

Associazione di Volontariato
... Amici della Speranza



CARTA DEI SERVIZI

Centro Socio Educativo

**C.P.E. n. 1956 del 2/07/2013
ACCREDITAMENTO DD 1638 del 25/10/2016**

2018/2019

SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento vuol essere uno strumento mediante il quale l'Associazione "Amici della Speranza" intende far conoscere, alla cittadinanza nel suo insieme:

- i *principi* che ispirano il suo operare
- il modo con cui, nel corso della sua *storia*, ha risposto ai bisogni incontrati
- la situazione attuale che, tenendo conto della legislazione, l'ha portata alla gestione del *Centro Socio Educativo (C.S.E.)* dove vengono illustrate, con particolare attenzione, la tipologia di persone che possono usufruire del servizio, le modalità di accesso e di dimissioni, le caratteristiche organizzative e le attività educative che gli operatori svolgono, le competenze professionali disponibili, le modalità di rapporto con i familiari e gli operatori sociali coinvolti e l'impegno dell'Ente per il miglioramento della qualità del servizio fornito.

L'ASSOCIAZIONE “AMICI DELLA SPERANZA”

PRINCIPI ISPIRATORI

Nel settembre 1995 è costituita l'Associazione di volontariato denominata “Amici della Speranza” che si muove nell'ambito dello Stato e degli Enti locali e agisce secondo il dettato della Legge 266/91 e della Legge Regionale 22/93.

I principi ispiratori di eguaglianza, solidarietà e diritto di scelta sono quelli che si evincono dallo Statuto nell'articolo 2 che così dichiara:

“L'Associazione è animata da sentimenti di fratellanza e quindi opera con finalità di solidarietà sociale, ponendo questi principi come base costitutiva del proprio agire, intende, con l'impegno concreto dei volontari, offrire un servizio ai portatori di handicap. L'Associazione nel suo operare non ha fini di lucro”. (Registrato presso l'Ufficio del Registro di Monza il 9 settembre 1999).

IL CENTRO SOCIO EDUCATIVO

Il C.S.E. dell'Associazione "Amici della Speranza", così come previsto dalla DGR n.7/20763 del 16 febbraio 2005, è un servizio educativo diurno, che *si rivolge a persone con una disabilità psico-fisico-intellettuale di grado medio, che non necessitano di assistenza sanitaria.*

Gli interventi socio-educativi che vi si attuano sono finalizzati

- allo sviluppo dell'autonomia personale,
- alla socializzazione,
- al mantenimento del livello culturale.

Il CSE dell'Associazione "Amici della Speranza" ha una *disponibilità di accoglimento di 16 posti*, la provenienza degli utenti non ha limiti di territorio.

Attualmente tutti gli utenti seguono un percorso educativo a tempo pieno, ma c'è la possibilità di frequentare il servizio part-time.

Il CSE è posto al primo piano di uno stabile in uno spazio di circa 190 mq. suddiviso in ambienti fruibili dagli utenti in relazione alle attività programmate ed alle conseguenti esigenze.



GLI UTENTI

Il CSE Associazione “Amici della Speranza “ è destinato a persone disabili che:

- hanno terminato il percorso scolastico/formativo,
- posseggono abilità e potenzialità da sviluppare per raggiungere la migliore autonomia possibile
- non presentano i requisiti necessari ad un inserimento lavorativo

LA CARTELLA PERSONALE

Per ogni utente viene creata una cartella personale contenente la documentazione che diventa così il suo “*Diario di bordo*”.

Le informazioni a disposizione comprendono:

- una parte anagrafica ed informativa
- una parte storica
- una parte progettuale (Scheda di osservazione, P.E.I, Relazioni annuali)

- una parte diaristica

Tutto il materiale sopracitato è unicamente a disposizione degli operatori ed è *vincolato al segreto professionale*.

IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (P.E.I.)

Per ogni utente all'inizio dell'anno formativo l'èquipe educativa stila il P.E.I. nel quale vengono definiti:

- gli obiettivi educativi dell'anno,
- le strategie messe in atto per il raggiungimento di tali finalità
- gli obiettivi didattici secondo le diverse aree
- le attività proposte

Il PEI viene condiviso coi Servizi Sociali e con la Famiglia, attraverso la sottoscrizione da parte di tutte le parti interessate; viene altresì condiviso con l'utente secondo le modalità ritenute più adeguate e rispettose delle sue peculiarità e capacità.

