

Carta dei servizi

Per loro una **casa**,
per noi un' **opportunità**



Area Disabilità

“La ricerca della qualità e della trasparenza nell'offerta dei nostri servizi.”



Centro Progetti Educativi
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Via Frangi, 4/6 – 22079 Villa Guardia (CO) – Tel. 031/48.07.64 – Fax. 031/56.33.67

N. Iscr. Albo Coop. A110578 – P. Iva 02526090135 – Registro Imprese di Como – R.E.A. CCIAA 265369

www.centroprogettieducativi.it – E-mail: info@centroprogettieducativi.it – PEC: centroprogettieducativi@pec.it

INDICE

PARTE GENERALE	3
CARTA DEI SERVIZI	4
Scopo, validità e modalità di diffusione	4
CENTRO PROGETTI EDUCATIVI	5
Dati identificativi	5
Chi siamo	5
AREA DISABILITA'	6
A chi sono rivolte le unità d'offerta residenziale	6
Capacità ricettiva	6
Finalità e obiettivi	6
Strumenti operativi	7
Ubicazione ed accessibilità	8
Criteri e modalità d'accesso	9
Accoglienza e presa in carico	10
Dimissioni	10
Lista d'attesa	11
Retta e prestazioni	11
Visite da parte di persone esterne	13
Rapporti con la famiglia dell'utente	13
Uscite esterne e rientri presso il domicilio/residenza	14
Norme e dispositivi per la sicurezza	14
Equipe area disabilità	15
La formazione	16
Supervisione	16
Modalità di riconoscimento degli operatori	16
"IL SOLE" Comunità Socio Sanitaria	18
Presentazione	18
Normativa di riferimento Regione Lombardia	18
Struttura e funzionamento	19
Giornata tipo	20
Mini Alloggi "RAGGI DI SOLE"	21
Presentazione	21
Finalità e obiettivi	21
Struttura e funzionamento	22
Giornata tipo	23
INTERVENTI PERSONALIZZATI SOCIO ASSISTENZIALI, SANITARI ED EDUCATIVI	23
Presentazione	23
Reclami per disservizi/suggerimenti/apprezzamenti e segnalazioni per violazione del codice etico	24

Disservizi/suggerimenti/apprezzamenti	24
Violazione codice etico	25
Monitoraggio valutazione e miglioramento del servizio	25
Modalità per il rilascio della documentazione sociosanitaria	26

PARTE GENERALE

“Quando credi in qualcosa credici fino in fondo. In modo coinvolgente ed indiscutibile”.

- Walt Disney -

Questa carta dei servizi è il nostro impegno a promuovere servizi efficienti ed efficaci: in essa sono descritti finalità, modi, criteri, attraverso cui vengono attuati i nostri servizi, le modalità e i tempi di partecipazione, oltre alle procedure di verifica che l'utente e, indirettamente i suoi riferimenti familiari ed istituzionali hanno a loro disposizione.

Si può definire il nostro patto di qualità che consente a tutti di poter esercitare consapevolmente i propri diritti.

CARTA DEI SERVIZI

SCOPO, VALIDITA' E MODALITA' DI DIFFUSIONE

La carta dei servizi è finalizzata alla comunicazione e promozione dei servizi offerti, e alle relative modalità di erogazione.

Ci impegnamo ad effettuare un controllo ed un'eventuale revisione della Carta dei Servizi almeno ogni due anni.

L'ultima versione aggiornata s'identifica con la numerazione progressiva della revisione e con la data più recente. Entrambe le informazioni sono disponibili sulla prima pagina del documento.

L'utente si impegna a prendere visione periodicamente dell'ultima versione della carta dei servizi attraverso consultazione sul sito internet: **www.centroprogettieducativi.it** ove potrà essere completamente scaricata. Tale versione potrà altresì essere ritirata dagli utenti presso la nostra sede legale/amministrativa in via Frangi 4/6 a Villa Guardia (CO) e può essere visionata all'interno di ogni nostra unità d'offerta residenziale. Detta versione verrà altresì inoltrata a tutti gli Enti socio sanitari di riferimento. In ogni caso, in difetto di riscontro entro 7 giorni dalla sua pubblicazione sul sito e dalla sua comunicazione, detta versione si intende accettata senza riserve.

CENTRO PROGETTI EDUCATIVI

DATI IDENTIFICATIVI

Centro Progetti Educativi Società Cooperativa Sociale - codice fiscale e Partita Iva 02526090135; Iscritta al Registro delle Imprese di Como in data 08.06.2000, sezione Ordinaria, con numero di repertorio economico amministrativo 265369.

Iscritta all'Albo Nazionale delle Società Cooperative nella sezione a Mutualità Prevalente nella categoria Sociale al numero A110578.

Iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali della Regione Lombardia, nella sezione "A", foglio n. 297, numero d'ordine 594; ai sensi della Legge Regionale 1 giugno 1993 n.16 e successive modifiche e integrazioni, secondo quanto disposto con decreto n. 14705 del 19.06.2001.

CHI SIAMO

Centro Progetti Educativi Società Cooperativa Sociale opera ai sensi della legge n. 381 del 1991, assumendo gli intenti fondamentali, lo spirito e la cultura dei principi di mutualità del movimento cooperativo, senza fini di speculazione privata. Costituita nel 2000, orientata verso un'economia pluridimensionale, la nostra sfida è quella di gestire economicamente la solidarietà, trasformando le risorse economiche in servizi e i servizi in risorse, anche economiche, con la consapevolezza che la solidarietà deve confrontarsi con il mercato e i suoi principi di efficienza ed efficacia. Flessibili al cambiamento, in un'azione sinergica con il territorio abbiamo cercato di riconoscere i bisogni e tradurli in obiettivi: nel tempo abbiamo così ampliato il nostro campo di intervento tramite la progettazione, la realizzazione e la gestione di un sistema integrato di servizi assistenziali, educativi, sanitari rivolti a persone in situazione di disagio sociale, disabilità, ecc.

Abbiamo concretizzato una struttura organizzativa che contempera qualità e sostenibilità, adottando una metodologia che privilegia il lavoro per obiettivi, ma soprattutto ponendo attenzione alle modalità di gestione con le quali questi sono raggiunti, basata fundamentalmente sul principio di responsabilità sociale interna ed esterna.

AREA DISABILITA'

A CHI SONO RIVOLTE LE UNITA' D'OFFERTA RESIDENZIALE

L'area disabilità comprende più unità d'offerta residenziale, differenziate perlopiù sulla base delle autonomie personali dell'utente; sono rivolte a:

- **Persone adulte di età compresa dai 18 ai 65 anni**, di entrambi i sessi, con deficit intellettivo-relazionale e/o con una compromissione motoria di moderata entità.

E' possibile prevedere l'eventuale inserimento di utenti minorenni e la permanenza di persone adulte di età superiore ai 65 anni: in questi casi è necessario il benessere degli enti di riferimento e previa valutazione di congruenza con l'unità d'offerta residenziale.

