



CARTA DEL SERVIZIO



LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento di conoscenza a disposizione dei cittadini e del territorio. Rende espliciti i criteri attraverso i quali vengono progettati, pensati, organizzati e gestiti i servizi fornendo informazioni circa i progetti, le risorse, le attività, le modalità di accesso e d'intervento.

È uno strumento dinamico per la natura evolutiva propria di ogni intervento sociale, per tale motivo è passibile di aggiornamento e modifica coerentemente alle trasformazioni del servizio stesso.

PRESENTAZIONE

Il Centro Socio Educativo CSE "IL PRISMA" di proprietà del **Comune di Isili** e affidato in gestione alla Cooperativa, si configura come un'unità d'offerta socioassistenziale diurna a carattere non residenziale che ospita persone con disabilità media certificata.

Gli interventi offerti sono di tipo socio-educativo e socio-animativi finalizzati:

- al sostegno dell'autonomia personale;
- alla socializzazione;
- al mantenimento dei livelli espressivi, cognitivi e culturali.

Vengono accolti un massimo di 20 persone con disabilità.

Il Servizio è aperto dalle 8:30 alle 17:30, da lunedì a venerdì per 47 settimane/anno con chiusure in occasione delle festività natalizie, pasquali e nazionali. L'organizzazione prevede una programmazione diversificata per i periodi di giugno, luglio e settembre, dando spazio per il periodo estivo ad attività che utilizzano maggiormente spazi esterni e iniziative di tipo socio-ricreativo.

DOVE SI TROVA

Il Centro, ubicato in via Ugo Foscolo 1 ad Isili, nasce nel settembre 2023 ottenendo l'autorizzazione al funzionamento come Centro Socio Educativo diurno.



DA CHI È GESTITO

La gestione del centro è stata affidata attraverso gara d'appalto pubblica alla **Cooperativa Sociale Lago e Nuraghe**.

La cooperativa opera prevalente nel Sud Sardegna nasce nel 1994 dalla volontà di promuovere l'integrazione sociale dei cittadini attraverso l'organizzazione e la gestione di servizi socio-sanitari, psico-sociali e educativi, erogati con convenzioni pubbliche e private.



MISSION

La mission del CSE "IL PRISMA" è quello di migliorare la qualità di vita delle persone disabili adulte e dei loro familiari. Al centro dei percorsi educativi proposti all'interno del Servizio si pone il BENESSERE della persona che viene accolta ed ascoltata nella sua integrità, nel racconto di sé, nella sua storia, nelle sue potenzialità, nei suoi limiti e nei suoi desideri. Nelle attività viene dato ampio spazio al piacere e alla gratificazione "nel Fare", ogni esperienza diventa così oggetto intermedio di relazione e occasione di socializzazione.

FINALITA' E OBIETTIVI

Il CSE "IL PRISMA" ha come finalità il mantenimento del benessere dei propri utenti. Questo si concretizza mediante un processo formativo che aiuta le persone disabili a scoprire, mantenere e potenziare le proprie abilità per affrontare quanto più possibile una vita autonoma e socialmente integrata.

L'attività del servizio è finalizzata alla realizzazione di percorsi di integrazione per quei soggetti non collocabili al lavoro, ma comunque caratterizzati da una rappresentazione di sé come adulto. Si vuole offrire l'opportunità di sperimentare un ambiente in cui sia possibile esercitare le proprie competenze cognitive, motorie, emotive e sociali, attraverso la declinazione di azioni ed interventi educativi personalizzati in un contesto di gruppo.

Il Centro Socio Educativo offre momenti formativi (i laboratori) e momenti di socializzazione in cui sono gli utenti stessi a porsi come soggetti attivi, curiosi e interessati a conoscere, capaci di comunicare e interagire in modo adeguato.

Il Centro è orientato in modo costante e continuo alla valorizzazione del SOGGETTO, alla persona nella sua individualità, unicità ed originalità ed al suo diritto di essere non solo assistito, ma sostenuto sia nella crescita come persona sia nel raggiungimento di un rapporto equilibrato con la realtà che lo circonda.

Gli obiettivi che il Servizio persegue sono:

1. Miglioramento della qualità della vita dell'utente e specificatamente delle proprie competenze sociali al fine di ridurre e prevenire l'isolamento anche tramite la realizzazione di iniziative volte ad ampliare e consolidare la rete delle relazioni interpersonali;
2. Promozione dell'acquisizione di nuove competenze e valorizzazione delle abilità già possedute attraverso l'offerta di attività educative, formative, occupazionali il più possibile individualizzate;
3. Mantenimento e potenziamento delle competenze intellettive, sensoriali, motorie, prassiche;
4. Sostegno della famiglia nel loro compito educativo e di cura.

