

Centro Socio Educativo



NOI VOI LORO

CARTA DEL SERVIZIO

Lavoriamo per il ben-essere della persona

...”Ti abbiamo protetta fin da quando sei uscita dall’uovo.

*Ti abbiamo dato tutto il nostro affetto
senza alcuna intenzione di fare di te un gatto.*

Ti vogliamo gabbiana.

*Sentiamo che anche tu ci vuoi bene,
che siamo tuoi amici, la tua famiglia,
ed è bene che tu sappia che con te abbiamo imparato
qualcosa che ci riempie di orgoglio:
abbiamo imparato ad apprezzare, a rispettare
e ad amare un essere diverso.*

*È molto facile accettare e amare chi è uguale a noi,
ma con qualcuno che è diverso è molto difficile,
e tu ci hai aiutato a farlo.*

Sei una gabbiana e devi seguire il tuo destino di gabbiana.

Devi volare”...

(da: Storia di una gabbianella e del gatto che le insegnò a volare)

(Luis Sepulveda)

Ubicazione del Centro Socio Educativo

Il Centro Socio Educativo, di seguito denominato CSE, si situa presso la nuova sede Noivoiloro che è collocata esternamente al centro storico di Erba, a sud della città, lungo la strada Valassina che conduce a Milano.

Il lotto attualmente è compreso all'interno di un'area a vocazione prevalentemente industriale, in cui si sono affacciate nuove realtà urbane legate al tempo libero.



LA SEDE NOIVOILORO

Via del lavoro, 7
22036 ERBA - CO

Tel. **031.640703** - int. **3**

E-mail: direzionecse@noivoiloro.it

Sito web: www.noivoiloro.it

La storia

“Eravamo una compagnia come tante altre: una ventina di giovani che si ritrovano nella piazza del paese per parlare delle proprie esperienze e dei propri ideali.

Nei nostri discorsi, tra i tanti argomenti, spesso facevano capolino anche i problemi sociali dai quali già ci sentivamo chiamati in causa, anche se in modo ancora astratto e confuso.

Dalle parole si cominciò a passare ai fatti quando nel 1985, alcuni di noi parteciparono, nell'ambito dell'Impegno Medio Oriente, ad un campo di lavoro estivo in Palestina e l'estate seguente un altro gruppo fece un'esperienza analoga in un paesino Andino dell'Ecuador, questa volta contestualmente all'Operazione Mato Grosso.

Nel frattempo, caricati da questi contatti con il Terzo Mondo e con diverse realtà sociali del nostro territorio, tra le quali ricordiamo la U.I.L.D.M. (Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare) di Como, avevamo iniziato a guardare con occhi più attenti anche alle problematiche del nostro -mondo- e l'esigenza sempre più chiara ed urgente di intervenire su di esse cominciava a concretizzarsi in frequenti gesti di solidarietà”.

Con queste premesse il 25 febbraio del 1987 comincia a nascere Noivoiloro ed è proprio con questi tre pronomi scritti in modo unito che desideravamo esprimere la coscienza di una realtà dove... tutti abbiamo bisogno di aiuto, tutti abbiamo energia per aiutare.

Nel 1991 si diede inizio all'accoglienza diurna di persone disabili giovani, presso due semplici locali di una abitazione privata. Questo luogo ha dato vita alla nascita della prima sede del Centro Diurno Noivoiloro diventando, a tutti gli effetti, un punto di riferimento concreto per le persone disabili, i volontari e gli amici che cominciavano ad unirsi per abbracciare un comune ideale, quello di aiutare il prossimo. Da allora in poi è stato emozionante vedere

una lenta, ma inarrestabile crescita di persone coinvolte nelle varie attività, tanto che nel 1993 Noivoiloro affitta la sede posta in località “Pravalle” a pochi metri di distanza dall’originaria sede. La struttura è una filanda dismessa, di novecento metri quadrati, strutturata su due piani collegati per mezzo di una piccola e ripida scala. È così che inizia una importante opera di ristrutturazione del vecchio edificio che porta alla realizzazione di spazi su misura per ogni attività.

In tale contesto il Centro Diurno prende sempre più forma caratterizzandosi come S.F.A. (Servizio di Formazione all’Autonomia) e diventando una delle principali risorse della Cooperativa Noivoiloro. Seguendo le linee programmatiche regionali e valutando i bisogni dell’utenza che in questi anni si è avvicinata al Servizio, si è proposto di favorire il potenziamento delle autonomie personali e sociali delle persone inserite con una particolare attenzione alla loro crescita globale. In questa ottica, il Centro Diurno - S.F.A., si è caratterizzato come un luogo in cui si è cercato di coltivare un ambiente socialmente integrante, accogliente e stimolante, per mantenere e sviluppare le abilità di base delle persone inserite.

