



# **L'ABBRACCIO Onlus**

Cooperativa Sociale a.r.l.

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **PRINCIPI GENERALI**

#### **1. Finalità e scopo della Carta dei Servizi**

E' uno strumento di informazione e orientamento nell'ambito dei servizi prestati dai professionisti della Cooperativa Sociale L'Abbraccio Onlus.

Intende rendere trasparente il rapporto tra la cooperativa e le persone che vi accedono.

Permette la ricerca di un costante miglioramento qualitativo delle prestazioni offerte e delle modalità di lavoro implementate.

È un documento dinamico suscettibile di continui miglioramenti e aggiornamenti attraverso verifiche e integrazioni anche con la collaborazione degli utenti e degli altri enti con cui interagisce (portatori di interessi interni ed esterni).

#### **2. Modalità di utilizzo e diffusione del documento**

Distribuzione ai parenti degli utenti tramite incontro di presentazione;

Disponibilità del documento nell'ufficio del Responsabile delle relazioni con il pubblico;

Consegna del documento al momento della richiesta di frequenza del servizio.

Qualora successivamente siano previsti nuovi allegati e pertanto non inseriti da subito nella Carta, è possibile richiederli presso la Segreteria della struttura.

## **CHI È L'ABBRACCIO ONLUS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

La "Cooperativa Sociale L'Abbraccio Onlus" viene costituita il 10 ottobre 2006 con sede ad Arluno 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 Sociale L'Abbraccio Onlus, in armonia con i principi statuari intende con le sue attività e servizi:



# **L'ABBRACCIO Onlus**

## **Cooperativa Sociale a.r.l.**

- favorire e rafforzare la consapevolezza del fondamentale ed insostituibile ruolo educativo dei genitori verso i figli, offrendo una collaborazione mirata e personalizzata;
- 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 supporto, consulenza, informazione ed orientamento ai genitori;
- contribuire a promuovere uno sviluppo psicofisico del bambino attraverso l'applicazione di metodologie educative e "terapeutiche a carattere innovativo";
- 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.

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.

### **1. Chi sono gli Utenti della Cooperativa Sociale l'Abbraccio Onlus – area disabili**

Gli Utenti dei servizi gestiti dalla Cooperativa Sociale l'Abbraccio Onlus sono bambini e ragazzi con disabilità.

### **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.

Le famiglie degli utenti devono essere coinvolte nella definizione dei progetti e degli interventi e nelle azioni di verifica e valutazione di efficacia.

Le famiglie degli utenti sono invitate e sollecitate ad esprimersi periodicamente sulla qualità del servizio reso e atteso.

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.

### **3. Standard di qualità e impegni**



# **L'ABBRACCIO Onlus**

## **Cooperativa Sociale a.r.l.**

I servizi offerti dalla “Cooperativa Sociale l’Abbraccio Onlus”, gestiti autonomamente o in regime di accreditamento o di convenzionamento, hanno come finalità primaria il *miglioramento della qualità della vita delle persone disabili e delle loro famiglie*.

Le attività che caratterizzano i servizi offerti sono strutturate nel rispetto di standard organizzativi e gestionali volti a garantire ai suoi utenti:

- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- esaustiva informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- personalizzazione degli interventi;
- rispetto della dignità e del diritto alla privacy;
- rilascio scritto del consenso informato, liberamente espresso;
- affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- approcci, metodiche e strategie sicure, validate ed efficaci;
- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- iniziative che si caratterizzino come realtà visibili, qualificanti e propulsive della comunità;
- collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali.

La “Società 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 valutazione degli indicatori della qualità e la partecipazione attiva degli utenti nella raccolta dei dati necessari .

## **IL CENTRO SOCIO EDUCATIVO (CSE)**

### **1. Finalità e scopo del CSE**

Il Centro Socio Educativo (CSE) è un servizio sociale territoriale rivolto a persone con disabilità, la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario.

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

- alla autonomia personale e sociale
- alla socializzazione
- al mantenimento dei raggiunti livelli espressivi, cognitivi e culturali
- a favorire l’inclusione sociale della persona

### **2. Obiettivi del CSE**

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



# I'ABBRACCIO Onlus

## Cooperativa Sociale a.r.l.

- muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita
- organizzare il proprio tempo
- avere cura di sé
- intessere relazioni sociali
- mantenere o acquisire il proprio ruolo nella famiglia 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 residue.

### 3. 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.

### 4. Metodologia d'intervento

Il servizio è basato su percorsi individualizzati, al fine di consentire ad ogni persona accolta di mantenere o raggiungere il maggior grado di autonomia possibile.

Per ogni Utente viene predisposto annualmente un progetto educativo e sociale soggetto a momenti intermedi di verifica e di eventuale riprogettazione.

Copia della verifica e del nuovo progetto viene spedito all'Ente Inviante.

L'organizzazione del servizio prevede la partecipazione attiva della persona e, se del caso, della sua famiglia, al percorso socio educativo stabilito nel progetto individualizzato.

### 5. Organizzazione del servizio

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.

Il calendario con l'indicazione precisa dei periodi di chiusura viene distribuito all'inizio di ogni anno solare.

Il pranzo viene consumato presso la sede e fornito da società di Catering autorizzate.

La "Cooperativa Sociale I'Abbraccio Onlus" non svolge il trasporto degli utenti per raggiungere la sede del servizio o per tornare alla propria abitazione.



# **L'ABBRACCIO Onlus**

## **Cooperativa Sociale a.r.l.**

Il CSE è organizzato attraverso la proposizione di specifiche attività afferenti ai seguenti moduli di intervento:

- MODULO autonomie individuali
- MODULO autonomie sociali
- MODULO competenze relazionali, espressive e culturali

Sulla base degli obiettivi previsti nei Progetti Educativi Individualizzati, ad ogni utente viene proposta la frequenza a quei moduli utili al raggiungimento degli obiettivi stessi.

