

CARTA DEI SERVIZI “GREEN SMILES” Centro socio-educativo



Novembre 2023

Sede legale
Via E. Mattei 141 | 21040 Cislago
T. 02/96409059 r.a.
amministrazione@granello-coop.it
info@granello-coop.it
C.F. e Partita IVA 01666500127
REA n. VA – 199386
www.granello-coop.com

Direzione servizi socio educativi
Vicolo Santa Marta 9 | 21047 Saronno
direzioneeducativa@granello-coop.it

S.F.A.L. Via E. Mattei 141 | 21040 Cislago
sfa@granello-coop.it

S.F.A. SARONNO Vicolo S. Marta 9 | 21047 Saronno
sfa.saronno@granello-coop.it

S.F.A. Via Roma 35 | 21054 Fagnano Olona
sfa.fagnano@granello-coop.it

S.F.A. RM Via Patrioti 115 | 22070 Guanzate
sfarm.guanzate@granello-coop.it

C.S.E. Via Patrioti 115 | 22070 Guanzate
cse.guanzate@granello-coop.it

C.S.E. Via Roma 35 | 21054 Fagnano Olona
cse.fagnano@granello-coop.it

C.S.E. ACQUA Via Torricelli 23 | 21047 Saronno
cse.acqua@granello-coop.it

C.S.E. FUOCO Via G. Galilei 7 | 21047 Saronno
cse.fuoco@granello-coop.it

Spazio Lavoro

Via E. Mattei 141 | 21040 Cislago
spaziolavoro@granello-coop.it

Centro Stampa

Via C. Battisti 1511 | 21040 Cislago
T. 02/96382587
direzione.stampa@granello-coop.it



SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che offre agli ospiti e ai loro familiari, agli Enti pubblici e privati ed ai cittadini, un quadro preciso di conoscenze e informazioni sui servizi offerti, sull'organizzazione e la modalità di funzionamento del Centro Socio Educativo (C.S.E.) "Green Smiles" di Guanzate (Va). La Carta costituisce uno strumento di tutela degli utenti e dei loro familiari poiché esplicita gli obiettivi, le prestazioni e i servizi offerti, le modalità da seguire nell'attuazione degli interventi e le procedure da rispettare nella gestione del servizio stesso.

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA "IL GRANELLO"

La "Cooperativa Sociale Il Granello don Luigi Monza" lavora dal 1987 secondo i principi di inclusività e promozione del valore della persona in ogni momento della vita. Offre servizi educativi per **persone con disabilità fisiche e psichiche**, attraverso interventi di formazione e di inserimento lavorativo, attività socio-educative e di potenziamento e mantenimento di autonomie e capacità personali, favorendo la socializzazione e l'inserimento sociale. Le figure educative ogni giorno supportano le 250 persone che frequentano i servizi educativi a essere creatori della vita che desiderano, valorizzando risorse e unicità di ciascuno e favorendo lo sviluppo di autonomia e partecipazione alla vita comunitaria.

Il Granello opera per rendere il tessuto sociale sempre più inclusivo e coeso, sostenendo le **famiglie** e promuovendo collaborazioni con comuni, associazioni, realtà lavorative.

Attualmente sono attivi i **Servizi di Formazione all'Autonomia**, i **Centri Socio Educativi**. Oltre a questi servizi diurni, il Granello ha sviluppato anche la parte residenziale con **Comunità alloggio**, progetti di **Palestra di Vita Indipendente** e **Appartamenti per l'autonomia**. Inoltre, è presente un centro **Stampa tipografica**, uno **Spazio lavoro** e **IN-perfezione**, un ristorante e bar, all'interno del Parco degli Aironi di Gerenzano che favoriscono l'integrazione lavorativa e sociale di persone fragili e con disabilità.

La **vision** della Cooperativa è il perseguimento dell'interesse generale della comunità, dalla promozione umana all'integrazione sociale dei cittadini.

