

CENTRO SOCIO EDUCATIVO

COOPERATIVA SOCIALE a.r.l

CARTA DEI SERVIZI



Anno educativo 2019/2020



L'ABBRACCIO Onlus

Cooperativa Sociale a.r.l.

PRINCIPI GENERALI

1. Finalità e scopo della Carta dei Servizi

La Carta Dei Servizi è uno strumento di informazione che orienta l'Utenza rispetto alle prestazioni fornite dai professionisti della Cooperativa Sociale l'Abbraccio Onlus ed intende rendere trasparente il rapporto tra la Cooperativa e le persone che usufruiscono del servizio.

E' un patto con il quale la Cooperativa si impegna formalmente, nei confronti degli utenti e delle loro famiglie, a mantenere la qualità dei servizi al pari o al di sopra degli standard determinati.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico, suscettibile a continui aggiornamenti, grazie alla collaborazione con gli utenti e con gli enti con cui la Cooperativa interagisce; permette, quindi, la ricerca di un costante miglioramento qualitativo delle prestazioni offerte e delle modalità di lavoro implementate.

2. Modalità di utilizzo e diffusione del documento

La Carta dei Servizi viene consegnata alle famiglie degli utenti ogni inizio anno educativo, o al momento della richiesta di frequenza del servizio, e viene trasmessa agli uffici dei Servizi alla Persona dei comuni fruitori dei nostri servizi.

Il documento è continuamente disponibile presso l'ufficio del Responsabile delle relazioni con il pubblico ed esposto pubblicamente in ingresso.

Le eventuali integrazioni ed allegati saranno prontamente consegnati ai fruitori del servizio e resi disponibili al pubblico

COSA È L'ABBRACCIO ONLUS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

La "Cooperativa Sociale l'Abbraccio Onlus", con sede ad Arluno, viene costituita il 10 ottobre 2006 per affiancare, con proposte educative e consulenze professionali, l'attività dell'Associazione di volontariato "l'Abbraccio ONLUS" (associazione per il sostegno ai bambini disabili e alle loro famiglie).

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce.

Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo stato e le istituzioni pubbliche.

La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali mediante il coinvolgimento delle risorse vive della comunità e in special modo dei volontari, dei fruitori dei servizi e di enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo, grazie anche all'apporto dei soci lavoratori, l'autogestione responsabile dell'impresa.

20010 Arluno Via San Carlo II –
Tel. 02-90379436 / Cell. 339-3525294
info@abbraccio.it

C.F. P. IVA e numero di Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano Monza-Brianza Lodi 05458890968
Iscrizione all'Albo Nazionale delle Cooperative: Nr AI78718



L'ABBRACCIO Onlus

Cooperativa Sociale a.r.l.

La Cooperativa Sociale l'Abbraccio Onlus, in armonia con i principi statutari, intende con le sue attività e servizi:

- favorire e rafforzare la consapevolezza del fondamentale ed insostituibile ruolo educativo dei genitori verso i figli, offrendo una collaborazione mirata e personalizzata;
- contribuire a promuovere lo sviluppo psicofisico del bambino attraverso l'applicazione di metodologie educative e abilitative a carattere innovativo e riconosciute come le migliori dalla comunità scientifica;
- sostenere l'accettazione dell'"altro" nella sua individualità e diversità, come strumento adeguato alla piena integrazione di ogni persona in qualsiasi condizione psichica, fisica, sociale e culturale.
- contribuire all'attuazione dei diritti fondamentali dell'infanzia, secondo quanto sancito dalla convenzione internazionale sui diritti del fanciullo (New York 20/11/1999);
- contribuire a sostenere l'equilibrio e la serenità familiare tramite la proposta dei servizi di consulenza, informazione ed orientamento ai genitori.

1. Chi sono gli Utenti della Cooperativa Sociale l'Abbraccio Onlus – CSE l'ABBRACCIO e CENTRO AUTISMO

I servizi gestiti dalla Cooperativa Sociale l'Abbraccio Onlus sono rivolti ad utenti con disabilità certificata, rientranti nel quadro diagnostico dei "disturbi dello spettro autistico" {DSM V – 299.00 (F84.0)}.

