



**PUNTO D'INCONTRO**  
cooperativa sociale onlus



*“dal 1984 lavoriamo a sostegno delle persone disabili e delle loro famiglie.”*



# Carta del Servizio 2019

Centro Socio Educativo

“Officine Galilei”

Via Giuseppe Di Vittorio, 2/G 20065 Inzago MI





# CARTA del SERVIZIO 2019

## Centro Socio Educativo

### **OFFICINE GALILEI**

#### **Sommario**

Servizio.....	3
Sede .....	3
Come raggiungere il servizio.....	3
Ente Gestore.....	4
Come raggiungere la sede legale della cooperativa:.....	4
Modalità di accesso: .....	4
Presentazione e valutazione della domanda.....	4
Modalità di ammissione, dimissione e sospensione .....	5
Ammissione .....	5
Dimissioni .....	6
Richiesta di sospensione.....	6
Impegni e modalità di restituzione agli enti committenti.....	6
Insolvenza .....	6
Restituzioni .....	6
Convenzione .....	7
Funzionamento.....	6
Capienza massima prevista dell'unità d'offerta .....	8
Spazi ad uso esclusivo.....	8
Spazi condivisi con altra unità d'offerta adiacente .....	8
Sintesi attività dell'unità d'offerta e impostazione metodologica .....	8
Destinatari .....	8

Impostazione metodologica .....	9
Lavoro in equipe .....	11
Procedure .....	11
Informazione e Condivisione .....	11
Informazioni sulle Attività: .....	11
Personale .....	12
Organico dell'unità d'offerta .....	12
Altro Personale dell'Ente Gestore che opera per il funzionamento dell'unità d'offerta .....	12
Servizi ausiliari .....	13
Servizio Mensa .....	13
Servizio Pulizie .....	13
Servizio Trasporto .....	13
Rette .....	13
Emergenze .....	14
Formazione del personale .....	14
Standard di Qualità .....	14
Carta dei Servizi .....	14
Dimensione qualità sociale e inclusiva .....	15
Dimensione qualità sociale .....	16
Dimensione della qualità educativa .....	17
Dimensione dell'organizzazione .....	18
dimensione qualità professionale .....	19
dimensione qualità della sicurezza .....	20
calendario chiusure .....	21
Listino Rette Anno 2019 .....	22



**Servizio** Il C.S.E. è un servizio semiresidenziale diurno rivolto a persone con disabilità medio-grave Regolamentato ai sensi delle DGR nr.20943 e 20763 del 16-02-2005

**Sede** Via G Di Vittorio, 2G Inzago Tel. 02.9547283 e-mail: [cseilcapannone@puntodincontro.org](mailto:cseilcapannone@puntodincontro.org)

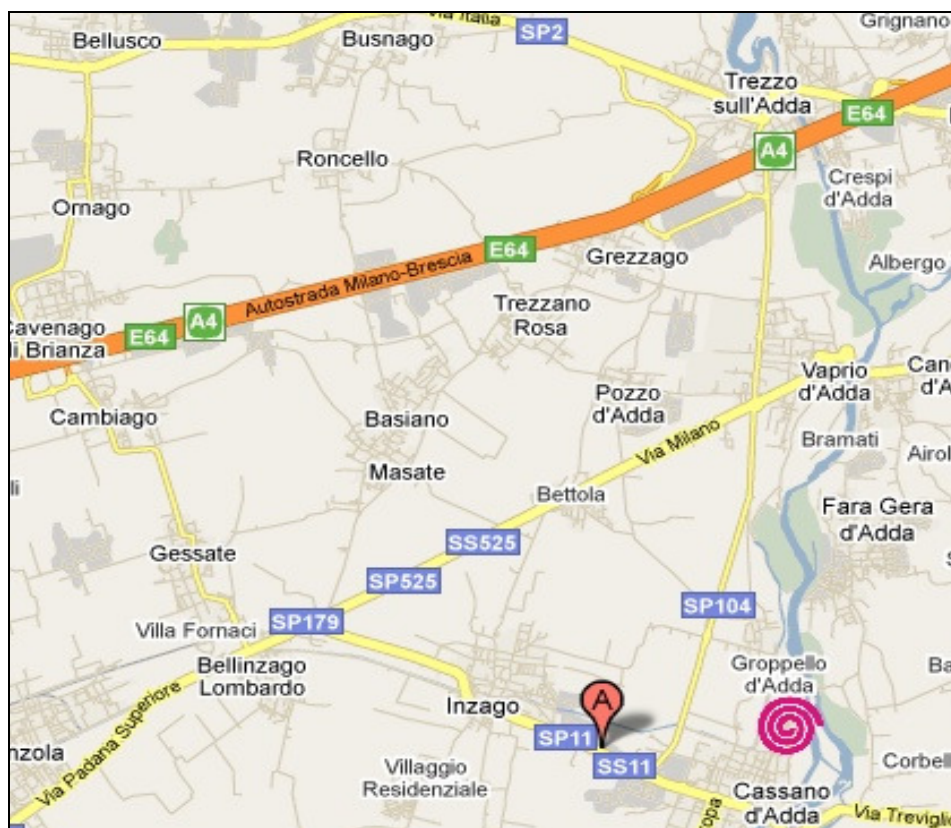
La struttura è situata nel territorio dell'ATS Città metropolitana di Milano (ex distretto 5 dell' ASL MI 2). Il centro ha sede in un immobile preso in contratto di locazione da "Punto d'Incontro" con lo scopo di realizzare servizi a favore di persone con disabilità. All'interno della stessa struttura sono presenti altre unità d'offerta CSE dello stesso ente gestore.

Le unità d'offerta sono collegate da spazi contigui e utilizzano alcuni spazi in comune nel rispetto delle normative vigenti (DGR 20763 del 16/2/2005).

### Come raggiungere il servizio

Con i mezzi pubblici: Metropolitana Milano linea 2 (verde) fermata Gessate, poi bus linea Z 405 direzione -Cassano d'Adda, fermata Padana Superiore/Einstein (Autoguidovie italiane).

In auto da Bergamo o Milano: autostrada A4 uscita Trezzo d'Adda poi SP 104 direzione Cassano d'Adda e quindi SP11 direzione Inzago.



