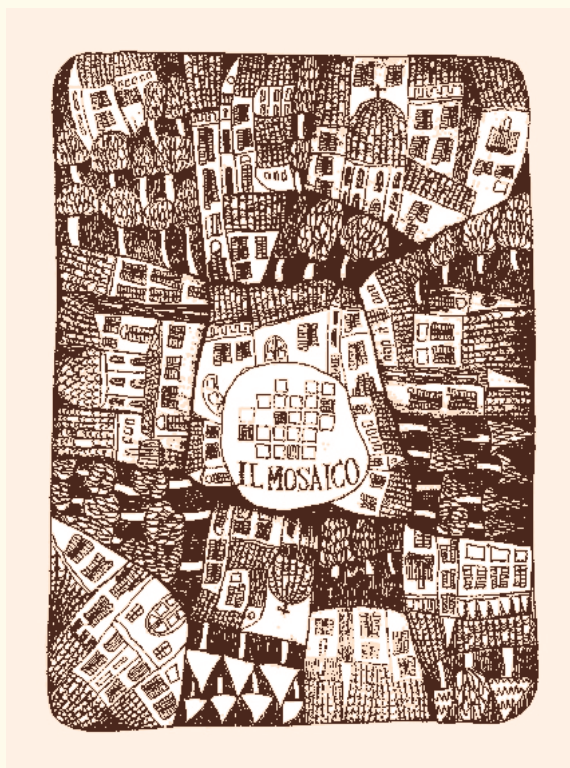


# PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA



## il MOSAICO

Società Cooperativa Sociale "Il Mosaico" - 22070 BULGAROGRASSO (Como)

# Società Cooperativa Sociale "IL MOSAICO"

## PRESENTAZIONE

La **Società Cooperativa Sociale Il MOSAICO** si esprime quale: *"Luogo di integrazione e riferimento tecnico specializzato ad alto livello di valori umani e professionali per la persona disabile; promotore di processi socio culturali per la comunità locale attraverso lo studio, la qualificazione e l'organizzazione di un ventaglio di servizi complementari, innovativi e soggettivi"*.

### Chi siamo

Il Mosaico è una cooperativa sociale di tipo A che si occupa di integrazione sociale, emancipazione e riabilitazione di persone svantaggiate, nonché di sostegno e supporto alle loro famiglie.

Nasce nel 1991 nel territorio dell'olgiatese, grazie all'impegno di un gruppo di educatori e volontari, con l'intento di occuparsi di politiche sociali attraverso la proposta alla comunità locale di servizi sociali, socio-educativi, assistenziali e di promozione del benessere comunitario.

Dalla sua costituzione ad oggi, la Cooperativa è riuscita a progettare e realizzare una vasta gamma di servizi e iniziative che, in coerenza con l'evoluzione del welfare locale, aspirano a soddisfare i bisogni presenti sul territorio.

Si caratterizza per quattro importanti valenze:

- la prima è quella di rispondere alla questione della persona disabile che ci interroga nel suo divenire adulto, in merito al diritto alla formazione per esprimere le proprie risorse e quindi alla risposta esistenziale che può trovare nell'attualità della società;
- la seconda è l'interesse per la qualificazione delle relazioni umane e la

continua ricerca di sistemi facilitanti la qualità professionale, in una visione di attenzione alla persona in quanto tale e all'accoglienza delle sue istanze;

- la terza è l'attenzione alla cultura ambientale e allo sviluppo sostenibile;
- la quarta è la scelta di perseguire l'autonomia gestionale e l'indipendenza economica, intesa come sistema produttivo che rinuncia a concorrere alle gare d'appalto come primaria attività, ma struttura servizi gestiti direttamente, propositivi in termini di innovazione, proponendoli in convenzione alle Istituzioni pubbliche e private.

I rapporti che la Cooperativa ha consolidato con le istituzioni pubbliche e private si sono sviluppati attraverso una lunga fase interlocutoria, promossa con impegno, per giungere all'attuale dialogo che appare costruttivo e funzionale. La Cooperativa si è resa nucleo di impianto di una rete che ha saputo definire ruoli e competenze tra i servizi sociali e comunali del territorio e i servizi sanitari locali, sia rispetto alla capacità di offerta dei servizi posti in essere, sia in merito alla partecipazione diretta a tavoli di pianificazione territoriale.

I portatori di interesse che compongono la Cooperativa partecipano direttamente

alla pianificazione territoriale per realizzare la valorizzazione dei servizi esistenti a favore del principio di sussidiarietà.

## Cosa facciamo

Il Mosaico offre un ventaglio di servizi specifici mirati all'emancipazione e all'integrazione della persona disabile, nel suo divenire adulta.

Lo studio, la progettazione e la gestione diretta di servizi complementari e innovativi sono le modalità attraverso cui intende dare risposte efficaci alle problematiche dei percorsi di vita dei soggetti diversamente abili.

Gli obiettivi fondamentali in cui declina la propria missione sono:

- accoglienza delle istanze e delle problematiche incontrate dalla persona disabile nel suo divenire adulta, offrendo orientamento nonché risposte adeguate e pertinenti;
- elaborazione di progetti e percorsi a sostegno dell'emancipazione e dell'integrazione della persona disabile e del suo nucleo familiare, attraverso sistemi, metodi ed azioni competenti;
- ricerca di livelli di conoscenza specifica attraverso percorsi formativi permanenti in grado di promuovere l'aggiornamento costante delle competenze, di sperimentare programmi innovativi e di strutturare in maniera qualificata progetti individuali appropriati;
- rappresentare un punto di riferimento costante e riconosciuto sia dall'organizzazione territoriale dei servizi che dal cittadino.

I servizi posti in essere esprimono qualità attraverso l'adozione di programmi formalizzati e oggetto di verifica periodica ritenuti professionalmente pertinenti.

## Come lavoriamo

I principi distintivi che caratterizzano "Il Mosaico" danno senso e significato alle azioni della Cooperativa che esprimono una cultura organizzativa intesa come:

- gestione democratica, partecipata e paritaria dell'agire quotidiano in un'ottica di integrazione tra realtà del privato sociale, dell'associazionismo e delle istituzioni del territorio comasco e non;
- libertà e responsabilità dei comportamenti, nella consapevolezza che la relatività delle scelte quotidiane non nega ma valorizza le diversità;
- qualità rivolta alle persone, alla gestione, all'efficacia degli interventi attraverso una professionalità crescente, nell'ottica del divenire e della ricerca di un'innovazione continua;
- appartenenza, per la valorizzazione delle risorse umane per dare significato alla relazione tra tutti gli attori, nel confronto costruttivo e nel rispetto di ruoli e competenze;
- trasparenza intesa come interpretazione reale della metafora "una casa di vetro" dove mettere in comune linee strategiche, operative, funzionali, gestionali e amministrative con trasparenza e chiarezza.

Il Mosaico, impresa sociale no-profit, lavora per la collettività e alla collettività deve render conto in spirito di autonomia, chiarezza e servizio.

Il perseguimento dei valori della Cooperativa e la loro applicazione concreta permette ai soci di essere rappresentativi, decisionali, partecipativi e consapevoli.

Ne deriva una gestione aperta al confronto capace di espandersi, finalizzata agli scopi societari, fiduciaria per la trasparenza economica e finanziaria, credibile

per la chiarezza di rapporto con il volontariato che rappresenta la preziosa risorsa motivazionale verso un risultato comune. I metodi attuati e condivisi per le registrazioni contabili e i sistemi di controllo predisposti, favoriscono l'immediato accesso alle rendicontazioni per l'informazione sull'andamento gestionale in itinere.

## **Visione**

La finalità generale si sintetizza nella progettazione, realizzazione e gestione di servizi rivolti alla persona disabile adulta.

La visione della Cooperativa vuole essere una chiara indicazione degli obiettivi desiderabili, quindi una risposta efficace alle problematiche che incontra nel proprio percorso di vita la persona disabile e il suo nucleo familiare.

---

## **Società Cooperativa Sociale "Il Mosaico"**

22070 BULGAROGRASSO (Como) - Tel. 031.890.752 - Fax 031.891.138

info@cooperativamosaico.it - **www.cooperativamosaico.it**

Codice Fiscale e Partita IVA 01960470134

---

# Comunità Alloggio - Comunità Socio Sanitaria CAH - CSS "La Corniola" - CAH - CSS "La Perla"

## PRESENTAZIONE

### Definizione e finalità del servizio

La Comunità è una struttura a carattere residenziale pensata per risolvere il problema abitativo della persona disabile che non è in grado di vivere da sola o non ha più una famiglia che possa assisterla. Si caratterizza come un'abitazione che mette a proprio agio ogni ospite, riservando a ciascuno spazi personali e comuni per la vita di relazione.

La Comunità vuole essere un luogo con un alto grado di familiarità e di scambio affettivo destinato a promuovere lo sviluppo dei processi cognitivi ed emotivi, sviluppando negli ospiti un senso di appartenenza che consenta di inserire le esperienze personali in un contesto di continuità relazionale. La scelta dell'ubicazione non è mai casuale e predilige zone centrali dei paesi che permettano di dare continuità al progetto d'integrazione sociale, inserendo la Comunità Alloggio come "casa tra le case".