La Cooperativa ha attivi i seguenti servizi:

- ❶ Il CENTRO AUTISMO: un centro privato che offre un percorso abilitativo cognitivo comportamentale di tipo ABA a bambini di età compresa tra i 2 ed i 7 anni.
- ❷ Il CENTRO SOCIO EDUCATIVO: un servizio diurno semiresidenziale per ragazzi di età compresa tra gli 8 ed i 22 anni.

2. Il valore della partecipazione delle famiglie degli Utenti

La "Cooperativa Sociale l'Abbraccio Onlus" promuove e favorisce la partecipazione e la condivisione delle scelte da parte delle famiglie degli utenti.

Queste ultime, in quanto primi educatori, verranno coinvolte nella definizione dei progetti e degli interventi e nelle azioni di verifica e valutazione di efficacia. A tale scopo si organizzano momenti di scambio quotidiani e colloqui periodici.

Le famiglie sono invitate e sollecitate ad esprimersi sulla qualità del servizio reso e atteso, attraverso la distribuzione, a metà ed a fine anno educativo, del questionario di gradimento.

3. Standard di qualità e impegni

I servizi offerti dalla "Cooperativa Sociale l'Abbraccio Onlus", gestiti autonomamente o in regime di accreditamento e/o convenzionamento, hanno come finalità primaria il *miglioramento della qualità della vita delle persone disabili e delle loro famiglie*. (QoL = quality of life)

20010 Arluno Via San Carlo II –
Tel. 02-90379436 / Cell. 339-3525294
info@abbraccio.it

C.F. P. IVA e numero di Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano Monza-Brianza Lodi 05458890968
Iscrizione all'Albo Nazionale delle Cooperative: Nr AI78718



L'ABBRACCIO Onlus

Cooperativa Sociale a.r.l.

La Cooperativa si impegna, in ottemperanza agli standard di qualità, a garantire:

- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- esaustiva informazione sul servizio offerto e sui risultati attesi;
- personalizzazione degli interventi;
- rispetto della dignità e del diritto alla privacy;
- personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- metodiche e strategie sicure, validate ed efficaci;
- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- iniziative visibili, qualificanti e propulsive della comunità;
- collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali.

La “Cooperativa Sociale l’Abbraccio Onlus” si impegna al raggiungimento degli standard di qualità che, per definizione, sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale, attraverso la definizione e la valutazione degli indicatori della qualità e la partecipazione attiva degli utenti nella raccolta dei dati necessari.

Elementi comuni e peculiari a tutto il personale volontario, dipendente od in altra forma collaboratore della Cooperativa sono: l'accoglienza, l'ascolto, l'informazione ed il sostegno degli utenti e delle loro famiglie.

IL CENTRO SOCIO EDUCATIVO (CSE)

Cos'è il CSE l'Abbraccio

1. Finalità e scopo del CSE

Il Centro Socio Educativo (CSE) è un servizio sociale, semiresidenziale a regime diurno con funzioni educative e sociali, rivolto a persone con disabilità, la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario.

Il CSE l'Abbraccio si rivolge in particolare a persone, di età compresa tra i 8 ed i 22 anni, che presentano disturbi compresi nello spettro dell'autismo.

Gli interventi offerti sono di tipo socio-educativo e/o ludico-ricreativo finalizzati:

- al benessere degli utenti e conseguentemente delle famiglie di provenienza;
- all'autonomia personale e sociale;
- alla socializzazione;
- al mantenimento dei raggiunti livelli espressivi, cognitivi e culturali;
- a favorire l'inclusione sociale della persona.

20010 Arluno Via San Carlo II –
Tel. 02-90379436 / Cell. 339-3525294
info@abbraccio.it

C.F. P. IVA e numero di Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano Monza-Brianza Lodi 05458890968
Iscrizione all'Albo Nazionale delle Cooperative: Nr AI78718



I'ABBRACCIO Onlus

Cooperativa Sociale a.r.l.

Gli operatori lavorano a questi obiettivi con interventi impostati secondo le metodologie che la comunità scientifica considera le migliori per tale patologia.