**Ente Gestore:** "PUNTO D'INCONTRO" - Società Cooperativa Sociale Onlus.

Sede Legale : Via Cassano,37 - 20062 Cassano d'Adda (MI)

C.F. / P.IVA 110 50040 150 - R.E.A. MI 1440876 - Albo Nazionale Cooperative Sociali n. A132660

### **Sede Amministrativa:**

Piazza Chiesa, 8 -20069 Vaprio d'Adda MI Tel. 0363.361966 - Fax 0363.361965

e-mail: [segreteria@puntodincontro.org](mailto:segreteria@puntodincontro.org) pec: [areasociale@pec.puntodincontro.org](mailto:areasociale@pec.puntodincontro.org)

web: [www.puntodincontro.org](http://www.puntodincontro.org)

### **Come raggiungere la sede amministrativa della cooperativa:**

In auto: autostrada A4 uscita Trezzo d'Adda e poi seguire indicazioni per Vaprio d'Adda su SP 104

Con i mezzi pubblici: Trenitalia stazione Cassano. Linea bus Cassano-Trezzo Z309 (NET Nordest trasporti);

### **Modalità di accesso:**

#### **Presentazione e valutazione della domanda**

La richiesta di inserimento dovrà pervenire all'ente gestore in forma scritta dal comune di residenza dell'interessato o dall' A.T.S. EX ASL di appartenenza, nel caso quest'ultima intenda avere un rapporto diretto con la Cooperativa. La richiesta, indirizzata all'Area Sociale della Cooperativa Punto d'Incontro (ad uno dei seguenti recapiti: Piazza Chiesa, 8 -20069 Vaprio d'Adda MI - fax 0363.361965 – e-mail. [areasociale@puntodincontro.org](mailto:areasociale@puntodincontro.org) ) dovrà essere corredata da una aggiornata relazione sociale e clinica del soggetto. Le uniche eccezioni per le quali le richieste potranno essere presentate alla Cooperativa direttamente dalla famiglia sono il ricovero di sollievo e il pronto intervento poiché si tratta di tipologie di intervento che rispondono ad un bisogno contingente, non sempre pianificabile e sostenibile secondo l'iter: tempi di valutazione e impegni di spesa, degli enti invianti.

La richiesta e la documentazione inviata verrà analizzata da una equipe multidisciplinare (composta da un componente dell'area sociale, dal coordinatore di unità d'offerta competente per il servizio richiesto e dai tecnici specialisti).

L'équipe di valutazione, così composta, avrà il compito di determinare attraverso uno o più incontri l'ammissibilità del soggetto presso i servizi della Cooperativa. Seguirà comunicazione

all'ente committente sul risultato della valutazione e, in caso positivo, verrà inviata una proposta di progetto completa di preventivo di spesa.

La valutazione e la restituzione all'ente dovranno svolgersi nell'arco di 45 giorni dalla richiesta dell'ente (fanno eccezione le situazioni giudicate urgenti per le quali si stabilirà un diritto di precedenza e le situazioni particolarmente complesse che potrebbero richiedere maggiori approfondimenti).

In caso di inserimento la procedura prevede un periodo di osservazione e presa in carico temporaneo della durata di due mesi al termine del quale verrà confermato o meno l'inserimento e verrà stilato e condiviso il Progetto Educativo Individuale con l'ospite i famigliari/tutori ed ente inviante.

## ***Modalità di ammissione, dimissione e sospensione***

### **Ammissione**

L'ammissione potrà essere effettuata solo dopo aver ricevuto formale conferma di accettazione del progetto da parte dell'ente richiedente (requisito essenziale affinché la Cooperativa possa procedere all'inserimento e assumersi la responsabilità dell'intervento).

I documenti richiesti per l'inserimento sono: scheda medica (che deve essere compilata e firmata dal medico di base), fotocopia tessera sanitaria, fotocopia carta d'identità e codice fiscale, fotocopia certificato invalidità, modulo firmato per l'utilizzo dei dati personali (Legge 196/03), modulo di autorizzazione e certificato di idoneità allo svolgimento di attività ludico – sportive. La modulistica, fornita dalla Cooperativa, verrà inviata all'ente committente insieme al progetto e al preventivo: dovrà essere consegnata ai famigliari che la restituiranno compilata al servizio (centro, comunità) al momento dell'ingresso.

Per ogni inserimento l'ente committente dovrà far pervenire al più presto la determina da cui si evinca l'impegno di spesa per l'anno in corso. La Cooperativa si rende disponibile a fatturare direttamente all'utente (o ai familiari) solo se espressamente indicato nella determina dell'ente committente, in seguito ad un accordo formale tra ente e famiglia.

Si precisa che la Cooperativa ritiene comunque l'ente committente titolare e garante dell'intervento sul piano sociale ed economico.

I progetti di inserimento nei nostri servizi si considerano continuativi e a tempo indeterminato (salvo casi particolari) pertanto ogni anno l'ente dovrà rinnovare l'impegno di spesa se intende proseguire l'intervento (in caso contrario si veda la voce: Dimissioni).

I tempi e le modalità di inserimento verranno concordate con il Coordinatore di Servizio che avrà anche il compito, prima del suo ingresso, di presentare il caso all'equipe del Centro destinato ad accogliere l'utente.

In tutti i servizi si prevede un periodo di prova di 60 gg. in cui la Cooperativa si riserva di confermare, modificare o annullare il piano d'inserimento proposto. Passato tale periodo senza dare all'ente inviante nessun riscontro scritto il piano d'inserimento si intende confermato.

## **Dimissioni**

Per quanto riguarda eventuali dimissioni dal servizio si precisa che se la richiesta è dell'ente committente dovrà pervenire in forma scritta e automaticamente costituirà oggetto di rinuncia al posto. Nel caso sia la Cooperativa a proporre la dimissione di un soggetto dovrà preventivamente contattare l'ente committente relazionando sulle motivazioni della proposta. Può costituire motivo di dimissione il mancato invio dell'impegno di spesa da parte dell'ente inviante o situazioni di insolvenza, per quota di competenza, da parte dei famigliari.