CAPACITA' RICETTIVA

- **COMUNITA' SOCIO SANITARIA "IL SOLE"**

La capacità ricettiva è di 10 posti autorizzati ed accreditati; la valutazione dell'utente rispetto al parametro della "fragilità" stabilita per l'erogazione del voucher socio sanitario di lungo assistenza (Regione Lombardia), sarà individuata e compresa nelle cinque classi della scheda individuale disabilità (SIDI).

- **MINI ALLOGGI "Raggi di Sole 1 e 2"**

Hanno una capacità ricettiva di 5 posti cadauno – in totale 10 - e tendenzialmente si differenziano sulla base delle autonomie personali degli utenti.

FINALITA' E OBIETTIVI

Le unità d'offerta residenziali progettate e gestite dalla Cooperativa Sociale Centro Progetti Educativi, si propongono di sostenere il progetto di vita della persona con disabilità, fornendo una risposta di tipo educativo, riabilitativo e assistenziale nel momento in cui il nucleo familiare non riesce più a garantire un supporto adeguato.

La Cooperativa Sociale Centro Progetti Educativi, nel rispetto delle pari opportunità e della dignità individuale dell'utente, si propone di svolgere le seguenti attività:

- ✓ Valutazione di richieste e bisogni;
- ✓ Informazione sul servizio e i suoi obiettivi;

Centro Progetti Educativi
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Via Frangi, 4/6 – 22079 Villa Guardia (CO) – Tel. 031/48.07.64 – Fax. 031/56.33.67

N. Iscr. Albo Coop. A110578 – P. Iva 02526090135 – Registro Imprese di Como – R.E.A. CCIAA 265369

www.centroprogettieducativi.it – E-mail: info@centroprogettieducativi.it – PEC: centroprogettieducativi@pec.it

- ✓ Condivisione e partecipazione;
- ✓ Sostegno al ruolo della famiglia e valorizzazione delle risorse interne ad essa;
- ✓ Collaborazione con risorse istituzionali, professionali e territoriali a carattere culturale, associativo, formativo, lavorativo ecc...;
- ✓ Piani socio-educativi, socio-assistenziali e socio-sanitari individualizzati;
- ✓ Iniziative qualificanti e propositive alla vita comunitaria;
- ✓ Strumenti, tecniche e metodologie rispetto alle esigenze dell'utenza;
- ✓ Condizioni di sicurezza in ottemperanza alle normative vigenti.

Prerogativa delle nostre unità di offerta residenziali è l'essere fortemente integrati nel tessuto urbano ed organizzati con il proposito di riprodurre contesti di convivenza familiare, funzionali alla soddisfazione dei bisogni personali e della famiglia di riferimento, aperti agli scambi col territorio, la rete di servizi e di relazioni.

La finalità che struttura e sostanzia le nostre unità di offerta residenziali, è riassumibile in alcuni punti:

- realizzare un contesto abitativo a carattere familiare in cui sperimentare la vita comunitaria in un clima relazionale e affettivo significativo, promuovendo negli utenti un forte senso di appartenenza;
- considerare i bisogni di autonomia personale, relazionale e sociale dell'utente, attraverso interventi realizzabili all'interno e all'esterno dell'unità di offerta residenziale;
- radicare i nostri servizi nella comunità;
- promuovere la compartecipazione della rete familiare al progetto e favorire momenti di rientro in famiglia, laddove le condizioni lo consentano e siano favorevoli al benessere dell'utente.

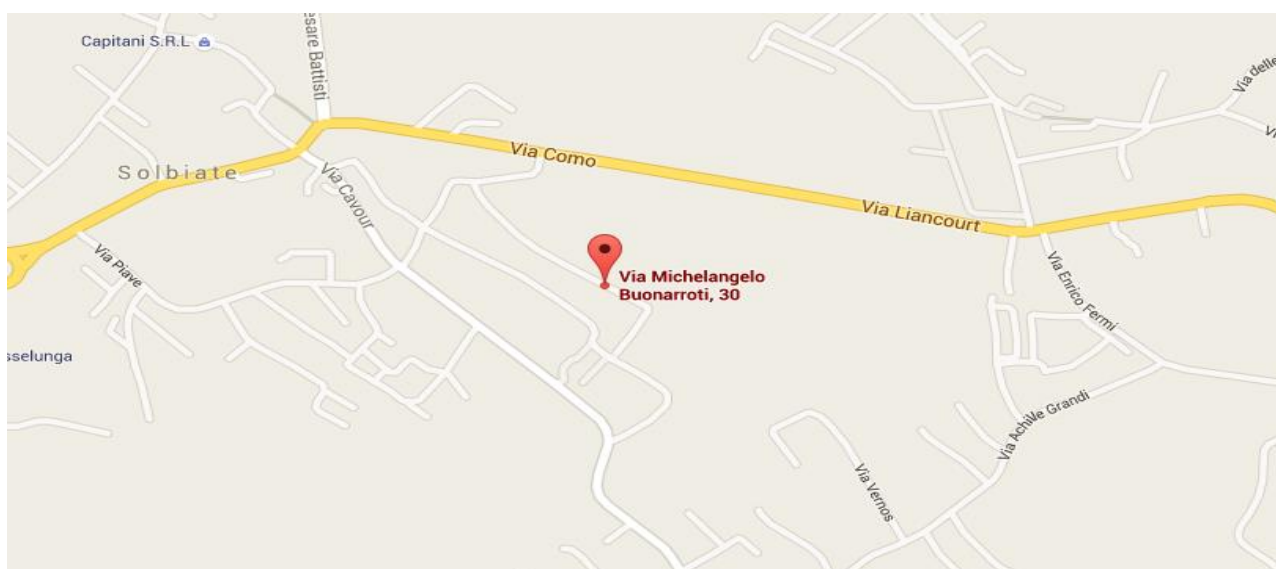
STRUMENTI OPERATIVI

Centro Progetti Educativi si avvale di programmi e documenti di riferimento:

- protocolli operativi e di gestione;
- regolamenti interni;
- organigramma con definizione dei ruoli;
- codice etico (scaricabile dal sito web: www.centroprogettieducativi.it);
- linee guida per la gestione delle segnalazioni all'organismo di vigilanza (scaricabile dal sito web: www.centroprogettieducativi.it);
- modello organizzativo e di gestione (ex D.Lgs. 231/2001);
- regolamento privacy (Reg. UE 679/2016).

Gli strumenti tecnici-organizzativi adottati fanno riferimento all'organizzazione gestionale e operativa di Centro Progetti Educativi e sono il risultato di una ricorrente valutazione dei servizi erogati e dello sviluppo che la cooperativa ha attuato negli anni con la prerogativa dell'organizzazione, della funzionalità e dell'efficienza. Altre disposizioni sia di ordine operativo metodologico sia di ordine normativo, vengono sottoscritte da tutti i dipendenti e la relativa documentazione viene classificata in ordine cronologico, nei raccoglitori di riferimento e periodicamente convertiti in formato digitale e accessibili da ogni sede operativa.