I professionisti, in costante formazione e aggiornamento, progettano e lavorano all'interno dei servizi della Cooperativa mirando a:

- rispondere ai bisogni complessivi e diversificati degli utenti in modo individualizzato;
- favorire iniziative ed attività che garantiscano e supportino la capacità di scelta;
- erogare prestazioni corrette e funzionali nel rispetto delle differenze degli utenti e per il conseguimento degli obiettivi dati;
- lavorare nella tutela massima della privacy personale.

SISTEMA DI GARANZIA DELLA QUALITÀ'

La Cooperativa, oltre ad osservare le leggi in materia di sicurezza – L. n.81/2008, di igiene alimentare – L. n.155 – e di privacy – D.Lgs. n.196/2003 – si è dotata di un sistema interno per garantire la qualità dei servizi erogati.

Il controllo della qualità è finalizzato al miglioramento continuo dei servizi offerti, anche attraverso il controllo e la verifica dei processi lavorativi e la valorizzazione delle risorse professionali degli operatori.

La Cooperativa si impegna in un processo di miglioramento continuo della qualità, attraverso la valutazione di requisiti strutturali, tecnologici, organizzativi e funzionali, che consenta di stimolare un nuovo processo d'apprendimento organizzativo continuo nella nuova realtà strutturale e territoriale e contemporaneamente un processo di cambiamento orientato al miglioramento della qualità dei servizi erogati ai propri ospiti. Anche il collegamento in rete con altri organismi del territorio caratterizza e garantisce un confronto e un monitoraggio della qualità. La Cooperativa, infatti, è collegata e collabora con altre Cooperative Sociali ed Associazioni di Volontariato presenti sul territorio e con le Amministrazioni Comunali.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Un modello di qualità serve, alla Cooperativa ed alla collettività, per individuare le caratteristiche salienti che rendono un servizio di qualità, cioè in grado di svolgere la funzione per cui è nato, soddisfacendo i bisogni individuati.

Il modello di qualità che qui presentiamo prevede sei macro attributi fondamentali, che descrivono gli ambiti di qualità principalmente richiesti ad un Servizio diurno per persone con disabilità:

- risorse umane;
- struttura;
- personalizzazione del servizio;
- integrazione con il territorio;
- gestione operativa del servizio;
- coinvolgimento della famiglia.

Gli indicatori di qualità del servizio erogato permettono di verificare gli aspetti considerati importanti anche dagli utenti. In base agli indicatori individuati si possono definire gli standard, che l'Ente gestore si impegna di rispettare per le prestazioni erogate e che è disponibile a mantenere e migliorare nel tempo. Per permettere agli utenti, alle loro famiglie e ai cittadini di verificare che il servizio sia di qualità, abbiamo individuato alcuni indicatori per ciascuna caratteristica di qualità.

- Numero di ore destinate alla formazione degli operatori su base annua: media di 40 ore pro capite/annue;
- coinvolgimento dell'operatore alla mission del servizio attraverso due incontri annuali sulla tematica;
- definizione del PEI per ciascun utente, progettazione e verifica;
- numero d'incontri/colloqui con la famiglia per la verifica del PEI: almeno uno all'anno;
- pulizia adeguata degli ambienti e cura degli spazi esterni;
- adeguatezza degli spazi collettivi;
- valutazione soddisfazione individuazione del livello di soddisfazione degli utenti e loro familiari: colloquio annuale e somministrazione questionari sulla soddisfazione del servizio;

- progetti che prevedono la collaborazione con il territorio su base annua;

CENTRO SOCIO EDUCATIVO

Il Centro Socio Educativo (C.S.E) è un servizio sociale territoriale che si propone di promuovere il mantenimento delle capacità acquisite dalla persona con disabilità durante l'arco della sua vita e stimolare il raggiungimento di nuove autonomie e capacità. Gli interventi socio-educativi o socio-animativi finalizzati a:

- potenziare le autonomie personali, promuovere azioni di mantenimento e consolidamento delle capacità residue, delle abilità cognitive e del livello culturale;
- favorire lo sviluppo e l'incremento della socializzazione con attività finalizzate alla relazione con gli altri e all'integrazione con il territorio, offrendo occasioni di apprendimento di regole sociali e di sviluppo di abilità di relazione;
- individuare e valorizzare abilità e competenze individuali attraverso un percorso educativo e formativo, individuale e di gruppo, sfruttando le specificità di ogni persona;
- ove sia possibile, creare opportunità occupazionali attraverso le quali mantenere un contatto con lo spazio lavoro della nostra Cooperativa e incrementare le abilità manuali e dare loro la dignità derivante dal ricoprire un ruolo in ambito lavorativo;
- favorire interventi e/o strategie di inserimento attraverso forme di aggregazione e di partecipazione alla vita sociale del territorio.

MODULO D'INTERVENTO

Il CSE è organizzato in un unico modulo all'interno del quale sono previsti diversi ambiti operativi di intervento: attività di laboratorio, attività socializzanti e finalizzate al mantenimento del livello culturale e delle autonomie personali degli utenti.

La partecipazione ai diversi laboratori e attività è basata sull'analisi dagli elementi emersi all'interno del Progetto Educativo Individualizzato (PEI), documento redatto dall'equipe educativa dopo un periodo d'osservazione, solitamente di un mese, e dopo aver condiviso tale progetto con i familiari.

Ad ogni attività corrisponde un'area di competenza e di sviluppo quali area cognitiva, area delle autonomie di base, area delle abilità socio-relazionali.

Le attività proposte all'utenza terranno conto del progetto individualizzato e degli obiettivi del servizio. Pertanto, il lavoro sarà:

- **individuale** per mettere in atto l'autonomia di pensiero e di azione e favorire lo sviluppo delle capacità di organizzazione temporale e di gestione dell'impegno;
- **di gruppo** per sviluppare atteggiamenti di solidarietà, condivisione, responsabilità e tolleranza.

ORGANIZZAZIONE E PERSONALE IMPIEGATO

L'organizzazione prevede diverso personale educativo (in un rapporto con l'utenza di 1:5) e altre figure qui riportate:

Direttore dei Servizi Educativi

- mantiene i rapporti con le Istituzioni e gli Enti che si interfacciano con la Cooperativa IL GRANELLO don Luigi Monza;
- partecipa ai lavori di coordinamento degli Enti Gestori dei Servizi dell'area disabilità degli Uffici di Piano.

Coordinatore

- mantiene i rapporti tra le persone accolte dalla Cooperativa IL GRANELLO don Luigi Monza (utenti) e i loro familiari;
- organizza, coordina e verifica l'attività formativa ed educativa;
- coordina le attività del personale educativo, dei volontari e dei consulenti;
- affianca operativamente gli operatori nella gestione delle situazioni più complesse con singoli utenti;
- si relaziona con il Direttore dei servizi educativi e il Responsabile d'Area e coordina il processo di accoglienza e presa in carico dei nuovi utenti;
- gestisce le relazioni con i Servizi Sociali, gli amministratori di sostegno, tutori e Enti del territorio svolgendo il ruolo di intermediario per la Cooperativa;

- coordina e si fa promotore delle attività di programmazione, di progettazione e di verifica dei percorsi formativi educativi individualizzati.

Educatori:

- conducono le attività di valutazione delle persone accolte, osservandone limiti e risorse;
- partecipano alla stesura dei progetti formativi individualizzati;
- accompagnano gli utenti durante le attività giornaliere osservando e guidando i loro singoli comportamenti;
- conducono e pianificano le attività educative e formative previste, sia all'interno che all'esterno della sede;
- verificano l'efficacia del piano educativo individuale, segnalando e collaborando con il coordinatore e con i consulenti le dovute integrazioni/modifiche;

Ausiliario Socio Assistenziale/ Operatore Socio Sanitario

- Igiene e cura personale e dell'ambiente
- preparazione dei pasti e aiuto alle funzioni alimentari
- prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, non infermieristiche e non specialistiche;
- collaborano con gli educatori nelle attività programmate.

