

SERVIZIO C.S.E  
Centro Socio Educativo

“CARTA DEI SERVIZI”  
ANNO 2023



### Chi siamo:

Meraki cooperativa sociale onlus, nasce dalla fusione per incorporazione tra le Cooperative il Cerchio, Santa Federici e Ventaglio Blu. Come da statuto ogni cooperativa mantiene il proprio logo e specificità territoriale. La decisione di “metterci insieme “e diventare una sola cooperativa nasce dalla passione e dedizione per il voro che abbiamo scelto, ma anche per far fronte alla moltitudine di bisogni che oggi vengono espressi ed hai quali occorre rispondere attraverso più occhi e più risorse.

Meraki cooperativa sociale onlus attraverso la specificità di ogni singola esperienza cooperativa si pone come filiera di servizi a partire dalle famiglie per attraversare tutti i periodi della vita.

Nello specifico la sede territoriale Santa Federici risponde alle persone con disabilità siano esse minori, giovani adolescenti, adulti o anziani attraverso proposte personalizzate o servizi che si pongono come obiettivo prioritario il raggiungimento del massimo livello di qualità di vita

### Missione:

Contribuire al miglioramento ed al mantenimento del benessere sociale delle persone in stato di fragilità, delle loro famiglie ed in generale della collettività, aumentando la ricchezza del territorio di riferimento attraverso opportunità di lavoro, culturali, educative.

### Obiettivo della Carta dei Servizi:

Informare tutti i portatori di interesse, istituzioni, utenti, famiglie e collettività in generale circa il servizio di C.S.E e le relative modalità di erogazione proposte da **Meraki-Santa Federici**.

### Centro Socio Educativo:

È un servizio socio assistenziale semi residenziale accreditato dal Consorzio Casalasco dei servizi sociali verbale n°3145 del 16-02-2007 e successivo prot n°2883 del 16-02-2007 redatto dalla Conferenza dei sindaci per n° 25 posti. Il servizio è gestito in regime di convenzione con il Consorzio Casalasco dei servizi sociali.

Il Centro offre servizi e attività finalizzate a migliorare la qualità di vita e il benessere delle persone disabili che lo frequentano, facendo propria la definizione di salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanita “Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Salute e Disabilità (ICF 2001).

La classificazione ICF, strumento universale, rappresenta un'autentica rivoluzione nella definizione e quindi percezione, della salute e della disabilità.

Il modello ICF propone un approccio integrato, biopsicosociale, che per la prima volta tiene conto dei fattori ambientali, dei fattori contestuali della persona e non solo della diagnosi classificandoli in maniera sistematica.

Si tratta infatti di un nuovo orientamento culturale, di una nuova visione della disabilità. Accettarla significa considerare la disabilità come un problema che non riguarda solo la le persone che ne sono colpite e le loro famiglie, ma come impegno di tutta la comunità delle istituzioni in primo luogo perché richiede uno sforzo ed una collaborazione multisettoriale integrata.

Il CSE pertanto considera gli aspetti personali e sociali di ogni ospite e la sua dimensione familiare in modo unitario.

Il Centro realizza interventi personalizzati che permettono di:

- Mantenere e migliorare le condizioni di vita di ogni singolo e della sua famiglia
- Sostenere e potenziare i percorsi di autonomia atti a svolgere gli atti quotidiani;
- Sperimentare e mantenere delle relazioni interpersonali significative;
- Valorizzare le caratteristiche personali.

**Premessa:**

gli scorsi due anni vissuti all'ombra della pandemia ci hanno insegnato ad organizzare e a sperimentarci in un nuovo modello organizzativo che ci ha permesso di avere una visione più sulla persona e sui suoi bisogni oltre che a coltivare un rapporto più diretto con la famiglia. Questa nuova modalità è stata la cosa positiva che oggi ci porta a mantenere quella visione e quella organizzazione attraverso la quale abbiamo riscoperto i valori essenziali del nostro lavoro quotidiano.

**Struttura Organizzativa:** la cooperativa al fine di organizzare e gestire efficacemente le proprie attività ed i propri servizi ha implementato il sistema di gestione attraverso procedure e protocolli specifici. Si mantengono in essere alcune semplici misure al fine di ridurre il contagio da Covid-19 ma anche sindromi influenzali importanti, attuando le opportune revisioni sulla base delle normative. Le principali regole oggi attuate sono:

- Uso della mascherina fpp2 da parte degli operatori e di chiunque entri a qualsiasi titolo nella sede di Santa Federici.