Nel mese di settembre 2005 il Centro Diurno - S.F.A. consegue la CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ conforme alla UNI EN ISO 9001:2000 per i seguenti prodotti/servizi: “Progettazione ed erogazione di attività educative dirette allo sviluppo e mantenimento delle autonomie di adulti diversamente abili” che si sospenderà nell’anno 2008. Questo percorso legato al sistema di qualità, è stato intrapreso per affinare e migliorare le procedure di tipo organizzativo/gestionale ed educativo, interne al Servizio.

La certificazione di qualità UNI EN ISO attualmente, non è richiesta come requisito dagli Enti Pubblici, specie i Comuni, nostri principali interlocutori, in quanto gli standard di qualità dei Centri Socio Educativi sono stabiliti dalla normativa della Regione Lombardia.

Un altro passaggio storico importante è avvenuto nel mese di ottobre del 2008 quando c'è stata la trasformazione del Centro Diurno - S.F.A. - in Centro Socio Educativo Noivoiloro.

Questo cambiamento si è reso necessario in risposta alle nuove normative regionali, che hanno meglio delineato il profilo dei Servizi rivolti alle persone disabili. È stato uno stimolo importante per riflettere sulla direzione da prendere, sulla ricerca continua dei possibili modi di operare, soprattutto nella relazione con e per le persone disabili, con i loro familiari e con i contesti di vita che li vedono protagonisti.



"La filanda di Noivoiloro"

Definizione del servizio CSE

Il CSE Noivoiloro si configura come unità di offerta socio-assistenziale diurna a carattere non residenziale. È rivolto a persone disabili la cui fragilità non è compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario. Gli interventi sono finalizzati a:

- Autonomia personale
- Socializzazione
- Mantenimento delle abilità cognitive
- Mantenimento del livello culturale
- Propedeutici all'inserimento nel mercato del lavoro.



Un momento di ben-essere: "fotografie nel parco"

Mission

Il CSE, ispirandosi ai principi di solidarietà della Cooperativa, concorre allo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità e promuove l'inclusione sociale dei cittadini, come previsto dalla Legge n. 381 del 1991, attraverso la gestione di attività assistenziali, educative e ricreative con l'obiettivo prioritario di migliorare la qualità di vita delle persone disabili adulte e dei loro familiari. L'attenzione di tutti gli operatori è volta a creare un ambiente di socialità e di crescita, dove la persona si senta utile, valorizzata e non soltanto assistita.

I comportamenti fondamentali per sostenere e tutelare la mission sono i seguenti:

- l'atteggiamento costante di accettazione e di ascolto inteso ad individuare i bisogni di ognuno, a renderli espliciti e, nei limiti del possibile, a soddisfarli;
- l'impegno nell'individuare, comprendere e valorizzare gli stili cognitivi personali attraverso l'adozione di strategie educative diversificate;
- la cura nel guidare i fruitori a diventare consapevoli della dinamica dei loro processi cognitivi, in modo da usare positivamente anche gli insuccessi.



"Abbracciarsi migliora la qualità della vita"

Finalità del Servizio

Il Centro Socio Educativo ha come finalità il ben-essere delle persone. Questo si concretizza mediante un processo formativo che aiuta le persone con disabilità a scoprire, mantenere e potenziare le proprie abilità per affrontare quanto più possibile una vita autonoma e socialmente integrata.

Apertura/Chiusura

Il CSE Noivo il loro garantisce ai suoi utenti un funzionamento annuale di 47 settimane. È aperto da lunedì a venerdì col seguente orario: dalle 9:00 alle 16.00.

Per rispondere alle esigenze degli utenti, il CSE assicura l'apertura dalle ore 8:30 e la chiusura alle ore 16:30.

Destinatari dell'intervento

Il Centro Socio Educativo può accogliere persone disabili:

- che abbiano compiuto 18 anni;
- che hanno terminato il percorso scolastico dell'obbligo;
- che possiedono capacità relazionali e comunicative anche minime e di adattamento ai contesti comunitari come il CSE;
- che non presentino comportamenti auto o etero aggressivi;
- in grado di acquisire e consolidare, tramite un adeguato percorso educativo, abilità tali da consentire loro un comportamento il più possibile consapevole e autonomo;
- che necessitano di percorsi di supporto e integrazione

formativa a progetti di inserimento lavorativo.