Con deliberazione della Giunta Regionale le nostre comunità alloggio sono state accreditate quali Comunità Socio Sanitarie, quindi viene riconosciuta la possibilità di erogare prestazioni socio-sanitarie aggiuntive tramite voucher socio sanitario.

### Una giornata tipo in Comunità

Ore 7.00: sveglia, colazione, riordino della camera e preparazione per la giornata.

Dalle ore 9.00 alle ore 16.00, dal lunedì al venerdì: tutti gli ospiti della comunità frequentano i Servizi Diurni con i quali si programmano periodici monitoraggi del P.E.I.

Ore 16.00: rientro presso la CSS, preparazione e consumazione merenda. Successivamente si avviano le attività pomeridiane, dedicate alla cura del sé, dell'igiene e degli oggetti/guardaroba personale. Inoltre, a seconda del programma previsto le ore prima di cena vengono

occupate da diverse attività: spesa, attività ricreative, assemblea della casa, piccole passeggiate in paese per commissioni personali.

Ore 18.30: gli ospiti, a turno, sono invitati a collaborare nella preparazione della tavola e della cena.

Il dopo cena è dedicato al riordino delle stoviglie e la serata si conclude in salotto guardando la tv, giocando, telefonando alla famiglia o agli amici o facendo uscite ricreative (concerti, feste, passeggiate...).

Al sabato e alla domenica, oltre alle visite ai propri famigliari, si organizzano attività di tempo libero.

### Destinatari

La Comunità è al servizio di persone disabili adulte:

- affette da disabilità fisica, psichica e/o sensoriale con gradi diversi di autonomia e autosufficienza;
- che non necessitano di assistenza sanitaria (medica o terapeutica) di tipo continuativo;
- che non necessitano di un ambiente di vita ad alta protezione.

### Ammissioni e dimissioni

#### Criteri di Ammissione

- richiesta formale (del soggetto, della famiglia, dei servizi istituzionali);
- età minima 18 anni;
- disabilità psichica, fisica, psicofisica e sensoriale;
- valutazione preliminare positiva;
- condivisione del progetto e del programma d'intervento da parte della famiglia;

– condivisione e approvazione del programma d'intervento da parte del servizio sociale e attivazione delle procedure per il convenzionamento con l'Amministrazione Comunale di appartenenza.

### Procedura di Accesso al Servizio

- Visite guidate all'unità d'offerta: chi richiede l'ingresso può effettuare una o più visite preliminari concordate e curate dalla Segreteria Sociale e dal Responsabile del Servizio.
- Fase di avvio: presentazione del caso, valutazione preliminare del soggetto e definizione dell'idoneità all'inserimento nel servizio, a cura della Segreteria Sociale, del Responsabile del Servizio e della Psicologa.
- Inserimento preliminare (durata 3 mesi): inserimento preliminare finalizzato alla conoscenza del soggetto e alla valutazione delle sue attitudini per la stesura del progetto educativo individuale.

L'ammissione definitiva viene formalizzata quando l'équipe valutativa esprime parere positivo all'inserimento, predisponendo un Progetto Educativo Individualizzato, conferma la scelta dell'educatore di riferimento (tutor) e inserisce

il soggetto nel servizio diurno pertinente.

### Criteri di Dimissione

Le dimissioni vengono predisposte con relazione scritta e raccolta documentazione socio-sanitaria, con tempistiche concordate fra le parti qualora:

- vi sia recesso volontario da parte dell'utente;
- si ravvedano condizioni di aggravamento patologico compromettenti l'applicazione del programma;
- la vita comunitaria non risponda più a esigenze e bisogni precedentemente espressi;
- si provveda all'inserimento in altra struttura;
- giunga a termine il contratto stipulato e non sia concordato il rinnovo.

### Lista d'attesa

Nel caso i posti fossero completamente occupati, le richieste di inserimento sono inserite nella lista d'attesa conservata presso gli uffici della Sede legale. La stessa usa come criterio sia la data di ricezione che le caratteristiche (del gruppo e del soggetto) presenti al momento dell'inserimento.

## PROGRAMMA DI FUNZIONAMENTO

Il programma di conduzione della Comunità si caratterizza come programma di residenzialità che pone particolare attenzione ai bisogni individuali di ogni ospite creando le condizioni favorevoli per vivere in un ambiente sereno, confortevole e, nel contempo, ricco di stimoli per un'effettiva crescita personale.

Per ogni ospite vengono predisposti progetti individualizzati tenendo in considerazione:

- le condizioni psico-fisiche della persona;
- i bisogni in rapporto all'età e al tipo di deficit;
- il livello di autonomia e di autosufficienza;
- il grado di intensità assistenziale.

**La capacità ricettiva offerta varia dai 6 ai 9 posti letto.**

Il servizio, in base alla disponibilità di posti,

può offrire accoglienza a Progetti di Sollievo o di Pronto Intervento, volti ad accogliere soggetti disabili per un tempo determinato o con progetti di semi-residenzialità.

**L'attività della Comunità è garantita durante le 24 ore giornaliere tutta la settimana e per l'intero corso dell'anno.**

Al fine di garantire la massima efficienza e funzionalità della struttura, è stato applicato alla Comunità un sistema tecnico-gestionale che risponde sia a bisogni di organizzazione della struttura stessa, che a quelli più pratici che si incontrano ogni giorno nella conduzione di una casa.

La programmazione degli interventi a favore del singolo ospite si avvale dello strumento "Progetto Educativo Individualizzato" (P.E.I.). Il principio a cui s'ispira il P.E.I. è di tipo ope-

rativo-funzionale: individuazione degli obiettivi da perseguire e definizione degli interventi specifici da attuare per sviluppare le abilità deficitarie del soggetto.

Ogni P.E.I. prevede una serie di attività articolate anche all'interno dei laboratori dei Servizi in diurnato (Centro Socio Educativo/Corsi e Percorsi).

Semestralmente il progetto viene sottoposto a verifica con possibile modifica o aggiornamento qualora gli obiettivi o le modalità di realizzazione non siano efficaci o si prevedano ulteriori tappe di sviluppo per il soggetto.

## Documentazione Socio-sanitaria

L'unità di offerta si avvale del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS), quale insieme unitario della documentazione socio-sanitaria relativa ad ogni Ospite.

Il FASAS evidenzia il progetto di presa in carico dell'utente, gli interventi pianificati e attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente.

Modalità di accesso al FASAS, i tempi e la predisposizione del rilascio vengono concordati fra le parti con richiesta e successivo accordo scritto.

## Obiettivi del servizio

Obiettivi indirizzati agli utenti

- Creare un ambiente di vita comunitario accogliente e piacevole, affettivamente rassicurante;
- realizzare programmi individuali per favorire lo sviluppo massimo dei livelli di autonomia individuali e di relazione di gruppo;
- erogare tutte le prestazioni necessarie al soddisfacimento dei bisogni primari, coinvolgendo nella gestione della quotidianità gli ospiti;
- offrire stimoli affettivi e relazionali utili a mantenere equilibrati e armonici rapporti attraverso l'accettazione profonda dell'altro;
- promuovere la partecipazione ad attività di relazione, di tempo libero e di socializzazione nell'ambito delle opportunità e risorse

organizzate nel territorio;

- creare una nuova rete di sostegno della persona oltre al nucleo familiare di origine.

## Risorse umane messe a disposizione dal servizio

La Cooperativa garantisce la presenza, nel proprio organico, delle figure professionali (munite di cartellino di riconoscimento) indispensabili a fornire un servizio qualitativamente adeguato.

### Responsabile di Comunità

Il Responsabile tutela il funzionamento delle comunità attuando una gestione partecipata. Le funzioni minime attribuite al responsabile sono:

- garantire il buon funzionamento della comunità per quanto riguarda sia la vita comunitaria che la gestione organizzativa e strutturale;
- promuovere la centralità dell'ospite nella programmazione;
- individuare le problematiche emergenti introducendo ipotesi risolutive e linee guida per gli interventi;
- coordinare il personale impegnato favorendo la collaborazione fra le diverse professionalità che a vario titolo interagiscono con gli ospiti;
- monitorare e garantire le verifiche periodiche dei piani educativi e l'aggiornamento delle cartelle personali;
- validare protocolli, procedure e linee guida all'interno della struttura e verificarne la corretta applicazione;
- curare i rapporti con l'ATS di riferimento;
- vigilare sugli aspetti igienico-sanitari.

### Psicologo

Lo Psicologo è a disposizione a sostegno dei percorsi individuali e di lavoro socio-educativo. Le sue funzioni specifiche sono:

- Incontro con gli ospiti della comunità e sostegno alle famiglie, in colloqui calendarizzati.



- Si interfaccia con il Responsabile della Comunità per la gestione della casistica complessa e con i riferimenti clinici che hanno la presa in carico dell'ospite.
- Segue, in coordinamento con la Direzione, la Segreteria Sociale e il Responsabile del Servizio, il processo di inserimento e/o di dimissione degli utenti.
- Apre, su richiesta del Responsabile, percorsi di sostegno in situazioni di criticità.
- Partecipa all'equipe, approfondendo determinate tematiche di interesse comune al gruppo di lavoro.

