

**CARTA DEI SERVIZI  
CENTRO SOCIO EDUCATIVO**



**INDICE**

1. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	2
2. PRESENTAZIONE.....	2
3. A CHI E' RIVOLTO IL SERVIZIO.....	3
4. DATI IDENTIFICATIVI.....	3
5. RECAPITI.....	3
6. STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	4
7. SERVIZIO CENTRO SOCIO EDUCATIVO .....	5
8. MODALITA' DI AMMISSIONE .....	8
9. MODALITÀ DI DIMISSIONI.....	8
10. RAPPORTO CON LE FAMIGLIE.....	9

**1. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Questo documento intende essere uno strumento mediante il quale la cooperativa IL SEME si propone al territorio di Castelleone, alto cremonese e cremasco, quale gestore di un centro socio educativo (CSE) come previsto dalla normativa della Regione Lombardia.

Nella carta dei servizi vengono illustrate

- le attività di formazione educative e di animazione che la cooperativa svolge sia all'interno delle proprie strutture nella sede di Castelleone ma anche in alcune situazioni territoriali esterne
- 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 la cooperativa IL SEME
- 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.

**2. PRESENTAZIONE**

La Cooperativa il SEME nasce nel 2001 dall'esigenza di fornire un servizio di formazione all'autonomia (SFA) come ampliamento delle attività promosse dalla Coop. Barberi di Castelleone attiva nell'inserimento lavorativo di disabili.

La cooperativa si pone l'obiettivo prioritario di operare per la piena valorizzazione di ogni persona in particolare per soggetti svantaggiati o portatori di disabilità e le loro famiglie, favorendone la miglior integrazione sociale e la miglior qualità di vita possibile.

Questo comporta una particolare attenzione verso ogni persona che entra in qualsiasi modo in contatto con la cooperativa: utenti, familiari, operatori sociali nonché collaboratori.

In quest'ottica IL SEME è teso a rispondere con attenzione ed umanità al bisogno di accoglienza di persone fragili, disabili, in collaborazione con l'esperienza delle famiglie secondo i principi di sussidiarietà indicati nella dottrina sociale della Chiesa.

Nella realizzazione della propria attività la cooperativa IL SEME ha come punto fondamentale il desiderio di felicità proprio di ogni persona.

In questi anni presso la cooperativa IL SEME si è operato sviluppando attività rivolte a soggetti disabili adulti che non sono in grado di affrontare il mondo del lavoro, ma sono in possesso di risorse da potenziare attraverso specifici interventi personalizzati, in funzione del raggiungimento della miglior qualità di vita e della piena integrazione sociale fino ad arrivare alla realizzazione.

### 3. A CHI E' RIVOLTO IL SERVIZIO.

L'attività svolta dalla cooperativa è rivolta a disabili con età maggiore di 18 anni con una fragilità non riconducibile al servizio socio sanitario.

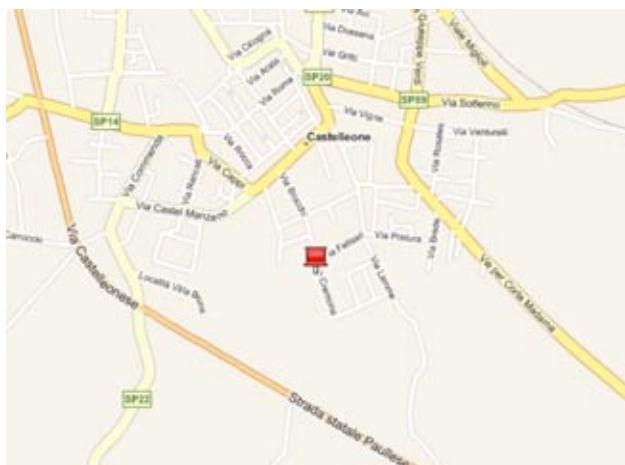
Il servizio è personalizzato in quanto per ogni persona accolta presso la cooperativa Il Seme viene sviluppato e redatto un progetto educativo personalizzato (PEI) partendo dalle attività di base svolte dal CSE.

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 Crema e di Cremona.

### 4. DATI IDENTIFICATIVI

Il Centro Socio Educativo Il SEME è ubicato a Castelleone nel nuovo edificio situato in via Cremona n. 2, nelle vicinanze della Fondazione Brunenghi e della Croce Verde.