UBICAZIONE ED ACCESSIBILITA'



Il complesso residenziale che comprende sia la C.S.S. (Comunità Socio Sanitaria) "Il Sole" che i Mini Alloggi "Raggi di Sole 1 e 2" si trova in Via Michelangelo, 30 - 22043 SOLBIATE CON CAGNO (CO); e dispone di un ulteriore accesso privo di barriere architettoniche in VIA MANZONI, 47.

Indirizzo mail: servizi.disabili@centroprogettieducativi.it ;

tel. 031/80.20.05 COMUNITA' SOCIO SANITARIA "IL SOLE";

tel. 031/98.44.950 MINI ALLOGGI "RAGGI DI SOLE".

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.30 in orario continuato, è previsto un servizio reception che filtra le telefonate in entrata al fine di non interrompere la continuità delle attività programmate presso le unità d'offerta residenziali. Negli altri giorni e orari le telefonate in entrata saranno ricevute direttamente dall'unità d'offerta residenziale chiamata. INTERNO 3

CRITERI E MODALITA' D'ACCESSO

Ammissione

- La richiesta di inserimento è formulata dall'utente, dalla famiglia/tutore/curatore/amministratore di sostegno della persona con disabilità, preferibilmente attraverso la presa in carico dei servizi territoriali: Servizio Sociale comunale, ASST, se maggiorenne, o Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (U.O.N.P.I.A.), se nella fascia d'età 14-18 anni.
- L'utente, i familiari/tutori/curatori/amministratori di sostegno ed i Servizi territoriali allegano alla richiesta di inserimento la documentazione clinica e sociale per la valutazione di ammissibilità dell'utente.
- La richiesta di inserimento dovrà essere formulata utilizzando preferibilmente il Modulo Richiesta di Inserimento, rintracciabile anche sul sito della Cooperativa Sociale Centro Progetti Educativi.
- Valutazione di ammissibilità: a seguito della richiesta di inserimento verranno eseguiti:
 1. Incontri con l'utente, la famiglia/tutori/curatori/ amministratori di sostegno e enti invianti per una migliore presentazione dell'utente sul piano clinico, relazionale e sociale, e fare una prima condivisione dei contenuti e degli obiettivi del progetto individualizzato dell'utente;
 2. Osservazione diretta dell'utente presso l'unità d'offerta residenziale.
- La Cooperativa Sociale Centro Progetti Educativi, sulla base della suddetta valutazione, decide discrezionalmente in merito all'ammissibilità dell'utente, anche sulla base dei dati raccolti.
- Accertata la disponibilità di posto presso l'unità di offerta residenziale individuate, si attivano le procedure amministrative necessarie per formalizzare l'inserimento:
 - Impegno di spesa per l'assunzione dell'onere di retta dell'utente;
 - Sottoscrizione del CONTRATTO DI INGRESSO (l.r. n. 3 del 12.03.2008 - art.7 s.m.i.– D.G.R. 8496 del 26.11.2008 par.4.3 s.m.i.) che insieme al presente documento disciplina gli impegni delle parti.
- Solamente dopo la formale assunzione di impegno di spesa e la firma del Contratto di Ingresso, si procederà alla fase di osservazione dell'utente della durata di 60 giorni a decorrere dalla data di inserimento.

Accoglienza e presa in carico

- All'ingresso nell'unità d'offerta residenziale, l'utente dovrà essere fornito di un'adeguata dotazione di abbigliamento come da indicazioni che verranno fornite dal nostro personale e, successivamente, provvedere al suo ripristino periodico.
- Il nostro personale insieme al Responsabile dell'unità d'offerta residenziale provvede a:
 - Individuare gli operatori referenti del progetto individuale;
 - Predisporre e personalizzare gli spazi privati insieme all'utente.
- Dalla data di inserimento, ha inizio una fase di osservazione della durata di 60 giorni, attraverso la quale viene approfondita e completata la conoscenza dell'utente e definiti i contenuti e gli obiettivi del progetto individuale, delineando la disponibilità/possibilità della sua famiglia per strutturare le occasioni di frequentazione reciproca.
- Per gli aspetti sanitari l'utente accolto nell'unità di offerta residenziale è in carico ad un medico di medicina generale (MMG) del territorio.
- Nel caso in cui si attivi la procedura per l'erogazione del Voucher socio-sanitario di lungoassistenza, il programma individualizzato sarà definito in collaborazione con gli operatori individuati dall'ATS (ex ASL) e con il medico di medicina generale.
- Decorsi 60 giorni dalla data di inserimento dell'utente, in caso di mancato superamento della fase di osservazione, si attiveranno le procedure di dimissione.

Dimissioni

Oltre e salvo quanto previsto nel contratto d'ingresso, la dimissione è prevista nei seguenti casi:

- 1. Valutazione negativa a seguito del periodo di osservazione:** l'esito negativo della nostra valutazione dell'utente, comporta le dimissioni di quest'ultimo. Tale valutazione viene comunicata all'utente, i familiari/tutori/curatori/amministratori di sostegno ed i Servizi territoriali di riferimento, concordando con gli stessi le modalità delle dimissioni nel rispetto dell'individuo, della sua situazione personale e dei fattori sopra espressi.
- 2. Utenti inseriti nell'unità di offerta residenziale la cui situazione psico-fisica risulti peggiorata rispetto a quella precedentemente valutata:** tale valutazione di peggioramento della situazione psico-fisica dell'utente operata dal nostro personale e segnalata ai soggetti interessati, determina le dimissioni dell'utente, concordando con gli stessi le modalità delle dimissioni nel rispetto dell'individuo, della sua situazione personale, salvo l'instaurarsi di emergenze sanitarie o di potenziali pericoli per la persona e per gli altri ospiti del servizio che determinano le dimissioni immediate dell'utente.

3. **Dimissione, per volontà dell'utente, dei familiari/tutori/curatori/amministratori di sostegno e dei Servizi territoriali di riferimento:** la comunicazione di dimissione dovrà pervenire per iscritto con un preavviso di 60 giorni come sotto indicato;
4. **Acquisizione da parte dell'utente di un elevato livello di autonomia personale:** il nostro personale concorda con l'utente, i familiari/tutori/curatori/amministratori di sostegno ed i Servizi territoriali di riferimento la formulazione di un progetto più congruo alle reali esigenze, finalizzato ad una soluzione di maggiore autosufficienza con conseguente inserimento dell'utente in altra unità di offerta residenziale.

Nelle ipotesi di cui ai precedenti punti 2, 3 e 4 è richiesto un preavviso scritto di 60 (sessanta) giorni decorrenti dalla data di ricevimento della relativa comunicazione.

In tale periodo, l'utente può anche non usufruire dell'unità di offerta residenziale; in ogni caso, per il periodo del preavviso, è richiesto il pagamento integrale della retta.