L'organizzazione educativa del CSE "IL PRISMA" si basa dunque prevalentemente sull'aspetto legato alle autonomie individuali degli utenti e sulla loro capacità di utilizzare le risorse personali sia legate alla propria individualità che alla relazione con il contesto.

PERSONALE

L'organigramma del servizio prevede un Coordinatore e figure professionali specializzate nell'ambito educativo. Nello specifico:

- Educatori professionali in numero adeguato e nel rispetto dello standard (1 ogni 5) che oltre alla progettazione e alla conduzione quotidiana delle attività del Centro concorrono alla definizione e realizzazione del progetto educativo individuale (PEI) e alla pianificazione degli interventi educativi rivolti al singolo e al gruppo; ed inoltre a supporto degli stessi operano all'interno del centro, un assistente sociale, una psicologa ed altre figure professionali.
- Coordinatore del servizio che oltre alle mansioni educative presiede alla progettazione dei PEI e alla programmazione e organizzazione delle attività, assicurando il necessario coordinamento e la periodica verifica dei risultati. Cura i rapporti con le famiglie degli utenti e i contatti con i servizi sociali comunali e territoriali.
- Servizio di manutenzione e pulizia dei locali.
- Volontari: apportano un contributo all'interno del CSE mediante prestazioni legate alla propria professionalità, si affiancano all'educatore e sono costantemente monitorati durante lo svolgimento di alcune attività a contatto diretto con gli utenti.

OFFERTA EDUCATIVA

Il programma di attività proposto dal CSE tiene conto delle necessità e delle indicazioni che emergono dai singoli progetti individuali pensati per gli utenti.

Le attività si realizzano attraverso la forma del laboratorio esperienziale e fanno riferimento ad una metodologia fondata sul modello dell'empowerment (conquista della consapevolezza di sé e del controllo delle proprie scelte).

Come ampliamento dell'utenza consolidata, il CSE "IL PRISMA" è aperto alla possibilità di accogliere **Progetti individualizzati** da realizzare in base ai bisogni, risorse personali e del territorio e costruiti ai sensi dell'art. 14 della L.328/2000.

Per tale utenza il CSE si pone come *Servizio parziale, complementare*, con accessi part-time per funzioni specifiche, con integrazione del singolo al gruppo già esistente, all'interno di laboratori e di esperienze rispondenti ai bisogni evidenziati nel progetto condiviso. Viene comunque sempre rispettato il rapporto tra operatori e utenti previsto (1:5) dallo standard di funzionamento.

ATTIVITÀ

Le attività e i laboratori sono da intendersi come occasioni di sperimentazione che permettono alle persone inserite di diventare soggetti propositivi e consapevoli delle proprie capacità e limiti. Il laboratorio è un luogo di apprendimento in cui gli utenti diventano protagonisti in percorsi formativi e ricreativi.

Le azioni sono progettate, condotte e gestite dagli educatori che sono supportati, in alcuni casi e in attività particolari da specialisti. Le proposte vengono realizzate in gruppi la cui composizione numerica può variare a seconda dell'attività proposta.

Le attività proposte si possono collocare nelle seguenti aree di intervento:

- **Area delle autonomie personali:** mantenimento e potenziamento della cura di sé, capacità di gestire sé stesso rispetto allo spazio, al tempo, agli oggetti e alle persone. Questi concetti sono fondamentali per sentirsi vivi e persone integrate nella società (trasversale a tutti i laboratori proposti).
- **Area cognitiva:** vengono stimolati i prerequisiti per l'apprendimento: attenzione, motivazione, continuità e disponibilità al compito, memoria, linguaggio, riconoscimento (laboratorio cognitivo, laboratorio di lettura animata, cineforum).
- **Area ludica e psicomotoria:** attività finalizzate all'integrazione dello schema corporeo, esplorazione e coordinazione, mantenimento e sviluppo delle abilità motorie, espressive, sensoriali (laboratorio ludico motorio, camminate sul territorio, laboratorio di rilassamento, laboratorio di teatro).
- **Area espressiva:** sollecitazione della capacità creativa tramite alcuni strumenti che agiscono come facilitatori quali la musica, il teatro, la danza (laboratorio teatrale, laboratorio musicale, atelier d'arte).
- **Area occupazionale:** favorisce, stimola e verifica l'attenzione, la concentrazione, la tenuta sul compito (laboratorio di falegnameria, laboratorio decorazione, laboratorio tematico, attività presso la Fattoria sociale dell'Ente).
- **Area comunicazione e socializzazione:** potenziamento del repertorio linguistico, espressivo e decodificativo, capacità di esprimere i propri pensieri, idee, desideri e bisogni. Potenziamento della comunicazione verbale e non: descrivere eventi, azioni, rispondere alle domane. Incremento dei rapporti con realtà esterne (laboratori in bottega e in fattoria per favorire la vicinanza e le relazioni con altre figure educative).

