



ANFFAS[®] ONLUS
OGNI PERSONA CON DISABILITÀ È NOSTRO FIGLIO

CARTA DEI SERVIZI

2.9

IL C.S.E.

CENTRO SOCIO EDUCATIVO

ANFFAS ONLUS
DESENZANO DEL GARDA

La Carta dei Servizi ANFFAS ONLUS deve essere intesa e vissuta come una dichiarazione impegnativa nei confronti delle persone con disabilità intellettiva e relazionale, i loro familiari e chi li rappresenta legalmente

Approvazione del Consiglio Direttivo del 16/02/2006

(aggiornata al 10.01.2016)


2b, 25
IL C.S.E. (CENTRO SOCIO EDUCATIVO)

	<p style="text-align: right;">C.S.E. Via Durighello, 1 Rivoltella 25015- Desenzano del Garda (BS) Tel. 030.9111955 Fax 030.9902430 E-mail cse@anffasdesenzano.it</p> <p style="text-align: right;">COORDINATORE: Giorgio CALANNA DIRETTORE DEI SERVIZI Franco BERNARDI DIR. SCIENTIFICA-PSICOLOGA: Raffaella AVIGO</p>
Orario di ricevimento	su appuntamento telefonico
Orario di apertura	lunedì dalle 09.00 alle 15.00 martedì, mercoledì, giovedì. venerdì dalle 09.00 alle 16.15 Totale ore di apertura: 36 h settimanali
Giorni di apertura	dal lunedì al venerdì Totale giorni di apertura annui: 230

IL BACINO DI RIFERIMENTO

del C.S.E. comprende prioritariamente i Comuni di Bedizzole, Calvagese R., Desenzano, Lonato, Pozzolengo, Manerba, Moniga, Padenghe, Polpenazze, Puegnago, Sirmione, Soiano.

L'UTENZA

Il C.S.E. è considerato nella dgr 20763/2005 come "Servizio diurno per disabili la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario". Si definisce quindi come Unità di Offerta Sociale che accoglie persone disabili adulte con compromissione del funzionamento intellettivo ed adattivo che non sono attualmente collocabili in ambiente lavorativo, ma possiedono capacità relazionali, adattive, di comunicazione e margini di autonomia crescenti che non possono essere sviluppati all'interno dei servizi già costituiti.

DOTAZIONE DI PERSONALE

Nel C.S.E. sono presenti le seguenti figure professionali:

C.S.E.
Direttore Scientifico Psicologa : Raffaella Avigo
Direttore dei Servizi: Bernardi Franco
Coordinatore.: Calanna Giorgio
Educatori professionali Addetta alle pulizie

La dotazione del personale è calcolata in base allo standard di “1 operatore ogni 5 utenti frequentanti”, definito dalla dgr 20763/2005, “rapportando il personale alle ore complessive di frequenza degli utenti - sia interne che esterne alla struttura” (ex A.S.L. Brescia)

A questi si aggiungono, in appoggio (e pertanto non utilizzati per il raggiungimento degli standard regionali):

- Volontari che frequentano i Servizi con una media di 2 ore settimanali

Ogni dipendente, è dotato di un cartellino di riconoscimento con la fotografia e la chiara indicazione del nome e del cognome e del ruolo svolto all'interno del C.S.E.

Il C.S.E. per la supervisione del funzionamento, per la valutazione degli inserimenti e delle dimissioni si avvale delle competenze specifiche della Psicologa, del Direttore dei servizi ANFFAS e dell'Équipe Multidisciplinare di Valutazione del Servizio Disabilità ed Handicap del Distretto 11 e delle Assistenti Sociali dei Comuni interessati

FINALITA'

Il C.S.E. si pone come obiettivo generale il miglioramento della qualità di vita intendendo questa come livello di abilità e di sviluppo raggiunto, numero e qualità delle interazioni interpersonali soddisfacenti, grado di adeguatezza del luogo di vita, possibilità di partecipazione sociale, grado di benessere fisico.