Possono inoltre essere intrapresi Progetti Speciali temporanei, della durata massima di due anni, attivati in via eccezionale e rivolti a persone:

- già inserite nel servizio CSE, che sono andate incontro a una situazione di grave ma temporaneo peggioramento delle loro condizioni psicofisiche, tale da richiedere un rapporto educativo più stretto, in attesa del ristabilirsi della loro situazione;
- che si sono aggravate in modo definitivo evidenziando un peggioramento delle loro condizioni psico fisiche tali da richiedere un trasferimento presso il Centro Diurno Disabili o in altra struttura idonea;
- in via di inserimento e per le quali si ipotizza che un iniziale affiancamento educativo individuale, possa agevolarne l'ingresso che risulterebbe troppo difficoltoso se gestito nel rapporto 1/5.

Tali inserimenti sono oggetto di monitoraggio da parte degli operatori del CSE e dei Servizi Sociali territoriali rispetto all'efficacia e all'impatto che generano nel Servizio. L'articolazione del progetto viene ridefinita in base a specifiche esigenze.

Il CSE per ogni utente inserito con progetto speciale garantisce la presenza di 1 operatore, in un rapporto individualizzato, per il monte ore ritenuto necessario.

Capacità ricettiva

Il CSE Noivoiloro è accreditato per n° 30 posti compresenti.

Funzionamento

I progetti possono configurarsi, in base all'intensità di frequenza, in sei fasce: A, B, C, D, E, F definite come segue:

- Fascia A** da 31 a 35 ore settimanali
- Fascia B** da 26 a 30 ore settimanali
- Fascia C** da 21 a 25 ore settimanali
- Fascia D** da 16 a 20 ore settimanali
- Fascia E** da 11 a 15 ore settimanali
- Fascia F** fino a 10 ore settimanali

La personalizzazione, in diminuzione o in aumento del monte ore annuale deve essere definita al momento dell'inserimento o in sede di revisione del progetto; è in ogni modo possibile solo nei casi in cui è condizione indispensabile per la buona riuscita del percorso individuale.



"Camminando insieme"

Progetti Educativi Individualizzati

Per ogni persona con disabilità inserita gli operatori del CSE provvedono alla stesura e aggiornamento periodico del Progetto Educativo Individuale (P.E.I.) conservato nella cartella personale.

Il P.E.I. è un documento nel quale:

- sono specificati gli obiettivi generali, intermedi e specifici da raggiungere nel breve - nel medio e nel lungo periodo;
- vengono indicate le modalità, le attività e gli ambiti di concreta applicazione per il perseguimento dei suindicati obiettivi.

Il CSE Noivoiloro, nella progettazione dei propri interventi, tiene conto del fatto che:

- i programmi devono mirare a sviluppare l'autonomia personale e sociale delle persone attraverso la realizzazione di attività diversificate che si svolgono sia presso la propria struttura che in ambiti esterni presenti sul territorio;
- si promuova una reale integrazione sociale;
- gli utenti non devono essere impiegati per attività prettamente produttive, a meno che non sia il progetto individuale a prevederlo in relazione ad un possibile avviamento verso il mondo del lavoro.

Attività proposte

Il programma di attività proposto dal Centro Socio Educativo Noivoiloro tiene conto delle necessità e delle indicazioni che emergono dai singoli progetti individuali pensati per gli utenti. A fianco di attività di socializzazione, atte ad intrecciare rapporti interpersonali e comunicativi sempre più complessi, sono promosse azioni mirate all'autonomia del soggetto.

Le attività e i laboratori sono da intendersi come occasioni di sperimentazione che permettono alle persone inserite di diventare soggetti propositivi e consapevoli del proprio futuro. La persona con disabilità viene resa partecipe degli obiettivi e delle linee essenziali del suo progetto.

Le attività sono momenti strutturati con azioni e compiti di tipo prettamente educativo condotte da educatori specializzati a volte con il supporto di consulenti esterni e volontari.