Nell'ipotesi di cui al precedente punto 1, è richiesto il pagamento integrale della retta sino al giorno di permanenza nell'unità di offerta residenziale.

LISTA D'ATTESA

La lista d'attesa è unica per tutte le unità d'offerta.

Fermo restando la titolarità di Centro Progetti Educativi Società Cooperativa Sociale nella determinazione degli inserimenti degli utenti nelle unità di offerta residenziali, la stessa effettua gli inserimenti valutando i seguenti criteri:

- Ordine temporale di presentazione della domanda d'inserimento;
- Valutazione del grado di idoneità dell'utente e definizione dell'unità d'offerta;
- Valutazione di compatibilità con l'unità d'offerta residenziale e con gli altri utenti.

RETTA e PRESTAZIONI

Le rette sono specificatamente illustrate nell'allegato 1 (rette) al presente documento.

• Comunità Socio Sanitaria "IL SOLE"

Per gli utenti assegnatari di voucher ovverosia ai quali viene riconosciuta la possibilità di usufruire di prestazioni socio sanitarie di lungoassistenza, la retta in vigore è integrata dell'entità economica riconosciuta per il profilo corrispondente, come di seguito indicato:

TIPOLOGIA DI VOUCHER

Centro Progetti Educativi
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Via Frangi, 4/6 – 22079 Villa Guardia (CO) – Tel. 031/48.07.64 – Fax. 031/56.33.67

N. Iscr. Albo Coop. A110578 – P. Iva 02526090135 – Registro Imprese di Como – R.E.A. CCIAA 265369

www.centroprogettieducativi.it – E-mail: info@centroprogettieducativi.it – PEC: centroprogettieducativi@pec.it

Classe sidi 5	1° profilo o di base	Tariffa Die Dal 01/01/2021 Euro 25,90 (IVA compresa)
Classe sidi 3 e 4	2° profilo o per pazienti critici	Tariffa Die Dal 01/01/2021 Euro 29,50 (IVA compresa)
Classe sidi 1 e 2	3° profilo o per pazienti di alta complessità	Tariffa Die Dal 01/01/2021 Euro 35,10 (IVA compresa)

L'assegnazione del voucher non comporta la cancellazione dei beneficiari dal Servizio Sanitario Nazionale (SSN), i quali pertanto continueranno a ricevere tramite il SSN le prestazioni del medico di medicina generale, l'assistenza farmaceutica, protesica e specialistica, ivi compresa la riabilitazione funzionale.

• *Mini Alloggi “RAGGI DI SOLE 1 e 2”*

La retta e le relative prestazioni sono stabilite sulla base del progetto attinente al singolo utente; l'assistenza viene strutturata e organizzata in base ai bisogni individuati e compatibilmente con l'organizzazione quotidiana delle attività e della gestione delle unità di offerta residenziale.

• *Prestazioni escluse e riduzioni applicate*

I pasti, le pulizie, la gestione della lavanderia come indicati nel Contratto d'Ingresso sono comprese nella retta.

La retta non comprende:

1. Le spese sanitarie: accompagnamento e assistenza personalizzata extrastruttura, farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN, visite specialistiche a carattere privatistico, ticket per visite, analisi, trasporti in ambulanza, cure dentarie, farmaci e/o ticket relativi, ecc.;
2. Il trasporto dell'utente al domicilio/residenza della famiglia e viceversa;
3. Accompagnamento e assistenza personalizzata extrastruttura: eventuali costi e spese vive relative ad attività esterne individuali che richiedono la presenza di personale, sono oggetto di accordi preventivi con l'utente, i familiari/tutori/curatori/amministratori di sostegno ed i Servizi territoriali di riferimento e comporteranno in ogni caso il rimborso dei costi vivi sostenuti;
4. Le spese relative al vestiario, comprese le calzature, oggetti personali;
5. Le spese relative ai prodotti di igiene personale (shampoo, creme, assorbenti, deodoranti, ecc.);
6. Acquisti di altri generi personali;
7. Attività a carattere individuale (teatro, concerti, cinema, attività sportive individuali, ecc.), non rientranti nella programmazione generale;
8. Le spese per eventuali soggiorni di vacanza;

Centro Progetti Educativi
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Via Frangi, 4/6 – 22079 Villa Guardia (CO) – Tel. 031/48.07.64 – Fax. 031/56.33.67

N. Iscr. Albo Coop. A110578 – P. Iva 02526090135 – Registro Imprese di Como – R.E.A. CCIAA 265369

www.centroprogettieducativi.it – E-mail: info@centroprogettieducativi.it – PEC: centroprogettieducativi@pec.it

9. L'assistenza individuale ospedaliera diurna e notturna.

In ogni caso:

- La retta è dovuta anche in caso di assenza dell'Ospite o mancata frequentazione dell'unità d'offerta da parte dello stesso, da qualsiasi causa determinata (e dunque, a titolo esemplificativo anche in caso di ricovero ospedaliero dello stesso). Solo nell'ipotesi di assenze dell'Ospite per periodi superiori a 30 (trenta) giorni interi e consecutivi la retta giornaliera sarà ridotta del 20% a partire dal 31° giorno in poi.
- In conformità alla normativa vigente, l'Ente Gestore rilascia annualmente, ai richiedenti ed aventi diritto, idonea certificazione atta a consentire il godimento di eventuali benefici fiscali.

VISITE DA PARTE DI PERSONE ESTERNE

Al fine del mantenimento della privacy degli utenti e della continuità della programmazione delle attività, parenti e amici, potranno concordare le visite agli utenti previa programmazione con il nostro personale e, qualora non siano presenti condizioni o prescrizioni limitanti, accompagneranno l'utente all'esterno dell'unità di offerta residenziale, con il fine di garantire la continuità del servizio e le attività quotidiane.

È possibile, inoltre, la visita guidata delle unità di offerta residenziale da parte di soggetti esterni, concordando un appuntamento con il Responsabile Area disabilità, che potrà fornire eventuale materiale illustrativo dei nostri servizi.

13

RAPPORTI CON LA FAMIGLIA DELL' UTENTE

La condivisione del progetto educativo con l'utente e con la sua famiglia riveste un'importanza fondamentale, essendo a pieno titolo collaboratrice nel progetto educativo, seppure con un ruolo diverso dal nostro (ove non sussistano controindicazioni).

Viene proposta almeno una volta nel corso dell'anno la possibilità di un incontro finalizzato alla comunicazione del progetto educativo; altri momenti di incontro possono essere proposti dal nostro personale o richiesti dai familiari a fronte di questioni particolari, nel caso di modifica del progetto o per l'esigenza di chiarire meglio la situazione dell'utente.

Ogni anno gli utenti e/o i familiari, compilano altresì un questionario di soddisfazione (allegato al presente documento e scaricabile dal sito www.centroprogettieducativi.it: non si sostituisce alla comunicazione diretta (il colloquio resta e deve restare il principale strumento di comunicazione e scambio), ma risulta utile in quanto permette alla Cooperativa Sociale Centro Progetti Educativi di valutare l'outcome del servizio al fine di migliorarne la qualità.