2. Sede e struttura

Il CSE ha sede ad Arluno in via S. Carlo n. 11 presso la "Cascina Poglianasca".

La Cascina Poglianasca è un luogo storico, inserito in un contesto naturalistico rilevante, in quanto all'interno del parco del Roccolo e adiacente al più noto parco del WWF di Vanzago.

La struttura è in possesso degli standard strutturali e gestionali previsti dalla normativa regionale sui Centri Socio Educativi ai sensi della Deliberazione di Giunta Regionale n. 7/20763 del 16 febbraio 2005.

3. Obiettivi del CSE

Obiettivo del servizio è garantire progetti individualizzati che consentano alla persona di mantenere o acquisire competenze quali:

- avere cura di sé;
- organizzare il proprio tempo;
- intessere relazioni sociali;
- mantenere o acquisire il proprio ruolo nella famiglia e in genere nella società attraverso: il mantenimento e/o l'apprendimento di abilità specifiche; il riconoscimento e rispetto delle regole familiari e sociali; il potenziamento o sviluppo delle competenze cognitive; il potenziamento delle abilità funzionali;
- muoversi il più autonomamente possibile sul territorio del proprio contesto di vita;
- mantenere rispetto e dignità della persona.

4. Organizzazione del servizio e organigramma

Il servizio è aperto almeno 47 settimane l'anno e funziona dal lunedì al venerdì di ogni settimana, fatti salvi i giorni Festivi, per 7 ore giornaliere dalle 8,30 alle 15,30.

Il calendario con l'indicazione precisa dei periodi di chiusura viene distribuito nel mese di settembre, all'inizio di ogni anno educativo, dal responsabile del servizio.

La **giornata tipo** è scandita come segue:

- Dalle 08:30 alle 9:00 accoglienza dei ragazzi, consegne tra famiglie e operatori; i ragazzi si ritrovano nel salone attività e pianificano, insieme agli operatori le attività della giornata secondo le agende giornaliere personalizzate;
- Dalle 9:00 alle 11:30 attività del mattino: stazioni di lavoro indipendente, attività di piccolo gruppo, uscite...;
- Dalle 10:00 alle 10:30 merenda mattutina ed a seguire riordino ed autonomie personali;
- 11:45 alle 12:30: preparazione per il pranzo: igiene delle mani, autonomie personali, preparazione della sala da pranzo;
- Dalle 12:30 alle 13:40: pranzo preparato dalla cucina interna, riordino sala da pranzo ed igiene post prandiale;

20010 Arluno Via San Carlo II –
Tel. 02-90379436 / Cell. 339-3525294
info@abbraccio.it

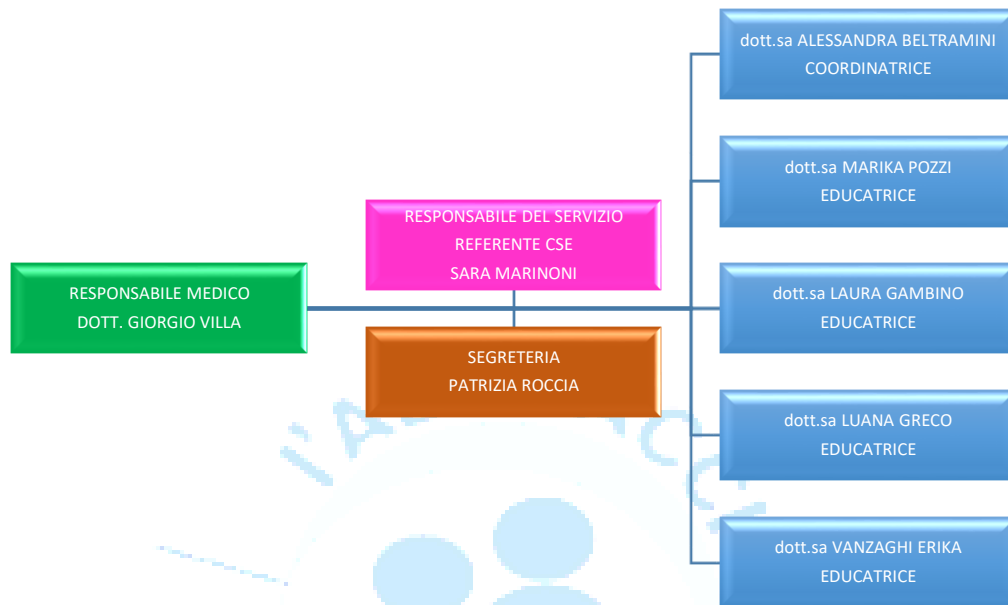
C.F. P. IVA e numero di Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano Monza-Brianza Lodi 05458890968
Iscrizione all'Albo Nazionale delle Cooperative: Nr AI78718