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

o **area dell'autonomia personale**

organizzazione temporale e sequenziale della giornata (accoglienza, pranzo, dopo pranzo, ritorno a casa, laboratori di igiene personale);

o **area dell'autonomia sociale**

uscite in ambienti esterni dove l'ospite ha la possibilità di incontrare persone, orientarsi nel territorio, sperimentare la propria tenuta in contesti destrutturati (mostre, camminate in montagna, uscite al bar, uscite sul territorio);

o **area motoria**

nella quale sono compresi compiti ed azioni in cui ci si prende cura di sé stimolando l'aspetto fisico dei partecipanti (educazione fisica, nuoto, escursionismo,...);

o **area cognitiva**

stimolazione degli aspetti con i quali la persona giunge a conoscere il mondo esterno e entra in rapporto con esso. Quindi l'attenzione, la percezione, il riconoscimento, la memoria, il pensiero, il linguaggio, la creatività, la relazione con gli altri. (laboratori di lettura, scrittura, informatica, ecc.);

o **area formativo-lavorativa**

Qualora la persona disabile dimostri interesse nel campo lavorativo e l'equipe educativa individui delle particolari attitudini da consolidare, si effettuerà una più approfondita osservazione della persona attraverso attività occupazionali proposte dal CSE, sia interne che esterne.

Nel caso in cui gli operatori valutino l'effettiva presenza dei prerequisiti necessari ad un eventuale percorso di avvio al mondo del lavoro, indirizzeranno la persona agli Enti territoriali competenti;

o **area espressiva**

sollecitazione della capacità creativa tramite alcuni strumenti che agiscono come facilitatori quali la musica, il teatro, la



"Le abilità di Claudia"

danza. In questi contesti il partecipante riesce a mostrare le proprie attitudini e capacità e ad entrare in modo più semplice in relazione con gli altri. (atelier d'arte, laboratorio teatrale, di danza – movimento, gioco e svago,...);

o **area occupazionale**

favorisce, stimola e verifica l'attenzione, la concentrazione, la tenuta su un compito preciso mediante attività strutturate (laboratorio artigianale, di assemblaggio, ...);

o **area ludica**

promozione del benessere attraverso giochi e momenti di svago. Generalmente sono attività meno strutturate in cui però viene stimolata l'autonomia sociale e personale dei partecipanti.

Le attività sono progettate, condotte e gestite dagli educatori che sono supportati, nelle attività artistiche dalla maestra d'arte. Le proposte vengono realizzate in gruppi la cui composizione numerica può variare secondo l'attività in: piccolo gruppo (da 3 a 5 persone) – medio gruppo (da 6 a 10) – grande gruppo (oltre le 10 persone).



"Momenti ludici e non solo"

Servizi aggiuntivi

a) Somministrazione pasti

b) Autosomministrazione farmaci

a) Per la preparazione e distribuzione dei pasti, il CSE garantisce spazi e figure professionali qualificate, nel rispetto delle norme igienico - sanitarie vigenti. Il pranzo è fornito dal Ristobar Noivoiloro.

b) la autosomministrazione dei farmaci, viene supervisionata dagli operatori solo su richiesta scritta dei familiari contenente l'indicazione esatta della posologia. I farmaci devono essere consegnati al Responsabile del Servizio dai familiari in confezioni chiuse.

Corredo

In base alle caratteristiche personali degli utenti ed al loro coinvolgimento in alcune attività che richiedono un abbigliamento particolare, il CSE potrà richiedere alle famiglie una integrazione del corredo con indumenti o accessori che verranno individuati di volta in volta.

Trasporto

Il trasporto degli utenti dalle abitazioni al CSE e dallo stesso alle abitazioni è a carico delle famiglie.

Regolamentazione assenze

Le assenze dovranno essere comunicate tempestivamente agli operatori del CSE entro le 9.00 dello stesso giorno. I familiari sono tenuti a comunicare preventivamente, anche telefonicamente, il rientro degli utenti al CSE. Le assenze, se ripetute, possono essere causa di revisione del progetto ed eventualmente di dimissioni dal Servizio.



"Il meritato riposo..."

Personale

Il Servizio si realizza attraverso la presenza di personale dipendente, tecnici di settore, volontari e tirocinanti. Il rapporto educativo è di 1 educatore ogni 5 utenti.

Personale dipendente

- a) Coordinatore del Servizio**
- b) Educatori**
- c) Tecnici di settore**
- d) Personale amministrativo**
- e) Personale ausiliario**

a) Coordinatore del Servizio

- Presiede alla progettazione dei P.E.I. e alla programmazione e organizzazione delle attività, sia interna che esterna alla struttura, assicurando il necessario coordinamento e la periodica verifica dei risultati ottenuti;
- è incaricato della gestione funzionale e operativa del personale;
- collabora con i Servizi Sociali comunali e territoriali, per la definizione degli obiettivi, delle prospettive e dello sviluppo di ogni persona inserita.
- cura i rapporti con le famiglie degli utenti e i contatti istituzionali con gli Enti Pubblici;
- coordina gli aspetti gestionali del Servizio collaborando con l'Amministrazione, il C.d.A. della Cooperativa e i professionisti esterni.