- Igienizzazione delle mani frequente sia degli operatori che degli utenti e di chiunque entri e soggiorni nei locali della Santa Federici
- Distanziamento per quanto reso possibile dalla relazione operatori / utenti e obbligatoria per chiunque entri e soggiorni presso i locali della Santa Federici
- Procedure:
  - Gestione caso positivo Covid-19
  - Screening con Test rapido
  - Igienizzazione stanze, climatizzatori e mezzi di trasporto
  - Nomina del Responsabile Covid
  - Nomina Referente Covid
- Sono inoltre state predisposte:
  - Informative per il personale Esterno
  - Informativa per i dipendenti

Tutta la documentazione è stata redatta seguendo le indicazioni del Ministero della Salute, dell'Istituto Superiore della Sanità e le ordinanze Regionali, e nel corso dell'anno verranno rivedute sulla base dei dati e indicazioni.

### Destinatari:

il servizio è rivolto a soggetti disabili la cui fragilità non sia riconducibile al sistema socio sanitario, di età compresa tra i 18 e i 64 anni. Il Servizio è svolto sia presso la sede della Cooperativa, sia nei vari contesti territoriali di riferimento della persona diversamente abile e presso le strutture che rispondono ad esigenze particolari, in modo da realizzare un intervento globale capace di ottimizzare il processo di integrazione sociale nel proprio ambiente.

**La capienza massima è fissata in 25 posti a tempo pieno**

### Modalità di accesso:

Le modalità di accesso sono definite nell'ambito del modello organizzativo ed il primo approccio al servizio può avvenire essenzialmente in due modi:

- diretto da parte della famiglia;
- attraverso segnalazione dei servizi sociali di base.

Nel primo caso il coordinatore effettua un colloquio nel quale fornisce le prime informazioni

rispetto ai servizi gestiti dalla COOPERATIVA e rileva i reali bisogni dei richiedenti avendo cura di registrarli attraverso la SCHEDA INFORMATIVA. Tutti i dati raccolti sono inviati all'assistente sociale per quanto di competenza;

nel secondo caso la COOPERATIVA riceve la segnalazione da parte dell'assistente sociale con cui viene fissato un incontro informativo; a seguito di tale incontro si procede, assistente sociale e coordinatore della cooperativa, ad incontrare la famiglia o la eventuale struttura in cui è inserita la persona per cui è richiesto il servizio con lo scopo di acquisire tutte le informazioni relative alla persona da inserire, sia di carattere assistenziale che educativo attraverso la SCHEDA di INGRESSO.

A seguito dell'incontro, così come descritto, il coordinatore, con l'assistenza sociale, stabiliscono il percorso di inserimento.

Con il sostegno dell'assistente sociale, la famiglia provvede ad effettuare formale richiesta di inserimento all'Amministrazione comunale del proprio paese di residenza;

La responsabile di servizio formalizza la richiesta completa della data di ammissione e della relativa Carta dei Servizi, all'assistente sociale, al Sindaco del Comune di residenza, al Consorzio Casalasco dei Servizi Sociali ed alla famiglia, con precisazione della retta giornaliera comprensiva del costo del pasto e del trasporto, se richiesto.

Ogni singolo utente viene inserito nella struttura secondo modalità specifiche e descritte nelle procedure organizzative, prevedendo la possibilità di scegliere tra il tempo pieno e il part-time, sulla base del progetto e delle eventuali necessità del singolo. La scelta della tipologia di frequenza non pregiudica nel tempo il cambio, necessità però della condivisione con la famiglia e il servizio sociale di base.

L'inserimento avviene solo al ricevimento dell'impegno di spesa corredato da Determina comunale deliberata.

Una volta effettuato l'inserimento, secondo quanto descritto, nei primi 30 giorni dalla data di inserimento, l'equipe del servizio redige il primo P.I che si pone come unico obiettivo l'osservazione e la valutazione attraverso test e schede, dell'utente attraverso i cui dati è possibile elaborare la matrice ecologica e di conseguenza elaborare il P.I definitivo e la pianificazione degli interventi.