I'ABBRACCIO Onlus

Cooperativa Sociale a.r.l.

- Dalle 13:40 alle 14:00: riposo post-prandiale;
- Dalle 14:00 alle 15:30 attività laboratoriali pomeridiane, preparazione all'uscita e consegne per i familiari.



5. Metodologia d'intervento

L'équipe educativa stila una dettagliata valutazione di ciascun ragazzo rispetto alle sue potenzialità e difficoltà. Tale valutazione si ispira alle linee guida previste dell'Organizzazione Mondiale della Sanità in materia di assistenza alle persone con disabilità e ne valuta il funzionamento nelle seguenti aree:

- autonomie personali: mobilità, cura della propria persona, alimentazione
- socializzazione e gestione delle emozioni e del comportamento: reciprocità sociale, salute, abilità di conversazione, prossemica, giochi di ruolo, storie sociali, video modeling...
- comunicazione: ricezione e produzione
- cognitiva: apprendimenti accademici e curriculari nell'area del cognitivo verbale e preverbale, imitazione, motricità fine e grosso motoria, coordinazione oculo manuale, logica, problem solving, teoria della mente...
- integrazione sociale

i dati raccolti creano la base per l'elaborazione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI), che stabilisce gli obiettivi di lavoro e gli indicatori per la valutazione del loro raggiungimento.

La metodologia educativa si fonda su una visione integrata della presa in carico della persona che deve essere accolta nella sua globalità di corpo e mente. Tale metodologia prevede l'osservazione dell'utente e la conseguente stesura di un progetto educativo che ha come obiettivi precisi: il

20010 Arluno Via San Carlo II –
Tel. 02-90379436 / Cell. 339-3525294
info@abbraccio.it

C.F. P. IVA e numero di Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano Monza-Brianza Lodi 05458890968
Iscrizione all'Albo Nazionale delle Cooperative: Nr AI78718



l'ABBRACCIO Onlus

Cooperativa Sociale a.r.l.

benessere psico-fisico, il raggiungimento della massima autonomia personale e lo sviluppo delle competenze sociali di base.

Il PEI è soggetto a verifiche in itinere al fine di ridefinire, in caso di necessità, gli obiettivi educativi. Il Servizio tende alla massima realizzazione delle latenti potenzialità che si trovano in ogni persona, alla tutela della dignità individuale, al miglioramento della sua qualità di vita, al sostegno concreto della famiglia attraverso una collaborazione proficua e biunivoca.

6. Attività quotidiane e complementari

Le attività vengono programmate in base alle esigenze dei ragazzi, secondo il Piano Educativo Individualizzato.

Tutti i ragazzi vengono coinvolti, nella misura delle loro possibilità nelle seguenti attività:

- ① AUTONOMIE PERSONALI: lavarsi, vestirsi, cura del sé;
- ① AUTONOMIE DOMESTICHE: apparecchiare, sparecchiare, riordinare, caricare la lavastoviglie, differenziare i rifiuti, pulire gli ambienti di vita comunitaria...;
- ① LABORATORIO DI CUCINA;
- ① ATTIVITÀ ESPRESSIVE ED ARTISTICHE: pittura su tela, laboratorio pasta fimo, creazione gioielli, laboratorio bomboniere...;
- ① STAZIONI DI LAVORO INDIPENDENTE: mantenimento delle abilità cognitive acquisite;

Oltre alle consuete attività educative curricolari, il "CSE l'Abbraccio Onlus" propone, in collaborazione con l'Associazione di volontariato "l'Abbraccio Onlus", attività specialistiche come:

- PET-THERAPY
- PSICOMOTRICITA' IN ACQUA
- EDUCAZIONE ALLA TEATRALITA'
- SPORT E ATLETICA LEGGERA
- ACCESSO ALLA TECNOLOGIA DIGITALE
- ORTO DIDATTICA
- GITE ED USCITE DIDATTICHE

La partecipazione a dette attività, il cui costo esula dalla retta giornaliera riconosciuta dall'Ente inviante, è comunque sempre subordinata al parere del medico specialista e del coordinatore del servizio, sulla base della scheda anamnestica e degli obiettivi contenuti nel progetto individualizzato.