b) Educatore

- concorre alla definizione e realizzazione del progetto educativo individuale (PEI);
- organizza e gestisce le attività individuali e di gruppo;
- aiuta gli utenti ad acquisire le necessarie abilità;
- supporta la persona ad esprimere autonomamente le abilità acquisite;
- stimola l'utilizzo autonomo del contesto da parte del disabile, diminuendo progressivamente, quando è possibile, il supporto;
- mantiene i rapporti con i familiari degli utenti per quanto attiene alle comunicazioni di ordine pratico e li aggiorna periodicamente sui cambiamenti avvenuti.

c) Tecnici di settore

- Sono previsti su progetti continuativi e temporanei;
- Svolgono un'attività complementare a quelle di competenza degli educatori, ma con un'azione mirata al loro campo professionale (insegnanti di arte, di musica, di acquagym e nuoto,)

d) Personale amministrativo e di segreteria

- gestisce le procedure contabili della Cooperativa: clienti/fornitori e Enti Pubblici;
- cura i rapporti con il personale collaborando con l'ufficio paghe esterno;
- collabora con il consulente amministrativo per la stesura del bilancio della Cooperativa e le relative procedure da normativa vigente;
- svolge operazioni di segreteria generale.

e) Personale ausiliario addetto ai servizi

- Preposto alle pulizie generali;
- alla manutenzione della sede.

Tecnici di Settore

- Sono previsti, compatibilmente con le risorse economiche della cooperativa, su progetti temporanei.
- Svolgono un'attività complementare a quelle di competenza degli educatori, ma con un'azione mirata al loro campo professionale (insegnanti di teatro, di musica, di arte in generale)

Volontari

- Apportano un contributo all'interno del CSE mediante prestazioni legate alla propria professionalità, oppure si adoperano per migliorare l'assetto organizzativo, economico, finanziario e sociale del Servizio.
- Si affiancano all'educatore e sono costantemente monitorati durante lo svolgimento di alcune attività a contatto diretto con gli utenti.



"Il nostro volontario Marco"

Procedure di ammissione degli utenti al CSE

L'ammissione della persona disabile al CSE viene proposta dall' Assistente Sociale del Comune di residenza oppure dall'Assistente Sociale dell'Azienda consortile del territorio di provenienza. Questi, in accordo con il coordinatore del Servizio e con il consenso della famiglia, propongono un progetto di inserimento.

Tale progetto prevede la valutazione specialistica, l'idoneità sanitaria e la predisposizione di un periodo di osservazione della durata di 50 ore complessive, durante le quali la persona sperimenta la vita relazionale del CSE e alcune attività che vi si svolgono durante la settimana. Terminata questa fase, che ha lo scopo di:

- verificare l'idoneità della persona all'inserimento;
- accertare che la stessa sia contenta di iniziare a frequentare il CSE;

si delinea il percorso più consono a rispondere al suo bisogno e si procede all'inserimento al CSE.

La scelta del percorso formativo più idoneo per la persona nasce dal confronto tra i tecnici della Cooperativa e dei Servizi Sociali con la famiglia, e prevede la definizione delle linee generali d'intervento e degli obiettivi specifici da perseguire nel breve, medio e lungo periodo.

Documenti per l'inserimento

Nella fase relativa all'ammissione al CSE è necessario produrre la documentazione personale che sarà vincolata alla tutela della privacy della persona, come pronunciato nel D.L. 196/2003 e nel GDPR 2016/679.

Documenti richiesti alla famiglia:

- o carta di identità;
- o tessera sanitaria;
- o verbale di invalidità;
- o relazioni cliniche e/o sociali pregresse;
- o dati anagrafici e C.F. del genitore;
- o elenco delle terapie assunte giornalmente al domicilio (nome farmaco);
- o se necessario: autorizzazione all'auto-somministrazione assistita dei farmaci;
- o autocertificazione che attesti eventuali intolleranze o allergie alimentari o da farmaci;
- o Facoltativo: certificato di idoneità fisica per la pratica sportiva non agonistica.

Documenti consegnati alla famiglia:

- o Carta del Servizio;
- o Calendario annuale delle aperture e chiusure del CSE;
- o Informativa Privacy ai sensi dell'Art. 13 del Regolamento europeo 679/2016 GDPR in materia di protezione dei dati personali;
- o Modulo di acquisizione del consenso per il trattamento dei dati personali comuni e particolari (D. Lgs. 196/03 - GDPR 2016/679);
- o Informativa CEE 1169/2011 per gli allergeni in ambito alimentare;
- o Facoltativo: modulo per la domanda di ammissione a socio della Cooperativa.