### **Educatori/O.S.S./A.S.A.**

All'interno della Comunità il personale addetto a tempo pieno o parziale:

- copre e assicura la turnazione prevista sulle 24 ore;
- si fa garante dell'integrità della persona e, al tempo stesso, promotori di un'azione educativa che ne tuteli l'intimità e la aiuti a raggiungere il più alto grado di qualità di vita;
- è chiamato ad essere facilitatore della relazione, impiegando le proprie competenze comunicative, per permettere alle persone in Comunità di instaurare rapporti significativi;
- coordina e sovrintende alla raccolta dei dati necessari alla stesura, agli aggiornamenti e alla verifica del P.E.I. e P.A.I.

### **Figure professionali integrative**

Rispetto agli aspetti sanitari, la Comunità utilizza per tutte le esigenze dei propri ospiti le strutture presenti sul territorio e si avvale dell'assistenza del medico di base del paese e si ricorre ad una figura infermieristica che ha il compito di predisporre settimanalmente, all'interno dei blisters individuali, la posologia delle terapie di ogni singolo utente. È inoltre disponibile per medicazioni, iniezioni e/o tutto ciò che concerne l'applicazione di interventi sanitari di base.

### **Procedura di selezione del personale**

La Direzione della Cooperativa al momento della ricerca di personale, attinge alla propria

“Banca Dati” (in cui vengono raccolti tutti i Curriculum Vitae ricevuti) e nel caso non si presenti un profilo rispondente alle esigenze specifiche, si procede alla pubblicazione su quotidiani o portali di riferimento con la specifica ricerca.

Una volta individuati i profili che maggiormente rispondono alle esigenze, avviene la convocazione a colloquio. Si procede con un secondo colloquio con i candidati ritenuti più idonei e con la condivisione con i Responsabili di Servizio, per arrivare alla conclusione del processo di selezione. In base all'incarico da assegnare e rispetto all'ambito di inserimento, si richiedono competenze specifiche.

Ruolo, competenze professionali e attitudini sono oggetto di conoscenza del candidato che risponderà in termini di: possesso di titolo di studio specifico, motivazione all'incarico, caratteristiche personali, conoscenza fluida e corretta, scritta e parlata, della lingua italiana. Nel primo mese di operatività del nuovo dipendente selezionato è previsto l'affiancamento in turno da parte di personale già operativo nella struttura.

### **Personale ausiliario**

Le mansioni di pulizia della casa e di riordino dei corredi degli ospiti sono delegate, all'interno di orari diurni, a personale ausiliario di supporto agli educatori.

### **Volontari, Giovani in Servizio Civile, Tirocinanti**

I volontari, iscritti all'Organizzazione di Volontariato VOL.A.MOS. (Volontari Amici del Mosaico) collaborano con il personale e interagiscono con gli ospiti senza assumere mansioni educative. L'organizzazione del servizio è predisposta all'accoglienza di volontari anche durante gli orari di servizio.

I giovani del Servizio Civile hanno funzione di supporto al personale in organico.

Come previsto dalle normative, i giovani che prestano servizio presso la cooperativa frequentano il corso di formazione appositamente predisposto dall'Ente Responsabile dell'assegnazione.

Periodicamente si accolgono, inoltre, tirocinanti inviati da scuole di formazione e Università,



oppure inseriti per il tramite di dispositivi occupazionali regionali e/o nazionali. Queste figure svolgono la loro esperienza di tirocinio affiancando gli educatori nei diversi laboratori e in accordo con lo stile e i programmi dell'organizzazione.

## Politica di gestione delle risorse umane ed economiche

Lo standard quantitativo e qualitativo del personale addetto viene assegnato nel rispetto della normativa in termini di:

- Garanzia degli standard di minutaggio di servizio
- Rapporto di presenza garantito continuativamente su base annuale
- Profili professionali quali Educatore, Operatore Socio Sanitari, Ausiliario Socio Assistenziali, Psicologo

La Cooperativa attesta annualmente, tramite i preposti organi di controllo, la propria affidabilità economica e finanziaria, facendo riferimento agli obblighi gestionali, finanziari, contabili, di controllo e assolve al debito informativo regionale, il tutto previsto dalla specifiche normative.

## Modello gestionale

Per disciplinare la gestione dei rapporti del Servizio con i familiari e i riferimenti istituzionali degli Ospiti formalmente inseriti, la Cooperativa si avvale dei seguenti strumenti allegati alla Carta dei Servizi.

- Convenzione con il Comune di Residenza.
- Contratto d'ingresso con la Famiglia.
- Regolamento di ospitalità.
- Liberatoria per accertamenti sanitari e visite specialistiche.
- Liberatoria per uscite socio-educative in ambito urbano ed extraurbano, esperienze di svago.
- Scheda Reclamo.
- Informativa circa il trattamento dei dati personali e sensibili ai sensi del D.Lgs 196/2003.

- Consenso informato auto-somministrazione terapie.
- Scheda di registro intolleranze soggetti sensibili.
- Questionari per rilevazione grado di soddisfazione.
- Rette applicate

La retta per il servizio è determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ed è consultabile nello specifico allegato aggiornato.

Essa comprende:

- prestazioni socio-assistenziali-educative
- prestazioni di tipo alberghiero;
- servizio di ristorazione (colazione, pranzo, merenda e cena);
- servizio di lavanderia/stireria per il corredo letto e gli indumenti personali;
- assistenza durante le vacanze organizzate

Non comprende le spese per l'acquisto di beni e servizi di uso personale (capi di abbigliamento, parrucchiere, estetista, spese per tempo libero, ecc.).

La retta è legata al mantenimento del posto, pertanto non danno luogo alla sua sospensione le assenze dell'utente dovute a:

- rientro in famiglia durante la fine settimana, nelle festività o per periodi di vacanza;
- ricoveri ospedalieri.

## DOCUMENTO ORGANIZZATIVO

A completamento della Carta dei Servizi, la Cooperativa si avvale di un documento organizzativo all'interno del quale vengono approfondite le procedure e i protocolli delle unità d'offerta, la politica, gli obiettivi e le attività della Cooperativa.

## Formazione

Viene adottato un piano annuale della formazione e aggiornamento del personale, che assicura la copertura del fabbisogno formativo di tutto il personale addetto.

La formazione è uno strumento che consente di accrescere la qualità degli interventi che propone il Servizio. Inoltre, favorisce la crescita di competenze e restituisce livelli di soddisfazione, necessari all'incremento della motivazione professionale degli operatori.

La formazione interna è a carattere permanente, i percorsi formativi mirati ad uno specifico approfondimento, su tematiche condivisibili e ritenute utili in quel determinato momento. Le figure dei formatori sono scelte tra consulenti esterni e figure specializzate interne.

## Rapporti con il nucleo familiare

L'ambiente affettivo che caratterizza la Comunità non vuole essere sostitutivo del legame con il nucleo di origine di ogni ospite. La Comunità è perciò sempre attiva nel dare continuità ed importanza alle relazioni umane che il soggetto ha con la propria famiglia.

## Strumenti operativi

### Assemblea della casa

Si caratterizza come momento significativo di crescita personale e di gruppo attraverso un confronto attivo e partecipato all'organizzazione delle attività della vita quotidiana della Comunità e dei momenti ricreativi. È un luogo in cui è possibile per gli ospiti "sperimentare" il confronto con gli altri e dove gli ospiti vengono stimolati a chiarire i propri bisogni e a superare il senso di dipendenza dal gruppo degli operatori, esprimendo liberamente cri-

tiche ed opinioni funzionali ad una migliore gestione della casa.

### Equipe educativa

L'équipe educativa è strumento operativo indispensabile per la progettazione pedagogica e la predisposizione/applicazione del programma.

Le funzioni minime attribuite all'équipe educativa sono:

- valutare le richieste di inserimento al servizio e scegliere il Tutor per ogni soggetto;
- collaborare alla stesura dei P.E.I. e promuovere ai processi di verifica relativi all'andamento delle attività;
- ricercare metodologie e tecniche d'intervento rispetto a comportamenti problematici, imprevisti e/o d'emergenza;
- collaborare alla risoluzione di difficoltà conseguenti a disfunzioni di tipo tecnico, organizzativo e strutturale.

### Progetto educativo individualizzato

Il PEI si connota come strumento funzionale al valore della soggettività, alla conduzione delle azioni educative, alla registrazione dei dati osservativi.

### Rilevazione grado di soddisfazione

Viene annualmente somministrato un questionario relativo al grado di soddisfazione degli utenti, delle loro famiglie e dei lavoratori.



## **C.A.H. - C.S.S. "LA CORNIOLA"**

*Capacità ricettiva: 9 posti letto - Via C. Battisti, 15/F - Bulgarograsso (CO)*

*Raggiungibile anche con ASF Autolinee Como e Provincia*

Tel. 031.890.752 - Fax 031.891.138 - info@cooperativamosaico.it - www.cooperativamosaico.it

## **C.A.H. - C.S.S. "LA PERLA"**

*Capacità ricettiva: 6 posti letto - Via Scalabrini, 14 - Fino Mornasco (CO)*

*Raggiungibile con ASF Autolinee Como e Provincia e Ferrovie Trenord*

Tel. 031.920.354 - Fax 031.891.138 - perla@cooperativamosaico.it

**Comunità Accreditate Regione Lombardia - Delibera n. 7/19874/16.12.2004**

## **Società Cooperativa Sociale "Il Mosaico"**

22070 BULGAROGRASSO (Como) - Tel. 031.890.752 - Fax 031.891.138

info@cooperativamosaico.it - **www.cooperativamosaico.it**

# Centro Socio Educativo CSE "Lo Smeraldo"

## PRESENTAZIONE

### Definizione e finalità del servizio

Il Centro Socio Educativo è un servizio, a carattere non residenziale, rivolto a persone disabili che necessitano di un accompagnamento nel processo di sviluppo e potenziamento di abilità che si collocano all'interno della sfera dell'autonomia personale.