Centro Progetti Educativi
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Via Frangi, 4/6 – 22079 Villa Guardia (CO) – Tel. 031/48.07.64 – Fax. 031/56.33.67

N. Iscr. Albo Coop. A110578 – P. Iva 02526090135 – Registro Imprese di Como – R.E.A. CCAA 265369

www.centroprogettieducativi.it – E-mail: info@centroprogettieducativi.it – PEC: centroprogettieducativi@pec.it

USCITE ESTERNE E RIENTRI PRESSO IL DOMICILIO/RESIDENZA

Purchè previste e formulate nel progetto individualizzato sottoscritto dalle parti e autorizzate per iscritto dal relativo tutore/curatore/amministratore di sostegno, l'utente può svolgere uscite dall'unità di offerta residenziale e/o periodi di vacanza, in autonomia, con amici o volontari, senza alcuna assistenza e sorveglianza del personale di Centro Progetti Educativi.

Appare evidente che la stesura del progetto individualizzato, la sua condivisione e sottoscrizione delle parti coinvolte, sia ritenuto rilevante per definire le modalità d'intervento personalizzate e adeguate alle risorse dell'utente.

NORME E DISPOSITIVI PER LA SICUREZZA

Centro Progetti Educativi Società Cooperativa Sociale adempie agli obblighi derivanti dal Testo Unico della Sicurezza Decreto Legislativo 81/2008 s.m.i. a garanzia dei lavoratori e dell'utenza, tramite la predisposizione del Documento Valutazione dei Rischi e Piani di Emergenza ed Evacuazione e l'adeguamento ricorrente della documentazione di riferimento, la formazione dei dipendenti, i quali sono aggiornati sui rischi derivanti dalle proprie mansioni, sulle misure di prevenzione e sulle procedure da utilizzare per l'emergenza.

Nel rispetto della privacy, le particolari categorie di dati personali (ex dati sensibili) vengono conservati e trattati in modo conforme al Regolamento UE 679/2016 (e successive modifiche ed integrazioni) nonché nei limiti indicati nelle Autorizzazioni generali del Garante.

Centro Progetti Educativi Società Cooperativa Sociale ha stipulato idonei contratti assicurativi per la responsabilità civile, a garanzia di sinistri che possano coinvolgere gli utenti inseriti nell'unità d'offerta durante il periodo di presa in carico.

Le strutture di proprietà della Cooperativa Sociale Centro Progetti Educativi, hanno tutti i requisiti riguardanti l'agibilità, l'abitabilità e destinazione d'uso nel rispetto delle normative vigenti.

Tutti gli impianti sono realizzati nel rispetto di tutte le norme e regole vigenti in materia, ivi comprese le norme CEI per gli impianti elettrici ai sensi del D.M. n. 37 del 22 gennaio 2008 (ex legge 46/90).

Tutti i mezzi di trasporto della Cooperativa Sociale Centro Progetti Educativi sono dotati di dispositivi di sicurezza, ovvero di un sistema di localizzazione satellitare abbinato ad un rilevatore di movimento utile a rilevare i dati essenziali del veicolo per garantire la sicurezza di chi è a bordo dello stesso. Il dispositivo interviene in caso di urto violento o ribaltamento del mezzo, trasferendo le informazioni ad una centrale operativa che utilizzerà le informazioni intervenendo nel modo più appropriato.



Tutto il personale viene dotato dei dispositivi di protezione individuale (DPI). Ad ulteriore garanzia e tutela, vengono adottati altri strumenti: gli operatori, durante lo svolgimento del proprio turno lavorativo diurno e notturno, indossano apparecchi trasmettitori radio portatili collegati con l'Istituto di Vigilanza al fine di un intervento tempestivo in caso di emergenza o di malore improvviso da parte dell'operatore.

Le strutture della Cooperativa Sociale Centro Progetti

Educativi, pur non avendone l'obbligo normativo, sono dotate di Defibrillatore Semi-Automatico Esterno (DAE) e il personale è stato addestrato per l'utilizzo dello stesso.

Le strutture residenziali sono dotate di impianto di allarme per presenza fumi e soglia di calore intenso, di luci di emergenza interne ed esterne, inoltre, tutti i bagni e le camere sono provvisti di chiamate di emergenza collegate ad un allarme centralizzato e contemporaneamente ai telefoni portatili di cui ogni operatore è munito durante il turno lavorativo. Per ulteriori ragioni di sicurezza, a seguito di autorizzazione rilasciata dalla Direzione Territoriale del Lavoro di Como e in conformità alla normativa vigente, le strutture sono provviste di un sistema di videosorveglianza dell'area esterna ed interna (quest'ultimo funzionante anche con un'apparato di rilevatore di movimento con segnalatore acustico).

Per quanto riguarda la fornitura dei pasti principali, ci si avvale attualmente di un servizio catering esterno, nell'osservanza della vigente normativa, tuttavia, per un'eventuale gestione autonoma di tale aspetto, le strutture sono dotate del piano di autocontrollo per la cucina (denominato H.A.C.C.P.) atto a garantire che siano individuate, applicate, mantenute e aggiornate adeguate procedure di sicurezza degli alimenti. Tutto il personale e alcuni utenti con maggiori autonomie, svolgono periodicamente corsi di aggiornamento/formazione per alimentaristi "Igiene degli alimenti ed HACCP" ai sensi della L.R. 33/2009 e Reg.CE 852/2004.

EQUIPE AREA DISABILITA'

È composta dal responsabile di area che ha anche funzioni di coordinamento, dagli operatori con funzioni educative, socio-assistenziali e socio-sanitarie nonché da eventuali consulenti/operatori esterni.

L'equipe si occupa dell'organizzazione pratica, della verifica e della valutazione in itinere dell'utente e di servizi dell'area.

Svolge direttamente gli interventi educativi, socio assistenziali e socio sanitari indirizzati all'utenza a cui si rivolge il servizio/progetto di riferimento.

Centro Progetti Educativi
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Via Frangi, 4/6 – 22079 Villa Guardia (CO) – Tel. 031/48.07.64 – Fax. 031/56.33.67

N. Iscr. Albo Coop. A110578 – P. Iva 02526090135 – Registro Imprese di Como – R.E.A. CCIAA 265369

www.centroprogettieducativi.it – E-mail: info@centroprogettieducativi.it – PEC: centroprogettieducativi@pec.it

Il metodo di lavoro specifico varia in relazione al ruolo professionale ricoperto, al servizio/progetto di riferimento.

Il personale è composto dalle seguenti figure professionali: educatori, operatori socio-sanitari, infermiere, animatori, ausiliari socio-assistenziali, addetta alle pulizie, attualmente tramite servizio esternalizzato.

Ci si avvale inoltre della consulenza della figura dello psicologo e di altre figure professionali in base ai progetti e alle attività in corso.