Viene predisposto il contratto di ingresso, pur non obbligatorio, che regola i rapporti tra il familiare e la Cooperativa. Allegato al contratto viene posta una appendice che viene sostituita annualmente e firmata dal familiare/tutore dove si esplicita:

Definizione delle attività extra e dei costi aggiuntivi e firma del contratto di ingresso.

Inserimento dell'utente dopo la formalizzazione della convenzione tra "Santa Federici Società Cooperativa Sociale Onlus" e Amministrazione Comunale di residenza della persona diversamente abile.

Definizione della frequenza

### **Interruzione e sospensione del servizio:**

Il servizio potrà essere interrotto per:

- Ricovero permanente dell'utente presso struttura di carattere residenziale.
- Modificazione delle condizioni socio assistenziali dell'utente che fanno venire meno la necessità degli interventi diurni, accertate dal responsabile del servizio.
- In caso di espressa rinuncia dell'utente o del tutore/amministratore di sostegno.
- Decesso dell'utente.

L'interruzione definitiva del servizio e le eventuali sospensioni temporanee, per qualsiasi motivo siano richieste, devono essere comunicate tempestivamente agli uffici comunali competenti e al presidente della cooperativa in forma scritta dal soggetto o suo rappresentante legale.

(Vedi regolamento e convenzione per l'accesso e l'erogazione dei servizi diurni per i disabili per l'ambito territoriale casalasco, parte integrante del presente documento).

### **Modalità di formazione e gestione delle liste di attesa**

Le liste di attesa sono costituite sulla base delle indicazioni della specifica procedura del sistema qualità e si basano sui criteri di:

Condizione sociale;

Condizione lavorativa dei familiari, compresi turni e stagionalità;

Residenza.

### **Modalità di accoglienza e presa in carico degli utenti**

Al fine dell'inserimento, il nuovo utente ed i suoi familiari effettuano un primo incontro con il Coordinatore e l'educatore referente delegato dall'equipe, presso il Centro con lo scopo di favorire una conoscenza diretta del servizio che fruirà e delle relative modalità operative.

In questo incontro il Coordinatore fa visitare la struttura e illustra il programma delle attività e favorisce un primo contatto informale con gli operatori e con gli altri ospiti presenti.

A seguire viene compilata la scheda di ingresso, e richiesta tutta la documentazione sanitaria e sociale al fine di poter aprire il fascicolo personale.

Ai familiari viene consegnata copia della presente Carta dei Servizi del Centro e del regolamento di servizio e stipulato il contratto di ingresso.

Il colloquio di inserimento ha inoltre lo scopo di permettere ai familiari ed all'utente di chiarire e soddisfare eventuali necessità. È facoltà del coordinatore e dell'educatore referente designato dall'equipe, al momento della presa in carico, per migliorare la conoscenza diretta della persona disabile e della sua famiglia, prevedere ed organizzare anche una visita domiciliare. Il primo incontro viene chiuso specificando le modalità di inserimento.

L'accoglienza successivamente si sviluppa nelle fasi di :

- periodo di osservazione con predisposizione del piano di inserimento;
- fase di assessment osservativo;
- definizione del progetto educativo individualizzato e del tempo di frequenza al servizio: tempo pieno 35 ore settimanali, part- time minimo 18 ore
- formulazione dell'anamnesi degli utenti;
- Definite nella persona del coordinatore dei servizi o del suo vice.

In situazione di emergenza Covid l'inserimento avviene se l'utente ha concluso l'obbligo vaccinale da almeno 14 giorni.

### Modalità di dimissione degli utenti

Per quanto riguarda le modalità di dimissione degli utenti si rimanda a quanto descritto in precedenza per l'interruzione del servizio.

### Obiettivi del servizio C.S.E.

Il servizio si propone di realizzare attività mirate a garantire una presa in carico globale del ragazzo e della famiglia attraverso le seguenti attività:

Il servizio si propone di realizzare attività mirate a garantire una presa in carico globale del soggetto e della famiglia attraverso le seguenti attività:

- ☒ Autonomia Personale
- ☒ Socializzazione
- ☒ Mantenimento del livello culturale
- ☒ Propedeutici all'inserimento lavorativo

che nella quotidianità trovano la possibilità di raggiungimento nelle seguenti attività:

**Autonomia di base:** apprendimento, potenziamento, mantenimento delle abilità di cura del proprio corpo.

**Autonomie domestiche:** apprendimento potenziamento e mantenimento delle abilità domestiche al fine di raggiungere piccole autonomie nell'ambiente domestico.