7. Accesso alla struttura

Alla sede del CSE si accede da una diramazione laterale della Via San Carlo, all'altezza del civico 11, ove si trova un ampio parcheggio con posti riservati alle persone disabili.

All'interno vi è uno spazioso cortile a prato, attrezzato con una struttura coperta per le attività estive.

20010 Arluno Via San Carlo II –
Tel. 02-90379436 / Cell. 339-3525294
info@abbraccio.it

C.F. P. IVA e numero di Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano Monza-Brianza Lodi 05458890968
Iscrizione all'Albo Nazionale delle Cooperative: Nr AI78718



L'ABBRACCIO Onlus

Cooperativa Sociale a.r.l.

La segreteria, situata alla destra della porta di ingresso principale, è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 16.00, ed è a disposizione per tutte le informazioni sulle modalità di accesso al Servizio e su ogni attività della "Cooperativa L'Abbraccio Onlus".

Previo appuntamento, utenti potenziali e familiari possono svolgere visite alla struttura accompagnati dal Responsabile del Servizio o dal personale educativo.

8. Ammissione al Servizio

Il protocollo di ammissione al servizio prevede che la richiesta di inserimento possa essere presentata al "CSE L'Abbraccio Onlus" da un Ente Inviante (Comune o ASL di residenza), con il quale verrà successivamente stipulata l'apposita convenzione che regola i reciproci rapporti, o direttamente dalla famiglia.

La richiesta di inserimento segue una prassi standardizzata, al fine di garantire la chiarezza dei requisiti e delle modalità.

La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da dettagliata documentazione anamnestica, sanitaria e sociale, necessaria a comprendere l'adeguatezza degli interventi offerti dal CSE alle caratteristiche della persona.

Iter di valutazione:

Una volta pervenuta la richiesta corredata da opportuna documentazione medica e sociale, nel caso vi sia la disponibilità di posti per nuovi inserimenti, viene avviato un iter che prevede:

- colloqui con i genitori e/o con i tutori legali;
- periodo di osservazione di almeno cinque incontri per effettuare una prima valutazione funzionale della persona in termini di abilità individuali e competenze sociali;
- valutazione e rielaborazione dei dati raccolti;
- comunicazione dell'esito - positivo o negativo - alla domanda d'inserimento;
- organizzazione dell'inserimento (in caso positivo).

Tutto l'iter ha un costo forfettario a carico dell'Ente Inviante o della famiglia di 150,00 euro.

Nel caso non vi fossero posti disponibili, si procede all'iscrizione alla lista d'attesa.

Criteri di valutazione:

Fra i criteri di valutazione, rilevanti sia per la presa in carico sia per la sua continuazione, verranno presi in considerazione i seguenti fattori:

- Età dell'utente;
- Diagnosi di patologia appartenente allo spettro autistico;
- Congruenza del servizio offerto con le esigenze dell'ospite e dei familiari;
- Disponibilità dei familiari alla presa in carico e alla condivisione degli obiettivi del progetto educativo (PEI).

Avvicinamento ed inserimento del ragazzo:

- Si articola in diverse fasi di graduale avvicinamento alla struttura;

20010 Arluno Via San Carlo II –
Tel. 02-90379436 / Cell. 339-3525294
info@abbraccio.it

C.F. P. IVA e numero di Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano Monza-Brianza Lodi 05458890968
Iscrizione all'Albo Nazionale delle Cooperative: Nr AI78718



L'ABBRACCIO Onlus

Cooperativa Sociale a.r.l.