Eventuali tirocinanti e/o volontari supportano gli operatori del servizio, nel rispetto delle normative vigenti.

LA FORMAZIONE

La formazione costituisce un processo che assolve una duplice funzione: la valorizzazione del personale e, conseguentemente, il miglioramento dei servizi.

La formazione rappresenta un diritto, un'opportunità, un dovere e costituisce uno degli strumenti per elevare il livello di professionalità del personale, che costantemente viene coinvolto con iniziative di formazione interna/esterna, anche attraverso la somministrazione di questionari online, al fine di progettare ed estendere il piano annuale di formazione e di aggiornamento del personale in linea con gli obiettivi, i progetti e le scelte strategiche della Cooperativa Sociale Centro Progetti Educativi.

16

SUPERVISIONE

La supervisione dell'equipe operativa da parte di professionisti qualificati risulta essere un supporto fondamentale per l'analisi del lavoro svolto e può essere sintetizzata in questo modo:

- leggere ed analizzare l'operatività nel quotidiano e nelle relazioni;
- offrire all'equipe ed al singolo operatore un luogo, un tempo e uno spazio di rielaborazione dei vissuti;
- sviluppare processi di apprendimento ed autoformazione alla relazione educativa.

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

All'interno della struttura tutti gli operatori sono provvisti di cartellino identificativo affinché gli utenti e i familiari possano costantemente riconoscere la qualifica e l'identità del personale incaricato al servizio.

In ogni struttura, è allestito uno spazio esplicativo della struttura organizzativa generale.

Il personale ha in uso una divisa “non ospedaliera” che intende convalidare una maggiore igiene e professionalità, senza gerarchizzare il rapporto con gli utenti.

“IL SOLE”

Comunità Socio Sanitaria

“Il sole risplende: non ha altra scelta, nulla di nuovo.”

SAMUEL BECKETT

PRESENTAZIONE

La Comunità “IL SOLE” in seguito all'autorizzazione al funzionamento (Determ. n. 1122 del 7/11/2000), viene aperta ai primi fruitori nell'anno 2000, con l'intento di dare non solo una risposta assistenziale fine a sé stessa, ma anche di fornire soluzioni educative e riabilitative a persone con disabilità.

Nell'anno 2006, la Comunità “IL SOLE” in possesso dei requisiti previsti dal d.g.r. 18333 del 23 Luglio 2004, viene accreditata al Sistema Socio Sanitario della Regione Lombardia in qualità di Comunità Socio Sanitaria (CSS) e, conseguentemente riconosciuta idonea ad erogare prestazioni socio sanitarie (DGR n. 3706 del 5/12/2006).

La Regione definisce la CSS nel modo seguente: “La Comunità Socio Sanitaria è la Comunità Alloggio socio assistenziale autorizzata al funzionamento che, essendo disponibile anche all'accoglienza di persone adulte con grave disabilità privi di sostegno familiare ed essendo scelta dall'Utente come sua dimora abituale, sia accreditata al sistema Socio Sanitario Regionale”.

Normativa di riferimento Regione Lombardia

- D.G.R. n. VII/18333 del 23 luglio 2004 “Definizione della nuova unità di offerta Comunità alloggio socio sanitaria (CSS): requisiti per l'accreditamento”.
- D.G.R. n. X/1185 del 20.12.2013 “Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio sanitario per l'esercizio 2014”.
- D.G.R. n. X/1765 del 8.5.2014 “Il Sistema dei controlli in ambito socio-sanitario: definizione degli indicatori di appropriatezza in attuazione della DGR X/1185 del 20.12.2013”.

Centro Progetti Educativi
SOCIETÀ' COOPERATIVA SOCIALE

Via Frangi, 4/6 – 22079 Villa Guardia (CO) – Tel. 031/48.07.64 – Fax. 031/56.33.67

N. Iscr. Albo Coop. A110578 – P. Iva 02526090135 – Registro Imprese di Como – R.E.A. CCIAA 265369

www.centroprogettieducativi.it – E-mail: info@centroprogettieducativi.it – PEC: centroprogettieducativi@pec.it

- D.G.R. n. X/2569 del 31.10.2014 "Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo".
- D.G.R. n. X/2989 del 23.12.2014 "Determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Socio Sanitario regionale per l'esercizio 2015".
- D.G.R. n. X/4702 del 29/12/2015 "Determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Socio Sanitario regionale per l'esercizio 2016" e successive normative di riferimento.

STRUTTURA E FUNZIONAMENTO



19

La struttura, ubicata in una villa luminosa e indipendente, è circondata esternamente da un ampio spazio verde completamente recintato e di proprietà esclusiva.

È posta in un contesto residenziale, vicina alla fermata del bus, e al centro del paese permettendo la partecipazione alla vita sociale dello stesso. La struttura è di proprietà della Cooperativa Sociale Centro Progetti Educativi.

Il piano terreno, adibito alla Comunità Socio Sanitaria "IL SOLE", è esteso su un unico e ampio livello, composto di 4 camere da letto, 3 locali di servizi igienici, di cui uno attrezzato per la non autosufficienza, una sala di 50 mq circa, una cucina di 20 mq circa, un locale ufficio operatori, un locale ufficio direzionale e un locale ripostiglio.

Al piano superiore, ci sono 2 appartamenti, i Mini Alloggi "Raggi di Sole".

Il piano seminterrato è esteso su un unico livello, composto di autorimessa, locale lavanderia che assicura gli specifici servizi connessi. Per quanto riguarda la lavanderia ci si avvale altresì, di un

Centro Progetti Educativi
SOCIETÀ' COOPERATIVA SOCIALE

Via Frangi, 4/6 – 22079 Villa Guardia (CO) – Tel. 031/48.07.64 – Fax. 031/56.33.67

N. Iscr. Albo Coop. A110578 – P. Iva 02526090135 – Registro Imprese di Como – R.E.A. CCIAA 265369

www.centroprogettieducativi.it – E-mail: info@centroprogettieducativi.it – PEC: centroprogettieducativi@pec.it

servizio esterno, nell'osservanza delle vigenti normative. Inoltre, sono presenti altri locali di cui: servizi igienici riservati al personale, guardaroba/spogliatoi e disimpegno con ascensore.

Le Strutture sono parzialmente fornite di condizionatori d'aria.

Ogni unità d'offerta residenziale è dotata di pulmini e automezzi.

Il funzionamento dell'unità d'offerta residenziale è permanente nelle 24 ore, per tutto l'anno. Rispettando programmazione e gestione della struttura e i piani individualizzati, generalmente una volta all'anno, agli utenti viene proposto un soggiorno in una località di villeggiatura, durante il quale in comunità possono essere eseguiti eventuali lavori di straordinaria manutenzione.

GIORNATA TIPO

Viene descritto lo svolgimento della giornata tipo di un giorno feriale:

Nota: Ogni attività viene svolta tenendo conto del grado di autosufficienza di ogni singolo utente ed in base al programma individuale.

