



Centro Socio Educativo PETER PAN

## **CARTA DEI SERVIZI**

Aggiornamento: gennaio 2023

### **Premessa**

Il Centro Socio Educativo (C.S.E.) “Peter Pan” rientra nell’area dei servizi diurni della cooperativa Il Fiore, accanto all’area dei servizi residenziali, al servizio di progettazione biografica e agli interventi educativi territoriali. Il C.S.E. è rivolto a persone con disabilità e/o con aspetti critici nel proprio percorso biografico che minano la qualità e la possibilità delle interazioni a disposizione; persegue all’interno della comunità obiettivi di consulenza ai nuclei familiari, sostegno alla domiciliarità, promozione delle interazioni, sviluppo di competenze e di autonomie personali e sociali. Il Centro è prova tangibile dello storico impegno della cooperativa nel rispondere ai bisogni delle persone con disabilità e delle famiglie del territorio.

Il presente documento è stato elaborato per essere uno strumento di facile consultazione per i diversi ruoli (es. utenti, famiglie, volontari, pubblica amministrazione) che sono interessati a conoscere caratteristiche ed occasioni che il C.S.E. genera nella comunità. Ha l’obiettivo di fornire le informazioni previste dalla normativa nazionale e regionale sull’erogazione di servizi per persone con disabilità, nonché di esplicitare la mission della cooperativa Il Fiore e le peculiarità di questo servizio specifico. Il documento della Carta dei servizi C.S.E. è disponibile presso la struttura richiedendolo alla Responsabile e sul sito della cooperativa ([coopilfiore.it](http://coopilfiore.it)).

### **Le esigenze a cui risponde il C.S.E.**

Le esigenze della persona con disabilità e del nucleo familiare vengono rilevate nei primi colloqui conoscitivi e in un periodo iniziale di prova all’interno del Centro; a tal fine vengono richieste anche osservazioni del servizio sociale di riferimento e dei precedenti servizi di cui la persona con disabilità ha usufruito. In generale poi, il C.S.E. lavora sulle esigenze che vengono rilevate dai nuclei familiari, che sono definite dai Piani di Zona degli Ambiti territoriali della provincia di Bergamo

oppure condivise con altri servizi e snodi (nonchè con i cittadini stessi) e su tutte quelle esigenze che si è in grado di costruire in anticipazione osservando quello che nella comunità - e nel sistema dei servizi in particolare - si genera.

Le macro esigenze a cui il servizio risponde, oltre a quelle specifiche della singola situazione, possono essere:

➤ per la persona con disabilità

- avere a disposizione sempre più occasioni - spazi, servizi, ecc. - esterne al contesto familiare, in qualità di cittadini, in cui interagire e sperimentarsi esercitando diversi ruoli;
- configurarsi come risorsa all'interno dei contesti, ricoprendo dei ruoli che consentono di offrire un contributo e assumere un ruolo attivo - in primis come cittadini risorsa della Comunità;
- acquisire abilità e competenze da esercitare sia nel contesto familiare che in occasioni di scambio e di collaborazioni con agenzie del territorio;
- sentirsi parte di gruppi / contesti che collaborano per raggiungere obiettivi condivisi;
- incrementare la propria autonomia.

➤ per il nucleo familiare e i caregiver

- avere un supporto nella progettazione del percorso biografico del familiare, come parte del nucleo familiare e come persona della Comunità (in una logica di risposta ai bisogni esistenti ma anche di "dopo di noi" in prospettiva futura);
- disporre di occasioni di confronto con altre famiglie che gestiscono percorsi simili al proprio;
- disporre di ruoli esperti di consulenza e supporto per sostenere il nucleo familiare ed essere accompagnati nell'esercizio del proprio ruolo (es. di genitore, fratello/sorella);
- avere elementi di conoscenza di quanto è disponibile sul territorio e nei servizi specifici;
- poter progettare soluzioni personalizzate che rispondano ad esigenze specifiche della famiglia / della persona con disabilità.