Maestro d'arte

- Supporta l'utenza nel percorso formativo attraverso l'utilizzo di tecniche artistiche, collaborando a stretto contatto con l'equipe educativa

Counselor:

- si occupa degli incontri singoli e di gruppo con gli utenti e, su richiesta degli incontri con le loro famiglie.

Volontari:

- collaborano con gli educatori nelle attività programmate;
- supportano alcune attività legate alle aree dell'espressività, della manualità, con particolare attenzione alle competenze tecnico-professionali possedute;
- sono sempre in stretto rapporto con gli educatori e con il coordinatore, ai quali si riferiscono in ogni situazione di necessità

Tutte le persone impegnate a vario titolo presso la Cooperativa IL GRANELLO don Luigi Monza sono assicurate per RC e infortuni.

Formazione del personale

La Cooperativa pone la massima attenzione alle risorse umane, vero e proprio capitale nel quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa.

Ogni anno viene predisposto e realizzato un piano di formazione, formulato in modo tale che i contenuti tecnico-operativi siano appropriati alle attività realmente svolte. Tale piano può essere rivisto e migliorato in considerazione di nuove esigenze rilevate. La soddisfazione degli operatori, intesa come attenzione alle loro condizioni fisiche e psichiche e ad un clima di lavoro positivo e stimolante, è oggetto di costante controllo e monitoraggio, così come le condizioni di sicurezza dell'ambiente di lavoro.

La formazione permanente del personale è considerata un elemento importante sia per comprendere i bisogni degli ospiti e fornire l'aiuto necessario, sia per creare e mantenere un clima di lavoro positivo e stimolante, per assicurare il livello di qualità del Servizio.

DOTAZIONE LOGISTICA

Il Centro Socio Educativo “Green Smiles” è ubicato in via Patrioti 117 a Guanzate (Co) in un edificio privo di barriere architettoniche e fornito di ascensore e scivoli appositi, per permetterne l’utilizzo anche a persone con disabilità motorie. I locali sono ben illuminati, organizzati in modo idoneo e suddivisi in aree:

- SALA POLIFUNZIONALE
- SALATV
- LOCALE DISPENSA
- UFFICIO
- ARCHIVIO
- BAGNO ATTREZZATO PER RAGAZZE
- SALA RELAX
- LABORATORIO
- SPOGLIATOIO
- BAGNO ATTREZZATO PER RAGAZZI
- MAGAZZINO

A CHI E’ RIVOLTO IL SERVIZIO

Il Servizio è rivolto a persone con disabilità di età compresa tra i 18 e i 65 anni che abbiano le seguenti caratteristiche:

- assolvimento dell’obbligo scolastico;
- conclusione del percorso formativo presso uno SFA;
- disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio-sanitario.

Il centro può accogliere un massimo di 20 utenti con diverse disabilità psico-fisiche e medio-gravi, che non abbiano in atto patologie psichiatriche non compensate e può ospitare anche persone con disabilità che abbiamo bisogno di un maggior supporto assistenziale (da concordare), riguardante le attività basilari della vita quotidiana.

Il servizio è personalizzato, in quanto per ogni persona accolta viene sviluppato e redatto un progetto

educativo individualizzato (PEI), definendo per ciascun utente obiettivi da conseguire, attività, tempi, strumenti di verifica, figure coinvolte. La personalizzazione può interessare anche l'orario di frequenza del Servizio.

La richiesta di accesso viene avanzata dalla famiglia in accordo col Servizio Sociale comunale. La segnalazione delle situazioni potenzialmente interessate può venire anche dalle Scuole Superiori e dai Centri di Formazione Professionale, con i quali il servizio può attivare esperienze di stage orientativi mirati.

Il servizio è comunque disponibile per tutte le persone con disabilità residenti nei comuni della zona in possesso dei requisiti brevemente descritti.