Nel C.S.E. l'integrazione sociale gioca un ruolo di particolare rilievo. Tale concetto si articola in vari livelli tra i quali:

- **integrazione fisica** : la persona condivide gli ambienti fisici «normali» (casa, servizio, lavoro, ecc.)
- **integrazione funzionale**: la persona riesce ad usare e padroneggiare gli ambienti fisici «normali» (ad esempio usa una mensa pubblica)
- **integrazione sociale**: la persona ha relazioni sociali stabili e reciprocamente gratificanti con i familiari, i vicini, i compagni del Servizio, di lavoro, ecc.
- **integrazione personale** : la persona sviluppa ed evolve il bisogno di un'interazione personale significativa con le altre persone: Essa ha la possibilità di avere una vita privata soddisfacente nei vari contesti sociali
- **integrazione societaria**: la persona si esprime come un cittadino con tutti i suoi diritti, attraverso le varie possibilità di autodeterminazione che la sua condizione presente e futura gli consente.
- **integrazione dei “Servizi”**: la persona usa servizi «normali» ed il meno possibile “speciali”.

Pertanto il progetto C.S.E. si articola più dettagliatamente su due aree di obiettivi:

1) L'ACQUISIZIONE DI COMPETENZE SOCIALI

❖ autonomia personale:	intesa come cura di sé, del proprio benessere e del proprio corpo
❖ autonomia sociale:	intesa come capacità di avviare rapporti interpersonali e con l'ambiente circostante adeguati
❖ comunicazione:	intesa come volontà e capacità di entrare in contatto significativo con altre persone, emettendo e ricevendo messaggi.
❖ aspetti cognitivi:	intesa come il modo di operare nelle principali funzioni cognitive che si traduce nella capacità di pianificare, di risolvere i problemi e di prendere decisioni.
❖ aspetti affettivi-emotivi:	intesi come capacità di percepirsi accettando i propri limiti e riconoscendo le proprie potenzialità, di regolare i propri atteggiamenti ed i propri stili di attribuzione rispetto al progetto il più possibile condiviso col Servizio

2) INFORMAZIONE/FORMAZIONE/COLLABORAZIONE COL TERRITORIO al fine di favorire le condizioni per l'integrazione.

Il perseguimento di tale obiettivo non può non fare riferimento ad un'organizzazione complessa articolata in un **LAVORO DI RETE** in cui il C.S.E. è solo uno degli attori.

SERVIZI OFFERTI

- “**interventi socio-educativi o socio-animativi**, finalizzati all'autonomia personale, alla socializzazione, al mantenimento del livello culturale o propedeutici all'inserimento nel mercato del lavoro” (dgr 20763/2005). Tutti gli interventi sono ad alto grado di integrazione sociale e vengono definiti nel Progetto Educativo Individualizzato (vedi successiva descrizione della metodologia e delle attività)
- **mensa**: il C.D.D. garantisce, nel rispetto delle normative vigenti in termini di igiene e somministrazione dei pasti, il servizio mensa. I pasti sono preparati e forniti in contenitori termici, dalla Ditta che rifornisce anche le scuole del Comune di Desenzano del Garda
- **menù personalizzati**: in accordo con le famiglie e i medici di riferimento, particolare attenzione è prestata al controllo del peso corporeo che viene mensilmente controllato e monitorato sul P.E.I.. Nel caso di particolari patologie, allergie o intolleranze alimentari, previa presentazione di certificato medico, è possibile ottenere dalla ditta che fornisce la mensa dei menù personalizzati.
- **Trasporto**: per tutte le famiglie che lo desiderano i Comuni di appartenenza garantiscono il servizio di trasporto da e per l'abitazione con presenza di accompagnatore. ANFFAS onlus Desenzano gestisce, per conto dei Comuni, il trasporto da e per Sirmione, Pozzolengo e una parte di Desenzano. Coerentemente con le caratteristiche del Servizio, numerosi utenti accedono autonomamente al Servizio. Il C.D.D. è facilmente raggiungibile anche dal trasporto pubblico del Comune di Desenzano (linea 1 fermata Via Foscolo)



4; 5; 15; 16; 22;

METODOLOGIA

L'attività e l'organizzazione del C.S.E. non possono prescindere dall'elaborazione di un Progetto Educativo Individualizzato.

Tale strumento rappresenta infatti un piano operativo predisposto a misura dei bisogni specifici della persona e va pertanto utilizzato per identificare gli obiettivi individuali di integrazione sociale e per definire tutti i passi necessari al perseguimento degli stessi. Questo processo deve riflettere il più possibile la filosofia dell'«analisi ecologica» intendendo con essa un approccio sistematico che miri all'identificazione di competenze prioritarie che la persona deve acquisire nei vari ambienti naturali di vita.

Gli interventi del C.S.E. non si basano pertanto su curricoli standardizzati o su attività che risultino isolate e quindi non generalizzabili, ma su un'attenta analisi dell'ambiente familiare e comunitario alla ricerca di quelle abilità fondamentali che la persona deve apprendere per una reale integrazione.