Procedure per la dimissione degli utenti al CSE

Le dimissioni, decise attraverso il concorso della famiglia, dei tecnici del CSE e dei **Servizi Sociali Distrettuali o Comunali di residenza** sono ipotizzabili quando il progetto educativo abbia esaurito la sua validità pedagogica e si evidenzi la necessità di un nuovo e diverso percorso di formazione o per espressa decisione della famiglia che deve risultare da comunicazione scritta.



"La concentrazione di Emanuela"



"La creatività di Sabrina"

Procedura per la riscossione delle rette a carico degli enti locali

Per l'inserimento della persona con disabilità al CSE è prevista una retta a carico del Comune di residenza che viene disciplinata mediante:

- **l'accreditamento del Servizio;**
- **la stipula di apposita Convenzione.**

Le rette per la fruizione del Servizio CSE sono dettagliate nel documento **“allegato A”** che viene aggiornato annualmente. Il documento è visionabile su richiesta presso il CSE.

Procedura per la riscossione delle rette a carico delle famiglie

Alle famiglie degli utenti è richiesto il pagamento di una quota mensile a parziale copertura delle spese di gestione del Servizio, che varia secondo la fascia di frequenza e composta da:

- **una quota forfettaria fissa** calcolata per 11 mesi all'anno (escluso il mese di agosto) che varia secondo la fascia di frequenza, così come segue:

Frequenza da 26 a 35 ore/settimana € 115,50 IVA 5% compresa

Frequenza da 16 a 25 ore/settimana € 99,75 IVA 5% compresa

Frequenza da 10 a 15 ore/settimana € 89,25 IVA 5% compresa

- **La quota fissa va corrisposta anche in caso di assenze.**
- **Quota di euro 7,00 a pasto**, in convenzione con il Ristobar Noivoiloro..
- **La fattura alla famiglia viene sospesa esclusivamente per gravi motivi di salute o per comprovato altro grave motivo che determina un'assenza prolungata e continuativa dell'utente, fino alla data di ripresa della frequenza al CSE.**

L'ammontare della quota mensile, così come ogni sua variazione, vengono stabilite dal Consiglio di Amministrazione che ne dà tempestiva comunicazione alle famiglie, motivandone l'aumento.

Tale quota si riferisce alle attività previste come ordinarie dalla programmazione annuale.

Eventuali attività esterne a pagamento o straordinarie, per le quali è richiesta preventivamente l'adesione individuale, possono comportare contributi aggiuntivi stabiliti di volta in volta (es. attività presso impianti sportivi: piscina e palestra; soggiorni, vacanze estive, gite culturali o ricreative particolari, partecipazione ad eventi).

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro 20 giorni dall'emissione di regolare fattura tramite:

- assegno bancario o postale,
- bonifico bancario o postale.

Rapporti con le famiglie

Nel corso di ogni anno operativo, viene effettuato almeno un incontro plenario con tutte le famiglie per dare informazioni generali sul CSE e sulla realtà Noivoiloro nel suo complesso e di carattere: economico, amministrativo e gestionale.

La famiglia gioca un ruolo fondamentale nella condivisione e attuazione del progetto educativo. Trattandosi infatti di progetti rivolti all'autonomia e all'integrazione sociale della persona con disabilità, il coinvolgimento e la condivisione da parte dei familiari ai vari percorsi educativi proposti, sono una condizione auspicabile e importante. A tale scopo nel corso di ogni anno il coordinatore, l'educatore referente, i familiari e gli Assistenti Sociali comunali o territoriali, si incontrano per condividere:

- degli obiettivi indicati nel P.E.I.;
- di informazioni relative al contesto di vita della persona con disabilità;
- il programma annuale della persona con disabilità.

Questo ci permette, nel limite del possibile, di lavorare insieme per il raggiungimento degli obiettivi, dando maggiore forza e coerenza all'azione educativa stessa. L'intento è di creare una sinergia tra i contesti in cui vive la persona e di collegare le sue esperienze in modo che ciò che egli sperimenta durante la permanenza al CSE non sia completamente separato da tutto ciò che è fuori, che è nel suo mondo.

Per questo motivo la famiglia viene considerata come la parte di un insieme che è costituito dalle varie risorse presenti sul territorio. La famiglia è una risorsa attiva e attivabile all'interno di un percorso integrato dove tutti i soggetti: l'Ente Pubblico, i Servizi Sociali, i professionisti

socio/sanitari, il volontariato; concorrono al benessere della persona con disabilità e della sua famiglia.