Il CSE è un servizio diurno per disabili la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario. Gli interventi socio-educativi o socio-animativi, sono finalizzati:

- all'autonomia personale
- alla socializzazione
- al mantenimento del livello culturale
- propedeutici all'inserimento nel mercato del lavoro

Il CSE è all'interno di un struttura nuova progettata specificamente per servizi ai disabili.

E' in grado di ospitare fino a 30 utenti in spazi adeguati per svolgere le attività di socializzazione e sviluppare le proprie capacità. I locali sono ampi e funzionali e rispettano gli standard regionali nel dettaglio

- Zona cucina attrezzata per lo sviluppo di attività per l'autonomia in mente domestico
- zona accoglienza e di attività di formazione
- la zona di attività di espressiva e comunicativa attrezzata per attività individuali e per attività di piccolo gruppo al fine di potenziare la loro espressività
- il laboratorio di informatica nel quale sono presenti computer con applicazioni dedicate a disabili
- laboratorio di restauro dei mobili attrezzato per acquisire competenze tecnico professionali, tecniche professionali attraverso il restauro conservativo di mobili

A complemento si hanno i locali dei servizi attrezzati per l'igiene personale, con dimensionati ed attrezzati secondo gli standard previsti.

Presso la sede della Cooperativa IL SEME vi sono anche un locale adibito ad ufficio degli operatori ed un ufficio amministrativo, destinati agli incontri con le famiglie, riunioni di equipe, o ad uso degli operatori.

### 5. RECAPITI

#### IL SEME Società Cooperativa sociale ONLUS

Via Cremona, 2

26012 CASTELLEONE (CR)

Tel. 0374-57399

Fax 0374-57399

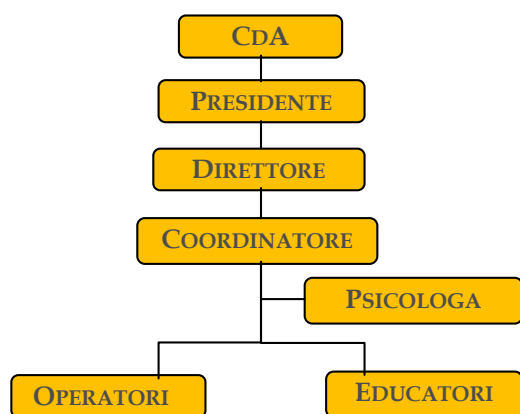
E.mail [ilseme@cooperativeorigine.it](mailto:ilseme@cooperativeorigine.it)

Sito Internet [www.cooperativeorigine.it](http://www.cooperativeorigine.it)

## 6. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il CSE della Cooperativa Il seme è una struttura diurna polivalente ad esclusivo carattere sociale in cui vengono organizzati differenti moduli specifici per tipologia di intervento socio educativo e/o socio animativo.

Per la realizzazione di tali attività ci si avvale di personale qualificato e in numero idoneo: in particolare tutte le figure professionali impiegate hanno i requisiti e la professionalità richiesta per eseguire le mansioni affidate e il numero degli educatori ha un rapporto mai superiore a 5 utenti / 1 educatore



L'organizzazione prevede diverse figure: il coordinatore del servizio CSE, gli educatori, eventuali tirocinanti e volontari.

Tra i compiti che svolge il coordinatore del CSE si annoverano

- Tiene i rapporti tra le persone accolte alla cooperativa (utenti) e i loro familiari
- Coordina ed organizza l'attività formativa ed educativa
- Coordina le attività del personale e dei volontari
- Coordina e si fa promotore di attività di programmazione e di progettazione di percorsi educativi individualizzati
- Mantiene i rapporti con persone che si interfacciano con la cooperativa in particolar modo per l'erogazione del servizio di formazione all'autonomia

Le principali attività svolte dagli educatori sono

- Partecipano alla stesura dei progetti formativi individualizzati, al loro aggiornamento periodico secondo le verifiche via via condotte

- Accompagnano le persone durante le attività giornaliere osservando e guidando i comportamenti delle singole persone (utenti)
- Conducono e pianificano le attività educative e formative previste
- Verificano l'efficacia del piano educativo individuale e segnalando e collaborando con il direttore alle dovute modifiche.