➤ per il territorio

- collaborare con gli snodi del territorio per condividere una lettura delle esigenze e costruire degli obiettivi di intervento, ricompattando le proposte esistenti, evitando la frammentazione e implementando le risorse laddove i bisogni risultano ancora non gestiti;
- avere a disposizione spazi dedicati e accreditati dal sistema dei Servizi che rispondono alle esigenze delle famiglie del territorio;
- partecipare alla gestione dei bisogni del territorio, contribuendo al mantenimento e allo sviluppo dei servizi.

Pertanto il C.S.E. promuove l'incremento e il mantenimento della Salute della Comunità, definendola come un processo a cui tutta la Comunità, tutti gli snodi che la costituiscono, partecipa. La metodologia che le figure professionali del C.S.E. utilizzano, consente di gestire le interazioni fra le persone e la realtà che nell'interazione si genera - su tutte, quella della

“disabilità”. In tal senso il servizio cerca costantemente di generare un impatto positivo sulla Salute della Comunità e promuovere coesione fra le risorse che operano e possono offrire un contributo in questo ambito.

### **Obiettivo del servizio**

#### **OBIETTIVO DELLA COOPERATIVA IL FIORE**

“promuovere la qualità della vita delle persone con disabilità: la possibilità per loro e le loro famiglie di avere a disposizione occasioni (risorse, spazi, servizi) come cittadini della Comunità”



#### **OBIETTIVO DEL C.S.E. PETER PAN**

“promuovere – attraverso interventi educativi rivolti a persone con disabilità – lo sviluppo di competenze di cittadinanza (trasversali ai contesti) che consentano una gestione efficace del proprio percorso biografico”

Il C.S.E. Peter Pan progetta ed eroga interventi educativi personalizzati rivolti a persone con disabilità<sup>1</sup> di età compresa fra i 18 e i 65 anni, che hanno una diagnosi e/o aspetti critici – rilevati dalla persona stessa, dai familiari e da altri enti/servizi - tali da definire obiettivi di intervento e miglioramento, in ottica di promozione della salute.

### **Strategie del Servizio**

#### **1. la progettazione: i laboratori e i P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato)**

La metodologia di progettazione applicata ai progetti individuali degli utenti del C.S.E. così come all'annualità delle attività proposte e ai singoli laboratori, è ciò che consente al Centro di essere risposta aggiornata e flessibile alle esigenze che si rilevano. La progettazione prende le mosse dalle esigenze che gli educatori professionali osservano rispetto ai singoli percorsi degli utenti, che condividono con le famiglie, e alle esigenze del gruppo in generale (sia che si rilevano sia che si possono anticipare in virtù delle condizioni). Da qui, si definiscono macro obiettivi a cui tutti i progetti educativi e i laboratori rispondono, quali:

- promozione di competenze della persona con disabilità affinché possa gestire in modo responsabile le interazioni che ha a disposizione e/o che può sviluppare;

<sup>1</sup> la normativa definisce il C.S.E. “un servizio diurno per disabili la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio-sanitario” ([www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it) -> strutture sociali).

- mantenimento di autonomie rispetto alla gestione di sé all'interno di diversi contesti;
- esercizio di un ruolo: la persona con disabilità è messa nelle condizioni di esercitare un ruolo che ha un preciso obiettivo (ad es. in un gruppo di lavoro, in un contesto sul territorio) ed è chiamata a gestire i processi in capo a questo ruolo (di lavoro, di collaborazione), a costruire proposte, ad interagire con altri ruoli;
- collocazione come risorsa: in virtù del ruolo che ricopre nella squadra o nel contesto la persona con disabilità non si configura come fruitore di un servizio / di un intervento educativo o persona a cui prestare assistenza, ma viene messa nella condizione di essere risorsa all'interno di una squadra quindi chiamata ad offrire il proprio contributo (per le competenze che possiede, ma anche che è aiutato ad implementare costantemente);
- promozione del lavoro di squadra, come strategia di ogni laboratorio o progetto del C.S.E. Il lavoro di squadra si caratterizza per la condivisione di un obiettivo comune e condiviso che guida l'agire di tutti i partecipanti; nella squadra ciascuno è chiamato a partecipare, ad avere un ruolo e a giocare la sua parte per il raggiungimento dell'obiettivo.

