



CARTA DEI SERVIZI CSE «TANGRAM»

CENTRO SOCIO EDUCATIVO



INDICE

Cliccando sui titoli dell'indice è possibile accedere direttamente alla sezione desiderata

1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI..... 1

- 1a. Cos'è la carta dei servizi.....
- 1b. La nostra mission.....
- 1c. I principi fondamentali della carta dei servizi.....

2. CHI SIAMO..... 3

- 2a. Partecipazioni, collaborazioni e presenza nel territorio.....
- 2b. Dove siamo.....
- 2c. Certificazione di qualità.....

3. CARTA D'IDENTITÀ' DEL SERVIZIO C.S.E. TANGRAM..... 6

- 3a. Descrizione proposta.....
- 3b. Ambiti d'intervento.....
- 3c. Destinatari.....
- 3d. Giornata Tipo.....
- 3e. Spazi e ambiente.....
- 3f. Costi.....

4. IL PROCESSO DI LAVORO..... 11

- 4.a Modalità di organizzazione: monitoraggio e verifica.....

5. PROGETTO QUALITÀ: IMPEGNI..... 12

- 5.a Gestione risorse Umane.....
- 5.b Modalità relativa al trattamento dati.....

6. GLI STANDARD DI QUALITÀ..... 13

- 6a. Strumenti per la valutazione della qualità percepita.....
- 6b. Standard di qualità relativi all'utente.....

7. INFORMAZIONE E TUTELA..... 15

- 7a. Diritto all'informazione.....
- 7b. La partecipazione: diritti e doveri degli utenti.....
- 7c. Gestione suggerimenti e reclami.....



I. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

IA. COS' E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta l'impegno scritto che la cooperativa prende con i propri utenti, ed è uno strumento di tutela per tutte le persone che usufruiscono dei servizi della cooperativa. La carta dei servizi è sempre consultabile presso la sede della Cooperativa Fili Intrecciati Fa.

IB. LA NOSTRA MISSION

Ogni persona ha diritto a realizzare il proprio progetto di vita.

La Cooperativa si propone di promuovere con ogni mezzo l'educazione globale sia dei minori a rischio che delle persone con disabilità; di prevenire il disadattamento e la devianza; di sensibilizzare persone e strutture ai bisogni psico-sociali dei minori privi di idonee cure familiari; di favorire le condizioni di inclusione di ogni personale al di là delle proprie fragilità. Si riaffermano, a fondamento delle proprie attività, la centralità della persona nel pieno rispetto delle diversità individuali, l'accoglienza, la famiglia, la tutela dei minori e delle loro famiglie.



10. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Con la presente Carta dei Servizi, Fili Intrecciati Fa intende:

- rendere espliciti i valori e i principi di riferimento della cooperativa ai quali si ispira il nostro agire;
- far conoscere i propri progetti e servizi alle persone che intendono avvalersene;
- informare sulle modalità di erogazione dei servizi;
- impegnarsi al conseguimento degli specifici obiettivi di qualità;
- adoperarsi affinché l'erogazione dei servizi sia improntata su criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza e riservatezza.



2. CHI SIAMO

La cooperativa Fili Intrecciati Fa è impegnata nel settore dei minori, della disabilità e del disagio attraverso la gestione dei servizi per la cura e l'accompagnamento dei minori e delle persone disabili, ponendo attenzione al percorso di vita delle stesse. L'intervento educativo proposto si basa sulla valorizzazione della relazione-incontro tra l'operatore e l'utenza, con le famiglie e la committenza pubblica e privata.

L'accoglienza e la disponibilità, la cura e l'ascolto, diventano per noi, strumenti di valorizzazione della persona nella sua complessità, affinché sia risorsa nella sua diversità.

Ponendo particolare attenzione alla progettualità, la cooperativa opera nei seguenti ambiti:

- Servizi di assistenza scolastica-handicap e disagio;
- S.F.A. servizi formativi all'autonomia;
- Servizio CSE;
- Progetto LIVE;
- Servizi domiciliari per minori e disabili;
- atelier per disabili;
- Servizi residenziali, semi residenziali
- Servizi di Asilo Nido;
- servizi per la prima infanzia;
- squadra di basket;

Ogni servizio è monitorato dal coordinatore che attraverso lo strumento dell'équipe, formata da educatori professionali, educatori in formazione, e assistenti educatori, monitora e orienta i servizi.