## **Richiesta di sospensione**

Nel caso l'ente committente faccia richiesta di sospensione temporanea inerente alla frequenza di uno o più utenti nei servizi dovrà pervenire in forma scritta, riportando tempi e motivazioni. In merito la Cooperativa si riserverà, dopo la valutazione del caso di accettare o meno la richiesta, dando seguito alla eventuale sospensione di retta. La sospensione dell'intervento può essere richiesta a fronte di un periodo di assenza dal servizio superiore a due mesi.

La Cooperativa può prevedere la sospensione dell'intervento qualora la condizione dell'utente si modifichi al punto da rendere inadeguato il progetto in atto. In questo caso verrà data comunicazione formale all'ente inviante e, laddove è possibile, si proporrà un nuovo intervento da valutare con l'ente inviante.

## ***Impegni e modalità di restituzione agli enti committenti***

### **Insolvenza**

La Cooperativa si rende disponibile a fatturare direttamente all'utente (o ai familiari) solo se espressamente indicato nella determina dell'ente committente, in seguito ad un accordo formale tra ente e famiglia. Si precisa che la Cooperativa ritiene l'ente committente garante dell'intervento sul piano sociale ed economico, pertanto, nel caso in cui si verificasse un'insolvenza da parte del soggetto indicato nella determina, la Cooperativa, laddove non si trovasse una soluzione di continuità, potrà ricorrere alla sospensione dell'intervento (non sostenuto economicamente) sino a nuovi accordi.

### **Restituzioni**

Sono previsti incontri periodici di restituzione agli enti committenti e ai famigliari sull'andamento degli inserimenti in atto (almeno uno all'anno con gli enti e due all'anno con le famiglie). La Cooperativa, in caso di proposte per variazione di progetto e/o variazioni di retta farà pervenire comunicazione formale all'ente committente. Su richiesta dei Servizi Sociali verranno prodotte relazioni educative e psico-sociali di aggiornamento e verifica.



## **Convenzione**

Il rapporto fra la Cooperativa e l'ente committente è regolato da una convenzione, proposta come convenzione aperta, che ha lo scopo di semplificare l'utilizzo da parte degli enti di più servizi, permettendo, senza particolari difficoltà burocratiche, nuovi inserimenti, modifiche di programma o di servizio rispetto agli interventi in atto durante l'anno.

La convenzione precisa le modalità d'accesso e regola i rapporti economici tra ente inviante e ente erogatore del servizio.

Si precisa che gli importi dovuti dall'ente committente alla Cooperativa per i servizi erogati non sono riportati direttamente in convenzione ma negli allegati. La determinazione del costo (retta) del servizio viene inviata agli enti committenti alla fine dell'anno solare e ogni qualvolta sia prevista una variazione.

## **Funzionamento**

Il Centro garantisce un'apertura di 35 ore settimanali per 47 settimane annue, (escluse le festività) e con una chiusura prolungata nel mese di Agosto

Opera 5 giorni settimanali: dal lunedì al giovedì dalle ore 8:30 alle ore 16.00,  
il venerdì dalle 8.30 alle ore 17.00

La giornata tipo dell'ospite è così strutturata:

- accoglienza ore 8.30-9.30
- attività ore 9.30-11.45
- preparazione al pranzo ore 11.45-12.00
- pausa pranzo 12.00/13.00
- pausa relax e ricreativa 13.00/13.30
- ripresa delle attività 13.30/15.50 ( da lunedì a giovedì) - venerdì congedo 13.30-15.30
- congedo 15.50-16.00 (da lunedì a giovedì) - venerdì dalle 14.30 alle 17.00 riunione d'èquipe finalizzate alla condivisione, stesura e revisione dei progetti educativi individuali

Su richiesta è possibile frequentare il CSE anche part-time con moduli variabili in part-time verticale, orizzontale o ancora con orari da concordare.

Nel caso di progetto a frequenza part-time sarà calcolata la relativa retta sulla base di un costo fisso e della percentuale oraria di frequenza effettiva ( sulla base del listino rette annuale).

## Capienza massima prevista dell'unità d'offerta

In seguito a CPE del Marzo 2017 e successive verifiche dell'ATS, la capienza è stata ampliata e autorizzata a **29 persone** con frequenza a tempo pieno.

## Spazi ad uso esclusivo

Il centro è dotato di:

- ingresso
- 4 laboratori (Assemblaggio - Artigianato – Pittura e Biblioteca)
- Zona pausa
- Sala mensa
- 4 bagni attrezzati
- 1 bagno operatori
- 1Spazio polifunzionale/relax
- 1 laboratorio polifunzionale.
- 1 cucina/locale smistamento pasti
- 1 ufficio

## Spazi condivisi con altre unità d'offerta adiacente

- 2 Uffici
- Sempre nell'ambito del plesso "Il Capannone" uno spazio di 450 metri quadri attrezzati per l'effettuazione di training di sviluppo delle abilità con:
  - stanza da letto allestita per l'apprendimento di mansioni domestiche di riordino e scelta degli indumenti;
  - stanza morbida per rilassamento;
  - postazioni per il lavoro individuale;
  - spazio relax con amache, pouf, giochi sensoriali e televisore;
  - cucina per l'apprendimento di attività domestiche;
  - spazio benessere, con un bagno dotato di vasca idromassaggio;
  - stanza per osservazione munita di specchio unidirezionale e sistema riprese video;
  - servizi igienici attrezzati.

## Sintesi attività dell'unità d'offerta e impostazione metodologica

Il CSE "Officina Galilei" rientra nella rete dei servizi socio assistenziali e si propone a persone con diversi gradi di fragilità che non sono riconducibili a servizi del sistema socio sanitario. E' strutturato per rispondere al bisogno di persone con disabilità che hanno la necessità e il desiderio di impegnare la giornata con attività significative, finalizzate all'integrazione, alla socializzazione e al mantenimento o maggior crescita della loro autonomia.

Il centro si configura come una struttura a servizio diurno con carattere polivalente che svolge una funzione di tipo sociale ed assistenziale attraverso la realizzazione di interventi socio educativi, animativi e ricreativi.

Vengono costruiti progetti educativi individualizzati per i fruitori del servizio, sono principalmente finalizzati a:

- sviluppare una maggiore autonomia personale
- promuovere la socializzazione tra utenti
- favorire il mantenimento delle abilità acquisite
- produrre benessere in tutte le sue forme.