Il processo di analisi ecologica richiede che l'operatore

- a. realizzi una mappa degli ambienti di vita familiari, comunitari, ricreativi, lavorativi (reali e potenziali) dove la persona trascorre o trascorrerà il proprio tempo
- b. visiti tali ambienti ed analizzi le abilità e le competenze richieste da questi alla persona
- c. determini quali sono le competenze possedute, quali le competenze possedute solo parzialmente e quali non possedute ma per cui esistono i prerequisiti.
- d. verifichi, tramite confronto con i familiari e le altre persone rilevanti nell'ambiente, quali siano le abilità realmente necessarie per i vari livelli di integrazione ipotizzabili per la persona

Il progetto deve pertanto prevedere:

- 1) una **diagnosi funzionale** con l'obiettivo di avere una conoscenza approfondita
 - a. della persona, dei suoi punti di forza, dei suoi deficit e delle sue aspettative
 - b. degli ambienti naturali di vita e delle richieste che questi pongono
- 2) l'identificazione di **obiettivi** concreti a medio - lungo termine
- 3) la strutturazione di **attività interne** utili al raggiungimento di alcune competenze specifiche
- 4) una **mappatura** dei servizi e delle strutture del territorio usufruibili e l'attivazione di una rete per la strutturazione di **attività esterne** utili per il raggiungimento di obiettivi specifici e per quello più generale dell'integrazione sociale
- 5) la costante **verifica** del progetto

Le attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi suddetti si dividono in **ESTERNE** ed **INTERNE**.

- ◆ Le attività esterne, svolte al di fuori della struttura, utilizzano le risorse presenti sul territorio al fine di incrementare le autonomie sociali e permettere l'integrazione

- ◆ Le attività interne alla struttura fungono da “palestra” di apprendimento degli stessi obiettivi da conseguire all'esterno e mirano, in particolare, a monitorare il benessere personale e familiare che si persegue con l'integrazione sociale.
Si avvalgono di alcuni laboratori di tipo occupazionale.

ATTIVITA' ESTERNE

- Conoscenza ed utilizzo del territorio
- Attività di esercitazione alle autonomie (sia in Enti Pubblici che in realtà private)
- teatro
- attività sportive: Nuoto, tennis, bocce, calcio, footing, ippoterapia (in strutture sia pubbliche che private)

ATTIVITA' INTERNE

- autonomia domestica
- Abilità sociali
- gestione della propria salute
- abilità integranti e culturali (uso dell'orologio del denaro, del telefono, dei mezzi di trasporto)
- mantenimento e recupero di abilità linguistiche e logico-matematiche
- uso del personal computer
- laboratorio di decorazione su vetro e stoffa

Per la stesura dei progetti, la programmazione degli interventi e delle attività e per l'organizzazione generale del servizio, l'équipe del C.S.E. ha a disposizione 4 ore settimanali e 5 giorni prima della riapertura del nuovo anno.

GIORNATA TIPO

dalle	alle	
09.00	09.30	Accoglienza
09.30	11.30	Attività strutturate individuali, in piccolo o medio gruppo secondo i Progetti Educativi di ognuno. Esercitazioni all'Autonomia
11.30	12.00	Preparazione locali per il pranzo; autonomie igieniche
12.00	13.00	Pranzo e autonomie igieniche
13.00	14.00	Attività di tempo libero
14.00	15.45	Attività strutturate individuali, in piccolo o medio gruppo secondo i Progetti Educativi di ognuno. Esercitazioni all'Autonomia
15.45	16.15	Autonomie e partenza dal C.S.E.

6

MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

L'iscrizione al C.S.E. avviene su richiesta del Comune di residenza e del Distretto 11 con le medesime modalità stabilite dal Regolamento per le ammissioni e dimissioni al C.D.D. allegato alla deliberazione n. 346/2004 dell'ex A.S.L. di Brescia.