Presso la Cooperativa IL SEME diversi volontari operano come supporto a diversi livelli sotto la guida del coordinatore in particolare

- Supportano gli educatori nelle attività programmate
- Partecipano ad attività anche specifiche e sono di supporto per alcune attività legate all'espressività e manualità
- Sono sempre in stretto rapporto con gli educatori ai quali si rivolgono in caso di necessità
- Collaborano nel servizio di accompagnamento presso la cooperativa e nel ritorno alle proprie case.

Vi è anche la presenza stabile di una psicologa in supporto agli operatori e, se necessario, per un ascolto qualificato degli ospiti e delle famiglie.

Questo consente l'approfondimento delle situazioni e degli interventi adottati o da intraprendere, favorisce una logica di staff e di coerenza dell'intero ambiente educativo realizzato in Cooperativa.

## 7. SERVIZIO CENTRO SOCIO EDUCATIVO

Il servizio erogato dal Centro Socio Educativo (CSE) è un servizio sociale territoriale che intende promuovere la ricerca e lo sviluppo di percorsi di integrazione all'interno di contesti normali di vita, attivando interventi mirati a favore di persone disabili che possiedono sufficienti capacità relazionali e di comunicazione.

Gli interventi sono a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro nell'ambito familiare, sociale e professionale.

Gli obiettivi del servizio sono quelli di sviluppare e attuare progetti individualizzati che consentono alla persona di sviluppare

- Autonomia personale
- Socializzazione
- Mantenimento del livello culturale
- Attività propedeutiche all'inserimento nel mercato del lavoro

### AUTONOMIA PERSONALE

Per lo sviluppo dell'autonomia personale i Piani educativi individuali vanno a operare su i seguenti aspetti

- ✓ Cura di sé
- ✓ Capacità di spostarsi nel tessuto urbano
- ✓ Capacità di utilizzare i servizi della collettività (posta banca etc.)
- ✓ Organizzare il proprio tempo
- ✓ Gestirsi in ambiente domestico in particolare nel laboratorio di cucina, all'interno del quale realizzare piatti semplici in funzione di una progressiva autonomia.

### SOCIALIZZAZIONE

Per lo sviluppo della socializzazione i Piani educativi individuali vanno a operare su i seguenti aspetti

- ✓ Comunicare i propri vissuti
- ✓ Instaurare relazioni con persone conosciute e non
- ✓ Capacità di riconoscere ruoli e mansioni e rispettare le regole della vita sociale

### MANTENIMENTO DEL LIVELLO CULTURALE

Per il mantenimento del livello culturale i Piani educativi individuali vanno a operare sui seguenti aspetti

- ✓ Mantenimento/potenziamento del livello culturale posseduto
- ✓ Mantenimento/potenziamento del livello cognitivo
- ✓ Utilizzazione di strumenti e software ad hoc
- ✓ Conoscere i fatti quotidiani nell'ambiente in cui si vive

### ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'INSERIMENTO NEL MERCATO DEL LAVORO

Per lo sviluppo di attività propedeutiche all'inserimento nel mercato del lavoro i Piani educativi individuali vanno a operare su i seguenti aspetti

- ✓ Acquisizione di competenze preprofessionali quali capacità di attenzione, concentrazione e di applicazione
- ✓ Acquisizione di competenze trasversali, quali la comprensione dei compiti richiesti, la capacità di organizzarsi per rispondere alle richieste, l'acquisizione di tecniche specifiche di lavoro
- ✓ Acquisire autonomia nelle semplici fasi di lavoro.

### ORARI DI APERTURA

Per lo svolgimento delle attività la struttura CSE della Cooperativa IL SEME sita in via Cremona a Castelleone ha i seguenti orari

LUNEDI	8.30 - 17.00
MARTEDI	8.30 - 17.00
MERCOLEDI	8.30 - 17.00
GIOVEDI	8.30 - 17.00
VENERDI	8.30 - 17.00
SABATO	chiuso
DOMENICA	chiuso

Nel corso dell'anno le settimane in cui il centro è aperto sono almeno 47. Nel periodo di ferragosto e nel periodo natalizio il centro rimane chiuso.