**Autonomie sociali** apprendimenti potenziamento e mantenimento dei comportamenti sociali adeguati nei vari contesti di vita, apprendimento e potenziamento delle competenze stradali, riconoscimento dei luoghi pubblici. Apprendimento uso del denaro, uso del telefono cellulare, uso dell'orologio

**Abilità cognitive:** questa attività è mirata al mantenimento e potenziamento delle capacità cognitive, orientamento spazio-temporale, lettura funzionale di simboli e segnali ecc.

**Attività di arte libera:** stimolare la creatività e la capacità di tollerare le proposte altrui.

- Imparare l'utilizzo di tecniche di colore diverse.
- Acquisire, potenziare abilità fine- grosso motorie.
- **Attività ludiche ricreative in esterno:** uscite risocializzanti nei contesti di vita.
- **Laboratorio dell'affettività e delle relazioni:** riconoscimento delle emozioni, attivazione di giochi di gruppo, stimolazione delle relazioni tra pari, riconoscimento del proprio corpo e della propria affettività.
- **Laboratorio Ergoterapico:** attraverso attività di assemblaggio e confezionamento presso il capannone, vengono svolte le valutazioni finalizzate al possibile inserimento

**Attività extra svolte in collaborazioni con Associazioni ed Enti:**

- **Pet-Therapy.** L'attività si articola su una giornata il mercoledì mattina, e si svolge presso l'Associazione Play dog Mileo di Casalmaggiore attraverso la figura qualificata e formata appartenente all'associazione.
- **Attività ludiche ricreative:** partecipazioni ad attività ed eventi organizzati con le scuole del territorio.
- **Piscina estiva nel periodo estivo:** attività ricreativa estiva.
- **Piscina nel periodo invernale:** attività natatoria con il sostegno di una esperta dell'associazione GIS Viadana.



- **Educazione stradale in collaborazione con l'Associazione Carabinieri:** attività che si svolge nel periodo primavera- autunno al fine di promuovere autonomia stradale, apprendimento dei segnali e, per chi ne è in grado uso della bicicletta.
- **Karate:** in collaborazione con la l'Associazione Sportiva Dilettantistica KARATE BOSHUDO di Casalmaggiore. I ragazzi sono seguiti da un istruttore dell'associazione (maestro di karate) e da un operatore della Cooperativa
- **Fitness** con l'associazione sportiva Dance Academy School. I ragazzi sono seguiti dall'istruttrice dell'associazione e da un operatore della Cooperativa

**Le attività esterne, possono essere sospese sulla base sulla base degli aggiornamenti normativi relativi al contagio Sar.Cov 19**

È inoltre possibile usufruire, su richiesta della famiglia o a discrezione dell'equipe del servizio, delle prestazioni psichiatriche, fisiatriche e mediche garantite dagli specialisti in convenzione presso la Santa Federici Med, di accompagnamento a visite specialistiche, qualora la famiglia si trovi in difficoltà e ne faccia esplicita richiesta, di sostegno alla famiglia in caso di ricovero ospedaliero nei giorni e nelle ore di apertura del servizio.

#### Orari e durata:

Il Centro Socio Educativo è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00 (escluso il trasporto) per un totale di 35 ore settimanali per un **minimo** di 235 giorni annuali. Durante il corso dell'anno sono previste partecipazioni ad eventi nei sabati e domeniche. Occasionalmente l'orario di funzionamento potrà essere variato ed essere superiore alle normali 7 ore per poter garantire all'utenza esperienze risocializzanti ed educative importanti. Tali variazioni verranno comunicate con anticipo alle famiglie, all'ATS VALPADANA ed al Consorzio Casalasco dei Servizi Sociali e Azienda Consortile Oglio Po

I giorni-periodi di chiusura sono i seguenti:

- **Giovedì 6 gennaio 2023**
- **Mercoledì 22 febbraio 2023 chiusura per programmazione.**
- **Lunedì 18/04/2023 Pasquetta**
- **Lunedì 24/04/2023 e Martedì 25/4/2023 Liberazione**
- **Giovedì 18 maggio 2023**
- **Venerdì 2 giugno 2023 Festa della Repubblica**

- Vacanze estive da mercoledì 10/08/2023 a domenica 20/08/2023 compreso
- Lunedì 27 settembre 2023 chiusura per programmazione
- Mercoledì 1 novembre 2023 Patrono di Casalmaggiore
- Giovedì 16 novembre 2023 programmazione
- Venerdì 8 dicembre 2023 Immacolata
- Vacanze Natalizie da martedì 27/12/2023 a lunedì 1 gennaio 2024

Per l'anno 2023 sono previste 235 giornate di apertura del centro, in ottemperanza alle delibere regionali.

La Cooperativa assicura la formazione del personale attraverso la convenzione con enti accreditati che ne progetteranno i contenuti con la Responsabile di Servizio. Le date verranno programmate previo confronto con i rappresentanti dei genitori e non influiranno sulle giornate e sugli orari di apertura del servizio.

La cooperativa garantisce a tutti gli utenti sia il servizio di trasporto, (effettuato con mezzi attrezzati per il trasporto disabili guidati da un'autista e dal personale educativo per garantire interventi immediati in caso di malessere degli utenti), sia il servizio mensa. In caso di neve il servizio di trasporto della cooperativa è sospeso pur nel mantenimento dell'erogazione del servizio.

### **Raggiungibilità della struttura:**

La Cooperativa Meraki sede territoriale Santa Federici è situata in via Azzo Porzio 73 a Casalmaggiore ed è facilmente raggiungibile in auto, è dotata di uno spazio per accessibilità degli utenti; è raggiungibile con i mezzi pubblici – la fermata più vicina dista circa 100 metri ed è previsto la presenza e l'accompagnamento degli utenti da parte degli operatori dalla fermata alla sede e viceversa.

È inoltre previsto e disponibile il servizio di trasporto dai e per il domicilio degli utenti.

### **Il personale del C.S.E. è composto da:**

**In servizio, con contratto di assunzione:**

**Educatori professionali** impegnati da vari anni nella gestione dei progetti socio-educativi per persone diversamente abili col compito di formulare e gestire nel quotidiano il Progetto

Educativo e il Rapporto con la Famiglia.

**Ausiliaria socio assistenziale** con mansioni di aiuto alla persona e di pulizia, igiene dei locali.

Sostiene l'Educatore nelle progettualità

**Infermiere professionale** con mansioni di intervento infermieristico, somministrazione farmaci, primo intervento, compilazione cartelle infermieristiche. Sostiene le famiglie nei percorsi sanitari e collabora con i medici di base, affianca il medico del servizio

**Coordinatore:** Individuato nell' educatore professionale Graziella Aroldi con mansioni di: Educatore professionale in carico al servizio, gestione organizzazione delle attività, rapporto con i genitori, presenza durante i controlli di vigilanza di ATS Val Padana

**Responsabile di settore:** individuato nella persona di Cristina Cirelli con mansioni di: supervisore delle equipe e de progetti di servizio e di ogni singolo utente, mantenere i contatti con il Servizio social, Servizi di protezione giuridica e gli Enti Istituzionali, presenza durante i controlli di appropriatezza e vigilanza di ATS Val Padana, cura i rapporti con i genitori a fronte di situazioni importanti. È in capo al responsabile redigere, controllare l'attuazione dei protocolli e di tutta la modulistica ad essi corrispondenti. Verifica i controlli sui FaSaS personali, risponde al debito informativo regionale. Redige le convenzioni e mantiene i rapporti con i collaboratori esterni.

#### **In convenzione:**

Medico: con contratto d'opera tra le parti.

Playdog Mileo: convenzione tra le parti.

Gis Nuoto Viadana: accordo tra le parti.

Dance Academy Aerobic school: accordo tra le parti

Bushido Karate: accordo tra le parti

Associazione Natura Amica

#### **Volontari e Personale non assunto:**

Si prevede la presenza Volontari dell'Associazione Amici della Santa Federici Onlus, Auser Casalmaggiore e Noi con Voi di Gussola per l'attività di trasporto e accompagnamento.