2A. PARTECIPAZIONI, COLLABORAZIONI E PRESENZA NEL TERRITORIO

La Cooperativa Fili Fa è associata ai seguenti organismi:

- Consorzio Fa
- Consorzio territoriale Cum Sortis
- Confcooperative – Federsolidarietà

La cooperativa nel corso degli anni ha fatto nascere rapporti di fiducia e collaborazione con diversi soggetti tra cui le amministrazioni comunali e associazioni.

Partecipa con propri rappresentanti al Piano di Zona del territorio di Treviglio e paesi limitrofi;



2B. DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI

La sede legale della cooperativa è a Brignano Gera d'Adda, via Spirano 34/36.

LA SEDE OPERATIVA DEL SERVIZIO È

Via San Michele 1, Pontirolo Nuovo

PRESSO LA SEDE LEGALE DI BRIGNANO

è attivo il servizio di segreteria delle 9.00-17.00 dal lunedì al venerdì

Tel. 0363 382353 Fax. 0363 381541 mail : info@filiintrecciatifa.it

www.consorziofa.it

Responsabile area Disabilità: Dr.ssa Cadeo Maria Giovanna

Coordinatore del Servizio C.S.E.: Dr.ssa Lucia Bonomi



3. CARTA D'IDENTITA' DEL SERVIZIO CSE

3A. DESCRIZIONE PROPOSTA

Il C.S.E. "TANGRAM" è un servizio semiresidenziale a regime diurno, con funzioni educative e sociali ed ha come finalità il benessere globale della persona disabile e il miglioramento della sua qualità di vita, attuando la procedura prevista dalla DGR 7/ 20763 del 16 febbraio 2005.

Le finalità del servizio mirano a:

- Fornire un valido sostegno alla famiglia, favorendo la permanenza del disabile all'interno della stessa;
- Favorire una crescita evolutiva nella progressiva e costante socializzazione con il duplice obiettivo di sviluppare le abilità residue e di mantenere i livelli acquisiti
- Sensibilizzare il territorio (scuole, associazioni, realtà pubbliche e private) sulla problematica dell'handicap e della disabilità, al fine di creare condizioni per una proficua integrazione delle persone disabili.



Gli obiettivi mirano al mantenimento e allo sviluppo delle abilità e capacità dei soggetti inseriti, nelle seguenti aree di intervento:

- Area delle autonomie;
- Area della socializzazione;
- Area del mantenimento del livello culturale;
- Area dell'Attività Occupazionale (AO);
- Area del benessere psicofisico;
- Area dell'affettività.

3B. AMBITI D'INTERVENTO

È organizzato come struttura diurna polivalente, ad esclusivo carattere sociale, in cui vengono organizzati differenti ambiti specifici per tipologia di intervento.

Gli interventi possono essere: formativi, socio educativi e/o socio animativi.

L'operatività dei moduli è finalizzata:

- allo sviluppo dell'autonomia personale globale,
- allo sviluppo della socializzazione e dell'inserimento sociale,
- al mantenimento del livello culturale e delle abilità acquisite,
- alla realizzazione di percorsi di crescita e maturazione per il "passaggio" dalla giovinezza/adolescenza all'adulthood.

3C. DESTINATARI

Il Centro Socio Educativo (C.S.E.) si rivolge a persone disabili adulte di età compresa tra i 18 e i 65 anni, con possibilità di inserimento per i minori qualora vengano soddisfatte le condizioni previste dalla vigente normativa. La disabilità presente è di tipo psico-fisica di media gravità.

3D. GIORNATA TIPO

Ore 9.00 *Accoglienza: momento destrutturato*

Ore 9.30 *Riunione di programmazione: presentazione delle attività di gruppo e dell'organizzazione della giornata*

Ore 10.00 *Svolgimento delle attività interne e/o esterne secondo quanto previsto dalla programmazione*

Ore 11.45 *Preparazione per il pasto: igiene personale e turni di preparazione della mensa*

Ore 12.00 *Pranzo in mensa interna: i pasti vengono forniti da una ditta esterna*

Ore 13.00 *Igiene personale post pranzo, attività domestica di riordino e pausa (lettura, musica...)*

Ore 14.00 *Svolgimento delle attività interne e/o esterne secondo quanto previsto dalla programmazione*

Ore 16.00 *Congedo*

3E. SPAZI E AMBIENTE

Il CSE «Tangram» è inserito all'interno del Condominio Solidale di Pontirolo Nuovo.