La richiesta di inserimento dovrà essere corredata dalla documentazione attestante lo stato di invalidità e il riconoscimento ai sensi della L. 104/92 (se in possesso) oltre che una dettagliata documentazione anamnestica, sanitaria e sociale. La domanda potrà essere inoltrata dalla famiglia o dal Servizio Sociale del Comune di residenza, con il quale verrà successivamente stipulato apposito accordo che regolerà le reciproche competenze.

MODALITÀ DI DIMISSIONI

La cessazione del progetto individuale, può avvenire in qualsiasi momento dell'anno e le dimissioni possono essere richieste dalla famiglia, dal Comune o dalla Cooperativa IL GRANDELLO don Luigi Monza.

La comunicazione deve essere in forma scritta ed indicare le motivazioni (inadeguatezza delle caratteristiche personali o dello C.S.E., raggiungimento degli obiettivi e passaggio ad altro servizio, avvio di percorsi di inserimento lavorativo, ecc.) ed inviata a ciascun attore coinvolto, cioè famiglia, Servizio Sociale comunale e Cooperativa IL GRANDELLO don Luigi Monza.

Nel caso di rinuncia all'utilizzo del Servizio, la quota della retta mensile sarà dovuta nella sua interezza fino al mese successivo a quello della rinuncia.

ATTIVITA'

Le diverse attività e laboratori che vengono svolti all'interno del Servizio rispettano, nei tempi e nelle

modalità, la composizione del gruppo, i tempi degli inserimenti e le caratteristiche personali degli utenti inseriti. Tutte le attività servono, infatti, al raggiungimento degli obiettivi e allo svolgimento dei Progetti individuali.

- **ATTIVITÀ DI ECOPRINTING:** Si tratta della realizzazione di manufatti tinti con tintura naturale, utilizzando foglie, radici di piante e spezie. L'attività prevede diverse fasi da svolgere in collaborazione: mordenzatura, preparazione di legature o di posizionamento di foglie, bagno colore, tintura a caldo, fissatura del colore ed asciugatura. L'attività richiede l'implicazione di abilità cognitive e di manualità grosso e fine, nonché il lavoro di gruppo in collaborazione. I manufatti sono ultimati con la collaborazione di sarte volontarie, i prodotti finiti, fonte di grande soddisfazione, sono venduti presso i mercatini in occasione delle festività.

ATTIVITÀ DI ORTO: è svolta in esterno e nel tunnel, prevede lo svolgimento delle diverse fasi della coltivazione, in particolare la lavorazione della terra, semina, trapianto e raccolta, nonché la cura nell'estirpazione delle erbe infestanti e l'irrigazione. L'attività in sé è stimolante e l'osservazione dei passaggi e la raccolta fonte di gratificazione.

ATTIVITÀ DI FATTORIA: Si alternano l'attività di pulizia, nello specifico di abbeveratoi, mangiatoie, box e gabbie, di asini, capre, cavalli, conigli, all'avvicinamento all'animale, apprendendo modalità sicure e funzionali di occuparci di questi nostri amici speciali.

ATTIVITÀ DI GIARDINAGGIO: sarà svolta nel giardino della struttura. Si seguiranno le fasi di semina, cura e raccolto, osservando in modo concreto e tangibile i risultati degli sforzi e dell'impegno. L'attesa e la cura della pianta saranno utili per responsabilizzare l'individuo.

- **CONOSCENZA DEL TERRITORIO:** Esploriamo inizialmente attraverso l'uso del computer, percorsi e luoghi significativi del paese di residenza di ciascuno, in un successivo momento ci rechiamo fisicamente a visitare gli stessi e percorriamo a piedi il centro storico del paese, ponendo come tappe principali l'abitazione e i luoghi frequentati abitualmente dall'utente, il quale funge da "guida turistica".

- **LABORATORIO ARTISTICO:** vuole essere un momento di libera espressione attraverso disegni, pittura, lavori con creta, attività di riciclo materiali, e che consente di potenziare la manualità grossa e fine, la coordinazione oculo – manuale e stimola la capacità produttiva e progettuale.

Attraverso tale laboratorio si producono lavori concreti finalizzati all'abbellimento e alla personalizzazione degli spazi del centro.