La definizione di obiettivi è ciò che consente all'equipe multidimensionale di costruire degli indicatori, cioè degli elementi di osservazione e/o misurazione che permettono di monitorare costantemente l'andamento del singolo (rispetto ai suoi obiettivi personalizzati) e del gruppo (rispetto agli obiettivi generali sopra descritti) e consentono la verifica dell'intervento a fine anno. L'equipe dispone quindi della possibilità di misurare e valutare l'efficacia dei singoli progetti educativi individualizzati e del C.S.E. come servizio in generale, definendo nuovi obiettivi e linee di sviluppo.

I **laboratori** del C.S.E. seguono una programmazione annuale che va da settembre a maggio, distinguendo poi una programmazione per i mesi estivi (giugno, luglio e agosto). Il rapporto educativo 1:5 consente di strutturare piccoli gruppi di lavoro negli spazi del Centro, calibrando la proposta di lavoro sulle competenze e sugli obiettivi dei partecipanti. I compagni di ciascun laboratorio si muovono secondo l'obiettivo specifico di quel Lab. e mettono in circolo quanto prodotto per renderlo disponibile agli altri compagni / agli altri Lab. (per es. nel lab. di informatica vengono costruiti prodotti per la segreteria, per il lab. di lettura del quotidiano oppure raccolte delle curiosità che diventano elemento di conversazione nel momento della pausa, che viene gestito da alcuni ragazzi) oppure per essere utilizzati nelle attività sul territorio (es. nel Lab. di informatica aprendo le conoscenze che mi servono in un inserimento occupazionale o preparo il materiale per una gita svolta da tutti). In tal modo si cerca di rendere utile ed esportabile ad altri contesti quello che viene svolto all'interno del Lab., affinché sia utilizzato nelle altre occasioni di lavoro e nei contesti esterni (es. nel Lab. "vita domestica" imparo a gestire gli spazi domestici per offrire un contributo nel nucleo familiare). I Lab. del C.S.E., gestiti da personale educativo - che può essere di volta in volta affiancato da esperti di settore (per es. psicomotricista, esperto in arti figurative o espressive, ecc.) - possono essere svolti all'interno degli spazi del Centro o sul territorio. L'intento della cooperativa non è infatti quello di riprodurre internamente occasioni che

il territorio può mettere già a disposizione, ma consentire ai propri utenti di parteciparvi come cittadini e (ancor di più) ai ruoli che frequentano quegli spazi di interagire e conoscere gli utenti del Centro. Per questo tutte le attività sportive, come la piscina, le bocce, la palestra, e ricreative come le gite sul territorio, la manutenzione di spazi pubblici, la partecipazione a feste o eventi, vengono svolte sul territorio e in collaborazione con Enti e snodi con cui la cooperativa collabora (per citarne alcuni stabili nella programmazione: CAI di Bergamo, Centro sportivo Stile Nuoto Quadri, gruppo di volontariato IPSeA).

I laboratori attualmente attivi presso il C.S.E. si dividono in 2 macro aree:

1. Laboratori che promuovono una gestione responsabile di sé e dell'assetto interattivo a cui si partecipa:

- Lab. informatica di base e avanzato
- Lab. uso responsabile dei social (whatsapp, Facebook)
- Lab. vita domestica
- Lab. di gestione responsabile del denaro
- Lab. di cucina e pasticceria
- Lab. di fattoria (coltivazione e cura degli animali)
- Lab. di inserimento in contesti del territorio (es. enti pubblici o privati - ad oggi attivi: ristorante, scuole dell'infanzia, biblioteca, vivaio, società sportiva, centro estetico);

2. Laboratori che promuovono una gestione efficace delle interazioni, con focus sulle competenze di comunicazione, espressione e rielaborazione nonché sullo sviluppo di autonomie motorie e manuali

- Lab. sportivi: piscina, attività motoria a corpo libero e in palestra, uscite con il gruppo CAI di Bergamo
- Lab. espressivo
- Lab. manuale
- Lab. cognitivo-sensoriale
- Lab. di musica

Per rendere maggiormente evidente quanto esposto finora, può essere utile descrivere una giornata tipo presso il C.S.E.