Il servizio è articolato su un'offerta di attività diversificata, che spazia dalle attività espressive/artigianali, come i laboratori di grafica, al florovivaismo, nello spazio esterno, dall'ergoterapia all'informatica. In aggiunta a queste attività di tipo occupazionale di laboratorio, nel centro vengono proposte attività integrative come la piscina, l'ippoterapia, i laboratori musicali e teatrali, il calcetto, la ginnastica, le uscite sul territorio ecc.

I ragazzi, i giovani e gli adulti disabili che frequentano il centro, attraverso queste esperienze hanno l'opportunità di sperimentarsi in un contesto ricco di stimoli, attento alle loro difficoltà ma soprattutto alle loro potenzialità e alla loro voglia di realizzarsi.

## **Destinatari**

I destinatari del servizio sono persone con disabilità cognitiva medio-grave in possesso o in attesa della certificazione di invalidità civile, anche in carico a servizi pubblici specialistici (CPS, SERT, NOA, UONPIA). Inoltre, possono accedere al servizio anche persone con diagnosi di disturbo dello spettro autistico caratterizzate da basso funzionamento. In questo caso, cambia il rapporto numerico operatore-utente (intervento mirato 1-2).

Sono inseribili persone di età compresa fra 18 e 65 anni (anticipabili a 16 previa certificazione del servizio di neuropsichiatria infantile).

## **Modello di riferimento.**

Il modello dei sostegni e la prospettiva del miglioramento della qualità di vita delle Persone con disabilità intellettive ed evolutive e dei loro familiari, hanno profondamente modificato le pratiche e le modalità operative con cui il servizio, i sistemi e gli educatori contribuiscono a realizzarne il Progetto di Vita, nell'ottica dell'inclusione.

La concettualizzazione attuale dei domini di Qualità di Vita, come introdotto da Schalock e Verdugo Alonso, 2002. viene quindi riproposta secondo una nostra rimodulazione, come di seguito:

Dominio

Benessere Fisico

Per qualità della vita nell'area del benessere fisico intendiamo la condizione di buona salute di cui godiamo, grazie ad una buona alimentazione e alle buone abitudini di igiene personale e di vita, alle cure che riceviamo, alla possibilità di controllare il dolore e lo stress e l'opportunità di riposarci e di rilassarci adeguatamente.

## Benessere Materiale

Per qualità di vita nell'ambito del benessere materiale intendiamo la possibilità di disporre di risorse materiali, denaro, di propri effetti personali, abiti, oggetti, di un proprio posto in casa . Godiamo di un buon benessere materiale quando la nostra vita non scorre in condizioni di povertà.

## Benessere Emozionale

Per qualità della vita nell'ambito del benessere emozionale intendiamo la possibilità di sentirci contenti di noi stessi e della nostra vita, di apprezzare come positivo il nostro stato d'animo, di percepire un assetto gradevole del nostro rapporto con noi stessi e con il mondo.

## Autodeterminazione

Per qualità della vita nell'ambito della autodeterminazione intendiamo la capacità e la soddisfazione di fare le nostre scelte, di esprimere con le capacità e i mezzi comunicativi che abbiamo, le nostre preferenze, di usufruire delle opportunità che l'ambiente ci offre in base i nostri desideri e alla nostra intenzionalità

## Sviluppo Personale

Per qualità della vita nell'ambito dello sviluppo personale intendiamo la soddisfazione e la capacità di conquistare la propria autonomia a scuola, in casa, nella comunità, nel tempo libero, nelle attività di apprendimento lungo tutto il corso della vita

## Relazioni Interpersonali

Per qualità della vita nelle relazioni interpersonali intendiamo il goderci i contatti e lo scambio con i nostri familiari, gli amici, le persone che conosciamo e che ci aiutano. Relazioni interpersonali soddisfacenti e di qualità sono quelle con persone che ci comprendono, con cui passiamo volentieri il nostro tempo e con le quali condividiamo con piacere qualcosa.

## Inclusione Sociale

Per qualità della vita nell'inclusione sociale intendiamo il sentirci parte di un gruppo, il fare parte di una comunità, del proprio quartiere e non sentirci esclusi. Significa in altre parole, frequentare con soddisfazione il proprio ambiente di vita al di là della propria casa, utilizzare le risorse e le possibilità che gli ambienti di vita ci offrono.

## Diritti ed empowerment

Per qualità della vita nell'ambito dei diritti intendiamo la garanzia e i benefici della tutela e della protezione attiva di cui godiamo per effetto della nostra condizione umana. E' una condizione di

vita di qualità garantita dal rispetto di norme e leggi che facilitano la vita di persone con disabilità e contemporaneamente assicura che tutte le persone abbiano la possibilità di esprimere e manifestare cosa pensano e cosa credono.

L'approccio teorico di riferimento è caratterizzato da finalità psico-socio-educative indirizzate alla promozione del benessere delle persone disabili inserite ed alla tutela dall'eventuale rischio di emarginazione sociale. Presupposto fondamentale di questa impostazione è la considerazione della persona disabile come persona portatrice di caratteristiche, anche se residuali, positive. Concentrarsi sulle caratteristiche positive della persona significa per il servizio tenere in considerazione le capacità, le propensioni, i ritmi personali di ciascuno: ciò si traduce nella possibilità di programmare percorsi individualizzati, nell'opzione di suddividere gli utenti in piccoli gruppi per particolari attività, con l'attenzione a che il contesto si armonizzi nell'insieme e sia esperienza di vita in comune, articolata ma intenzionalmente integrata.

La Cooperativa sta sviluppando l'utilizzo di strategie d'intervento che segue l'approccio cognitivo comportamentale (A.B.A.) e di educazione strutturata dove viene dato risalto alla necessità di investire su supporti visivi mirati sia all'autonomia (spazi e materiali dei laboratori) che alla comunicazione reciproca (strategie di Comunicazione Aumentativa Alternativa).

La Cooperativa è anche sperimentatrice dell'utilizzo del sostegno progettuale **MATRICI ECOLOGICHE** promosso da ANFFAS Nazionale.