Il rapporto tra gli operatori e la famiglia se improntato alla trasparenza e alla fiducia reciproca, facilita il riconoscimento dei bisogni, che si traducono in obiettivi educativi e di sviluppo per la persona..

Valutazione del grado di soddisfazione del servizio per l'utente

Trattandosi di un Servizio al cui centro c'è la persona che partecipa in modo diretto alla vita del CSE e i propri familiari, che ne fruiscono in modo indiretto, riteniamo necessario rilevare ciclicamente il grado di soddisfazione del Servizio che avviene nei seguenti modi:

- mediante la disponibilità al confronto e al dialogo con le famiglie;
- attraverso la compilazione di appositi questionari che vengono proposti all'utente e alla famiglia con una cadenza periodica.

Il fine è quello di confrontare il livello di qualità del Servizio atteso con quello percepito oltre che perseguire il miglioramento continuo dello stesso per soddisfare nel modo più completo le esigenze delle persone con disabilità presenti al CSE.

La diffusione dei risultati avviene in una apposita riunione con le famiglie, attraverso la descrizione verbale e la proiezione di diapositive riportanti l'analisi dei dati raccolti.

Gestione dei reclami

È sempre possibile segnalare un determinato disservizio o sporgere un reclamo (allegato B, reperibile all'ingresso del CSE).

La Cooperativa accoglie e registra il reclamo, sottoponendolo all'attenzione del coordinatore del Servizio che provvederà ad effettuare un'approfondita analisi e ad informare il Consiglio Direttivo.

Il coordinatore adotterà quindi le soluzioni e i provvedimenti che riterrà idonei, comunicando al familiare che ha espresso l'insoddisfazione, l'esito della sua comunicazione/richiesta.

La quantità e il tipo di reclami ricevuti nel corso dell'anno operativo, unitamente all'esito e alle azioni conseguenti, costituiranno indicatori rilevanti della qualità del Servizio e del livello/qualità della relazione e della comunicazione tra Famiglie e Cooperativa.



"Punto il dito verso te"

Facsimile allegato C

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

Il sottoscritto

Residente a

Via n.

Tel. E-mail:

Utente/Familiare/Parente dell'ospite (nome e cognome)

.....
Al fine di contribuire al miglioramento del Servizio, informa di aver rilevato il/i seguente/i disservizio/i o le seguenti carenze:

.....
.....
.....
.....
Eventuali suggerimenti

.....
.....
.....
.....
Data: Firma:



"Mi prendo cura di te"



Soci fruitori

Per favorire il perseguimento degli scopi sociali mediante la partecipazione diretta e la conoscenza delle attività e del funzionamento della struttura, in fase di ammissione di un nuovo utente al CSE, viene proposto all'utente stesso o a un familiare, la facoltà di aderire alla Cooperativa in qualità di socio fruitore tramite la sottoscrizione della relativa quota di € 30,00.

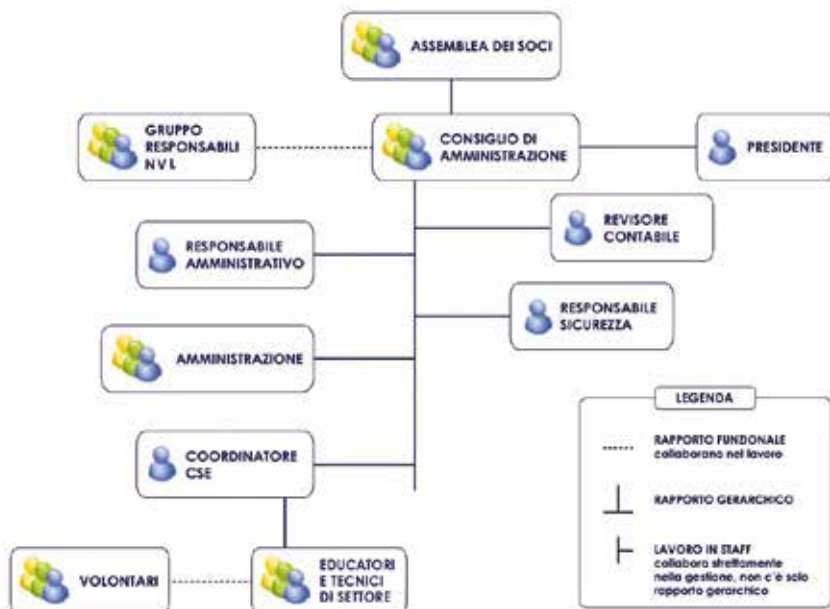
Copertura assicurativa

Gli utenti e il personale (dipendenti, collaboratori, volontari) sono coperti da una polizza assicurativa per i rischi derivanti da Responsabilità Civile per danni verso Terzi.