L'oggetto di lavoro è la progettazione e la conduzione di un percorso socio-assistenziale-educativo personalizzato.

Imprescindibile punto di partenza è che ogni utente viene considerato una persona con delle risorse di cui prendere coscienza ed esprimere per poter realizzare il proprio stato di benessere personale.

Il servizio, attraverso i suoi interventi, offre alla persona disabile la possibilità di attivare risorse per raggiungere il più alto livello possibile d'integrazione. Autonomia intesa, quindi, come capacità di esprimere al meglio il proprio esistere.

### Destinatari

Il Servizio è rivolto a persone disabili adulte:

- la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio-sanitario;
- che possiedano sufficienti capacità relazionali, di adattamento e di comunicazione;
- con pre-requisiti che permettano di acquisire e consolidare, attraverso progetti formativi specifici, le abilità proprie in generale;

### Ammissioni e dimissioni

#### Criteria e Condizioni per Ammissione

- Richiesta formale (del soggetto, della famiglia, dei servizi istituzionali);
- disabilità psichica, fisica e/o psicofisica;
- profilo d'ingresso - valutazione funzionale: previsione di sviluppo del potenziale residuo del soggetto che sia sufficiente ad im-

stare un progetto individuale per realizzare un percorso formativo e di ricerca di condizioni esistenziali di ben-essere;

- condivisione del progetto e del programma d'intervento da parte della famiglia;
- condivisione e approvazione del programma d'intervento da parte del servizio sociale e attivazione delle procedure per il convenzionamento con l'Amministrazione Comunale di appartenenza.

#### Procedura di accesso al Servizio

- Visite guidate all'unità d'offerta: chi richiede l'ingresso può effettuare una o più visite preliminari concordate e curate dalla Segreteria Sociale e dal Responsabile del Servizio.
- Fase di avvio: presentazione del caso, valutazione preliminare del soggetto e definizione dell'idoneità all'inserimento nel servizio, a cura della Segreteria Sociale, del Responsabile del Servizio e della Psicologa.

*Periodo di conoscenza* - Un mese circa.

Inserimento graduale per valutare il grado di adattabilità all'ambiente e al gruppo. In casi specifici è possibile la presenza di un accompagnatore.

La risposta positiva del soggetto determina l'avvio della seconda fase.

*Periodo di prova e osservazione* - Due mesi circa

Raccolta di dati osservativi necessari per l'elaborazione della verifica e la conseguente definizione delle linee progettuali da attuare nel rispetto delle caratteristiche del soggetto.

L'ammissione viene formalizzata in accordo con le Istituzioni competenti, quando l'équipe dà valutazione positiva all'inserimento.

L'équipe predispone un Progetto Educativo Individualizzato e conferma la scelta dell'educatore di riferimento (tutor).

#### Modalità di frequenza

Nell'individualità progettuale si definisce la frequenza a: tempo pieno / tempo dilatato / tempo parziale

## **Criteri di dimissione**

Le dimissioni vengono predisposte con relazione scritta e raccolta documentazione socio-sanitaria qualora:

- la persona, protagonista del progetto, realizza appieno gli obiettivi oggetto dell'intervento e si disponga il passaggio ad un servizio più avanzato;
- si ravvedano condizioni di aggravamento patologico compromettenti l'applicazione del programma;
- i Servizi Sociali ritengano inadeguato il risultato dell'intervento.
- giunga al termine il contratto stipulato e non sia previsto il rinnovo

## **Lista d'attesa**

Nel caso i posti fossero completamente occupati, le richieste di inserimento sono inserite nella lista d'attesa conservata presso gli uffici della Sede legale. La stessa usa come criterio sia la data di ricezione che le caratteristiche (del gruppo e del soggetto) presenti al momento dell'inserimento.

## **Giorni e orari d'apertura:**

Il Centro Socio Educativo, organizzato come struttura diurna polivalente ad esclusivo carattere sociale, offre differenti moduli specifici per tipologia d'intervento socio-educativo e/o socio-animativo.

Si garantisce ai fruitori un funzionamento annuale di almeno 47 settimane, dal lunedì al venerdì fatti salvi i giorni festivi dalle ore 8.30/9.00 alle ore 16.00/16.30.

Viene, inoltre, garantita la disponibilità a svolgere il servizio con flessibilità d'orario in rapporto alle necessità emergenti e valutate quale opportunità aggiuntiva al PEI.

## **Altri servizi accessori**

**Mensa** - Il servizio offre la mensa con cucina interna con l'impiego di personale qualificato e osserva menù mensile, con formulario HAC-CP, che segue la stagionalità e utilizza prodotti genuini.

**Pulizia** - Per l'assolvenza di tutte le funzioni di pulizia e igienico-sanitarie della struttura, ci si avvale di una figura preposta due volte al giorno per la quotidianità, due volte l'anno sono previste attività di igienizzazione approfondite.

**Trasporto** - Il trasporto, dall'abitazione dell'utente al CSE e viceversa, non è un compito del Servizio e resta a carico della famiglia della persona disabile.

## **Tempi e modalità di coinvolgimento delle Famiglie**

Il Servizio riconosce nella famiglia uno principale portatori di interesse a cui la qualità del servizio deve rispondere.

Al contempo la famiglia è considerata risorsa e parte attiva nel processo di erogazione qualitativa del servizio.

La famiglia viene pertanto coinvolta:

**Nella fase di valutazione della richiesta e definizione del progetto di inserimento**

La famiglia partecipa alla fase di rilevazione delle informazioni e viene resa partecipe della definizione del progetto di inserimento.

**Durante il percorso di inserimento**

La famiglia viene informata dal Tutor di riferimento sull'andamento della fase di inserimento.

**Nel corso del periodo di frequenza del figlio/a al CSE**

Alla fine di settembre viene presentata alle famiglie la programmazione annuale delle attività del CSE.

Sono previsti nel corso dell'anno formativo incontri con il/la Tutor di riferimento del proprio figlio/a.

La Tutor tiene informata la famiglia circa l'andamento della partecipazione di loro figlio/a alle attività del CSE.

Le famiglie possono usufruire, su richiesta specifica, del servizio psicologico interno.

**Proposte di informazione e di formazione**

Il settore formazione organizza:

- Incontri informativi su questioni di attualità che riguardano la disabilità;
- corsi di formazione su tematiche che riguardano la dimensione esistenziale delle famiglie con figli disabili

## **La valutazione del servizio**

**Strumenti di rilevazione della soddisfazione degli utenti e delle famiglie**

Agli utenti e alle famiglie viene somministrato annualmente un questionario, sotto forma



di intervista sondaggio, volto a rilevare il loro grado di soddisfazione rispetto al servizio erogato.

### **Strumenti di rilevazione della soddisfazione degli operatori**

La rilevazione del clima lavorativo e organizzativo interno ai gruppi, ha come obiettivo quello di valorizzare al meglio le risorse uma-

ne, agire piani di miglioramento e incrementare la qualità del servizio reso all'utenza.

L'analisi e la valutazione congiunta dei risultati della rilevazione della soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie oltre a quella della soddisfazione degli operatori, consente di individuare le aree di miglioramento e le rispettive priorità di intervento.

## **PROGRAMMA DI FUNZIONAMENTO**

### **Obiettivi del servizio**

#### **Obiettivi indirizzati agli utenti**

- Consentire a persone disabili l'opportunità di integrarsi socialmente attraverso la frequenza di un servizio in grado di avviare programmi specifici per una condizione di vita dignitosa e serena;
- accompagnare la persona disabile nella scoperta e nella definizione della propria identità aiutandola a riconoscere consapevolmente il senso del proprio agire e rafforzandone l'autostima;
- supervisionare e supportare la persona disabile nella lettura e nell'acquisizione di consapevolezza dei cambiamenti che stanno avvenendo attraverso un proprio processo formativo;
- sensibilizzare la persona disabile a pensarsi proiettata in un futuro del quale è protagonista affiancandola nell'esprimere al meglio il proprio 'ruolo' ed accettando uno stile di vita confacente al proprio potenziale;
- consentire a persone disabili l'opportunità di integrarsi socialmente attraverso la frequenza di programmi adeguati e la promozione di opportunità socializzanti e interagenti, anche in ambiti esterni alla cooperativa;
- insegnare, laddove sia possibile, abilità nuove e tecniche di apprendimento in ambiti diversi che consentano loro il massimo sviluppo delle potenzialità, al fine di ottenere una concreta relazione interpersonale con la comunità sociale;
- introdurre ulteriori interessi di tipo culturale e sportivo, affinché il soggetto riesca ad organizzare, anche in autonomia, l'investimento di quanto appreso.