La metodologia di lavoro si basa su progetti educativi e di assistenza individualizzati: piani che l'equipe del servizio elabora per ogni ospite. Il progetto cerca di tenere conto dei diversi bisogni di ogni utente individuando gli strumenti e le metodologie di intervento adatte per il raggiungimento degli obiettivi con l'attenzione a osservare i cambiamenti e la dinamica evolutiva dell'ospite.

**Lavoro in equipe:** l'equipe attraverso riunioni periodiche formula progetti educativi, si confronta con tecnici specialistici psicopedagogici, convalida e verifica periodicamente l'andamento di questi piani.

**Procedure** - Presenza di documenti scritti che garantiscono la corretta esecuzione degli interventi stabiliti come il P.E.I. e i verbali delle riunioni di equipe, le schede di osservazione specifiche e tutta la documentazione e processi del sistema della qualità.

**Informazione e Condivisione:** I familiari degli ospiti inseriti vengono informati in ordine ai programmi stabiliti per l'anno in corso. Per quanto riguarda il personale tutte le osservazioni e le decisioni emerse nelle riunioni sono riportate su supporti scritti periodicamente aggiornati.

### ***Informazioni sulle Attività:***

- **attività di laboratorio**  
Assemblaggio



Artigianato  
Pittura  
Biblioteca

- attività di florovivaismo (presso spazi esterni)
- esperienze di socializzazione, ricreative
- attività di training abilitativo (rimodellamento dei comportamenti disfunzionali) in ambienti appositamente dedicati e predisposti (persone con disturbo dello spettro autistico)

#### **Programma indicativo delle attività integrative (possono essere frequentate 2 a scelta tra le seguenti)**

- lunedì pomeriggio: calcetto
- martedì pomeriggio: cinema,
- mercoledì mattina: mercato,
- mercoledì pomeriggio: ginnastica
- giovedì mattina: onoterapia
- giovedì pomeriggio: teatro,
- venerdì mattina: piscina,

### **Personale**

E' garantita la presenza di personale qualificato secondo lo standard e i rapporti previsti dalla d.g.r. n. 7/20763 del 16 febbraio 2005. Tutto il personale è a rapporto contrattuale con l'ente gestore.

### **Organico dell'unità d'offerta**

#### **Coordinatore dell'unità di offerta CSE Galilei**

Mauro Levati – operatore socioeducativo con oltre 5 anni di esperienza

**Equipe specialistica:** composta da psicologi, psicopedagoga esperta in affettività e sessualità e somministrazione testistica e consulente psichiatra per approfondimenti sui casi, sostegno al lavoro dell'equipe del centro in fase di costruzione, verifica e condivisione con i familiari dei PEI e più globalmente nel progetto di vita.

### **Altro Personale dell'Ente Gestore che opera per il funzionamento dell'unità d'offerta**

L'unità d'offerta si avvale di servizi / personale e consulenti dell'ente gestore in particolare di:

#### **Area Sociale Referente: Mirco Erulo**

per il rapporto con l'ente inviante, il servizio di informazione e consulenza alla famiglia,(Sportello SAI? Martesana) l'organizzazione della formazione specifica del personale della soddisfazione del cliente.

#### **Area Servizi Tecnici referente: Luciano Cavallaro**

la gestione degli obblighi di legge relativamente alla sicurezza sui luoghi di lavoro.

**Il Responsabile della Protezione Dati** è la Dott.ssa Flavia Blumetti, con sede in via San Pietro 58, 28015 Momo (NO)

### **Rappresentante della Direzione per la qualità: Mauro Levati**

gestione del sistema qualità la gestione del reclamo e del miglioramento continuo delle attività e dei processi di lavoro.

### **Area Amministrativa referente Giorgio Gialnisio**

per la gestione amministrativa del rapporto con clienti utenti e fornitori, gestione amministrativa del personale. Approvvigionamento di beni, servizi e gestione della contabilità analitica

Nel centro possono operare in supporto al lavoro degli operatori, volontari e persone in servizio civile.

## ***Servizi ausiliari***

### **Servizio Mensa**

I pasti provengono dall'esterno e sono forniti dal centro cottura della Cooperativa sociale Punto d'Incontro Lavoro.

Il pasto viene smistato all'interno nella sala mensa dotata di parete attrezzata per la distribuzione, secondo le procedure previste dalle normative in materia di igiene. Il pasto è consumato nella sala da pranzo alle ore 12.30 circa. Il menù è articolato in 7 giorni per 5 settimane per ognuno dei quali sono previste pietanze diverse e prevede variazioni stagionali. Il servizio prevede diete personalizzate e variazioni al menù comunicate quotidianamente.

### **Servizio Pulizie**

Le pulizie sono garantite da un servizio organizzato internamente e realizzato secondo specifiche procedure da uno dei settori produttivi della nostra Cooperativa.

### **Servizio Trasporto**

Il centro offre agli utenti la possibilità di usufruire del servizio trasporto assistito garantito dall'ente gestore per il tragitto da casa al centro e ritorno. Sono garantiti a tutti i trasporti per le uscite sul territorio e per le attività esterne.

Diversi utenti raggiungono il servizio in autonomia attraverso l'utilizzo dei mezzi pubblici o accompagnati dai servizi comunali.

## ***Rette***

Le rette dei servizi, aggiornate annualmente consultabili in allegato o sul sito internet [www.puntodincontro.org](http://www.puntodincontro.org)

La retta del servizio comprende tutte le attività ordinarie previste dal PEI. Dalla retta è escluso il costo del pasto, che viene fatturato sulla base delle presenze effettive.

## ***Emergenze***

In caso di emergenze di carattere sanitario l'unità d'offerta si avvale del servizio di guardia medica e/o di pronto soccorso 112, fornendo pronta comunicazione alle famiglie/tutori dell'accaduto e all'Ente Committente in particolare in caso di ricovero.

In merito a questo è importante che la famiglia faccia avere al Responsabile del centro, documentazione aggiornata (piano terapeutico) firmata dal medico di base o specialista riportante tutte le terapie farmacologiche che la persona assume nella giornata e documentazione aggiornata se scaduta (carta d'identità, tessera sanitaria ecc)

In tutti gli spazi citati sono presenti le indicazioni per l'evacuazione in caso di emergenza, sono segnalati i punti di accesso ai dispositivi anti incendio; il personale è formato sulle procedure da utilizzare in tal caso, è stato redatto da un tecnico specializzato l'apposito manuale.