LA GIORNATA TIPO DELL'UTENTE

Il C.S.E. è stato impostato come una comunità diurna basata su un approccio psicopedagogico nel quale prevalgono la relazione, la struttura, il contesto, il non-verbale, il far leva su motivazioni profonde quali l'autorealizzazione e l'acquisizione di un'identità adulta. In quest'ottica *educatori e volontari si pongono come adulti che "vivono con" e "lavorano con"*, in un rapporto basato sulla naturale imitazione del positivo.

Esponiamo, a titolo esemplificativo, una descrizione generale della *giornata tipo*:

- 8.45 Ingresso
- 8.45 - 9.15 Accoglienza e calendario giornaliero
- 9.15 - 12.00 Laboratori di gruppo e individuali
- 12.00 - 13.30 Pranzo, riordino locali, giochi liberi
- 13.30 - 15.30 Laboratorio di gruppo
- 15.30 Saluto e congedo.

ORARIO E TEMPO DI APERTURA

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.45 alle ore 15.45 per non meno di 47 settimane all'anno.

Associazione Amici della Speranza



Viaggio all'Isola
di Boh



LE ATTIVITA'

Se la proposta fondamentale è quella del “*fare insieme in una relazione*” le attività costituiscono il mezzo principale attraverso cui si esplica il rapporto educativo adulto-ragazzo, si realizza l’intervento di mantenimento-sviluppo delle sue capacità per il raggiungimento degli obiettivi e per la realizzazione del P.E.I.

Data l’importanza che esse rivestono, è necessario che le attività siano studiate, preparate, sperimentate e documentate

Le attività previste fra le quali, in relazione ad ogni P.E.I., si articola annualmente la formazione sono le seguenti:

- Area autonomie personali e sociali
- Area cognitivo-culturale
- Area espressiva
- Area ludico- motoria
- Area produttivo-occupazionale

MODALITA' DI ACCESSO PER I NUOVI UTENTI

L'accoglienza di una *prima segnalazione verbale* può pervenire da diverse realtà: famiglie, servizi sociali comunali, scuole, altre associazioni. Dopo un primo colloquio tra la coordinatrice educativa ed il richiedente con l'obiettivo di una conoscenza reciproca, si coinvolgerà il Servizio Sociale del Comune di residenza del richiedente che prenderà in carico l'utente.

A seguito della *richiesta scritta di inserimento da parte dei servizi sociali*, la coordinatrice educativa e lo psicologo incontreranno la famiglia ed il possibile utente e, insieme all'èquipe educativa, valuteranno se il nostro servizio è idoneo a rispondere ai bisogni dell'utente segnalato.

La frequenza definitiva del CSE avviene a seguito di un periodo di osservazione e della successiva sottoscrizione, da parte della famiglia, del Regolamento dell'Associazione e della stipulazione della Convenzione tra la nostra Associazione ed il Comune di residenza della persona disabile, atto che conferma l'iscrizione e approva il relativo impegno di spesa.

E' possibile frequentare il servizio ***full time o part time*** a seconda delle necessità e delle valutazioni espresse dagli operatori sociali: tali proposte possono subire modifiche e/o variazioni nel tempo secondo quanto indicato nel PEI degli utenti.

DIMISSIONI

Le dimissioni di un soggetto dal C.S.E. possono verificarsi per i seguenti motivi:

- trasferimento di residenza dell'utente e/o della famiglia,
- mutate condizioni di salute per cui l'utente necessita di assistenza sanitaria continua presso un'altra struttura,
- decisione dell'utente e/o della famiglia
- decisione del C.S.E. condivisa con i Servizi Sociali Comunali, con l'utente e la sua famiglia

Le dimissioni saranno effettive, a seguito della verifica globale dell'iter seguito dal l'utente, verifica che vedrà coinvolti gli operatori dell'Associazione, i Servizi Sociali, l'utente e la sua famiglia al fine di condividere il nuovo progetto e di individuare il percorso o la struttura più adeguati che possano accogliere la persona disabile.

L'èquipe educativa dell'Associazione conferma la propria disponibilità ad accompagnare il soggetto presso la nuova struttura, secondo le modalità ed i tempi concordati coi Servizi Sociali, per permettere di elaborare la separazione dall'Associazione e di agevolare l'inserimento nella nuova realtà.