Il Servizio è costituito da una cucina con sala da pranzo, una stanza adibita a laboratorio per le attività, una stanza polifunzionale, 2 bagni, uno spogliatoio, un ripostiglio e un ufficio.

Il pensiero e l'organizzazione dello spazio deve essere parte integrante del progetto educativo e tenere in considerazione i bisogni degli utenti.

3F. COSTI

La retta è di 53€ + iva 5% al giorno (giornata intera) e di 37€ + iva 5% (mezza giornata); tale retta include i pasti, e il servizio trasporto presso le sedi deputate allo svolgimento delle attività programmate durante l'apertura del servizio



3G. MODALITÀ E TEMPI D'INSERIMENTO, E DIMISSIONE

La procedura di ammissione, presa in carico dal C.S.E. avviene secondo la seguente procedura:

- la richiesta di inserimento è formulata dagli uffici dei servizi sociali territoriali;
- viene realizzato un colloquio per una prima valutazione dell'adeguatezza del servizio socio educativo al bisogno della persona e definite le modalità di accoglienza e di inserimento.
- in base al regolamento comunale si richiede allo stesso l'impegno di spesa per l'assunzione dell'onere di retta per la sua parte e la quota parte alla famiglia
- viene definito un periodo di osservazione della persona da accogliere che, generalmente, ha la durata di 2 mesi. Questo periodo di valutazione permette all'utente di ambientarsi alla nuova situazione e consente all'equipe di valutare le risorse ed i limiti posseduti dal soggetto in modo da definire il piano educativo individualizzato (PEI), in cui vengono definiti le modalità di inserimento, l'orario di frequenza, gli obiettivi da raggiungere, le modalità ed i tempi nei quali raggiungere gli obiettivi prefissati. Il PEI viene presentato alla famiglia all'assistente sociale per la loro approvazione e condivisione.

Le eventuali richieste di dimissioni verranno valutate congiuntamente con i servizi invianti, con la famiglia/tutore, al fine di individuarne i motivi e per accompagnare l'utente verso un progetto individuale più adeguato. La richiesta deve pervenire in forma scritta al coordinatore del CSE in modo da poter far decadere ogni impegno tra le parti coinvolte. Qualora la situazione psicofisica dell'utente subisca cambiamenti significativi è facoltà del CSE valutare la possibilità di dimissioni individuando servizi e modalità che rispondano in maniera più adeguata alle necessità dell'utente e della sua famiglia.

4. IL PROCESSO DI LAVORO

4.A MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE: MONITORAGGIO E VERIFICA

Per meglio garantire l'efficacia dell'intervento educativo, la cooperativa identifica gli obiettivi, la metodologia e i tempi di realizzazione del progetto educativo. A tale lavoro viene preposto il lavoro dell'équipe formata dagli operatori e coordinatore del servizio supervisionati periodicamente da un pedagogo/psicologo. L'équipe ha il compito di definire il Progetto educativo individualizzato per ogni utente inserito nel progetto del CSE e stabilire i tempi e le modalità di esecuzione e verifica. Tale proposta progettuale viene condivisa, valutata e applicata in stretta collaborazione con i tecnici del servizio inviante, la famiglia e l'utente.



5. PROGETTO QUALITÀ: IMPEGNI

5.A GESTIONE RISORSE UMANE

Per tutto il personale dipendente la cooperativa applica il contratto Collettivo Nazionale delle Cooperative Sociali e tutte le sue periodiche revisioni.

Per quanto riguarda la cura delle risorse umane è garantita, da parte del Referente Risorse Umane e dal coordinatore del Servizio, la selezione l'accompagnamento e la valutazione periodica degli operatori.

Al fine di garantire un buon lavoro progettuale, ogni operatore ha a disposizione tre ore settimanale d'équipe con il proprio coordinatore e l'attivazione del supervisore per situazioni di particolare necessità. Inoltre sono garantiti percorsi formativi a tutti gli operatori in riferimento al servizio e al proprio ruolo.