- Incontro di accoglienza con gli operatori e i ragazzi;
- Periodo di frequenza in giorni ed orari ridotti di durata a discrezione dell'équipe educativa;
- Verifica della compatibilità dell'utente alla vita del centro;

Presca in carico:

- Comunicazione alla famiglia e al servizio inviante dell'avvio alla presa in carico;
- Elaborazione del PEI;
- Avvio della frequenza al centro;

9. Convenzioni con l'Ente Inviante ed inserimento in struttura

L'inserimento degli utenti nel servizio è subordinato alla stipula di una convenzione tra la "Cooperativa Sociale l'Abbraccio Onlus" e l'Ente Inviante o direttamente con la Famiglia.

Vengono definiti:

a) durata ed organizzazione dell'inserimento, variabile in base alle caratteristiche personali del nuovo utente e stimate per una richiesta di frequenza full-time in 3 settimane e per una richiesta di frequenza part-time in 2 settimane.

L'inserimento ha un costo forfettario a carico dell'Ente Inviante di 500,00 euro per le tre settimane, e di 300,00 euro per le due settimane. L'organizzazione dell'inserimento è a totale discrezione dell'équipe educativa di struttura;

b) frequenza a regime (giorni ed orario);

c) determinazione della retta sulla base dei servizi richiesti;

10. Visite dei famigliari al servizio e colloqui con il personale educativo

La permanenza dei parenti all'interno della struttura durante gli orari del servizio è possibile solo previa autorizzazione da parte del Responsabile del Servizio o del Coordinatore di struttura.

In caso di richiesta di colloquio con l'educatore di riferimento, il responsabile medico di struttura, il coordinatore o il referente del CSE, si consiglia di prendere appuntamento tramite il referente del CSE che provvederà ad organizzare l'incontro.

11. Retta e contributi a carico della famiglia, documentazione

L'orario di apertura del servizio, come da normativa vigente AST, è di 7 ore consecutive: dalle 08:30 alle 15:30. La struttura, ogni anno, si riserva la possibilità di offrire un servizio di post-CSE la cui durata e costo verranno comunicati ad inizio anno educativo.

Annualmente la "Cooperativa Sociale l'Abbraccio Onlus" definisce e consegna alla famiglia la documentazione necessaria per l'anno educativo in vigore, tra cui:

- il calendario annuale di apertura;
- l'impegno economico tra le parti;
- eventuali contributi per attività specifiche e/o extracurricolari non comprese nella retta ed a carico dell'Ente inviante;

20010 Arluno Via San Carlo II –
Tel. 02-90379436 / Cell. 339-3525294
info@abbraccio.it

C.F. P. IVA e numero di Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano Monza-Brianza Lodi 05458890968
Iscrizione all'Albo Nazionale delle Cooperative: Nr AI78718



L'ABBRACCIO Onlus

Cooperativa Sociale a.r.l.

- eventuali "contributi di sollievo", a sostegno della frequenza, a carico dell'Associazione l'Abbraccio Onlus.

Le rette di frequenza, per l'anno educativo in corso, vengono così definite:

Frequenza giornaliera full – time (08:30-15:30 con pranzo)	Euro 50,00/giorno
Frequenza giornaliera part – time verticale (con pranzo)	Euro 50,00/giorno
Frequenza giornaliera part – time orizzontale (senza pranzo)	Euro 35,00/giorno

Si precisa che la retta può subire variazioni alla luce di un'accurata analisi delle esigenze evolutive dell'utente (relazione educativa privilegiata) e verrà definita, ad inizio progetto educativo, con l'Ente Inviante.

Il pagamento della retta è a carico dell'Ente inviante e/o della famiglia, ed è dovuto dal mese di inizio anno educativo (settembre) al mese di fine anno educativo (luglio), indipendentemente dalla frequenza dell'utente. La quota retta non verrà calcolata solo ed esclusivamente in caso di chiusura del servizio.

In caso di assenza dell'utente dal CSE, è comunque dovuta la retta giornaliera di frequenza.

Per informazioni sulle rette, rivolgersi alla segreteria dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 16.00 (tel. 02 90379436).