- **LABORATORIO FALEGNAMERIA:** produzione di manufatti, principalmente in legno, da vendere ai mercatini organizzati dall'associazione "Granello...Insieme" e nel negozio adiacente al centro.
- **LABORATORIO AUTONOMIE:** prevede tutte quelle attività che sono finalizzate al mantenimento e/o al miglioramento dell'autonomia del soggetto, comprendenti la sfera della cura e l'igiene della persona, alternando formazione teorica e pratica.
- **LABORATORIO DI CUCINA:** prevede la preparazione sia di ricette semplici sia di altre più complesse, e ha come obiettivo rendere la persona autonoma e sostenere una corretta educazione alimentare.
- **ATTIVITÀ TEATRALE:** messa in scena di opere teatrali e musical in collaborazione con gli altri servizi della Cooperativa IL GRANDELLO – Don Luigi Monza e che hanno come obiettivo quello di utilizzare il corpo, la propria voce e il proprio modo di pensare in maniera diversa da quella che caratterizza la quotidianità, stimolando fantasia e idee e godendo della gratificazione del risultato finale: salire su un palco e poter far passare qualche ora piacevole ad altre persone.
- **REDAZIONE:** Stesura in collaborazione di un report trimestrale sulle attività svolte e di articoli del giornalino *Punti di Svista*, si tratta di un lavoro che implica memoria e capacità espressiva, utilizzo del computer e scelta di argomenti e foto.
- **MEDITAZIONE:** Si tratta di una tecnica che si svolge in posizione seduta ed implica, sotto a guida dell'operatore, un lavoro personale di ciascun utente su sé stesso al fine di rilassare il corpo ed alleggerire la mente in modo da promuovere un maggior benessere psico-fisico.
- **FORMAZIONE IN AULA:** discussione in gruppo di argomenti vari (attualità, costume, alimentazione, moda) che permette alle persone con disabilità di mantenere attive le capacità cognitive e mnemoniche, rimanendo connessi al tempo e al mondo nel quale vivono.
- **LABORATORIO COGNITIVO:** elaborati individuali, giochi e schede cognitive per stimolare il pensiero e l'attività cognitiva.

- **ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO SPAZIO-TEMPORALE:** formazione teorica e pratica per apprendere e/o mantenere le capacità di orientamento spazio-temporale.
- **LABORATORIO RIFLESSIVO E DELLE EMOZIONI:** attraverso giochi di ruolo, l'ascolto della musica, l'arte e la discussione si imparano a riconoscere le emozioni proprie e altrui, a gestire e stare insieme agli altri.

GIORNI DI APERTURA E ORARI DEL SERVIZIO

Il CSE è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00, nel periodo che va da Settembre a Luglio. Viene osservato il calendario delle festività e viene garantita l'apertura di 47 settimane annue, come da normativa. La frequenza al centro, oltre che full-time, può essere anche part-time sia nella formula antimeridiana (9.00/13.30) sia in quella pomeridiana (11.30/16.00): in entrambi i casi è previsto il servizio mensa. Il pranzo viene consumato all'interno della struttura, negli spazi finalizzati alla sala da pranzo e rispettando le norme igienico sanitarie vigenti.

GIORNATA TIPO:

9.00/10.00: accoglienza e merenda

10.00/11.30: attività educative

11.30/12.00: igiene personale e preparazione al pasto

12.00/13.30: pranzo, pulizia degli ambienti e igiene personale

13.30/14.30: gioco libero/relax

14.30/15.30: attività educative

15.30/16.00: sistemazione e preparazione per il rientro a casa

16.00: uscita dal centro.

METODOLOGIE OPERATIVE

- Elaborazione Progetto Educativo Individualizzato;
- Verifiche delle singole attività e dei PEI;

- Verifiche della presenza degli utenti;
- Collaborazione con le Famiglie;
- Collaborazione con Amministrazione Comunale;
- Lavoro di Rete con i diversi servizi ed enti territoriali.