#### **Obiettivi indirizzati alla famiglia dell'Utente**

- Indirizzare alla famiglia della persona disabile attenzioni e proposte operative specifiche in quanto "famiglia speciale", con speciali bisogni;
- accompagnare la famiglia in un percorso di accettazione della disabilità tutelando il benessere dei diversi componenti;
- riconoscere il ruolo della famiglia come centrale nella storia del figlio disabile e co-partecipe nella realizzazione del suo progetto di vita;
- essere per la famiglia supporto e presenza equilibrata, lasciandole spazio per esprimere: fatica, dolore, contraddizioni, ma anche potenzialità, creatività, energie positive;
- favorire la formazione e lo sviluppo della famiglia, mediante un lavoro specializzato di accompagnamento per la rimozione degli ostacoli che si presentano nelle diverse fasi della vita familiare.

#### **Obiettivi indirizzati al Territorio**

- Sensibilizzare il contesto territoriale alle problematiche della persona disabile;
- attivare servizi informativi che sappiano promulgare sinergicamente l'attività del C.S.E. e delle famiglie dei disabili con gli altri servizi pubblici e privati già esistenti sul territorio, in un'ottica di sviluppo di comunità;
- promuovere esperienze di volontariato che favoriscano la scoperta di valori alternativi per l'area giovanile che, all'interno del Centro Socio Educativo, trova una motivazione aggregante e un ambiente positivo e vivace.

## Funzionamento

Il programma di funzionamento trova attuazione attraverso la progettazione e l'articolazione di proposte di attività di laboratorio organizzate in "campi", quale espressione degli elementi che contribuiscono alla formazione globale del soggetto, consentendo l'attuazione di progetti individuali di tipo socio-educativo:

- **campo delle Autonomie:** per acquisire abilità e strumenti finalizzati al raggiungimento del massimo livello individuale di autonomia, autogestione e indipendenza;
- **campo della Socialità:** per potenziare le capacità di instaurare e mantenere relazioni significative, in funzione della gestione del rapporto con l'altro, con comportamenti socialmente adeguati;
- **campo Culturale:** per fornire strumenti e conoscenze adeguati al mantenimento e allo sviluppo del soggetto nella realtà sociale;
- **campo Ludico-Espressivo:** per favorire, attraverso la gratificazione e il piacere personale, l'espressività e la creatività necessarie a realizzare condizioni generali di benessere;
- **campo Ergoterapeutico:** per acquisire un concetto di attività rispondente all'età adulta e quindi di partecipazione a sequenze semplici di produttività finalizzate al miglioramento delle abilità pratiche nell'ambito del saper fare e alla gratificazione conseguente alla cooperazione di gruppo.

Il Centro Socio Educativo accoglie gli utenti su progetti educativi individuali.

Gli utenti hanno la possibilità di svolgere le attività proposte organizzati in gruppo, sottogruppo o singolarmente, per favorire il raggiungimento degli obiettivi individuali.

## Moduli previsti

Per ogni persona iscritta al servizio viene predisposto un Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.) che fonda il proprio valore nella variegata promozione di esperienze e attività finalizzate all'acquisizione e sviluppo di abilità trasversali in diverse aree:

- area emotivo/affettiva/relazionale;
- area espressiva;
- area psicomotoria;
- area cognitiva;
- area di autonomia personale e sociale.

Il P.E.I. viene predisposto da una figura educativa che svolge la funzione di Tutor per ciascun iscritto al Servizio.

Nel progetto educativo individualizzato, attraverso azioni di osservazione, conoscenza e rilevazione del profilo funzionale, vengono individuati gli aspetti deficitari o di risorsa del soggetto e vengono definiti gli obiettivi da perseguire in un arco temporale pluriennale.

Il programma viene differenziato e adattato alle caratteristiche e al potenziale di ogni singolo utente, rispettando le reali condizioni di deficit e mirando all'ottenimento del più alto livello possibile di autonomia.

Gli obiettivi iscritti in ciascun P.E.I. vengono perseguiti attraverso la partecipazione alle attività.

## Attività

Le attività proposte riguardano:

Laboratorio Culturale  
Biblioteca - Cineforum

Laboratorio Culturale Introspettivo  
Affettività/relazioni

Laboratorio di Informatica

Laboratorio del Verde e Ortoflorovivaistica

Laboratorio Creatività e Scenografia

Laboratorio Artigianale Carta

Laboratorio di Improvvisazione Musicale

Laboratorio di Coro e Orchestra e/o Ascolto

Musicoterapia - Arteterapia

Danzaterapia

Drammaterapia

Laboratorio di Falegneria

Laboratorio Ergoterapico

Laboratorio di Vita Adulta

Laboratorio di Igiene e Cura

Laboratorio di Acquaticità

Riabilitazione Equestre

Laboratorio di Cucina

Laboratorio di Stanza Bianca: Snoezelen

Attività Motorie

## Equipe educativa

L'équipe educativa è lo strumento operativo indispensabile per la progettazione pedagogica e la predisposizione/applicazione del programma nonché per il monitoraggio dell'andamento dei PEI.

Le funzioni minime attribuite all'équipe educativa sono:

- valutare le richieste di inserimento al servizio.  
Scegliere il Tutor per ogni soggetto.
- collaborare alla stesura dei Progetti Educativi Individuali e monitorare gli stessi all'interno di una programmazione collettiva.
- promuovere e collaborare ai processi di verifica relativi all'andamento delle attività e dei Progetti Individuali.
- ricercare metodologie e tecniche d'intervento rispetto a comportamenti problematici, imprevisti e/o d'emergenza.
- collaborare alla risoluzione di difficoltà conseguenti a disfunzioni di tipo tecnico, organizzativo e strutturale.

## Linee guida degli interventi

Il Centro Socio Educativo garantisce agli utenti interventi idonei alla loro crescita e alla loro formazione secondo contenuti e modalità qui indicati:

- programmazione individualizzata nella quale siano chiari obiettivi specifici, modalità e ambiti di concreta applicazione;
- partecipazione della persona disabile alla definizione delle linee essenziali del progetto, acquisendo consapevolezza degli obiettivi contenuti nello stesso;
- condivisione del progetto educativo con la famiglia del disabile, o qualora esso risieda in comunità alloggio o casa famiglia con gli operatori del servizio, al fine di creare una partecipazione diretta e attiva indirizzata all'acquisizione d'indipendenza e autonomia all'interno dell'ambiente domestico;
- accompagnamento nella naturale ricerca del proprio benessere, della soddisfazione personale e di una buona qualità della vita;

- garanzia di un apprendimento diversificato attraverso la proposta di una varia e ampia gamma di attività nonché di molteplici situazioni reali e sperimentali;
- concreta applicazione sul territorio degli interventi proposti in stretto e costante rapporto con la comunità sociale vissuta come parte attiva del progetto educativo;
- presenza attiva all'interno di un sistema di rete e di sinergia con i servizi formativo-assistenziali presenti sul territorio.

## Risorse messe a disposizione del servizio

Il Centro Socio Educativo garantisce la presenza nel proprio organico delle figure professionali indispensabili a fornire un servizio qualitativamente adeguato.

### Coordinatore Responsabile del Servizio

Il Coordinatore Responsabile tutela il funzionamento del servizio attuando una gestione partecipata e coerente con la mission della Cooperativa. Le funzioni attribuite al responsabile sono:

- garantire il buon funzionamento del servizio e dell'équipe per quanto riguarda sia la conduzione del programma educativo che la gestione organizzativa e strutturale;
- promuovere la centralità del fruitore del servizio quale protagonista del proprio progetto;
- individuare le problematiche emergenti introducendo ipotesi risolutive e linee guida per gli interventi;
- coordinare il personale impegnato favorendo la collaborazione fra le diverse professionalità che a vario titolo interagiscono con gli ospiti del servizio;
- monitorare e garantire le verifiche periodiche dei piani educativi e l'aggiornamento delle cartelle personali.
- validare protocolli, procedure e linee guida all'interno della struttura e verificarne la corretta applicazione;
- curare i rapporti con l'ATS di riferimento;
- vigilare sugli aspetti igienico-sanitari.

## Educatori

Gli Educatori operano per il conseguimento delle finalità generali e per il perseguimento degli obiettivi individuati e condivisi in équipe. Le funzioni attribuite agli educatori sono:

- partecipare all'équipe per la definizione e l'elaborazione dei Progetti Educativi Individuali, dei progetti per attività e della programmazione annuale;
- attuare i progetti e i programmi approvati dall'équipe seguendo le linee guida e assumendo il ruolo di Tutor per i soggetti designati;
- essere garante della piena attuazione, del monitoraggio e della verifica del Progetto Educativo favorendo il collegamento tra i referenti dei vari servizi e attività in cui l'utente è inserito;
- promuovere la compartecipazione dei familiari al progetto educativo del soggetto;
- collaborare con le Istituzioni di riferimento e con gli altri attori che a diverso titolo interagiscono con il soggetto in carico, instaurando proficue relazioni in una prospettiva di "rete".