Gli utenti arrivano al Centro entro le ore 9.00 e per la prima mezz'ora si struttura un momento di accoglienza, realizzato in grande gruppo come momento di benvenuto e relazionale. Dalle 9.30 alle 11.45 si svolgono i Lab. della mattina (in struttura o all'esterno) in piccolo gruppo e con l'educatore referente di quel Lab.; a metà attività viene fatta una pausa per usufruire del bagno e bere. Alle 11.45 gli utenti si accingono alla sistemazione del materiale e alla preparazione per il pranzo. Il pranzo si svolge dalle 12.00 alle 13.00; c'è un gruppo incaricato per apparecchiare e distribuire il pranzo e uno incaricato per il riordino. Fra le 13.00 e le 14.00 c'è spazio prima per l'igiene personale (bagno, lavarsi i denti) poi per i giochi di squadra che vengono proposti da alcuni compagni al resto del gruppo oppure per un momento di relax (riposo, disegno, conversazione).

Dalle 14.00 alle 15.45 si svolgono i Lab. pomeridiani. Al termine ogni utente è accompagnato a prepararsi per l'uscita e poi dalla famiglia/servizio di trasporto o verso il domicilio/struttura in cui rientra.

>> Dal 2023 è possibile accedere ad un servizio di pre e post C.S.E. per rispondere ancora meglio alle esigenze delle famiglie: la mattina il Centro sarà aperto dalle ore 8.30 e il pomeriggio dalle 16.15 (orario massimo di rientro per i trasporti) fino alle 17.00. Il servizio di pre e post C.S.E. ha costo € 4,00 ad ogni utilizzo e va richiesto almeno 1 giorno prima; non è da intendersi come prolungamento continuativo dell'orario di frequenza del Centro salvo valutazioni sul caso specifico. I laboratori possono essere integrati (a discrezione delle famiglie) con attività proposte nel tempo libero - cioè non in orario di apertura del C.S.E. - che vengono gestite in collaborazione con gli altri servizi della cooperativa o con associazioni di volontariato e gruppi del territorio; agli utenti del C.S.E. vengono inoltre rese evidenti tutte le occasioni che la coop. nei suoi servizi costruisce (vacanze estive al mare e in montagna, laboratori temporanei).

I **progetti educativi individualizzati (PEI)**, elaborati dall'equipe di lavoro - educatore professionale, coordinatore, responsabile, psicologo - racchiudono il percorso educativo annuale della persona con disabilità all'interno del C.S.E.. Come descritto, si fondano sulla rilevazione delle esigenze della persona in un dato momento, da parte della famiglia e dei professionisti, e definiscono gli obiettivi di lavoro che vengono perseguiti all'interno delle differenti attività e occasioni a cui la persona partecipa. Nell'ottica di far convergere le risorse che gestiscono il percorso di una stessa persona verso obiettivi condivisi (seppur specifici), si promuove la collaborazione con professionisti e risorse esterne che svolgono prestazioni specialistiche e/o interagiscono con la persona in altri contesti. Il PEI è oggetto di monitoraggio semestrale e di verifica finale, al fine di valutare l'efficacia dell'intervento educativo costruito, nell'osservazione delle ricadute generate (indicatori di risultato), e viene aggiornato per l'annualità successiva definendo gli obiettivi da perseguire.

## **2. l'organizzazione delle risorse**

L'equipe del C.S.E. è composta da:

- Responsabile del servizio;
- Coordinatore con formazione specifica ed esperienza in servizi del terzo settore;
- Educatori professionali con titolo specifico e almeno 2 anni di esperienza all'interno di servizi del terzo settore.

L'equipe si incontra con cadenza quindicinale per condividere elementi di conoscenza sulle attività e aggiornamenti sul percorso degli utenti e costruire proposte di miglioramento e/o gestione degli aspetti critici. Gli educatori partecipano ad incontri di formazione e ad incontri di supervisione, volti a monitorare e ottimizzare la loro collocazione di ruolo e il lavoro in equipe e in autonomia.