Tirocinanti delle Scuole Superiori di Mantova e Viadana, tirocinanti provenienti dall'Università di Parma, con monitoraggio dello stato di salute e comunque previo tampone a carico dell'Istituto Superiore o Università inviante.

Nel periodo di Tirocinio si accettano 2 persone.

### Equipe:

L'equipe degli Educatori ed operatori si riunisce settimanalmente: il lunedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00, in orario extra apertura del servizio, con l'obiettivo di verificare l'andamento delle attività e programmare l'attività settimanale. Ogni educatore ha a disposizione settimanalmente un'ora di progettazione/ programmazione individuale, al di fuori dell'orario di servizio, in riferimento ai progetti in carico.

### Organizzazione del servizio:

Come espresso in premessa, il Centro Socio Educativo, mantiene l'orario di funzionamento 9-16, rispettoso del concetto di gruppo con setting autonomo giornaliero,

La pianificazione settimanale prevede, gruppi fissi che svolgono l'attività in una stanza designata.

Il momento del pasto per i ragazzi che hanno competenze verbali si svolge in refettorio, per i ragazzi con maggiori difficoltà e che necessitano di tranquillità il pasto si svolge nella stanza di attività.

La settimana è pianificata ogni venerdì dal Coordinatore e gli educatori assegnati ai gruppi non si modificano se non in casi eccezionali.

In caso di richiesta derivante dall'innalzamento dei contagi, lunghi periodi di malattia, ricovero ospedaliero, previa richiesta scritta da parte della famiglia, e in accordo con ATS Val padana e il comune di residenza è possibile la rimodulazione alternativa alla frequenza al servizio prevede:

- Intervento educativo domiciliare: 2/3 accessi di tre ore cadauno presso il domicilio del ragazzo con proposte educative, espressive finalizzate al raggiungimento di quanto scritto nel progetto individualizzato
- Invio di video tutorial realizzati dagli educatori con proposte di attività facilmente realizzabili dai genitori.
- Adesione sottoscritta dal genitore del progetto individualizzato e del patto di corresponsabilità.

Gli educatori che svolgono attività in ambiente domiciliare sono tenuti al rispetto dei protocolli e procedure redatte

Durante il periodo estivo è possibile utilizzare spazi esterni e svolgere attività, appartenenti ad Associazioni solo se provvisti di bagno attrezzato.

## IL SERVIZIO GARANTISCE:

### Il coinvolgimento delle famiglie:

il mantenimento

- gruppo WhatsApp con le mamme, attraverso il quale si condividono stati d'animi, delle paure. Attraverso il gruppo sono stati inviati video di attività realizzate dagli educatori. Oggi il gruppo è molto attivo, continuano l'invio dei video ed è diventato anche uno scambio tra mamme importante.
- Incontri individuali per condividere il patto di corresponsabilità ed il relativo progetto.
- Incontri in presenza, attuando le procedure per evitare il contagio così come richiesto dalle

### Questionario di soddisfazione e lettera reclami:

Il questionario viene consegnato ai Familiari entro il 10 Gennaio del nuovo anno, con preghiera di compilarlo e imbucarlo nell'apposito contenitore apposto in cooperativa entro il 15 Gennaio dello stesso anno. Il questionario è strutturato in tre parti:

1- Informazioni generali

2- Grado di soddisfazione rispetto ai servizi generali, all'organizzazione, rapporto con il personale e disponibilità della Cooperativa.

3- Spazio di libera espressione.

Ogni risposta relativa alla seconda parte ha un punteggio (-1 molto insoddisfatto, -2 poco soddisfatto, -3 soddisfatto, -4 molto soddisfatto).

Si considera il risultato soddisfacente quando sussistono le seguenti condizioni:

Vengano riconsegnati la metà più uno dei questionari.

Il risultato finale delle risposte all'indice di gradimento del servizio ricevuto (parte 2) si deve attestare in corrispondenza del SODDISFATTO (3).

I questionari compilati vengono rimandati in cooperativa e analizzati dal coordinatore, che redige il report.