## Psicologa

La figura della Psicologa svolge la funzione di riferimento per il disabile, la famiglia e gli educatori all'interno di un processo di analisi, presa in carico ed accompagnamento relativamente ad un Progetto di qualità della vita, in cui tali partner siano risorse attive e partecipative di uno sviluppo evolutivo. Le funzioni minime attribuite a tale figura sono:

- sostegno psicologico volto a: consolidare/migliorare le condizioni esistenziali della persona disabile e del suo nucleo di appartenenza in funzione di una migliore qualità della vita, attivare risposte educative pertinenti ai bisogni evolutivi della persona disabile e dei suoi familiari;
- consulenza volta allo screening di abilitazione e riabilitazione psicologica: stesura della Diagnosi Funzionale e del Profilo Dinamico Funzionale; definizione e stesura di un programma di riabilitazione del comportamento psico-sociale; rieducazione funzionale di specifici processi cognitivi-emotivi-relazionali;

- formazione psico-pedagogica dell'educazione e dell'orientamento: formazione a gruppi di famiglie ed educatori;
- supervisione clinica in Equipe Educativa.

## Figure professionali integrative

Per le attività in cui è necessaria una specifica preparazione professionale ci si avvale della collaborazione di diversi specialisti:

- Ippoterapista;
- Musicoterapista;
- Istruttore di specialità sportive;
- Maestra d'arte;
- Arte Terapista;
- Dramma Terapista;
- Danzaterapeuta.

Oltre a partecipare alla programmazione generale, intervengono periodicamente alle riunioni di équipe per la verifica delle proprie attività, per le valutazioni del processo d'intervento e l'introduzione di ulteriori tappe migliorative.

## Personale Ausiliario

Ulteriori figure, che non svolgono direttamente funzioni specifiche di progettazione educativa, collaborano quotidianamente col personale educativo alla realizzazione di un ambiente adeguato allo svolgimento del servizio. Si occupano di peculiari mansioni quali, ad esempio, il servizio mensa e le pulizie.

## Procedura di selezione del personale

La Direzione della Cooperativa al momento della ricerca di personale, attinge alla propria "Banca Dati" (in cui vengono raccolti tutti i Curriculum Vitae ricevuti) e nel caso non si presenti un profilo rispondente alle esigenze specifiche, si procede alla pubblicazione su quotidiani o portali di riferimento con la specifica ricerca.

Una volta individuati i profili che maggiormente rispondono alle esigenze, avviene la convocazione a colloquio. Si procede con un secondo colloquio con i candidati ritenuti più idonei e con la condivisione con i Responsabili di Servizio, per arrivare alla conclusione del processo di selezione. In base all'incarico da assegnare e rispetto all'ambito di inserimento, si richiedono competenze specifiche.

Ruolo, competenze professionali e attitudini sono oggetto di conoscenza del candidato che risponderà in termini di: possesso di titolo di studio specifico, motivazione all'incarico, caratteristiche personali, conoscenza fluida e corretta, scritta e parlata, della lingua italiana. Nel primo mese di operatività del nuovo dipendente selezionato è previsto l'affiancamento in turno da parte di personale già operativo nella struttura.

## **Volontari**

### **Giovani in Servizio Civile - Tirocinanti**

I volontari collaborano con il personale e interagiscono con gli ospiti senza assumere mansioni educative. L'organizzazione del servizio è predisposta all'accoglienza di volontari anche durante gli orari di servizio. I giovani del Servizio Civile hanno funzione di supporto al personale in organico.

Come previsto dalle normative, i giovani che prestano servizio presso la cooperativa frequentano il corso di formazione appositamente predisposto dall'Ente Responsabile dell'assegnazione.

Il Centro Socio Educativo accoglie annualmente tirocinanti inviati da scuole di formazione e Università. Queste figure svolgono la loro esperienza di tirocinio affiancando gli educatori nei diversi laboratori secondo quanto previsto dal loro percorso formativo e in accordo con lo stile e i programmi dell'organizzazione nella sua complessità.

## **Formazione**

Viene adottato un piano annuale della formazione e aggiornamento del personale, che assicura la copertura del fabbisogno formativo di tutto il personale addetto.

La formazione è uno strumento che consente di accrescere la qualità degli interventi che propone il Servizio. Inoltre, favorisce la crescita di competenze e restituisce livelli di soddisfazione, necessari all'incremento della motivazione professionale degli operatori. La formazione interna è a carattere permanente, i percorsi formativi mirati ad uno specifico approfondimento, su tematiche condivisibili e ritenute utili in quel determinato momento.

Le figure dei formatori sono scelte tra consulenti esterni e figure specializzate interne.

## **Modello gestionale**

Per disciplinare la gestione dei rapporti del Servizio con i familiari e i riferimenti istituzionali degli Ospiti formalmente inseriti, la Cooperativa si avvale dei seguenti strumenti, allegati alla presente Carta dei Servizi:

- Convenzione con il Comune di Residenza o Contratto con la Famiglia
- Liberatoria per accertamenti sanitari e visite specialistiche
- Liberatoria per uscite socio-educative in ambito urbano ed extraurbano- esperienze di svago
- Scheda Reclamo
- Informativa circa il trattamento dei dati personali e sensibili ai sensi del D.Lgs 196/2003
- Consenso informato auto-somministrazione terapie
- Scheda di registro intolleranze soggetti sensibili
- Questionari per rilevanza grado di soddisfazione
- Rette applicate

## **DOCUMENTO ORGANIZZATIVO**

A completamento della Carta dei Servizi, la Cooperativa si avvale di un documento organizzativo all'interno del quale vengono approfondite le procedure e i protocolli delle unità d'offerta, la politica, gli obiettivi e le attività della Cooperativa.

## **Servizi in rete con il Centro Socio Educativo**

### **Segreteria Sociale**

Coordina la rete relazionale e organizzativa inerente la funzione sociale interna ed esterna all'organizzazione. Ne cura gli aspetti relativi all'immagine, alla connessione delle risorse

dei diversi servizi posti in essere con metodo e prassi strutturale.

### **Servizio Vacanze e Tempo Libero**

Il servizio offre alla persona disabile la possibilità di scegliere tra un ventaglio di offerte la meta per le vacanze estive e di viverle con il supporto organizzativo della Cooperativa e dei suoi operatori.

L'obiettivo specifico di tale servizio consiste nella promozione di momenti socializzanti ed interagenti di svago e divertimento anche durante l'anno in ambiti esterni al Centro e presenti sul territorio.

### **Società Cooperativa Sociale Oasi Mosaico 2000 onlus**

La Società Cooperativa "Oasi Mosaico 2000", cooperativa di tipo B, nasce con la finalità di inserire nel mondo del lavoro soggetti svantaggiati con particolare attenzione alla persona disabile. Tra le sue attività, accomunate dall'indirizzo ecologico - ambientale - naturalistico, la Cooperativa sviluppa un modello di produzione agricola e di trasformazione agroalimentare.

In collaborazione con questa Cooperativa il Centro Socio Educativo sviluppa e attiva laboratori specifici nel settore del verde ed ergoterapici.

---

## **Centro Socio Educativo "Lo Smeraldo"**

**Via C. Battisti, 15 - BULGAROGRASSO (CO)**

*Raggiungibile anche con ASF Autolinee Como e Provincia*

Tel. 031.890.752 - Fax 031.891.138 - [info@cooperativamosaico.it](mailto:info@cooperativamosaico.it) - [www.cooperativamosaico.it](http://www.cooperativamosaico.it)

---

## **Società Cooperativa Sociale "Il Mosaico"**

22070 BULGAROGRASSO (Como) - Tel. 031.890.752 - Fax 031.891.138

[info@cooperativamosaico.it](mailto:info@cooperativamosaico.it) - [www.cooperativamosaico.it](http://www.cooperativamosaico.it)

---



# Servizio Corsi & Percorsi “Il Corallo”

## PRESENTAZIONE

### Definizione e finalità del servizio

Il Servizio di Attività Diurne integrate con Centro Occupazionale e Corsi&Percorsi “Il Corallo”, proposto in maniera sperimentale, è caratterizzato dall’offerta di percorsi socio educativi e socio formativi individualizzati finalizzati alla promozione dell’inclusione sociale della persona disabile in grado di potenziare e/o sviluppare le sue autonomie personali.

In questa nuova forma di servizio in cui si offrono attività diurne integrate si uniscono varie esperienze (sportive, culturali, ricreative, socializzanti, occupazionali) che le persone, senza un programma mirato e guidato, non sarebbero in grado di realizzare e frequentare. Il programma è rispondente ad una presa in carico globale e si utilizza per attuare un Progetto Educativo Individualizzato, coordinato dalla figura Tutor in condivisione con il soggetto, la famiglia e i servizi sociali istituzionali. La differenza importante rispetto ad altri “servizi contenitore ad orario preconfigurato” è la flessibilità dei “corsi e percorsi a moduli”, sia per il monte ore di partecipazione, che per il numero di frequenze.

L’idea di integrare dei moduli di intrattenimento formativo e ricreativo con l’esperienza occupazionale, permette alla persona disabile, a secondo della sua storia, di ottenere risposte plurime alle attese di vita sociale.

Ogni persona annualmente condividerà un programma proprio, costruendo in condivisione con il proprio tutor educativo lo stato di avanzamento del progetto verso una dimensione adeguata al proprio sé e al potenziale di risorse a disposizione per una prospettiva di vita soddisfacente per la propria storia.