5.B MODALITÀ RELATIVA AL TRATTAMENTO DATI.

Tutta la documentazione e le registrazioni relative all'erogazione del Servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate.

I dati personali e le informazioni riservate sono gestiti nel rispetto e nella tutela della privacy, secondo quanto previsto dal GDPR 679/16 così come integrato dal D.Lgs. 101/2018.

In qualità di Titolare del Trattamento per i servizi a titolarità della Cooperativa o, ove previsto, in qualità di Responsabile del Trattamento per quei servizi affidati in gestione alla Cooperativa da enti terzi, Fili FA ha provveduto ad effettuare un'analisi di impatto, ha predisposto un registro dei trattamenti, ha elaborato le necessarie linee guida, conserva un registro data breach e ha nominato Responsabili interni e addetti al trattamento dei dati.

Ad ogni utente dei nostri servizi viene consegnata l'informativa sul trattamento dei dati e vengono fatte firmare, ove necessario e nelle modalità stabilite dalla legge, i consensi e le liberatorie previste.

6. GLI STANDARD DI QUALITA'

6A. STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

La rilevazione della qualità del servizio percepita dal Cliente (e/o dai suoi familiari) è il questionario di soddisfazione, somministrato annualmente ai diretti interessati ed ai loro familiari. Anche agli Operatori del servizio viene somministrato un questionario di soddisfazione in modo da poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità anche dal punto di vista interno del servizio. Grazie a questo duplice percorso è possibile confrontare le percezioni del Cliente e quelle degli Operatori coinvolti nell'erogazione del servizio in modo da poter valutare le discrepanze, i tratti comuni e le specificità. Fili Intrecciati valuta i professionisti tramite strumenti di auto/etero valutazione ed annualmente elabora un piano formativo.



6B. STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALL'UTENTE

La Cooperativa prevede un sistema di monitoraggio costante degli interventi, al fine di una continua verifica del corretto svolgimento del servizio; in particolare gli standard di qualità dichiarati per i quali il Servizio si impegna al costante rispetto sono:



aspetto	standard	tolleranza
Formulazione progetto educativo	Dopo tre mesi (periodo di osservazione)	slittamento massimo di una settimana.
Realizzazione progetto educativo	90% delle attività previste (a livello mensile)	10% a causa di imprevisti
Tempo per adeguamento progetto a seguito verifiche	entro 15 giorni dall'effettuazione della verifica	slittamento massimo di una settimana
Condivisione del progetto individuale con la famiglia	Almeno una volta all' anno	Nessuna
Questionario annuale sulla soddisfazione della famiglia	Raccolta dati, discussione con la famiglia degli esiti.	Nessuna

7. INFORMAZIONE E TUTELA

7A. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Sono favoriti tutti i momenti informali di scambio e richiesta di informazioni, sia con il comune che con la famiglia, al fine di garantire trasparenza e trasmettere conoscenza e fiducia circa l'operato della Cooperativa in generale e di ogni operatore in particolare. Le famiglie e i referenti comunali sono convocate in assemblea una volta all'anno, con lo scopo di fornire un quadro generale delle attività e dell'organizzazione interna, lasciando spazio a domande di chiarimento e ad interventi. Il coordinatore e l'educatore di riferimento sono comunque sempre disponibili ad incontrare la famiglia su richiesta della stessa o qualora se ne ravvisi la necessità.

7B. LA PARTECIPAZIONE: DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti hanno diritto:

- alla libera scelta del servizio
- alla conoscenza del funzionamento del servizio
- alla conoscenza delle funzioni e ruoli degli operatori
- alla condivisione e contrattazione del progetto educativo, partecipando agli incontri di monitoraggio e verifica
- al diritto di continuità dell'intervento
- al diritto alla privacy.

I doveri fondamentali dell'utente:

- rispetto del personale operante in una dimensione costante di collaborazione.
- comunicare agli operatori eventuali cambi di orari o particolari condizioni che potrebbero inficiare il lavoro dell'operatore

7C. GESTIONE SUGGERIMENTI E RECLAMI

Qualsiasi suggerimento, anche verbale, viene discusso dagli operatori per valutare le possibili ricadute sul servizio; per inoltrare invece un reclamo è possibile utilizzare la modulistica (Allegato 1) appositamente predisposta ed allegata alla presente Carta dei Servizi, disponibile anche presso la sede della Cooperativa, da consegnare al coordinatore, il quale provvederà a dare risposta al reclamo, oltre che ad attivarsi per risolvere la situazione segnalata.