METODOLOGIE EDUCATIVE

Il servizio si struttura su percorsi individualizzati, per consentire a ogni persona accolta di raggiungere il maggior grado di autonomia possibile. La durata e l'intensità dell'intervento variano in relazione agli obiettivi da raggiungere o raggiunti in funzione del progetto individualizzato. Per ogni utente viene elaborato annualmente il **Progetto Educativo Individualizzato** condiviso con l'utente stesso, la famiglia e l'ente inviante.

La metodologia di intervento si fonda sulla **relazione educativa** che si sviluppa tra la persona disabile e le figure educative.

I partecipanti inseriti nei **laboratori** vivono un'esperienza occupazionale e sociale grazie alla mediazione dell'intervento educativo, potendo così sviluppare nuove abilità, competenze e autonomie. L'educazione passa quindi attraverso il fare, per promuovere il saper essere della persona. Al termine del processo la persona disabile coinvolta è in grado, attraverso l'esperienza dell'agito, di rielaborare il proprio operato e acquisire maggiore consapevolezza di sé e delle proprie capacità. L'educatore diventa un tutor, che indirizza e accompagna all'acquisizione di nuove abilità e autonomie operative e socio-relazionali. Ogni progetto individualizzato deve rispecchiare un piano di lavoro efficace, gestibile e verificabile, che sia flessibile e modulabile in funzione dei bisogni educativi e di crescita della persona.

VERIFICHE

- Incontri d'equipe;
- Supervisione
- Formazione

- Colloqui individuali con utenti, famiglie, Comune e rete dei servizi integrata
- Riunione con i genitori

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

In un'ottica di servizio al cui centro c'è la persona che ne usufruisce ed i propri familiari, si ritiene necessario documentare la percezione e misurare il grado di soddisfazione del servizio stesso tra quello atteso e quello percepito, mediante l'utilizzo di questionari (allegati alla presente Carta dei servizi), distribuiti nel mese di gennaio di ogni anno.

GESTIONE DEI RECLAMI

In un'ottica di attenzione e di miglioramento continuo del servizio è sempre possibile sporgere un reclamo in diverse modalità. La Cooperativa IL GRANELLO don Luigi Monza raccoglie e registra il reclamo, che viene sottoposto al coordinatore del servizio.

Previa analisi delle cause, il coordinatore adotterà le soluzioni adeguate provvedendo a comunicare al familiare che ha espresso l'insoddisfazione, l'esito della sua comunicazione/richiesta.

Quantità e qualità dei reclami, unitamente al coinvolgimento nelle diverse azioni indicate, costituiranno indicatori rilevanti del buon rapporto instaurato tra Famiglie e la Cooperativa IL GRANELLO don Luigi Monza.

RAPPORTO TRA LE FAMIGLIE E il C.S.E.

Le famiglie degli utenti sono coinvolte sia nella fase di formalizzazione del Progetto Educativo Individualizzato (normalmente una volta all'anno il PEI deve essere condiviso e sottoscritto dai familiari), sia nei momenti di verifica previsti (una/due volte all'anno). Un mese dopo l'inserimento il Coordinatore del Servizio o un Educatore dell'Equipe farà un colloquio con la famiglia per verificare la comprensione dell'andamento del progetto e per definire in maniera chiara obiettivi ed

aspettative dello stesso.

Il coinvolgimento nella vita generale della cooperativa e del servizio avviene attraverso la partecipazione ai momenti assembleari della Cooperativa IL GRANELLO don Luigi Monza nel corso dell'anno.

La famiglia dell'utente in caso di necessità (aggiornamento del PEI, situazioni critiche di gestione del processo educativo – formativo) è convocata dal coordinatore attraverso una comunicazione scritta.

Ogni incontro e colloquio svolto con il coordinatore o con gli operatori verrà verbalizzato dagli operatori in un apposito modulo e conservato nella cartella personale dell'utente (con indicato il motivo dell'incontro, il personale coinvolto e la data).

I familiari possono chiedere, in occasioni particolari, un incontro con il Direttore dei Servizi Educativi o con altre figure professionali operanti nel Servizio attraverso una richiesta formale esplicitandone il motivo.