Privacy

In ottemperanza a quanto stabilito dal D.L. 196/30.06.2003 sulla privacy e al Regolamento europeo 679/2016 in materia di protezione dei dati personali (GDPR) che “garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti delle libertà fondamentali, nonché della dignità della persona”, si chiederà agli utenti stessi o ai loro familiari l'autorizzazione scritta per il trattamento dei dati personali e dei “dati sensibili”. Nel momento dell'inserimento verrà altresì richiesto il consenso per la diffusione di immagini (fotografie, filmati, opuscoli, etc.) che riguardano gli utenti in occasione di allestimento stand, mostre, concorsi, riprese televisive e divulgazione sui social aventi come scopo particolare l'illustrazione delle attività del CSE o in generale il tema della disabilità.

Organigramma



Informazioni generali

Forma giuridica COOPERATIVA SOCIALE

Ragione Sociale NOIVOILORO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Codice Fiscale 01780780134

Data costituzione 18/10/1988

Provincia iscrizione CCIAA CO

Partita IVA 01780780134

Codice ATECO 829220

Sede legale e amministrativa

Via del Lavoro, 7 - 22036 ERBA - CO

Tel. **031.640703**

E-mail **amministrazione@noivoiloro.it** - **info@noivoiloro.it**

Numero iscrizione al REA 216128

Data iscrizione 10/01/1989

Numero iscrizione all'Albo regionale delle Cooperative 232

Data iscrizione 25/01/1995

Sezione Albo A

Numero iscrizione Albo Nazionale A 104646

Data iscrizione 08/02/2005

Categoria COOPERATIVE SOCIALI

Data inizio attività 04/04/1989

Consiglio di Amministrazione

Presidente: Ripamonti Ambrogio e-mail: **a.ripamonti@noivoiloro.it**

Vice Presidente: Mauri Carlo

Consigliere: Villa Paolo

Consigliere: Isidori Daniele

Consigliere: Ingenito Ernestina

Coordinatrice CENTRO SOCIO EDUCATIVO

Rossini Emanuela

Tel. **031-640703** int. **3** - cell. **379 303 5539**

e-mail: **direzionececse@noivoiloro.it** - **centrodiurno@noivoiloro.it**

Indice

Ubicazione del Centro Socio Educativo	pag. 04
La storia	pag. 05
Definizione del servizio CSE	pag. 08
Mission	pag. 09
Finalità del Servizio	pag. 10
Apertura/Chiusura	pag. 10
Destinatari dell'intervento	pag. 10
Capacità ricettiva	pag. 11
Funzionamento	pag. 12
Progetti Educativi Individualizzati	pag. 13
Attività proposte	pag. 14
Servizi aggiuntivi	pag. 17
Corredo	pag. 17
Trasporto	pag. 17
Regolamentazione assenze	pag. 18
Personale	pag. 19
Procedure di ammissione degli utenti al CSE	pag. 22
Documenti per l'inserimento	pag. 23
Procedure per la dimissione degli utenti al CSE	pag. 24
Procedura per la riscossione delle rette	pag. 26
Rapporti con le famiglie	pag. 28
Valutazione del grado di soddisfazione del servizio	pag. 29
Gestione dei reclami	pag. 30
Facsimile allegato C	pag. 31
Soci fruitori	pag. 34
Copertura assicurativa	pag. 34
Privacy	pag. 34
Organigramma	pag. 35
Informazioni generali	pag. 36



*...”Ora volerai. Il cielo sarà tutto tuo...
Quando ci riuscirai, Fortunata, ti assicuro che sarai felice,
e allora i tuoi sentimenti verso di noi
e i nostri verso di te saranno più intensi e più belli,
perchè sarà l'affetto tra esseri completamente diversi”...*

(da: Storia di una gabbianella e del gatto che le insegnò a volare)

(Luis Sepulveda)

“Noivoiloro”, scritto unito,
esprime la coscienza di una realtà
dove tutti abbiamo bisogno di aiuto,
tutti abbiamo energia per aiutare



NOIVOILORO

Via del lavoro, 7
22036 ERBA - CO

Tel. **031.640703** - int. **3**

direzionece@noivoiloro.it
www.noivoiloro.it