METODOLOGIA D'INTERVENTO

L'articolazione organizzativa delle attività è ispirata al lavoro di gruppo e pertanto è centrale l'intervento dell'équipe educativa, sede naturale della condivisione progettuale, del monitoraggio e della verifica dei risultati. Essa assicura la globalità dell'intervento educativo personalizzato e la coerenza con il progetto generale della struttura. L'équipe utilizza specifici strumenti quali l'osservazione, la programmazione di laboratorio, il Progetto Educativo Individuale (PEI), il diario educativo, il sostegno individualizzato quando necessario, le tecniche di conduzione di attività di gruppo, la documentazione del lavoro svolto.

L'équipe si incontra settimanalmente per discutere della programmazione, di casi particolari, delle attività, delle verifiche in itinere e finali e per l'organizzazione del servizio e di eventi particolari. Il piano delle attività è personalizzato in base all'analisi degli interessi, delle competenze, delle difficoltà e dei bisogni degli utenti. Durante l'anno sono previsti momenti per la valutazione e verifica del PEI sia finale che in itinere.

Viene stabilito annualmente un piano della formazione degli educatori, al fine di garantire la qualificazione professionale ed un costante supporto e aggiornamento. Percorsi di formazione interni al servizio e percorsi di formazione condotti da esperti e consulenti su temi specifici.

L'Équipe educativa si avvale una volta al mese del contributo di un Supervisore clinico e psicologico.

ORARI DEL SERVIZIO E FREQUENZA

Gli utenti vengono accolti a partire dalle 8.30 e fino alle 9.30; l'accoglienza viene svolta nel salone d'ingresso, viene fatto l'appello da parte di un utente, segnalate le eventuali assenze, suddivisi i partecipanti nei rispettivi laboratori, che hanno inizio alle 9.30 (per alcune attività esterne la partenza è alle 9.15).

ARTICOLAZIONE GIORNATA TIPO

8.30-9.30	ACCOGLIENZA
9.30-10.00	GINNASTICA DI GRUPPO
10.00-12.30	ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE E LABORATORI MANUALI
12.30-13.30	PRANZO
13.30-14.00	MOMENTO RELAX
14.00-16.30	ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE E LABORATORI MANUALI
16.30-17.30	MERENDA, ANIMAZIONE E USCITA

Il pranzo viene fornito da un catering, che risponde alle norme HACCP, con appositi contenitori termici e consumato presso il CSE. L'operatore che serve il pranzo ha effettuato la formazione HACCP e indossa grembiule, guanti e cuffia monouso come previsto dal manuale.

MODALITA' DI ACCESSO E COSTI

Il protocollo di ammissione al servizio prevede che la richiesta di inserimento debba essere presentata esclusivamente al Coordinatore del CSE. La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da dettagliata documentazione anamnestica utile alla conoscenza della situazione, al fine di cogliere gli elementi caratteristici del soggetto.

Al momento dell'accettazione della domanda il Centro concorda una riunione con i familiari (se necessario in coinvolgimento con l'Assistente Sociale del Comune di residenza) per raccogliere i dati del futuro ospite e definire un calendario di inserimento che va da 2 a 4 settimane. Il calendario prevede una graduale partecipazione prima alle attività della mattina, poi al pranzo e infine la partecipazione alle attività dell'intera giornata. Al termine del periodo di inserimento viene nuovamente riconvocata la famiglia e l'assistente sociale per la definizione del progetto educativo individualizzato, strutturato in base alle osservazioni durante il periodo di inserimento.

L'inserimento dell'utente prevede il pagamento di una retta proporzionata ai servizi richiesti. Essi potranno essere sostenuti attraverso finanziamenti pubblici (L.R.162/98, L.20/97, Home Care Premium, Invalidità civile, accompagnamento) e privatamente.

PRESTAZIONI EROGATE

Le attività offerte dal CSE vengono annualmente stabilite dall'équipe educativa e specificate nella programmazione settimanale.