Ogni mattina, gli operatori verso le ore 7.30/8.00, svegliano gli utenti che ancora riposano, e si occupano di seguire l'igiene personale in base all'autonomia dell'utente.

Di seguito alla colazione iniziano le attività giornaliere che sono pianificate nella programmazione educativa.

Nelle attività del mattino, sono contemplate oltre ad attività socio ricreative educative, anche l'igiene, la spesa, uscite, attività esterne (piscina, palestra, percorso vita, percorso kneipp, uscite ricreative, gite...)

Il momento del pasto è un tempo di socializzazione spontanea che operatori e utenti condividono insieme. Dopo un periodo dedicato al tempo libero (riposo, lettura, conversazione, hobbies, ecc.), gli utenti sono impegnati nelle attività pomeridiane che sono strutturate in relazione al loro contesto di attuazione: attività realizzate all'interno o all'esterno.

Dopo la merenda e il rientro degli utenti che eventualmente hanno svolto attività esterne, c'è ancora un periodo di tempo non strutturato dedicato in genere alla lettura o alla TV, all'igiene e alla cura estetica. Il tempo della cena condiviso con gli operatori, favorisce la socializzazione del gruppo in relazione alla giornata che volge al termine e a quanto accaduto nelle ore precedenti. Dopo la sistemazione della cucina e della sala da pranzo (si provvede in base ad una turnazione stabilita dai gruppi ospiti durante riunioni periodiche), gli utenti generalmente guardano la TV, seguendo la programmazione decisa durante la consueta riunione pianificata e atta a promuovere e stimolare le scelte individuali e del gruppo utenti. Durante questo tempo, che alcuni dedicano ad hobby, lettura ecc, viene generalmente preparata, come rituale serale, la tisana. Intorno alle 22,30/23,00 gli ospiti vanno a dormire.

Mini Alloggi “RAGGI DI SOLE”

PRESENTAZIONE

I Mini Alloggi “RAGGI DI SOLE 1 e 2” sono la concretizzazione di un progetto realizzato da Centro Progetti Educativi (Legge Regionale n. 388/00 art. 81) di micro-residenzialità assistita a carattere flessibile.

Il progetto nasce nel 2003 con l’interesse di attuare, all’interno di un sistema articolato d’interventi, una risposta appropriata alle esigenze di persone disabili adulte che, in possesso di sufficienti autonomie cognitive, relazionali, adattive ed operative, sono in grado di effettuare un percorso di convivenza assistita. Essi rappresentano un’innovazione rispetto alle strutture standardizzate di lungo degenza, in quanto l’utente inserito, risulta essere artefice della connotazione del servizio stesso che viene organizzato in risposta ai bisogni del singolo e del micro gruppo di utenti.



21

La cura e la riabilitazione della persona si realizza con programmi che prevedano prestazioni educative e sociali, assistenziali e socio sanitarie integrate tra loro, che valorizzino le abilità di ogni individuo e agiscano sulla globalità della situazione.

FINALITA' E OBIETTIVI

I Mini Alloggi “RAGGI DI SOLE” intendono promuovere sul territorio una soluzione alternativa, ovvero un modello residenziale di convivenza che possa rispondere ai bisogni di maggiore autonomia da parte di persone disabili che al contempo, per le limitazioni specifiche dovute alla propria disabilità, necessitano di una risposta assistenziale adeguata.

Il progetto si articola secondo i seguenti obiettivi:

- o Rispondere all’esigenza della persona disabile di un’esperienza residenziale assistita, con la possibilità di ricevere risposte adeguate ai bisogni assistenziali ed educativi manifestati e individuati;

Centro Progetti Educativi
SOCIETA’ COOPERATIVA SOCIALE

Via Frangi, 4/6 – 22079 Villa Guardia (CO) – Tel. 031/48.07.64 – Fax. 031/56.33.67

N. Iscr. Albo Coop. A110578 – P. Iva 02526090135 – Registro Imprese di Como – R.E.A. CCIAA 265369

www.centroprogettieducativi.it – E-mail: info@centroprogettieducativi.it – PEC: centroprogettieducativi@pec.it

- Offrire un modello d'intervento differenziato in base alle caratteristiche di ogni utente;
- Promuovere e migliorare l'integrazione e la considerazione sociale degli utenti;
- Offrire un servizio con caratteristiche di continuità relazionale e familiarità che possa favorire il progetto di vita della persona disabile inserita;
- Offrire un luogo di vita alternativo ad utenti che abbiano raggiunto maggiori autonomie, provenienti da contesti di vita piuttosto strutturati (es. comunità alloggio) e che necessitino di un'ambiente residenziale dove sperimentare il proprio desiderio di maggiore indipendenza;

STRUTTURA E FUNZIONAMENTO



Gli appartamenti (due alloggi) sono ubicati al piano superiore della comunità "IL SOLE", sono privi di barriere architettoniche, sorgono in un contesto residenziale nei pressi della fermata del bus e vicino al centro del paese, permettendo la partecipazione alla vita sociale dello stesso.

Lo stabile è esteso su un unico piano di circa 260 mq ed è stato suddiviso in due appartamenti per ospitare 5 persone ciascuno.

22

Ogni appartamento è composto da cucina e soggiorno di circa 20 mq, 2 locali di servizi igienici, di cui uno attrezzato per la non autosufficienza, di camere da letto singole o da due/tre posti letto messe a disposizione in base alle caratteristiche personali degli utenti. Ambedue gli appartamenti hanno accesso e sono suddivisi da un locale di circa 55 mq, atto a garantire un ampio spazio per le attività, provvisto di servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza, un locale con relativi servizi igienici riservato al personale per la sorveglianza notturna, e un ufficio operatori. Il piano seminterrato è composto da un locale lavanderia, ripostiglio e disimpegno con ascensore. Per quanto riguarda la lavanderia ci si avvale altresì, di un servizio esterno, nell'osservanza delle vigenti normative.

Gli alloggi sono parzialmente forniti di condizionatori d'aria.

Ogni unità d'offerta residenziale è dotata di pulmini e automezzi.

Rispettando programmazione e gestione della struttura e i piani individualizzati, generalmente una volta all'anno,



agli utenti viene proposto un soggiorno in una località di villeggiatura, durante il quale presso gli alloggi possono essere eseguiti eventuali lavori di straordinaria manutenzione.

GIORNATA TIPO

Viene descritto lo svolgimento della giornata tipo di un giorno feriale:

La giornata si svolge come in una normale famiglia in cui ognuno aderisce, nell'ambito delle attività educative pianificate: sulla base delle autonomie personali e del progetto personalizzato l'utenza può svolgere anche attività esterne di tipo ricreativo, lavorativo, progetti di tirocini lavorativi.