Il C.S.E. intercetta anche risorse operative negli altri servizi della cooperativa, laddove l'utente sia inserito in più servizi (es. C.S.E. e C.S.S.) o per lo sviluppo di specifiche idee progettuali.

### **3. lavoro di squadra: con le famiglie e con il territorio**

Il lavoro di squadra come principio cardine del C.S.E. si rende visibile non solo nell'offerta educativa ma anche nelle interazioni che il CSE come servizio mantiene ed implementa all'interno del territorio. Interlocutore privilegiato sono le famiglie del territorio e nello specifico quelle che hanno nel proprio nucleo persone con disabilità e ancor più le famiglie dei nostri utenti. La famiglia costituisce il primo contatto che il servizio intercetta o ricerca, per la costruzione del progetto e per tutte le fasi successive. Alla famiglia viene chiesto di collaborare per tutti gli aspetti formali (come incontri di aggiornamento, firma del progetto educativo, partecipazione alle riunioni con Servizi Sociali e/o specialisti) e per le questioni organizzative, ma soprattutto si promuove che la famiglia sia partecipe allo sviluppo del percorso della persona e possa beneficiare e utilizzare l'intervento educativo: per vederne delle ricadute positive in ambito familiare, per allinearsi e quindi condividere degli obiettivi che persegue anche personalmente con il proprio familiare, per trovare un supporto nella gestione di momenti critici, per avere a disposizione maggiori occasioni di incontro e interazione sul territorio, con altre famiglie e con altri snodi.

Obiettivo del C.S.E. con gli snodi del territorio è quello di promuovere una gestione condivisa dei percorsi delle persone con disabilità, facendo in modo che i cittadini (anche nelle loro forme organizzate, quali associazioni o Enti) che partecipano ad occasioni del Centro o hanno modo di conoscerlo possano sviluppare delle competenze utili a gestire in modo più efficace il percorso della persona con disabilità all'interno della Comunità. Questo obiettivo è strettamente connesso all'obiettivo generale della cooperativa Il Fiore, di promuovere una "certa qualità della vita" per le persone con disabilità, che sia costruita e mantenuta da tutto il territorio che si interroga su come può contribuire al percorso dei propri cittadini e su come i cittadini possono contribuire alla crescita della Comunità (cittadini con disabilità compresi in qualità di risorse). Il lavoro di squadra col territorio si traduce nel costruire momenti aperti e visibili ai cittadini, nel favorire l'ingresso e la partecipazione dei cittadini alle attività del Centro e mantenere un dialogo aperto con interlocutori strategici (quali scuole, servizi, centri di aggregazione, associazioni, enti pubblici, chiese ed oratori, ecc.)

#### **Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione degli utenti**

- **modalità di presentazione della domanda ed accoglienza**

L'accesso dell'utente al servizio educativo CSE può avvenire tramite richiesta del servizio sociale, nel ruolo dell'assistente sociale di riferimento che valuta la richiesta esplicitata da una famiglia e la segnala al Responsabile del C.S.E. oppure tramite richiesta della famiglia, con coinvolgimento successivo dell'assistente sociale. La triade di lavoro che si costituisce per gestire l'esigenza che la famiglia porta è composta da famiglia, Responsabile e assistente sociale.

Preliminarmente all'ammissione l'equipe acquisisce le informazioni psicosociali della persona con disabilità (indicate nella domanda di ammissione) e traccia le linee generali dell'intervento da definire dopo il periodo di osservazione. Tale periodo, della durata di 2/3 settimane, viene concordato con la famiglia e l'assistente sociale all'interno dei laboratori del C.S.E.. Gli elementi rilevati, fonderanno la valutazione del servizio per l'inserimento del possibile utente e la successiva stesura del Progetto Educativo Individualizzato; saranno anche occasione per la famiglia di offrire un riscontro su elementi osservati e sul feedback ricevuto dal familiare.