ORGANI DELL'ASSOCIAZIONE

ORGANI ISTITUZIONALI

Assemblea degli iscritti

Consiglio Direttivo

Presidente

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL C.S.E.

Le componenti che operano nel C.S.E. secondo una modalità d'èquipe, nel rispetto dei ruoli e delle mansioni loro attribuite sono:

- 1 coordinatrice
- 4 educatori
- 1 psicologo consulente
- 6 specialisti delle attività
- 40 volontari

RAPPORTI CON E TRA LE FAMIGLIE

L'Associazione riconosce che la famiglia è stato ed è il luogo primario e fondamentale dell'educazione e dell'espressione dell'autonomia personale del soggetto. Per questo motivo presta particolare cura al dialogo con i familiari.

Affinché i *rapporti con le famiglie* siano collaborativi vengono definiti i reciproci compiti ed i momenti di confronto che sono:

- sottoscrizione, all'inizio dell'inserimento, del Regolamento interno,
- partecipazione alla riunione d'inizio di ogni anno sociale, con il presidente, con la coordinatrice e gli educatori per la presentazione del programma annuale,
- partecipazione agli incontri programmati con la coordinatrice e l'educatore di riferimento per condividere il P.E.I. del/la loro figlio/a,
- partecipazione ad eventuali incontri programmati tra lo psicologo e le famiglie.
- Invito alla partecipazione a eventi organizzati dall'Associazione per i familiari su temi specifici (serate formativi e informative con esperti del settore)

L'Associazione riconosce l'importanza dello *scambio* delle esperienze *tra le famiglie* e a tal fine promuove opportune occasioni di incontro per favorire la loro socializzazione.

I momenti stabiliti durante l'anno sono almeno quattro:

- coinvolgimento nel mercatino di dicembre dove i ragazzi espongono i loro lavori,
- presenza alla recita natalizia e partecipazione alla tombolata,
- coinvolgimento, durante la giornata di festa nel mese di giugno, all'interno della manifestazione Sanfioranese,
- partecipazione alla rappresentazione teatrale o cinematografica realizzata dai ragazzi nel mese di giugno.

COSTO DELLA RETTA

Il costo della frequenza è sostenuto dagli Enti invianti tramite convenzione ed è definito dai costi generali e dal rapporto educatore/utente.

A tutt'oggi dalla retta sono esclusi il costo del pranzo ed il trasporto il cui importo dipende dalle politiche sociali di ogni singolo Comune.

Per quanto concerne tutte le attività programmate, le uscite e le vacanze estive, l'Associazione richiede un contributo all'utente o alla sua famiglia.

Il costo della retta per la frequenza a tempo pieno viene aggiornato alla luce di eventuali cambiamenti di programma e degli indicatori di inflazione: per l'anno sociale 2018/19 è di 1210 euro mensili (escluso buono pasto giornaliero)

STRUMENTI DI VALUTAZIONE

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DELLA SUA FAMIGLIA

In un'ottica di servizio, l'Associazione verificherà il grado di soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie e il livello di qualità da loro percepito tramite l'utilizzo di uno specifico questionario differenziato.

Le aree oggetto di valutazione saranno:

- chiarezza e completezza delle informazioni
- qualità degli interventi educativi proposti
- rispetto della persona e riservatezza
- disponibilità, cortesia e attenzione del personale
- soddisfacimento dei bisogni espressi

I questionari verranno consegnati agli utenti e alle loro famiglie nel corso dell'anno.

La coordinatrice educativa analizzerà i dati raccolti che, successivamente, saranno discussi con il Consiglio direttivo, con le famiglie e laddove si ravveda la possibilità anche con l'utente.

PRESENTAZIONE E GESTIONE DI RECLAMI/SEGNALAZIONI

Gli utenti e le loro famiglie possono segnalare eventuali reclami direttamente alla Coordinatrice educativa, la quale si attiverà per risolvere, ove possibile, il problema segnalato, in collaborazione con il personale interessato dandone una risposta nel minor tempo possibile.

I reclami possono essere presentati attraverso:

- colloquio personale,
- comunicazione telefonica o scritta.

Associazione “Amici della Speranza”
Via Massimo D’azeglio n.8 – 20852 Villasanta(MB)
Telefono 039 2051871
e-mail amici.della.speranza1@gmail.com
pec: amdsp@pec.it
P.I e C.F. 02533720963

Sito internet www.amicidellasperanza.org