietà delle attività proposte al Centro, secondo lei sono:**

- a) Insufficienti
- b) Sufficienti
- c) Buone
- d) Ottime

**6) La qualità delle attività proposte al Centro, secondo lei sono:**

- a) Insufficienti
- b) Sufficienti
- c) Buone
- d) Ottime

**7) L'adeguatezza e la varietà dei menù, secondo lei sono:**

- a) Insufficienti
- b) Sufficienti
- c) Buone
- d) Ottime

**8) Che valutazione dà al rapporto e alla comunicazione tra gli operatori del Centro e i familiari?**

- a) Insufficienti
- b) Sufficienti
- c) Buone
- d) Ottime

**9) L'incontro tra i familiari organizzato annualmente dal Centro è secondo lei?**

- a) Insufficienti
- b) Sufficienti
- c) Buone
- d) Ottime

**10) La qualità dell'uscita residenziale (vacanza estiva) organizzata dal Centro è secondo lei:**

- a) Insufficienti
- b) Sufficienti
- c) Buone
- d) Ottime

Quale proposta desidera fare a questo Centro?

---

---

Vi ringraziamo per la cortese collaborazione.

## QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI ENTI INVIANTI / COMMITTENTI DEI NOSTRI SERVIZI CSE

Spettabile \_\_\_\_\_ Compilato da \_\_\_\_\_

Luogo, data \_\_\_\_\_

### QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI ENTI INVIANTI / COMMITTENTI DEI NOSTRI SERVIZI

Vi preghiamo di rispondere alle domande che seguono e che valutano il vostro grado di soddisfazione in relazione ai fattori di qualità riportati nella Carta dei Servizi

**1) La qualità dei nostri servizi in termini di spazi, sicurezza e igiene, secondo voi è:**

- a) Ottima
- b) Buona
- c) Sufficiente
- d) Insufficiente

**2) La qualità dei nostri servizi per quanto riguarda l'impostazione metodologica, il personale e la continuità, secondo voi è:**

- a) Ottima
- b) Buona
- c) Sufficiente
- d) Insufficiente

**3) Le modalità con la quale viene proposto il progetto educativo, in particolare nelle fasi di inserimento, personalizzazione, dimissioni e monitoraggio, secondo voi sono:**

- a) Ottime
- b) Buone
- c) Sufficienti
- d) Insufficienti

**4) Secondo la vostra percezione, il livello di soddisfazione dei familiari/ utenti dei nostri servizi è:**

- a) Ottimo
- b) Buono
- c) Sufficiente
- d) Insufficiente

**5) I rapporti tra i Servizi Sociali del vostro Comune e la nostra cooperativa, con particolare riferimento agli incontri di verifica e alle relazioni con le famiglie, secondo voi sono:**

- a) Ottimi
- b) Buoni
- c) Sufficienti
- d) Insufficienti

**6) Le modalità di diffusione e di presentazione della nostra Carta dei Servizi, secondo voi sono:**

- a) Ottime
- b) Buone
- c) Sufficiente
- d) Insufficienti

**7) Il rapporto tra la qualità dei nostri servizi e il prezzo richiesto, secondo voi è:**

- a) Ottimo
- b) Buono
- c) Sufficiente
- d) Insufficiente

**Se nella verifica del vostro lavoro siete venuti a conoscenza di esigenze particolari delle famiglie e del territorio vi chiediamo di fornirci proposte e suggerimenti.**

---

---

Grazie per la vostra collaborazione