- **presa in carico**

Individuato l'educatore di riferimento, viene costruita una proposta progettuale che esplicita obiettivi e strategie dell'intervento educativo. A questo punto la persona può avviare il suo percorso presso il C.S.E., disponendo di un progetto di durata annuale, che prevede momenti di monitoraggio con la famiglia e l'assistente sociale (il primo dopo circa 3 mesi dall'inserimento). Viene consegnata alla famiglia e all'assistente sociale una valutazione semestrale di monitoraggio del progetto - a giugno - e una verifica finale - a dicembre - che fonda la progettazione dell'anno successivo.

- **dimissioni**

La **dimissione** avviene nel momento in cui l'equipe evidenzia che il progetto dell'utente è stato completato e/o la sua permanenza nel Centro non risulta più essere idonea. La Responsabile del Centro convoca la stessa commissione che ha valutato l'inserimento e, considerati tutti gli elementi, quest'ultima decreta la dimissione dell'utente. Successivamente la Responsabile incontra la famiglia per dare una restituzione completa del percorso svolto, programmare l'uscita dell'utente e l'eventuale passaggio ad un'altra struttura. Se necessario mette a disposizione, anche del servizio sociale competente, eventuale documentazione scritta. Le dimissioni possono essere determinate anche da inadempienze nel pagamento della retta da parte della famiglia, quando superiore ai 3 mesi.

### **Requisiti di accreditamento organizzativi e strutturali**

Il C.S.E. è accreditato per l'azienda Valle Brembana, Ambito di Bergamo, Azienda Isola e Valle Imagna. Come descritto, prevede la costruzione di progetti educativi personalizzati per i propri utenti, che vengono aggiornati periodicamente e conservati nel fascicolo personale<sup>2</sup>, condiviso con la persona, il nucleo familiare e l'assistente sociale di riferimento. Gli interventi erogati sono di tipo educativo, all'interno degli spazi CSE e nell'uso di occasioni e spazi sul territorio; rispondono all'obiettivo generale del servizio.

Requisiti garantiti dal servizio sono:

- rapporto educativo 1:5 con personale educativo professionale;
- presenza di un coordinatore e di un Responsabile del servizio;

---

<sup>2</sup> come previsto dalla D.G.R. 16 febbraio 2005, n°20763



- funzionamento di 47 settimane annue, dal lunedì al venerdì (salvo festivi) per 7 ore continuative dalle 9.00 alle 16:00;
- capienza di 25 posti;
- assenza di barriere architettoniche per l'accesso e l'utilizzo degli spazi. La struttura è dotata di: accessi interni - con scale e ascensore - ed esterni, uscite di emergenza, ingresso, corridoio comune che connette tutti gli spazi, sala mensa con servizio catering per il pranzo e utilizzo per laboratorio di pasticceria, bagni attrezzati per gli utenti, bagno per il personale, ufficio personale, ampie aule per i laboratori.

### **L'ammontare della retta**

I costi degli interventi variano in base ai progetti che possono configurarsi in relazione all'intensità di frequenza, in due fasce A e B:

- Fascia A - Tempo pieno (5 giorni a settimana, dalle ore 9.00 alle ore 16.00)
- Fascia B - Tempo parziale (14 o 21 ore settimanali, definite in sede di costruzione del progetto);
- Fascia C – Tempo part time (offre la possibilità di frequenza del servizio dalle 9.00 alle 12.00 e/o dalle 14.00 alle 17.00);
- **La retta è applicata come da regolamento stipulato con l'organo del terzo settore di riferimento (es. nel caso dell'Azienda Speciale Valle Brembana) o su proposta presentata dalla cooperativa direttamente al Comune di residenza della persona con disabilità.**

L'Art. 10 del patto di accreditamento definisce che l'intera retta mensile è dovuta sia per le assenze temporanee nel corso del mese, sia per la completa assenza durante il mese stesso. Dal secondo mese di assenza prolungata per malattia certificata il pagamento della retta viene sospeso fino alla data effettiva di rientro. La conservazione del posto è garantita in caso di assenza motivata per malattia per un periodo non superiore ai 6 mesi. Eventuali orari integrativi verranno concordati in sede di definizione del progetto individualizzato. La partecipazione ad attività specialistiche più costose (rapporti educativi 1:1, laboratori specifici o attività sul territorio con costo di ingresso) determina un aumento dei costi che viene comunicato alla famiglia al momento della sottoscrizione del PEI o prima dell'avvio dell'attività stessa.