I pasti scandiscono la giornata e risultano essere un momento di condivisione importante. Tutti gli ospiti, in base alle proprie risorse personali contribuiscono alla gestione della casa in termini di riordino e organizzazione pratica degli ambienti, tenuto conto che è attualmente attivo un servizio di pulizie esterno e i pasti sono forniti da un servizio catering: in ogni caso, l'attività di cucina viene praticata nella preparazione specifica di antipasti, dolci e merende, con l'intento di favorire ulteriormente le autonomie degli utenti, alcuni dei quali hanno svolto appositamente il corso per alimentaristi "Igiene degli alimenti ed HACCP" ai sensi della L.R. 33/2009 e Reg.CE 852/2004.

23

INTERVENTI PERSONALIZZATI SOCIO ASSISTENZIALI, SANITARI ED EDUCATIVI

PRESENTAZIONE

Centro Progetti Educativi - Area Disabilità, si propone di sviluppare interventi, di assistenza, sostegno, integrazione e socializzazione attraverso progetti personalizzati, con l'intento di rispondere in maniera mirata ai bisogni di persone disabili e delle loro famiglie.

Attraverso i propri progetti, Centro Progetti Educativi si propone di garantire la sollecitazione, la promozione, l'acquisizione, la generalizzazione e il mantenimento di tutte quelle abilità utili che possano facilitare l'autonomia personale e l'integrazione sociale.

Le tipologie d'intervento possono così essere classificate:

1. Attività di sostegno alla persona disabile ed alla sua famiglia, mediante interventi socio assistenziali di tipo domiciliare; è possibile



Centro Progetti Educativi
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Via Frangi, 4/6 – 22079 Villa Guardia (CO) – Tel. 031/48.07.64 – Fax. 031/56.33.67

N. Iscr. Albo Coop. A110578 – P. Iva 02526090135 – Registro Imprese di Como – R.E.A. CCIAA 265369

www.centroprogettieducativi.it – E-mail: info@centroprogettieducativi.it – PEC: centroprogettieducativi@pec.it

progettare interventi personalizzati nei tempi e nelle attività;

2. Attività che promuovano forme di emancipazione della persona disabile dal contesto familiare;
3. Interventi educativi individualizzati, finalizzati all'inserimento socio relazionale o lavorativo;
4. Progetti individualizzati di socializzazione e d'integrazione mediante interventi e attività di piccolo gruppo;
5. Interventi di accoglienza della persona disabile, anche per brevi periodi, presso le strutture residenziali di Centro Progetti Educativi, previa disponibilità di posti;
6. Interventi di "avvicinamento alla residenzialità" in una prospettiva di distacco dal nucleo familiare da realizzare personalizzando i tempi e i modi, attraverso i servizi residenziali di Centro Progetti Educativi;
7. Progettazione e organizzazione di vacanze presso strutture di tipo alberghiero in località climatiche;
8. Interventi terapeutici riabilitativi, abilitativi, educativi, anche domiciliari (psicomotricità, supporto psicologico, cure infermieristiche, logopedia, pedagogia, supporto fornito da personale ASA e OSS).



RECLAMI PER DISSERVIZI/ SUGGERIMENTI/ APPREZZAMENTI/ SEGNALAZIONI PER VIOLAZIONE DEL CODICE ETICO,

Nell'ottica di miglioramento continuo, Centro Progetti Educativi pone particolare attenzione alle segnalazioni e suggerimenti in relazione ai servizi offerti. Il mancato rispetto dei principi enunciati nella presente Carta dei Servizi o eventuali violazioni di quanto enunciato sul Codice Etico va segnalato secondo le seguenti modalità:

Disservizi/Suggerimenti/Apprezzamenti

Le comunicazioni di disservizi/suggerimenti/apprezzamenti, possono essere inoltrate per iscritto, tramite il modulo allegato (scaricabile dal sito www.centroprogettieducativi.it) alla sede Legale ed Amministrativa di Centro Progetti Educativi Società Cooperativa Sociale, specificando la sede operativa presso cui si svolge il servizio oggetto di segnalazione.

Centro Progetti Educativi
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Via Frangi, 4/6 – 22079 Villa Guardia (CO) – Tel. 031/48.07.64 – Fax. 031/56.33.67

N. Iscr. Albo Coop. A110578 – P. Iva 02526090135 – Registro Imprese di Como – R.E.A. CCIAA 265369

www.centroprogettieducativi.it – E-mail: info@centroprogettieducativi.it – PEC: centroprogettieducativi@pec.it

Centro Progetti Educativi s'impegna a riferire al cliente, con la maggior tempestività possibile e comunque non oltre i 30 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo, gli accertamenti compiuti e l'impegno per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

Violazione codice etico

Tutti i portatori d'interesse di Centro Progetti Educativi Società Cooperativa Sociale, in riferimento ad eventuali violazioni di quanto enunciato sul codice etico della stessa, potranno comunicare con l'organismo di vigilanza, basandosi sul documento riportante le "linee guida per la gestione delle segnalazioni all'organismo di vigilanza".

Tale documentazione è disponibile presso ogni sede operativa ed è scaricabile dal sito web della Cooperativa: www.centroprogettieducativi.it.

Il miglioramento continuo della qualità dei servizi è considerato per Centro Progetti Educativi obiettivo prioritario intorno al quale incentrare tutto il sistema di qualità, inteso non semplicemente come adempimento normativo ed acquisizione di requisiti funzionali alle certificazioni, ma come elemento guida di attenzione alla centralità della persona, ai suoi bisogni e ai suoi diritti.

MONITORAGGIO VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

1. I responsabili di ogni area, provvedono costantemente a rilevare la conformità delle prestazioni rispetto al protocollo operativo specifico del servizio, eseguendo un regolare controllo sul lavoro degli operatori come elemento essenziale del processo, attraverso colloqui con gli operatori, con gli utenti e referenti degli stessi (familiari, assistenti sociali ecc.) nonché tramite la documentazione prodotta dagli operatori nel corso del loro lavoro;
2. I responsabili di area sono tenuti altresì a documentare l'andamento della specifica sede operativa, eventuali proposte migliorative del servizio, producendo periodicamente al Consiglio di Amministrazione, un rapporto scritto dettagliato;
3. La valutazione dei reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta dei Servizi;
4. Centro Progetti Educativi s'impegna ad effettuare, almeno annualmente, un sondaggio sui fruitori del servizio, sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato, attraverso questionari di gradimento.

La valutazione dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita, permette a Centro Progetti Educativi di definire obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in

sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

MODALITA' PER IL RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

L'accesso alla documentazione sociosanitaria e amministrativa viene garantito nel rispetto della normativa vigente. Per i minori e le persone soggette a protezione giuridica (tutela – amministrazione di sostegno) l'accesso ai dati clinici deve essere formalmente richiesto da chi ha la tutela giuridica (genitori, tutori, amministratori di sostegno). Il rilascio di relazioni sanitarie e socio-educative deve essere richiesto presso la struttura di riferimento, in forma scritta, attraverso apposita modulistica, dal familiare/rappresentante legale/servizio inviante e verranno emesse entro 30 giorni lavorativi dalla data di richiesta.