Le attività svolte prevedono una giornata tipo così strutturata:

8.30- 9.00	Accoglienza presso CSE.
9.00 - 12.00	Svolgimento delle attività interne e/o esterne secondo quanto previsto dalla programmazione
12.00-14.00	Pranzo
14.00 -16.30	Svolgimento delle attività interne e/o esterne secondo quanto previsto dalla programmazione
16.30-17.00	Rientro presso le famiglie

Durante lo svolgimento delle attività interne e/o esterne gli interventi intendono realizzare:

#### RECUPERO COGNITIVO

Si opera per favorire il recupero cognitivo impiegando anche personal computer e software specifici e di uso comune, avendo particolare attenzione al potenziamento delle capacità di concentrazione, di scrittura e di lettura, di calcolo. A queste si affiancano la conoscenza dell'Euro, di lettura dell'orologio a lancette e digitale, di conoscenza della segnaletica stradale per i pedoni e per ciclisti e altri aspetti della vita quotidiana.

Anche mediante la lettura dei giornali quotidiani locali e nazionali finalizzata a conoscere quanto accade nella realtà intorno e stimolare i più diversi apprendimenti.

Utilizzando lo stimolo costituito dagli interessi personali vengono realizzati interventi inerenti le competenze logiche, linguistiche, di lettura e scrittura, di educazione civica, comunicazione sociale, abilità cognitive di base e di lavoro di gruppo.

#### SVILUPPO DI ATTIVITÀ TECNICO-OPERATIVE

All'interno dei laboratori della cooperativa vengono condotte attività restauro ligneo e di doratura di piccoli mobili e cornici, la produzione di oggettistica decorativa utilizzando differenti materiali e tecniche (lavorazione della cera, decorazioni con tecniche di decoupage, realizzazione di semplici monili di bigiotteria, lavorazione di icone, manipolazione della creta, decorazioni con tecniche e materiali diversi).

#### SVILUPPO DELLE AUTONOMIE SOCIALI

In questo ambito si intendono consolidare le competenze inerenti le capacità di spostamento, nel tessuto cittadino, l'utilizzo di alcuni servizi quali esercizi commerciali, uffici pubblici, la posta, la banca ecc., nonché la possibilità di utilizzare mezzi di trasporto pubblici.

#### ATTIVITÀ MOTORIE

Si realizzano attività motorie quale percorso formativo mirato, realizzando interventi settimanali presso la palestra comunale, utilizzo della piscina in particolare nei mesi estivi.

Le attività hanno di norma una cadenza settimanale e, in tale ambito, si consolidano le autonomie nella cura di sé.

#### SVILUPPO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

La metodologia impiegata nei percorsi educativi vede la valorizzazione dei diversi canali dell'apprendimento: dallo stimolo delle risorse cognitive possedute, all'utilizzo del concreto nelle attività richieste, ai canali sensoriali, alla valorizzazione delle gratificazioni conseguite nell'esecuzione dei compiti.

Tale metodo, strettamente legato al vissuto di ciascun utente, consente di favorire apprendimenti significativi e stabili, perché direttamente legati e funzionali alla vita reale.

Per ogni persona inserita nel servizio si elabora fin dall'inizio un progetto Educativo Individualizzato (PEI).

Lo sviluppo del progetto avviene in collaborazione tra gli educatori della Cooperativa IL SEME, i familiari e gli operatori dei servizi sociali. Il progetto è inserito nella cartella personale all'interno della quale vengono raccolte relazioni, certificazioni cliniche, materiali personali, annotazioni degli avvenimenti che documentano il cammino percorso. Viene poi compilata una scheda di valutazione che raccoglie le osservazioni condotte relative alle competenze possedute e conquistate così da valutare l'efficacia delle proposte realizzate e le competenze acquisite dai soggetti.

#### ATTIVITÀ ESTERNE

Il CSE prevede lo svolgimento di attività in ambienti e sedi esterne. Per il raggiungimento di questi obiettivi si svolgono le seguenti attività

- Percorsi di tirocinio mirato

- Percorsi integrativi di tipo educativo - formativo

I percorsi, secondo le necessità individuate, vedono il supporto degli educatori, modulato in funzione della progressiva autonomia dei oggetti.

## TRASPORTI E MENSA

Il trasporto per raggiungere il Centro è organizzato dalla cooperativa con i propri mezzi e propri operatori (volontari) oppure viene concordato con le famiglie ed i Servizi Sociali comunali.

Gli orari del trasporto sono definiti all'inizio dell'anno dalla direzione della cooperativa. In caso di modifiche queste verranno comunicate per iscritto.



Per il corretto funzionamento del servizio è richiesta la collaborazione delle famiglie, attraverso la comunicazione delle assenze programmate e/o delle diverse necessità riscontrate, così da consentire il puntuale avvio delle attività del centro.