Ottenuto l'assenso del Responsabile dei servizi ANFFAS e del Coordinatore del C.S.E. all'inserimento, l'Equipe operativa handicap del Distretto 11 e/o l'Assistente Sociale del Comune, accompagnano la

famiglia al Servizio per la conoscenza dello stesso e per concordare le modalità di inserimento, la data di ingresso e il periodo di prova. L'inserimento può iniziare dopo l'invio, da parte del Servizio Sociale del Comune del modulo con la richiesta d'iscrizione firmata dalla famiglia e dalla persona disabile se non interdetta o con Amministratore di Sostegno e con la sottoscrizione dell'impegno di spesa da parte dell'Amministrazione Comunale

7; 8; 9; 10; 11; 12; 18, 27

MODALITA' DI PRESA IN CARICO

Dal primo giorno di inserimento al C.S.E. inizia la presa in carico da parte del Servizio con le seguenti modalità:

Entro 15 giorni dall'inserimento, la Psicologa, il Responsabile dei Servizi dell'ANFFAS e il Coordinatore del C.S.E. concordano con la famiglia le date per la compilazione della Cartella Clinica. In tale contesto verranno anche richieste le seguenti autorizzazioni: trattamento dei dati personali (privacy), somministrazione dei farmaci (se assunti nell'orario di frequenza), uso di filmati e fotografie, uscite sul territorio.

Entro un periodo che va da un mese a sei mesi l'equipe del C.S.E. compierà la valutazione funzionale. Terminato il periodo di osservazione verrà espresso e comunicato alle équipe EOH e NSH del Distretto 11 e al Comune il parere di ammissibilità della persona con disabilità al C.S.E. .

Entro questo periodo verrà inoltre compilato il Progetto Educativo Individualizzato che deve contenere gli obiettivi a lungo e medio termine oltre a tutti gli interventi funzionali al raggiungimento degli stessi.

I dettagli delle modalità di accoglienza da parte del Servizio sono contenute nel "Protocollo di inserimento dei nuovi utenti" dell'ANFFAS onlus Desenzano

8, 30

PROCEDURE SANITARIE

L'inserimento deve essere accompagnato dalla compilazione, da parte del medico di base, della Scheda Sanitaria Individuale fornita alla famiglia dall'ANFFAS

La somministrazione dei farmaci durante l'orario di frequenza deve essere garantita dal personale del C.S.E. su prescrizione scritta del medico indicante tipologia, posologia ed orario. La famiglia dovrà inoltre firmare un apposito modulo di autorizzazione.

Se la persona disabile deve seguire diete particolari, la richiesta deve essere accompagnata da certificato del medico di base.

Nel caso di inserimento in gruppi di attività sportiva organizzati dal C.S.E., la famiglia dovrà consegnare il certificato del medico di base che attesti l'assenza di controindicazioni alla pratica educativa-ludica-motoria

52

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

In base alle normative vigenti sull'accesso agli atti amministrativi e alla documentazione socio-sanitaria, esercitabile nei confronti di tutti i soggetti di diritto pubblico e di diritto privato, chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale ad una situazione giuridicamente tutelata può chiedere l'accesso alla documentazione amministrativa e/o socio-sanitaria collegata.

ANFFAS onlus Desenzano riconosce quindi il diritto degli utenti e delle persone titolari di Protezione Giuridica (l'Amministratore di Sostegno può accedere alla documentazione solo se il decreto di nomina preveda esplicitamente il diritto di gestione di pratiche sanitarie e/o amministrative), ad accedere, per presa visione o per rilascio di copia, ai documenti che riguardano il Servizio effettuato su di loro e conservati presso le proprie strutture.

L'accesso agli atti può avvenire previa richiesta scritta e motivata consegnata all'ANFFAS onlus Desenzano. La data di ricezione, espressamente indicata sulla ricevuta di consegna della richiesta, costituisce la decorrenza dei termini per la consegna di quanto richiesto.

L'ANFFAS onlus Desenzano, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta provvede a produrre copia degli atti e a consegnarli al richiedente che dovrà firmare la lettera accompagnatoria quale ricevuta.

Le modalità di gestione dell'accesso agli atti nonché le relative modulistiche e i costi, sono specificati nell'apposito Regolamento che può essere richiesto all'ufficio amministrativo o scaricabile dal sito www.anffasdesenzano.it.

Hanno inoltre diritto di accesso agli atti tutte le autorità competenti (A.S.T., A.S.S.T., NAS, Autorità Giudiziaria, ecc.).

3

MODALITA' DI DIMISSIONE

Le dimissioni possono avvenire su richiesta della famiglia (dimissione volontaria), su proposta dell'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza, dell'Equipe Operativa Handicap (E.O.H.) o previo

parere vincolante del Nucleo Servizi Handicap (N.S.H.) e dell'E.O.H., su richiesta del Responsabile dei Servizi ANFFAS e del Coordinatore del C.S.E.