Tutti i bagni dell'unità d'offerta sono dotati di sistema di segnalazione di richiesta di aiuto di facile utilizzo.

## ***Formazione del personale***

La formazione del personale prevede un percorso di base di 20 ore annue concernente tematiche relative alla disabilità, programmate annualmente in conformità con i bisogni formativi rilevati e con le cogenze normative.

## ***Standard di Qualità***

I fattori, indicatori e standard di qualità del servizio sono dettagliati nella Carta dei servizi della cooperativa (vedi tabelle finali)

## ***Carta dei Servizi***

Il funzionamento del centro è descritto e regolato dalla presente "Carta del Servizio" .

Per la presentazione della cooperativa sociale Punto d'Incontro , per gli standard di qualità e la partecipazione e tutela del cliente (in particolare per il questionario di soddisfazione del cliente, le procedure di segnalazione reclamo/apprezzamento alla DG, l'informativa trattamento dati) si rimanda alla "Carta dei Servizi" dell'ente gestore richiedibile in formato cartaceo presso l'ufficio dell'Area Sociale in via in Piazza Chiesa 8, Vaprio d'Adda (MI) Tel. 0363/361966 o ancora consultabili sul sito internet [www.puntodincontro.org](http://www.puntodincontro.org)

## DIMENSIONE QUALITA' SOCIALE E INCLUSIVA

DIMENSIONE DI QUALITA'	INDICATORI	ESITO	
<b>NEI CONFRONTI DELL'UTENZA</b>			
<b>SOSTEGNO ALL'UTENZA</b>	COLLABORAZIONE CON ASSOCIAZIONISMO PER ATTIVITA' DI TEMPO LIBERO AGGIUNTIVE.	SI , CON ANFFAS E GRUPPO DI VOLONTARI PER TEMPO LIBERO.	
	COLLABORAZIONE CON LA POLISPORTIVE PER ATTIVITA' SPORTIVE AGGIUNTIVE	NO.	
<b>SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE</b>	SONO PREVISTI INCONTRI PERIODICI PROGRAMMATI E SONO POSSIBILI ULTERIORI INCONTRI INFORMALI CON IL RESPONSABILE E TECNICO SECONDO LE NECESSITA'	1 ALL'ANNO PER CONDIVISIONE PEI.	NUMERO AGGIUNTIVO E PROGETTUALITA' SPECIFICHE AUMENTANO GLI INCONTRI
	INCONTRO CONGIUNTI CON SERVIZI SPECIFICI. INCONTRI DI APPROFONDIMENTO SU TEMI SPECIFICI	SI, CON SERVIZI SOCIALI O CPS O ALTRO. PROPOSTI SU NECESSITA'.	
	VACANZE INVERNALI ED ESTIVE	SI	ESTIVE. INVERNALI IN FASE DI PROGETTAZIONE.
	CONSULENZA SULL'AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO	SI, ATTRAVERSO SPORTELLO SAI INTERNO.	

## DIMENSIONE QUALITA' SOCIALE

DIMENSIONE DI QUALITA'	INDICATORI	ESITO
<b>NEI CONFRONTI DEL TERRITORIO</b>		
<b>LAVORO DI RETE</b>	CONDIVISIONE E VALUTAZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO CON I SERVIZI SOCIALI DEL TERRITORIO (REGOLATI DA APPOSITO DOCUMENTO)	ISCRIZIONE AGLI ALBO DISTRETTUALI CON DOCUMENTO APPOSITO. CONDIVISIONE CON VERIFICHE PERIODICHE O CONGIUNTE AI FAMILIARI.
	COLLABORAZIONE CON ASL, COMUNI COOPERATIVE, ASSOCIAZIONI, AZIENDE SU PROGETTI CONDIVISI (DIMISSIONI GUIDATE, INSERIMENTI LAVORATIVI, TIROCINI, TEMPO LIBERO ECC.)	SI , VARIE PROGETTUALITA'.
	PROMOZIONE E PARTECIPAZIONE A GRUPPI DI COORDINAMENTO	TAVOLO MACRAME'. PIANI DI ZONA. FORUM TERZO SETTORE. TAVOLI DISTRETTUALI SPECIFICI.
	IL CENTRO E' CONVENZIONATO CON UNIVERSITA', SCUOLE SECONDARIE SUPERIORI E CENTRI DI FORMAZIONI PROFESSIONALI	UNIVERSITA' DI BERGAMO, MILANO CATTOLICA E BICOCCA. AFOL. ENAIP-CFPH, SCUOLE SUPERIORI.
<b>APERTURA AL TERRITORIO</b>	PROMOZIONE DI MANIFESTAZIONI DI SENSIBILIZZAZIONE E DI INCONTRO CON LA CITTADINANZA	OPEN DAY ANFASS