Alle famiglie viene chiesto un contributo per:

- uscite mirate che esulano dalla normale attività educativa (es. gite, mostre);
- attività esterne a pagamento;
- acquisto di materiali per i laboratori tematici;
- uscite al bar durante l'attività sul territorio;

DIMISSIONI

La dimissione può avvenire su richiesta della famiglia, del Comune di residenza e/o e del CSE, per il sopravvenire di problematiche personali e sanitarie che determinano una diversa collocazione dell'utente. In ogni caso il Servizio è disponibile ad ipotizzare una proposta ri-orientativa da condividere con il Comune di residenza del soggetto.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

La famiglia gioca un ruolo importante nell'attuazione del progetto educativo.

Trattandosi infatti di progetti rivolti all'autonomia e all'integrazione sociale della persona disabile, la conoscenza dei familiari dei vari percorsi educativi proposti sono una condizione auspicabile e importante.

A tale scopo nel corso di ogni anno l'équipe ed i familiari possono richiedere incontri individuali volti alla condivisione di eventuali problematiche legate alla persona disabile inserita al CSE.

Sono occasioni in cui:

- si condividono gli obiettivi indicati nel PEI di ogni utente;
- ci si scambia informazioni relative al contesto di vita della persona disabile;
- si studiano e si verificano strategie comuni per migliorare e, se possibile, risolvere i momenti di crisi della persona disabile e della sua famiglia.

Questo permette, nel limite del possibile, di lavorare in modo congiunto per il raggiungimento degli obiettivi, dando maggiore forza e coerenza all'azione educativa stessa.

Le famiglie sono invitate durante specifici periodi dell'anno a partecipare attivamente a laboratori tematici (preparazione addobbi natalizi, pasquali, di carnevale, per le feste del centro, realizzazione dei vestiti per gli spettacoli teatrali), oltre che a condividere momenti di festa e svago (gite, scambi di auguri in occasione delle festività).

Nel corso di ogni anno operativo, vengono organizzati due incontri plenari.

All'inizio dell'anno educativo, viene consegnata una cartelletta con la modulistica relativa a:

- regolamento interno del Centro, orari e calendario chiusure;
- regolamento del servizio di ristorazione e menù;
- modulo di giustificazione assenze;
- modulo di autorizzazione uscite;
- scheda clinica emessa dal suo Medico di Medicina Generale in cui siano attestate le patologie dell'ospite del CSE;
- programmazione settimanale dell'anno educativo;

- modulo richiesta dieta sanitaria/speciale;
- modulo informativa sul trattamento dei dati personali.

Le famiglie sono invitate a mantenere una comunicazione frequente con le figure educative attraverso un diario personale dell'utente, mezzo utilizzato anche per recapitare avvisi. Le comunicazioni che riguardano l'aspetto amministrativo vengono inviate direttamente alle famiglie mezzo posta elettronica o avviso consegnato a mano.

Le famiglie per ogni chiarimento o quesito su aspetti amministrativi vengono invitati a rivolgersi all'Ufficio amministrativo sito presso la sede legale sita a Senorbì in via Arno 7.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

Al fine di perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze e i bisogni degli utenti, nel mese di dicembre viene consegnato alle famiglie un questionario di gradimento del servizio. La diffusione dei risultati avviene tramite restituzione scritta, ripresa durante la riunione prevista per fine maggio. Il questionario viene rivisto ogni anno a seconda degli aspetti che ci si prefigge di valutare.

È possibile contattare il servizio, dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30, al numero **351-9878182** o inviando una mail **cse@lagonuraghe.com**

CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ VOLONTARIE E GLI ORGANI DI CONTROLLO

Parte integrante di un processo continuo sono le nostre certificazioni di qualità, di cui la Cooperativa Lago e Nuraghe negli anni si è dotata, fondate sulla costante e precisa applicazione di leggi e regole che governano tutte le fasi operative, dalla progettazione all'esecuzione, dal monitoraggio alla verifica dei risultati.

Abbiamo ottenuto tutte le necessarie certificazioni di qualità per la fornitura di servizi assistenziali, domiciliari e di gestione delle strutture per anziani e disabili.

Ad esempio, possiamo garantire la certificazione di qualità **ISO 9001**, la **SA8000** per la gestione della responsabilità sociale e per finire la **UNI 10881** per attività di assistenza residenziale con la quale garantiamo la qualità di gestione delle strutture residenziali.





UN CSE MODERNO PER IL TERRITORIO

Il primo Centro Socio
Educativo diurno di
proprietà pubblica del
territorio.



Telefono:

351 9878182

Email:

cse@lagonuraghe.com



Comune di
ISILI

Indirizzo:

Via Ugo Foscolo 1, Isili