L'analisi dei dati verrà consegnata al presidente il quale renderà noti i risultati alle famiglie durante un apposito incontro o attraverso una comunicazione scritta, in caso di risultati insoddisfacenti il presidente convocherà i rappresentanti dei genitori entro la metà di febbraio

per comprendere le motivazioni e richiedere consigli al fine di attuare i necessari interventi correttivi.

La lettera dei reclami deve essere indirizzata al presidente della Cooperativa ed inserita nell'apposito contenitore affisso all'entrata del servizio CDD, il Presidente poi, se non scritta in forma anonima, potrà incontrare il soggetto del reclamo per la valutazione di eventuali, congrue soluzioni. Il reclamo può essere inoltrato ogni qualvolta si renda necessario.

Il presidente della Cooperativa ha tempo 15 giorni per prendere visione e convocare il soggetto o, se in forma anonima, valutare eventuali e congrue soluzioni con la Responsabile di struttura, portando poi a conoscenza delle eventuali azioni, tutti i familiari, con lettera scritta.

### **Questionario di soddisfazione degli operatori:**

Il questionario agli operatori viene somministrato ogni due anni a tutti gli operatori del servizio entro il 10 Gennaio del nuovo anno, con preghiera di compilarlo e imbucarlo nell'apposito contenitore apposto in cooperativa, entro il 15 Gennaio dello stesso anno.

L'obiettivo è quello di capire il grado di soddisfazione di ogni singolo operatore nei confronti della Cooperativa, dei familiari e anche delle proprie aspettative.

Si considera il risultato soddisfacente quando sussistono le seguenti condizioni:

Vengano riconsegnati la metà più uno dei questionari.

Il risultato finale delle risposte si deve attestare in corrispondenza del SODDISFATTO (3).

Entro la fine di gennaio il coordinatore ha il compito di ritirare i questionari e compilare, il report e l'analisi dei dati.

L'analisi dei dati verrà consegnata al presidente il quale renderà noti i risultati all'equipe durante un apposito incontro, che si terrà nel mese di marzo qualora l'analisi risulti positiva, in caso contrario l'incontro avverrà entro metà febbraio, per l'attuazione dei necessari interventi correttivi.

**Modalità di riconoscimento degli operatori:** gli operatori sono dotati di cartellino visibile che riporti nome, cognome e qualifica.

### **Tutela dei diritti delle persone**

I fini della tutela dei diritti delle persone la cooperativa garantisce:

- la privacy attraverso l'adempimento a quanto disposto dal Regolamento UE n°2016/679 (c.d GDPR).

- **La massima riservatezza** e protezione dei dati contenuti nei suoi archivi, cartacei e telematici, dei dati sensibili, giuridici, sanitari e personali e dei documenti ed informazioni pervenute dagli utenti.

Pertanto la cooperativa si obbliga:

- A non rivelare a terzi e a non utilizzare, garantendo direttamente il rispetto di tale impegno anche da parte dei propri dipendenti e collaboratori, le informazioni riservate indicate.
- Non permette comportamenti discriminatori e lesivi della dignità personale
- Non tollera atteggiamenti e comportamenti offensivi sia verbali sia fisici e tutela le persone che ne fanno parte con lo scopo di permetterne la migliore espressione.

**Richiesta di accesso agli atti:**

È facoltà di ogni familiare richiedere in qualsiasi momento ogni documento relativo al proprio familiare, sia esso di tipo sanitario assistenziale che educativo. La richiesta deve avvenire per iscritto e fatta pervenire al presidente tramite posta raccomandata, posta certificata o consegnata a mano, precisando la tipologia di documento.

La Cooperativa ha l'obbligo di assolvere alla richiesta entro 15 giorni dal ricevimento (fa fede il timbro postale/ data di ricevimento posta certificata, n° di protocollo). Qualora la richiesta venga effettuata da un amministratore di sostegno è necessario allegare il verbale di nomina del tribunale.