### Destinatari

Il Servizio è rivolto a persone disabili che, per le loro caratteristiche, non necessitano di Ser-

vizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a sviluppare maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, in ambito familiare, sociale ed eventualmente professionale. Il Servizio pone una particolare organizzazione a favore di soggetti giovani per i quali è possibile prevedere un percorso di emancipazione e di cambiamento. Lo stesso Servizio si apre, comunque, anche a favore di quei soggetti che, pur non prevedendo né a breve, né a lungo termine, una possibilità di inserimento lavorativo, allo stesso tempo hanno caratteristiche di autonomia tali da non comportare l’iscrizione a Servizi ad alta intensità educativa, come ad esempio il Centro Socio Educativo.

### Ambiente e struttura

Il Servizio vede come Sede operativa quella sita in Via Battisti, 15 nel Comune di Bulgarograsso (CO), dove avvengono alcune attività laboratoriali. Fondamentale è la programmazione che avviene con attività “nel territorio” al fine di favorire lo sviluppo di competenze e relazioni sociali e socializzanti.

### Ammissioni e dimissioni

#### Criteri e Condizioni per Ammissione

- Richiesta formale (del soggetto, della famiglia, dei servizi istituzionali);
- disabilità psichica, fisica e/o psicofisica;
- profilo d’ingresso - valutazione funzionale: previsione di sviluppo del potenziale residuo del soggetto che sia sufficiente ad impostare un progetto individuale per realizzare un percorso formativo e di ricerca di condizioni esistenziali di ben-essere;
- condivisione del progetto e del programma d’intervento da parte della famiglia;
- condivisione e approvazione del program-

ma d'intervento da parte del servizio sociale e attivazione delle procedure per il convenzionamento con l'Amministrazione Comunale di appartenenza.

### **Procedura di accesso al Servizio**

- Visite guidate all'unità d'offerta: chi richiede l'ingresso può effettuare una o più visite preliminari concordate e curate dalla Segreteria Sociale e dal Responsabile del Servizio.
- Fase di avvio: presentazione del caso, valutazione preliminare del soggetto e definizione dell'idoneità all'inserimento nel servizio, a cura della Segreteria Sociale, del Responsabile del Servizio e della Psicologa.

*Periodo di conoscenza:* un mese circa.

Inserimento graduale per valutare il grado di adattabilità all'ambiente e al gruppo. In casi specifici è possibile la presenza di un accompagnatore.

La risposta positiva del soggetto determina l'avvio della seconda fase.

*Periodo di prova e osservazione:* 2 mesi circa

Raccolta di dati osservativi necessari per l'elaborazione della verifica e la conseguente definizione delle linee progettuali da attuare nel rispetto delle caratteristiche del soggetto.

L'ammissione viene formalizzata in accordo con le Istituzioni competenti, quando l'équipe dà valutazione positiva all'inserimento.

L'équipe predispone un Progetto Educativo Individualizzato e conferma la scelta dell'educatore di riferimento (tutor).

### **Modalità di frequenza**

Nell'individualità progettuale si definisce la frequenza a: tempo pieno / tempo dilatato / tempo parziale

### **Criteri di dimissione**

Le dimissioni vengono predisposte con relazione scritta qualora:

- la persona, protagonista del progetto, realizza appieno gli obiettivi oggetto dell'intervento e si disponga il passaggio ad un servizio più avanzato;
- si ravvedano condizioni di aggravamento patologico compromettenti l'applicazione del programma;

– i Servizi Sociali ritengono inadeguato il risultato dell'intervento.

### **Giorni e orari d'apertura**

Il Servizio Corsi e Percorsi "Il Corallo", organizzato come struttura diurna polivalente ad esclusivo carattere sociale, offre differenti moduli specifici per tipologia d'intervento socio-educativo e/o socio-animativo.

Si garantisce ai fruitori un funzionamento annuale di almeno 47 settimane, dal lunedì al venerdì fatti salvi i giorni festivi dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

## **Tempi e modalità di coinvolgimento delle Famiglie**

Il Servizio riconosce nella famiglia uno dei principali portatori di interesse a cui la qualità del servizio deve rispondere. Al contempo la famiglia è considerata risorsa e parte attiva nel processo di erogazione qualitativa del servizio.

La famiglia viene pertanto coinvolta nella fase di valutazione, definizione, monitoraggio e verifica del progetto di inserimento.

Sono previsti, nel corso dell'anno formativo, incontri con il/la Tutor di riferimento dell'Utente. Oltre a questi incontri, il/la Tutor di riferimento tiene informata la famiglia circa l'andamento della partecipazione dell'Utente alle attività e potranno essere realizzati degli incontri a secondo delle necessità.

Il settore formazione organizza a favore delle famiglie incontri informativi su questioni di attualità che riguardano la disabilità e corsi di formazione su tematiche che riguardano la dimensione esistenziale delle famiglie con figli disabili.

Il modello organizzativo che si applica per realizzare la programmazione è un modello flessibile e dinamico che viene aggiornato ogni qualvolta si evidenzino necessità e bisogni emersi dal fruitore del servizio, grazie ad una struttura organizzativa che sa valutare le risorse a disposizione, l'andamento del ritmo degli interventi e sa integrare l'aspetto creativo con il piano operativo.

La struttura organizzativa attribuisce all'équipe, coordinata dal Responsabile del Servizio, il ruolo di presiedere e coordinare l'azione delle diverse figure professionali che concorrono, attraverso ruolo e funzioni definite, alla realizzazione dei percorsi di frequenza a più opportunità differenziate.

### Programmazione

La programmazione dei Corsi/Percorsi rappresenta il palinsesto relativo al modello organizzativo ed è oggetto di periodica revisione, che promuove il ruolo di protagonista della persona iscritta.

Si configura come un documento suddiviso in due parti. La prima, descrittiva, che traccia le linee guida di tutte le singole attività e delle loro finalità, con precisa individuazione degli obiettivi e del percorso attuativo delle persone iscritte alle differenti esperienze.

La seconda parte, tecnica e operativa, definisce con indicazioni puntuali le fasce orarie dei diversi corsi/percorsi, la loro fruibilità, gli appropriati riferimenti educativi, gli orari di frequenza e di eventuali accompagnamenti alle attività esterne

### Percorso individuale di mantenimento e crescita delle autonomie e dell'inclusione sociale

Per ogni singola persona iscritta si avvia un modello d'intervento in grado di promuovere il tipo di percorso formativo utile al raggiungimento di condizioni di autonomia, realistiche rispetto al suo livello di capacità adattiva e al suo personale bisogno di indipendenza.

Il Progetto Educativo Individuale rappresenta un piano di lavoro che definisce in maniera ordinata e particolareggiata le modalità per eseguire il percorso a moduli modificabili nel

tempo e perseguire, anche a passaggi graduali, gli obiettivi verso i risultati attesi.

Risulta quindi essere chiaro che la caratteristica indispensabile del progetto è la partecipazione diretta della persona interessata che, in misura delle sue capacità e risorse, è coinvolta e resa consapevole della sua adesione al progetto stesso.

### Funzionamento

Il programma di funzionamento trova attuazione attraverso la progettazione e l'articolazione di proposte di attività di laboratorio organizzate in "campi", quale espressione degli elementi che contribuiscono alla formazione globale del soggetto, consentendo l'attuazione di progetti individuali di tipo socio-educativo:

- **campo delle Autonomie:** per acquisire abilità e strumenti finalizzati al raggiungimento del massimo livello individuale di autonomia, autogestione e indipendenza;
- **campo della Socialità:** per potenziare le capacità di instaurare e mantenere relazioni significative, in funzione della gestione del rapporto con l'altro, con comportamenti socialmente adeguati;
- **campo Culturale:** per fornire strumenti e conoscenze adeguati al mantenimento e allo sviluppo del soggetto nella realtà sociale;
- **campo Ludico-Espressivo:** per favorire, attraverso la gratificazione e il piacere personale, l'espressività e la creatività necessarie a realizzare condizioni generali di benessere;
- **campo Ergoterapeutico:** per acquisire un concetto di attività rispondente all'età adulta e quindi di partecipazione a sequenze semplici di produttività finalizzate al miglioramento delle abilità pratiche nell'ambito del saper fare e alla gratificazione conseguente alla cooperazione di gruppo.

Gli obiettivi educativi che l'équipe si pone nella progettazione delle proposte di attività, si collocano nell'ambito della crescita collettiva e personale, nonchè nella maggior capacità di definizione di proprie aspettative, desideri, bisogni e risorse.

## Attività e tipologia dei Corsi e Percorsi

Corso di **Lavorazione del Legno**

Corso di **Maglia**

Corso **Orto florovivaistico**

Percorso di **Lettura del quotidiano**

Percorso culturale **Cineforum**

Corso di **Comunicazione Giornalismo**

Percorso **Culturale**

Corso di **Cucina**

Terapeutica **Artistica**

Percorso di **Animazione Musicale**

Corso di **Drammatizzazione**

Corso di **Scenografia**

Percorso di **Danza terapia**

Corso di **Acquaticità**

Corso **sport di squadra**

Corso di **Ippoterapia**

Corsi relativi alla sfera dello **Sviluppo dell'autonomia personale**

Percorso **Ergoterapico**

Centro Occupazionale **Terapeutico**

## Risorse umane a disposizione del Servizio

### Coordinatore Responsabile del Servizio

Il Coordinatore Responsabile tutela il funzionamento del servizio attuando una gestione partecipata e coerente con la mission della Cooperativa. Le funzioni attribuite al responsabile sono:

- garantire il buon funzionamento del servizio e dell'equipe per quanto riguarda sia la

conduzione del programma educativo che la gestione organizzativa e strutturale;

- promuovere la centralità del fruitore del servizio quale protagonista del proprio progetto;
- individuare le problematiche emergenti introducendo ipotesi risolutive e linee guida per gli interventi;
- coordinare il personale impegnato favorendo la collaborazione fra le diverse professionalità che a vario titolo interagiscono con gli ospiti del servizio;
- monitorare e garantire le verifiche periodiche dei piani educativi e l'aggiornamento delle cartelle personali.
- validare protocolli, procedure e linee guida all'interno della struttura e verificarne la corretta applicazione;
- vigilare sugli aspetti igienico-sanitari.