RETTE DI FREQUENZA

Il costo richiesto ai Comuni per la frequenza al C.S.E. è attualmente pari a **€ 45,19 al giorno** per utenti residenti nel Distretto n. 11 del Garda. In tale costo sono compresi tutti i servizi offerti ad esclusione del trasporto ed eventuali iniziative straordinarie preventivamente concordate con la famiglia. Nel caso di successiva erogazione di Fondo Sociale, la parte eccedente di retta verrà restituita ai Comuni

In caso di assenza il costo del servizio è decurtato della quota pasto individuale di **€ 4,00 al giorno**.

[Tali costi sono suscettibili di modifica in funzione degli aumenti contrattuali, del costo della vita, dei cambiamenti degli standard regionali per l'accreditamento, di variazioni dei finanziamenti pubblici, ecc]

Nel caso di frequenza part time, la retta viene calcolata proporzionando la retta a tempo pieno decurtata della quota mensa alle ore effettivamente frequentate. La quota mensa viene aggiunta solo per le giornate in cui il part time prevede il consumo del pasto

VISITE GUIDATE

Sono possibili visite guidate del C.S.E. previa richiesta telefonica al Coordinatore del C.S.E. L'accompagnamento sarà effettuato dal Coordinatore del C.S.E. o da suo incaricato.

18

MODALITA' DI TUTELA E VERIFICA

Vedi "Codice Deontologico e la "sezione 4 della presente Carta.

17 a, b, c, d ; 21

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Vedi sezione 4 della presente Carta.

CODICE ETICO

L'ANFFAS ha adottato un proprio Codice Etico che si impegna a portare a conoscenza dei propri dipendenti/collaboratori ritenendosi interamente responsabile del loro operato.

31a, b, c

CODICE DEONTOLOGICO

L'ANFFAS onlus Desenzano riconosce la "professionalità" come un principio etico primario dal quale sottendono tutti gli altri principi. Nell'assunzione del ruolo delle varie professionalità presenti all'interno del C.S.E. , si presuppone il possesso di un sapere teorico e pratico, l'acquisizione di metodi e tecniche specifiche. Si presuppone contemporaneamente la padronanza e lo sviluppo di attitudini personali fondamentali per l'esercizio della propria professione.

L'ANFFAS onlus Desenzano fa pertanto suoi i contenuti dei codici deontologici, laddove esistenti, delle figure professionali presenti.

In modo particolare, per la rilevanza delle figure degli Educatori e degli Ausiliari Socio Assistenziali/Operatori Socio Sanitari, ritiene fondamentale condividere con questi il Codice Deontologico degli Educatori Professionali sia nella parte concernente i diritti dei lavoratori, che nella parte in cui si definiscono le responsabilità nei confronti della professione, dell'utente, delle famiglie, dell'equipe, del datore di lavoro, della società, che nella parte relativa al segreto professionale

18 – 38a1a

TUTELA DELLE PERSONE

L'Associazione si attiva per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio dei diritti fondamentali degli ospiti e delle loro famiglie e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano.

Sono riconosciuti agli utenti i seguenti diritti fondamentali irrinunciabili:

Diritto all'informazione e alla documentazione sociosanitaria. Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

Diritto alla sicurezza. Chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

Diritto alla protezione. Ogni ospite ha il diritto ad essere protetto ed assistito, specialmente se , a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza

Diritto alla certezza. Ogni utente ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni.

Diritto alla qualità. Ogni utente ha diritto di trovare negli operatori della struttura l'orientamento verso un unico obiettivo: migliorare comunque il suo stato di salute psicofisico.

Diritto alla differenza. Ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere, di conseguenza, trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

Diritto alla normalità. Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

Diritto alla autodeterminazione. L'utente ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e alle sue capacità, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

Diritto alla privacy. L'utente ha diritto sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi della Legge 81/2008 ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano.

Oltre al sistema di valutazione della soddisfazione, ANFFAS onlus Desenzano garantisce ai familiari il libero accesso senza nessuna forma di preavviso, la possibilità di formalizzare segnalazioni e reclami tramite apposita modulistica, garantendo la risposta entro 3 giorni e di richiedere, oltre ai momenti programmati, incontri di verifica con gli operatori ed i Responsabili del Servizio ogni qualvolta lo ritenesse necessario.

In caso di trasferimento ad altro Servizio è garantita la continuità delle cure tramite il rilascio all'utente o al suo legale rappresentante di una relazione di dimissione in cui siano evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.