## LE RETTE PER L'ANNO 2023

### RETTA GIORNALIERA PER I COMUNI FACENTI PARTE DEL DISTRETTO CASALASCO

(Comprensiva come da normativa nazionale di riferimento sull'ISEE dei servizi di trasporto e pasto, fatturati al Comune di residenza dell'utente)

€ 69,00 al giorno, iva compresa, composta da:

€ 53,00 per il servizio di base comprese attività extra durante l'orario di funzionamento (fisioterapia, ippoterapia, musicoterapia, consulenza medico di base ed infermieristica, consulenza fisiatrica, supporto dell'operatore al familiare in occasione di visite mediche ospedaliere ed ambulatoriali) **esclusi soggiorni il cui costo è a carico della famiglia;**

€ 6,00 per il servizio mensa fruito giornalmente dall'utente (se richiesto), compreso di colazione all'arrivo, pasto a mezzogiorno, merenda pomeridiana;

€ 10,00 per il servizio di trasporto andata e ritorno dall'abitazione (se richiesto) al Centro e viceversa, a valere esclusivamente per il distretto casalasco.

*Per l'erogazione del servizio non è prevista la compartecipazione delle famiglie in modo diretto alla cooperativa*

### RETTA GIORNALIERA PER I COMUNI EXTRA-DISTRETTO

(Comprensiva come da normativa nazionale di riferimento sull'ISEE dei servizi di trasporto e pasto, fatturati al Comune di residenza dell'utente)

€ 72,00 al giorno, iva compresa, composta da:

€ 53,00 per il servizio di base comprese attività extra durante l'orario di funzionamento (fisioterapia, ippoterapia, musicoterapia, consulenza medico di base ed infermieristica, consulenza neuropsichiatra, supporto dell'operatore al familiare in occasione di visite mediche ospedaliere ed ambulatoriali,) **esclusi soggiorni il cui costo è a carico della famiglia;**

€ 6,00 per il servizio mensa fruito giornalmente dall'utente (se richiesto), compreso di colazione all'arrivo, pasto a mezzogiorno, merenda pomeridiana;

€ 13,00 per il servizio di trasporto andata e ritorno dall'abitazione (se richiesto) al Centro e viceversa.



Per il trasporto degli utenti mantovani, residenti nei paesi dell'ambito di zona viadanese, la fatturazione verrà emessa secondo le indicazioni degli enti istituzionali.

.....  
*Per gli utenti che accederanno al servizio con modalità part-time orizzontale è prevista l'applicazione della retta giornaliera per le giornate di frequenza a 7 ore, per la modalità part-time verticale con frequenza di almeno 4 ore giornaliere la retta verrà calcolata dividendo la retta giornaliera per le 7 ore moltiplicata per le ore di frequenza (monte ore settimanale minimo di 18, come da delibera regionale).*

## Organizzazione settimanale tipo:

### MATTINO

- Ore 09.00– 10.00: arrivo, triage, suddivisione gruppi secondo la pianificazione settimanale
- Ore 10.00- 11.30: attività in piccolo gruppo
- Ore 11.30: igiene quotidiana
- Ore 12.15: pranzo

### POMERIGGIO

- Ore 13.00: igiene quotidiana
- Ore 14.00/14,30: relax e attività libera scelta dai ragazzi
- Ore 14.30: 15.30: attività pomeridiana come da pianificazione individuale
- Ore 15.30: 15.50: igiene, merenda e preparazione per il rientro
- Ore 16.00: rientro

## INFO UTILI E RECAPITI

Per informazioni circa il funzionamento del servizio nonché per prenotare visite guidate rivolgersi alla

**Responsabile di settore "Care" E.P. Cirelli Cristina**, presso l'ufficio della a Santa Federici in Via Azzo Porzio 73 Casalmaggiore,

**E-mail:** [cristina.cirelli@merakiholding.it](mailto:cristina.cirelli@merakiholding.it)

**tel.** 0375/42436

**cell.** 347/3715299

**Coordinatore CSE: Ep Graziella Aroldi**

**E-mail:** [graziella.aroldi@merakiholding.it](mailto:graziella.aroldi@merakiholding.it)

**tel.** 0375/42436

**cell.** 3397615890

**Direzione, Segreteria e Centro Diurno: Casalmaggiore (CR) via Romani 56**

**Telefono** 0375/42436 | fax 0375/41138

**E-mail** [info@merakisociale.it](mailto:info@merakisociale.it)

**pec mail:** [merakisociale@pec.it](mailto:merakisociale@pec.it)

**E-mail presidente:** [presidente@merakiholding.it](mailto:presidente@merakiholding.it)

**Sito internet:** [www.merakisociale.it](http://www.merakisociale.it)