ALLEGATO 1

MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALEZIONE

ALLEGATO 1: MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALEZIONE

Alla cortese attenzione
del Coordinatore del Servizio _____
del Responsabile della Cooperativa _____

GENERALITÀ
Nome e Cognome _____

In qualità di _____
Operatore funzionale di riferimento, tutore legale, amministratore di sostegno, altro

GENERALITÀ DELL'UTENTE

Nome e Cognome _____

Oggetto della comunicazione

- ☐ SUGGERIMENTO
- ☐ SEGNALEZIONE
- ☐ RECLAMO
- ☐ ALTRO

Breve descrizione _____

In attesa di vostro riscontro porgo distinti saluti.

Data _____ Firma _____

Per l'INTELLIGIBILITÀ e la CHIAREZZA, si prega di scrivere in stampato maiuscolo, senza abbreviazioni, il contenuto della segnalazione del segnalante.

A cura del referente Qualità

La segnalazione origina una non conformità ☐ SI ☐ NO
in ☐ protocollo _____

Viene inviata una risposta al segnalante in data _____

Alla cortese attenzione del Responsabile della Cooperativa FA Intercolati FA:

Riferimento dell'ente richiedente (nome e ruolo) _____

Tel. _____ fax _____

ALLEGATO 2

SCHEDA SODDISFAZIONE FAMIGLIE

ALLEGATO 2: SCHEDA SODDISFAZIONE FAMIGLIE

Il Consorzio FA, nell'ambito della gestione del proprio Sistema Qualità, volendo monitorare costantemente il grado di soddisfazione dei propri diversi clienti per poter integrare le azioni per il miglioramento necessario, intende garantire sempre una maggior qualità nell'erogazione dei propri servizi. Le chiede di voler esprimere un suo giudizio sul servizio offerto.

Qualità della comunicazione con il Servizio	1	2	3	4	5
Competenza, capacità progettuale e gestionale nel dare risposte adeguate ai bisogni rilevati	1	2	3	4	5
Professionalità, attenzione e cura nella gestione dei progetti personali per i carichi utenti	1	2	3	4	5
Professionalità degli operatori	1	2	3	4	5
Chiarezza delle spiegazioni	1	2	3	4	5
Giudizio complessivo	1	2	3	4	5

Legenda: 1 Insufficiente 2 Scarso 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

Data _____ Firma _____

Tipologia del cliente _____

Operatore _____

ALLEGATO 3

MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALEZIONE



Documento M 4.2.3.3.37
Scheda soddisfazione utenti CSE
19-03-2019

SCHEDA SODDISFAZIONE UTENTI CSE

Vogliamo costruire insieme a te il tuo percorso di vita, il tuo progetto personale. Aiutaci a capire meglio come assistere e di più come possiamo migliorare.

	NO	ABBASTANZA	SÌ
1. L'INTERCARE TI AIUTA?			
2. TI PIACEREBBE LE ATTIVITÀ PROPOSTE?			
3. TI PIACE STARE AL CSE?			
4. TI TROVI BENE CON GLI EDUCATORI?			
5. TI TROVI BENE CON I COMPAGNI?			

Data _____ Firma _____

Tipologia del cliente _____

Operatore _____

PROGETTO COOPERAZIONE P.A. A FORMAZIONE DI LAVORO IN QUANTITÀ LA RESPONSABILITÀ È LA COOPERAZIONE ASSOCIATA A TRENTO

CONTATTI

CSE TANGRAM

Centro Socio Educativo

Via San Michele, 1

Pontirolo Nuovo (BG)

Tel. Ufficio 0363/382353

Fax 0363/381541

Mail: info@filiintrecciati.it

www.filiintrecciatifa.it

Responsabile area disabilità: Maria Cadeo

Coordinatore del servizio: Lucia Bonomi





Redatta a cura del Responsabile Area
Verificata e approvata dalla Direzione

ULTIMO AGGIORNAMENTO:
MARZO 2026