12. Servizi resi e compresi nella retta

La "Cooperativa Sociale l'Abbraccio Onlus" si impegna alla conduzione del servizio in conformità agli indirizzi e per il perseguimento degli obiettivi propri dell'unità di offerta, così come definiti dalle normative vigenti in materia.

La "Cooperativa Sociale l'Abbraccio Onlus" assicurerà il servizio secondo il calendario emanato all'inizio di ogni anno.

La retta comprende:

- la presa in carico dell'Utente attraverso le procedure previste dal Progetto Educativo Individualizzato;
- le attività previste all'interno del Progetto Educativo Individualizzato;
- il pasto di mezzogiorno e due merende giornaliere;

La "Cooperativa Sociale l'Abbraccio Onlus" stipula per gli Utenti del servizio un'assicurazione per la responsabilità civile a copertura degli eventuali danni, cagionati all'interno del servizio, a sé stessi, agli altri soggetti, agli operatori e a terzi.

La "Cooperativa Sociale l'Abbraccio Onlus" stipula le opportune assicurazioni per il personale e i volontari che operano nella struttura.

13. Servizi non compresi nella retta

Restano a carico della famiglia o dell'Ente Inviante le seguenti spese:

- eventuali gite e/o soggiorni di vacanza;

20010 Arluno Via San Carlo II –
Tel. 02-90379436 / Cell. 339-3525294
info@abbraccio.it

C.F. P. IVA e numero di Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano Monza-Brianza Lodi 05458890968
Iscrizione all'Albo Nazionale delle Cooperative: Nr AI78718



I'ABBRACCIO Onlus

Cooperativa Sociale a.r.l.

- attività complementari;
- servizio di trasporto se previsto;

14. Dimissioni o ritiro dal Servizio

Il ritiro dal servizio può essere richiesto dalla famiglia o dall'Ente inviante.

Le dimissioni degli utenti, invece, possono essere proposte dall'équipe educativa, sentiti i pareri della famiglia e degli operatori dei servizi specialistici che hanno in carico gli interessati, nel caso in cui il progetto educativo avesse esaurito la sua validità e si imponesse la necessità di predisporre un nuovo e più funzionale piano di intervento.

Possono essere previste sospensioni o modificazioni dell'orario di frequenza se si dovesse verificare una situazione di particolare disagio per l'utente, fino alla richiesta di dimissione nel caso non venissero rispettate in modo continuativo le norme di frequenza necessarie alla realizzazione degli obiettivi riportati dal PEI.

La valutazione deve essere espressa dall'équipe educativa mediante relazione che motivi la dimissione.

La richiesta di dimissioni da parte del centro o di ritiro da parte della famiglia deve essere redatta per iscritto con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di cessazione della frequenza. In entrambi i casi devono essere informati per tempo i servizi sociali del comune di residenza e la UONPIA di riferimento.

15. Rilevazione del grado di soddisfazione

La Cooperativa Sociale I'Abbraccio Onlus si pone come obiettivo di offrire un servizio di qualità, in cui l'attenzione ai bisogni della persona sia posta al centro di ogni progetto. Pertanto, la Cooperativa dispone degli indicatori che permettano di verificare e migliorare il grado di soddisfazione degli utenti, delle loro famiglie e degli enti inviati, attraverso la compilazione di questionari di valutazione.

Due volte l'anno viene distribuito ai famigliari o ai tutori degli Utenti il questionario, in forma anonima, per il rilevamento del grado di soddisfazione, contenente in allegato anche una scheda per esprimere lamentele o apprezzamenti relativi al servizio offerto.

Le schede potranno essere depositate nella cassetta posta all'ingresso della struttura. Il responsabile del CSE provvederà alla raccolta, all'elaborazione dei dati ed alla diffusione dei risultati alle Famiglie, ai Comuni ed agli Operatori, provvedendo, anche, a fornire le dovute risposte in caso di lamentele.



I'ABBRACCIO Onlus

Cooperativa Sociale a.r.l.



20010 Arluno Via San Carlo II –
Tel. 02-90379436 / Cell. 339-3525294
info@abbraccio.it

C.F. P. IVA e numero di Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano Monza-Brianza Lodi 05458890968
Iscrizione all'Albo Nazionale delle Cooperative: Nr AI78718