### **Azienda Valle Brembana - costi giornalieri anno 2023**

COSTO FULL TIME (> 21 ORE SETTIMANALI)	COSTO PART-TIME 21 ORE SETTIMANALI	COSTO PART-TIME 14 ORE SETTIMANALI
€ 55,00 = iva inclusa	€ 41,25 = iva inclusa	€ 35,75 = iva inclusa

### Costi proposti ai Comuni dalla coop. Il Fiore per l'anno 2023

COSTO INTERA GIORNATA 9:00 - 16:00	COSTO MEZZA GIORNATA 9:00 - 12:00 (PRANZO ESCLUSO)
€ 58,00 = iva inclusa	€ 30,00 = iva inclusa

\* sono previste modifiche agli orari di accesso e permanenza al Centro per rispondere alle esigenze della specifica famiglia, calcolandone i rispettivi costi.

#### SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA sono:

- il pasto di mezzogiorno<sup>3</sup>
- il trasporto con i mezzi della cooperativa o con associazioni di volontariato del territorio (es. Non solo Sogni, Ruota Amica)
- la presa in carico dell'ospite attraverso le procedure previste dal P.E.I
- le attività previste all'interno del P.E.I
- la stipula di un'assicurazione per le responsabilità civili a copertura degli eventuali danni, cagionati agli ospiti all'interno del servizio, a se' stessi, agli altri soggetti, agli operatori e a terzi.

#### SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA sono:

- l'ingresso a contesti esterni quali la palestra e la piscina;
- Il costo del pranzo, durante le uscite, è di **euro 8,00** per l'utente che **non è full time**;
- Il costo del pranzo in CSE è di Euro 7,00 per l'utente che **non è full time** ma che desidera usufruire del servizio mensa;
- il servizio di pre e post C.S.E. che ha costo € 4,00 / cadauno;
- eventuali soggiorni di vacanza.

### Strumenti di valutazione della soddisfazione degli utenti, delle famiglie e del personale

- Nel mese di maggio a fine programmazione gli utenti esprimono la loro soddisfazione sulle attività frequentate rispondendo, anche con il coadiuvo degli educatori, ad un questionario. L'equipe raccoglie le valutazioni degli utenti, le valuta e ne trae eventuali elementi per la programmazione dell'annualità successiva.

---

<sup>3</sup> la consumazione del pasto è svolta prevalentemente all'interno della sede del C.S.E. mediante l'utilizzo di un servizio di catering in convenzione; non si esclude la possibilità di utilizzare le strutture di ristorazione presenti sul territorio durante le uscite. Il pasto comprende un primo, un secondo e un contorno di verdura. E' possibile comunicare allergie o esigenze alimentari specifiche.

- Le famiglie vengono convocate tutte almeno due volte l'anno in corrispondenza del monitoraggio e della valutazione finale e stesura del nuovo progetto, per confrontarsi circa il percorso specifico e il funzionamento del Centro. Viene somministrato annualmente un questionario di valutazione del grado di soddisfazione. Ogni famiglia ha poi la possibilità di esprimere attraverso colloqui individuali con il Responsabile, le proprie valutazioni e soddisfazioni in qualsiasi momento.
- Gli educatori si confrontano sui livelli di soddisfazione annualmente, il Responsabile e il Coordinatore monitorano costantemente l'andamento del team degli educatori e gestiscono eventuali aspetti critici o proposte nelle riunioni di equipe o singolarmente.

### **Sede**

Il CSE "Peter Pan" è ubicato a Botta di Sedrina in Via Veneto, num.9.

### **Riferimenti**

Consonni Francesco, Presidente del CDA della Cooperativa Il Fiore - cell. 347 8333092

Consonni Chiara, Responsabile C.S.E. Peter Pan- cell. 347 2408354

disponibili online:

MODULO RECLAMI, SEGNALAZIONI E APPREZZAMENTI

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMIGLIE

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI

MAPPA STRADALE PER RAGGIUNGERE IL C.S.E. PETER PAN