Il coordinatore effettuerà incontri programmati durante l'anno, uno per la presentazione del P.E.I. e in caso di necessità ci possono essere altri colloqui che vengano richiesti sia dalla struttura che dai genitori nell'ottica della collaborazione e del massimo scambio delle informazioni riguardanti l'utente e il suo progetto.

Sono previste, quando necessarie per le situazioni più "delicate", visite a domicilio, evitando di isolare o di non rispondere adeguatamente alle necessità di tutti i nostri ospiti.

SPORTELLO DI COUNSELLING

Viene messo a disposizione dei familiari degli utenti, lo sportello Spazio in famiglia.

A CHI RIVOLGERSI

Per accedere allo CSE "Green Smiles" della Cooperativa IL GRANELLO don Luigi Monza rivolgersi ai servizi sociali del Comune di residenza o direttamente al nostro servizio chiamando al numero di tel. 3771629509 dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:00 oppure una mail a cse.guanzate@granello-coop.it.

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

(Il presente reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi amministrativi e giurisdizionali)

Il sottoscritto _____

Residente a _____

Via _____ n. _____

Tel. _____

Utente/Parente dell'ospite (nome e cognome)

Al fine di contribuire al miglioramento del servizio, informa di aver rilevato le seguenti carenze:

Eventuali suggerimenti

COOPERATIVA IL GRANELLO DON LUIGI MONZA

Caro Signore/Signora,

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, il personale, le attività ed i servizi che riceve presso il nostro Servizio ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo. Sulla base del Suo giudizio potremo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli utenti.

Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il questionario è anonimo. E' necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposita cassetta sita c/o l'Amministrazione della Cooperativa.

ISTRUZIONI: METTA UNA CROCETTA SULLA RISPOSTA CHE LEI VUOLE DARE.

1 . Le sembra che il suo familiare tragga beneficio dalla frequenza al centro?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No
- Non so

2. Ritiene che le attività proposte siano utili?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No
- Non so

3. L'intervento educativo degli operatori nei confronti del suo familiare viene da lei giudicato?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

4 . Ha trovato l'orario di apertura del Servizio adeguato?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No
- Non so

5 Come giudica il livello organizzativo del servizio?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

6. Che valutazione dà dei rapporti e della comunicazione tra i familiari e gli operatori del Servizio?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

7. Il coordinatore è cortese e disponibile a rispondere alle sue richieste?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No
- Non so

8. Gli operatori del servizio sono, a suo avviso, competenti?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No
- Non so

9. I locali dove si svolge il servizio sono accoglienti?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No
- Non so

10. La pulizia degli ambienti è adeguata?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarso

11. I familiari sono coinvolti nella progettazione e condivisione del PEI?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No
- Non so

COOPERATIVA IL GRANELLO DON LUIGI MONZA

Agli utenti del Servizio,

Ti chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, il personale, le attività ed i servizi che ricevi presso il nostro Servizio ed il tuo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Tuo giudizio potremo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le tue esigenze. Per facilitare l'espressione più sincera delle Tue valutazioni il questionario è anonimo. E' necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposita cassetta sita c/o l'Amministrazione della Cooperativa.

ISTRUZIONI: METTI UNA CROCETTA SULLA RISPOSTA CHE VUOI DARE.

1. Ti piace frequentare al centro?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No

2. Ti senti coinvolto nelle attività che fai al centro?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No

3. Vai d'accordo con gli altri ragazzi/e che frequentano il centro?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No

4. Secondo te gli educatori e il coordinatore al centro ti sanno ascoltare e aiutare quando ne hai bisogno?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No

5. Ti piace partecipare alle uscite?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No

6. Trovi utile le attività che fai al centro?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No

7. E' accogliente il centro?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No

8. Sono interessanti le attività che svolgi al centro?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No

9. E' pulito il centro?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No

10. Complessivamente ti trovi bene al centro?

- Sì molto
- Abbastanza
- Poco
- No