## DIMENSIONE DELLA QUALITA' EDUCATIVA

DIMENSIONE DI QUALITA'	INDICATORI	ESITO
<b>ACCESSIBILITA' E FRUIBILITA' DEL SERVIZIO</b>	ESISTENZA DI UN PROGETTO GENERALE DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO.	ATTIVITA' DI PROGETTAZIONE E VERIFICA CHE COINVOLGE TUTTO IL PERSONALE EDUCATIVO CON RESPONSABILE DI STRUTTURA , TECNICO PSICOPEDAGOGISTA E DIREZIONE SOCIALE.
	ESISTENZA DI UN PROGETTO PER OGNI ATTIVITA'	70% STIAMO MAPPANDO O PROGETTANDO NUOVE ATTIVITA' E RIDEFINENDO QUELLE ATTUALI IN BASE AI NUOVI BISOGNI.
	RIUNIONI DI EQUIPE PER LA PROGRAMMAZIONE, LA VALUTAZIONE E LA VERIFICA DEI PIANI EDUCATIVI IN ATTO E SULLE ATTIVITA' NECESSARIE.	TUTTI I VENERDI' POMERIGGIO DALLE 14.00 ALLE 17.00 VIENE SVOLTA LA RIUNIONE DI EQUIPE. IN BASE AL PIANO FORMATIVO NON VIENE SVOLTA SE CI SONO FORMAZIONI NECESSARIE E PRIORITARIE.
	CONSULENZE: LE EQUIPE EDUCATIVE DI OGNI SERVIZIO SONO SUPPORTATE DA TECNICI E DA CONSULENTI SPECIFICI IN BASE ALLE ESIGENZE INDIVIDUATE.	100%, IL PERSONALE TECNICO INCARICATO ALLA SUPERVISIONE EDUCATIVA E' PRESENTE TUTTI I GIORNI E NELLE EQUIPE. OGNI 15 GIORNI O SU NECESSITA' SPECIFICA E' PRESENTE IL CONSULENTE PSICHIATRA. SU NECESSITA' SPECIFICA SI ATTIVANO ALTRE FIGURE TECNICHE.
	LAVORO PER PICCOLI GRUPPI O IN GRUPPO ALLARGATO CON RAPPORTI EDUCATIVI PRESTABILITI	IL RAPPORTO UFFICIALE E' 1 EDUCATORE A 5 UTENTI, CI SONO ATTIVITA' CHE PREVEDONO UN RAPPORTO 1 A 3 O LABORATORI DOVE SI ARRIVA AD UN RAPPORTO PIU' ALTO COME 1 A 7.

## DIMENSIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

DIMENSIONE DI QUALITA'	INDICATORI	ESITO
<b>ACCESSIBILITA' E FRUIBILITA' DEL SERVIZIO</b>	CALENDARIO	APERTURA DI 235 GIORNI DA GENNAIO A DICEMBRE COME DA RISPETTO NORMATIVA.
	ORARIO	DAL LUNEDI' AL GIOVEDI' DALLE 8.30 ALLE 16.00 VENERDI' DALLE 8.30 ALLE 14.00
	FLESSIBILITA' ORARIO DI FREQUENZA	VIENE AMMESSA LA FLESSIBILITA' DI ORARIO IN FUNZIONE DEI BISOGNI DELLA PERSONA INSERITA.
	ESISTENZA DI UN PROTOCOLLO CON LE MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO	
	SERVIZIO DI PRE-CENTRO E DOPO CENTRO	NO
	SERVIZIO MENSA	SI
	PRESENZA DI OPERATORI IN TUTTE LE FASCE ORARIE DI APERTURA GIORNALIERA DEL CENTRO	100% NEL TOTALE DEL TEMPO DI APERTURA
	RISPETTO DELLA L.196/2003 E SUCCESSIVE INTEGRAZIONI	100% DEL RISPETTO CODICE PRIVACY CON FORMAZIONE DEL PERSONALE DEL CENTRO.

## DIMENSIONE QUALITA' PROFESSIONALE

DIMENSIONE DI QUALITA'	INDICATORI	ESITO	NOTE
<b>REFERENTI E RESPONSABILE</b>			
<b>TITOLO DI STUDIO</b>	I REFERENTI POSSIEDONO IL TITOLO PER SVOLGERE LA FUNZIONE O CINQUE ANNI DI COMPROVATA ESPERIENZA PROFESSIONALE NELLA STRUTTURA.	100%	TUTTI I REFERENTI HANNO TITOLI E ESPERIENZA.
<b>FORMAZIONE AGGIORNAMENTO SUPERVISIONE</b>	FORMAZIONE SPECIFICA PER LA FUNZIONE DI COORDINAMENTO	100% CON PIANO FORMATIVO	IL RESPONSABILE DI STRUTTURA E' CASE MANAGER E SPERIMENTATORE MATRICI ANFFAS
	ESISTENZA DI SUPERVISIONE PER I COORDINATORI	50%	ATTUALMENTE NON E' PRESENTE UN PIANO SPECIFICO.
<b>OPERATORI, EDUCATORI E ASA</b>			
<b>TITOLO DI STUDIO</b>	GLI OPERATORI POSSIEDONO IL TITOLO PER SVOLGERE LA FUNZIONE O CINQUE ANNI DI ESPERIENZA NEL SETTORE	100%	
<b>FORMAZIONE AGGIORNAMENTO SUPERVISIONE</b>	ESISTENZA DI UN PROGRAMMA DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO ESISTENZA DI SUPERVISIONE PER TUTTI GLI EDUCATORI	100% 50%	FORMAZIONE TECNICA ED EDUCATIVA
<b>PERSONALE</b>			
<b>TURNOVER</b>	ANZIANITA' DI SERVIZIO MEDIA	12 ANNI	PRESENZA DI LEVE CIVICHE ANNUALI.
<b>CONTRATTO</b>	CONTRATTO DIPENDENTE A TEMPO INDETERMINATO CONTRATTO DIPENDENTE A TEMPO DETERMINATO (COMPRESSE LE SOSTITUZIONI MATERNITA')	100% TEMPO INDETERMINATO.	

## DIMENSIONE QUALITA' DELLA SICUREZZA

DIMENSIONE DI QUALITA'	INDICATORI	ESITO
<b>SICUREZZA</b>	RISPETTO DELLA LEGISLAZIONE D.LGS .81/2008 E SUCCESSIVE INTEGRAZIONI	APPILCAZIONE INTEGRALE E STRUUTURALE
<b>ACCESSIBILITA'</b>	RISPETTO DELLA NORMATIVA VIGENTE IN MERITO ALLE BARRIERE ARCHITETTONICHE (LEGGE 13/1989 E LR 06/1989)	SI
<b>ADEGUATEZZA E CONFORT DELLA STRUTTURA</b>	OGNI ATTIVITA' VIENE SVOLTA IN UNO SPAZIO AD ESSA DEDICATA, IN AMBIENTE CONFORTEVOLE, LUMINOSO, ADEGUATAMENTE ATTREZZATO	SI, SEMPRE IN MIGLORAMENTO.
<b>MEZZI DI TRASPORTO</b>	IL CENTRO DISPONE DI MEZZI DI TRASPORTO DI CUI UNO ATTREZZATO, UTILIZZATI PER LE ATTIVITA' EDUCATIVE PREVISTE	SI.
<b>SISTEMA INFORMATICO</b>	LA STRUTTURA DISPONE DI UN SISTEMA INFORMATICO IN RETE, SITO INTERNET, POSTA ELETTRONICA	SI.