### **6. Attività complementari**

Oltre alle consuete attività educative e ludico-ricreative, la “Cooperativa Sociale l’Abbraccio Onlus” propone attività specifiche come:

- PET-THERAPY
- MUSICOTERAPIA
- PSICOMOTRICITA' IN ACQUA

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.

La segreteria, situata all’ingresso alla destra della porta di ingresso principale, è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00, 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 famigliari possono svolgere visite guidate alla struttura con il Responsabile.

### **8. Ammissione al Servizio**

Il protocollo di ammissione al servizio prevede che la richiesta di inserimento possa essere presentata alla “Cooperativa Sociale l’Abbraccio Onlus” dall’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.



# **L'ABBRACCIO Onlus**

## **Cooperativa Sociale a.r.l.**

La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da dettagliata documentazione anamnestica, sanitaria e sociale, utile ad inquadrare il caso al fine di cogliere gli elementi caratteristici del soggetto e poter valutare la sussistenza dei pre-requisiti richiesti.

Nel caso vi sia la disponibilità di posti per nuovi inserimenti, viene avviato un iter che prevede:

- colloqui con il soggetto ed i famigliari
- possibile osservazione diretta attraverso una o più settimane di inserimento
- valutazione dei dati
- comunicazione dell'esito - positivo o negativo - alla domanda d'inserimento
- organizzazione dell'inserimento.

### **9. Dimissioni dal Servizio**

Le dimissioni dal servizio avvengono:

- su richiesta della famiglia o del servizio inviante;
- su proposta dell'équipe educativa della "Cooperativa Sociale L'Abbraccio Onlus";
- a fronte di una valutazione congiunta tra servizio, famiglia ed ente inviante.

### **10. Convenzionamento con l'Ente Inviante**

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

In tale convenzione vengono definiti:

- durata dell'inserimento
- modalità di ammissione e dimissione
- natura dei servizi offerti e modalità di valutazione
- determinazione della retta sulla base dei servizi richiesti

### **11. Figure di riferimento, Coordinamento ed equipe operativa**

Legale Rappresentante della Cooperativa Sociale ONLUS: Vanessa Pippo

Per la realizzazione del progetto del servizio, la Cooperativa Sociale L'Abbraccio ONLUS si avvale di un'équipe di operatori composta dalle seguenti figure professionali:

Coordinatore: dottoressa Alessandra Beltramini – psicopedagogista clinico

Educatori: Sara Marinoni – Loretta Losa – Rossana Antonacci



# **L'ABBRACCIO Onlus**

## **Cooperativa Sociale a.r.l.**

### **12. Visite dei famigliari al servizio**

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

### **14. Retta e contributi a carico della famiglia**

Annualmente la "Cooperativa Sociale L'Abbraccio Onlus" definisce e consegna alla famiglia al momento della presentazione della domanda:

- il calendario annuale di apertura
- il costo mensile per la frequenza del servizio a tempo pieno
- il costo mensile per la frequenza del servizio a tempo parziale
- la retta giornaliera a carico della famiglia
- la retta giornaliera a carico del Comune
- contributi a carico della famiglia per attività specifiche non comprese nella retta a carico dell'Ente inviante
- contributi a carico della famiglia per attività complementari

Le rette vengono così definite:

- a)  $n^{\circ}$  giorni apertura  $\times$  quota giornaliera = costo annuale del servizio
- b) costo annuale del servizio : 11 mesi = retta mensile di frequenza a tempo pieno
- c) il calcolo delle rette di frequenza a tempo parziale vengono calcolate in proporzione all'orario di frequenza previsto nel progetto individualizzato concordato con l'Ente inviante.

In caso di assenza dell'utente dal CSE superiore ai 10 giorni per malattia certificata non è dovuta la retta residua del mese in corso

Retta giornaliera part – time dalle 13.30 alle 17.30 Euro **30,00**

Retta giornaliera full – time dalle 08.30 alle 15.30 Euro **45,00**

Il pagamento della retta è a carico dell'Ente Inviante

Le rette sono comprensive del contributo giornaliero richiesto alla famiglia.

Per informazioni sulle rette, rivolgersi alla segreteria dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 (tel. 02 90379436)

### **15. 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.



# **L'ABBRACCIO Onlus**

## **Cooperativa Sociale a.r.l.**

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 (solo per la retta a tempo pieno) per il confezionamento del quale la “Cooperativa Sociale l’Abbraccio Onlus” si serve di una società di Catering esterna

La “Cooperativa Sociale l’Abbraccio Onlus” stipula per gli Utenti del servizio un'assicurazione per la responsabilità civile a copertura degli eventuali danni, cagionati ai soggetti 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.

### **16. Servizi non compresi nella retta**

Restano a carico dell’Utente o dei famigliari o dell’Ente Inviante le seguenti spese:

- eventuali gite e/o soggiorni di vacanza
- attività complementari

### **17. Rilevazione del grado di soddisfazione**

Annualmente viene distribuito ai famigliari o ai tutori degli Utenti un 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.

Il questionario e la scheda delle lamentele e apprezzamenti possono essere inoltrate in forma anonima depositandoli nella cassetta posta al di fuori dell’ufficio o , in alternativa, consegnandole direttamente al Responsabile del servizio.

Entro tre giorni dal ricevimento di eventuali lamentele, il Responsabile – o in caso di sua prolungata assenza una persona delegata - fornirà le risposte dovute.

I dati relativi al sistema di valutazione, una volta aggregati ed elaborati, vengono socializzati attraverso la redazione di un report distribuito a tutti gli utenti, ai famigliari e agli operatori.