Per quanto riguarda i pasti essi vengono consumati presso i locali della mensa, secondo un menù prenotato e predisposto tenendo conto delle indicazioni fornite dall'ASL.

Inoltre i menù tengono conto delle differenti diete di cui le persone accolte alla cooperativa IL SEME hanno necessità, in relazione alla documentazione specialistica di carattere medico.

## 8. MODALITA' DI AMMISSIONE

La famiglia e/o l'assistente sociale possono contattare il CSE della Cooperativa IL SEME per richiedere informazioni procedure di accesso.

Viene realizzato un colloquio per una prima valutazione dell'adeguatezza del servizio socio educativo al bisogno della persona e definire le modalità di accoglienza e di inserimento.

Viene definito un periodo di osservazione della persona da accogliere che, generalmente, ha la durata di 2 mesi.

Questo periodo di valutazione permette all'utente di ambientarsi alla nuova situazione e consente all'equipe del Centro di valutare le risorse ed i limiti posseduti dal soggetto in modo da definire il piano educativo individualizzato (PEI), in cui vengono definiti le modalità di inserimento, l'orario di utilizzo del Servizio, gli obiettivi da raggiungere, le modalità ed i tempi nei quali raggiungere gli obiettivi prefissati.

Il PEI viene presentato alla famiglia all'assistente sociale per la loro approvazione e condivisione.

## 9. MODALITÀ DI DIMISSIONI

La cessazione della frequenza del servizio da parte della persona disabile può avvenire in qualsiasi momento dell'anno e può essere richiesta dalla famiglia o dal comune di residenza dell'ospite.

La richiesta deve pervenire in forma scritta al coordinatore del CSE in modo da poter far decadere ogni impegno tra le parti coinvolte.

Qualora la situazione psicofisica dell'utente subisca cambiamenti significativi è facoltà de IL SEME valutare la possibilità di dimissioni individuando servizi e modalità che rispondano in maniera più adeguata alle necessità dell'utente e della sua famiglia.

## 10. RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

### COMUNICAZIONE PERIODICA

Le famiglie degli utenti sono coinvolte sia nella fase di formalizzazione del Progetto Educativo Individualizzato, sia nei momenti di verifica previsti e nei momenti assembleari organizzati.

La famiglia dell'utente in caso di necessità (adattamento del PEI, situazioni critiche di gestione del processo educativo - formativo) è convocata dal responsabile del Coordinatore del CSE IL SEME attraverso una comunicazione preferibilmente scritta.

Ogni incontro e colloquio svolto con il coordinatore del Servizio CSE o con gli operatori sarà annotato e conservato nel fascicolo personale, indicando il motivo dell'incontro, il personale coinvolto, la data).

I familiari possono chiedere un incontro con il responsabile o con altre figure professionali operanti nel Servizio attraverso una richiesta ed indicando il motivo.

Il responsabile del servizio si rende disponibile ad incontrare le famiglie, previo appuntamento, preferibilmente i lunedì mattina dalle ore 9.00 alle 12.00.

Il responsabile del servizio effettuerà almeno due incontri programmati durante l'anno, uno per la presentazione P.E.I., uno per la sua verifica.

### ATTIVITA' ESTERNE SU RICHIESTA

La Cooperativa si rende disponibile ad organizzare attività alternative, segnalate dalle famiglie o suggerite dagli operatori e per le quali vengono presentate programma, costi, modalità di svolgimento e di rendicontazione (solo su richiesta).

### RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

In un ottica di servizio al cui centro c'è la persona che ne usufruisce e i propri familiari, la cooperativa intende conoscere percezione e grado di soddisfazione del servizio, mediante l'utilizzo di questionari di soddisfazione distribuiti nel mese di dicembre e analizzati nel mese di gennaio. I risultati vengono pubblicati ed esposti nella bacheca della cooperativa.

### GESTIONE DEI RECLAMI

In un ottica di attenzione al cliente e di miglioramento continuo del servizio, è sempre possibile sporgere un reclamo in diverse modalità. La cooperativa IL SEME raccoglie e registra il reclamo, che viene sottoposto al direttore, il quale previa analisi delle cause provvede al tipo di risoluzione - quando ritenuto necessario - e lo comunica al familiare che ha espresso l'insoddisfazione.