## STRUTTURA IL CAPANNONE

Via di Vittorio 2G - Inzago (MI)

### CALENDARIO DI CHIUSURA PER LE UNITA' D' OFFERTA:

C.S.E. BASEVI  
C.S.E. CARDANO  
C.S.E. GALILEI  
C.S.E. LEONARDO DA VINCI

## ANNO 2019

2019	GIORNI DI CHIUSURA	MOTIVAZIONE
dal al	01/01 06/01 incluso	Vacanze di Natale
il	22/04	Lunedì dell'Angelo
dal al	25/04 28/04	Ponte Anniversario della Liberazione
il	01/05	Festa dei Lavoratori
dal al	12/08 25/08 incluso	Chiusura estiva
il	01/11	Festa di Ognissanti
dal al	23/12 31/12	Ponte Feste Natalizie

*I C.S.E. garantiscono un'apertura di 47 settimane all'anno*



**"PUNTO D'INCONTRO" COOPERATIVA SOCIALE ONLUS - LISTINO RETTE ANNO 2019**

<b>Servizi diurni - CSE</b>	<b>47 settimane di apertura anno</b>	<b>Mensile su 11 mesi anno</b>	<b>Annuale</b>
Costi fissi (Struttura, utenze, affitti, manutenzioni, generali, amministrativi...)		€ 376,09	€ 4.137,00
Costi variabili riferiti alla frequenza tempo pieno		€ 655,55	€ 7.211,00
<b>Costi totale tempo pieno con intensità di intervento standard</b>		€ 1.031,64	€ 11.348,00

<b>Costo del trasporto associato al Servizio CSE</b>	€ 318,36	€ 3.502,00
--	----------	------------

<b>Quota Mirata Oraria</b>	€ 26,62
----------------------------	---------

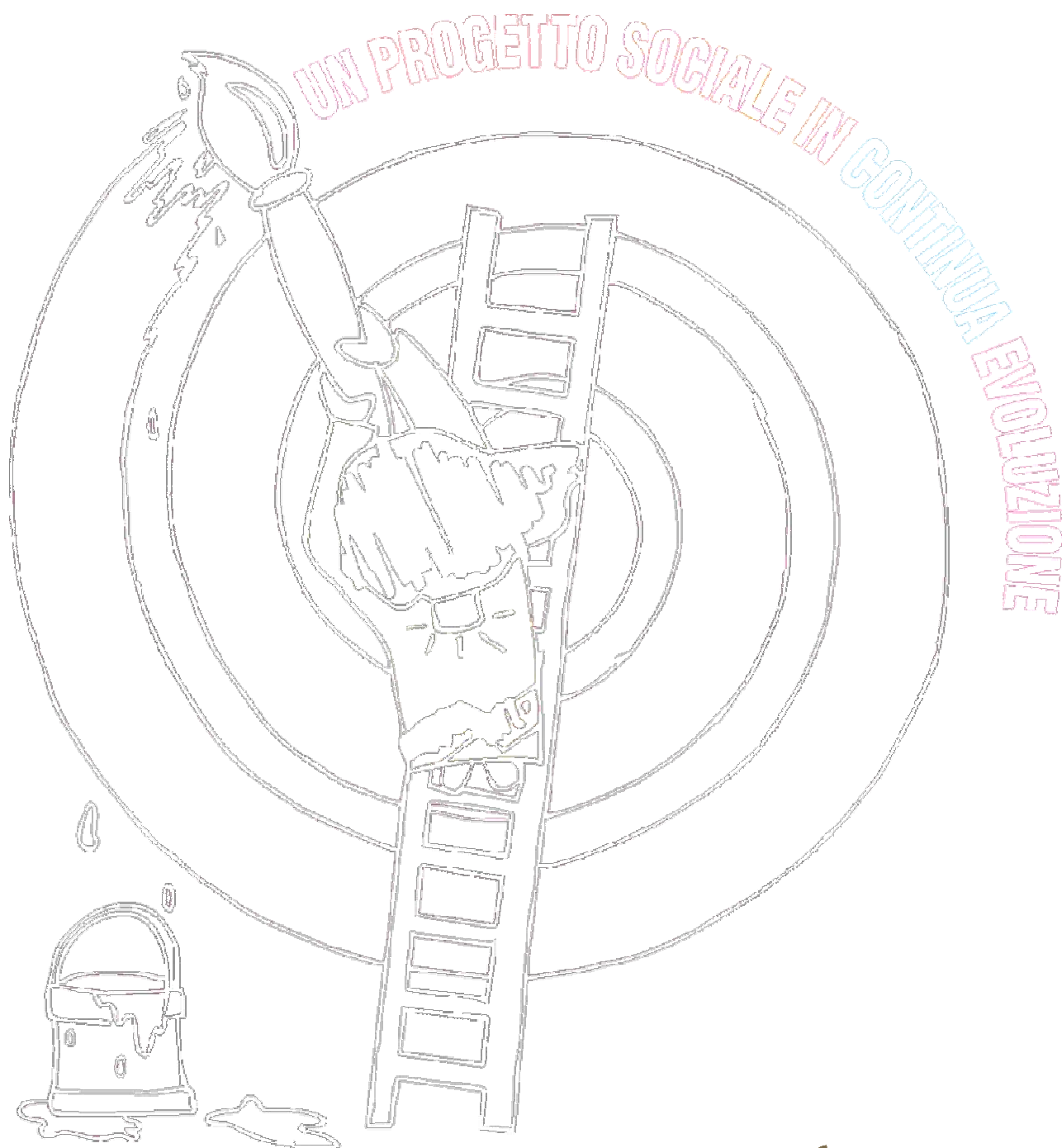
**Dalla retta è escluso il costo del pasto.**

**Nota: Ai Valori di Listino nella Fattura verrà aggiunta l'iva al 5 %**

Il Presidente  
Vincenzo Baioni

*Vincenzo Baioni*





Delibera CDN Anffas del 1-2/04/05  
Socio del Consorzio degli Enti  
a Marchio Anffas "La Rosa Blu"