### Equipe

È il luogo del confronto tra i professionisti coinvolti nella realizzazione delle attività e può aprirsi a figure specialistiche e/o dei Servizi Sociali in relazione alle argomentazioni iscritte nell'ordine del giorno.

L'Equipe è coordinata dal Responsabile del Servizio, si svolge settimanalmente ed è organizzata al suo interno secondo quattro Aree funzionali:

- Area logistica
- Area degli interventi educativi individuali
- Area dei laboratori
- Area dei Tutor

### Tutor

È l'educatore di riferimento di ogni Utente con il compito di:

- Coordinare e sovrintendere alla raccolta dei dati necessari alla stesura del PEI
- Mantenere i contatti con i Responsabili dei Laboratori
- Monitorare l'attività svolta dall'Utente all'interno dei vari laboratori
- Facilitare i processi progettuali del percorso dell'Utente
- Ascoltare in modo attivo le richieste ed i bisogni dell'Utente in funzione della verifica del percorso educativo in atto e la sua eventuale modifica

- Effettuare la verifica del Progetto Educativo Individualizzato a fine anno formativo sulla base della quale riformulare lo stato di avanzamento o di ridefinizione
- Aggiornare la cartella personale dell'Utente
- Mantenere i contatti con la famiglia dell'Utente
- Mantenere i contatti con l'assistente sociale del Comune di residenza dell'Utente e le Istituzioni.

### **Responsabile dei Corsi**

È l'educatore che ha delle competenze specifiche relativamente alla tipologia del corso che conduce.

Ciascun responsabile partecipa dell'attività di verifica, ricerca e progettazione assieme agli altri responsabili.

È compito quindi del responsabile del Corso compilare la Scheda generale di presentazione, strumento indispensabile per il Tutor per l'eventuale "iscrizione" del proprio utente e la successiva compilazione della scheda di presentazione dell'attività annuale.

Completa il compito del responsabile la verifica degli obiettivi che si era prefissato di raggiungere attraverso un determinato "Corso e/o Percorso" e la verifica degli obiettivi individuali dei singoli partecipanti.

### **Psicologa**

La figura della Psicologa svolge la funzione di riferimento per il disabile, la famiglia e gli educatori all'interno di un processo di analisi, presa in carico ed accompagnamento per un Progetto di qualità della vita, in cui tali partner siano risorse attive e partecipative di uno sviluppo evolutivo.

Le funzioni attribuite a tale figura sono:

- Sostegno psicologico rivolti a: consolidare/migliorare le condizioni esistenziali della persona disabile e del suo nucleo di appartenenza in funzione di una migliore qualità della vita; attivare risposte educative pertinenti ai bisogni evolutivi della persona disabile e dei suoi familiari.
- Formazione psicologico-pedagogica dell'educazione e dell'orientamento: forma-

zione a gruppi di genitori, fratelli e sorelle, ed educatori.

- Supervisione clinica in Equipe Educativa.

### **Figure professionali integrative**

Per le attività in cui è necessaria una specifica preparazione professionale ci si avvale della collaborazione di diversi specialisti: Musicoterapeuta, Danza-movimento-terapeuta, arte-terapeuta, dramma-terapeuta, ippoterapeuta. Oltre a partecipare alla programmazione generale, intervengono periodicamente alle riunioni di équipe per la verifica delle proprie attività, per le valutazioni del processo d'intervento e l'introduzione di ulteriori tappe migliorative.

### **Personale Ausiliario**

Ulteriori figure, che non svolgono direttamente funzioni specifiche di progettazione educativa, collaborano quotidianamente col personale educativo alla realizzazione di un ambiente adeguato allo svolgimento del servizio. Si occupano di peculiari mansioni quali, ad esempio, il servizio mensa e le pulizie.

### **Volontari**

#### **Giovani in Servizio Civile - Tirocinanti**

I volontari, iscritti all'Organizzazione di Volontariato VOL.A.MOS. (Volontari Amici del Mosaico) collaborano con il personale e interagiscono con gli ospiti senza assumere mansioni educative. L'organizzazione del servizio è predisposta all'accoglienza di volontari anche durante gli orari di servizio.

I giovani del Servizio Civile hanno funzione di supporto al personale in organico. Come previsto dalle normative, i giovani che prestano servizio presso la cooperativa frequentano il corso di formazione appositamente predisposto dall'Ente Responsabile dell'assegnazione. Periodicamente si accolgono, inoltre, tirocinanti inviati da scuole di formazione e Università, oppure inseriti per il tramite di dispositivi occupazionali regionali e/o nazionali. Queste figure svolgono la loro esperienza di tirocinio affiancando gli educatori nei diversi laboratori e in accordo con lo stile e i programmi dell'organizzazione.

## Formazione

Viene adottato un piano annuale della formazione e aggiornamento del personale, che assicura la copertura del fabbisogno formativo di tutto il personale addetto.

La formazione è uno strumento che consente di accrescere la qualità degli interventi che propone il Servizio. Inoltre, favorisce la crescita di competenze e restituisce livelli di soddisfazione, necessari all'incremento della motivazione professionale degli operatori.

La formazione interna è a carattere permanente, i percorsi formativi mirati ad uno specifico approfondimento, su tematiche condivisibili e ritenute utili in quel determinato momento. Le figure dei formatori sono scelte tra consulenti esterni e figure specializzate interne.

## Modello gestionale

Per disciplinare la gestione dei rapporti del Servizio con i familiari e i riferimenti istituzionali degli Ospiti formalmente inseriti, la Cooperativa si avvale dei seguenti strumenti allegati alla Carta dei Servizi.

- Convenzione con il Comune di Residenza.
- Contratto d'ingresso con la Famiglia.
- Regolamento di ospitalità.
- Liberatoria per accertamenti sanitari e visite specialistiche.
- Liberatoria per uscite socio-educative in ambito urbano ed extraurbano - esperienze di svago.
- Scheda Reclamo.
- Informativa circa il trattamento dei dati personali e sensibili ai sensi del D.Lgs 196/2003.
- Consenso informato auto-somministrazione terapie.
- Scheda di registro intolleranze soggetti sensibili.
- Questionari per rilevazione grado di soddisfazione.
- Rette applicate.

## DOCUMENTO ORGANIZZATIVO

A completamento della Carta dei Servizi, la Cooperativa si avvale di un documento organizzativo all'interno del quale vengono approfondite le procedure e i protocolli delle unità d'offerta, la politica, gli obiettivi e le attività della Cooperativa.

## Altri servizi accessori

### Mensa

Il servizio offre la mensa con cucina interna attraverso personale qualificato e menù mensile, revisionato annualmente dal servizio ATS con formulario HACCP, che segue la stagionalità e utilizza prodotti genuini.

### Pulizia

Per l'assolvenza di tutte le funzioni di pulizia e igienico-sanitarie della struttura ci si avvale di una figura preposta per la quotidianità, una volta l'anno sono previste attività di igienizzazione approfondite.

### Trasporto

Il trasporto dall'abitazione dell'utente al Servizio e viceversa, non è un compito ordinario del Servizio e resta a carico della famiglia della persona disabile.

## La valutazione del Servizio

Gli strumenti attualmente in uso sono:

### Strumenti di rilevazione della soddisfazione degli utenti e delle famiglie

Agli utenti e alle famiglie viene somministrato annualmente un questionario, volto a rilevare il loro grado di soddisfazione rispetto al servizio erogato. Per ciascuna tipologia di interlocutore individuata viene determinata la metodologia più corretta per predisporre e attuare opportune misurazioni e pianificare idonee azioni di miglioramento.

### Strumenti di rilevazione della soddisfazione degli operatori e fabbisogno formativo

La rilevazione del clima lavorativo e organizzativo interno ai gruppi ha come obiettivo quello di valorizzare al meglio le risorse umane, agire piani di miglioramento e incrementare la qualità del servizio reso all'utenza attraverso piani formativi annuali.



## Servizi in rete con le Attività diurne integrate "Il Corallo"

### **Segreteria Sociale**

Coordina la rete relazionale e organizzativa inerente la funzione sociale interna ed esterna all'organizzazione. Ne cura gli aspetti relativi all'immagine e alla connessione delle risorse dei diversi servizi posti in essere.

### **Servizio vacanze e tempo libero**

Il servizio offre alla persona disabile la possibilità di scegliere tra un ventaglio di offerte la meta per le vacanze estive e di viverle con il supporto organizzativo della Cooperativa e dei suoi operatori.

L'obiettivo specifico di tale servizio consiste nella promozione di momenti socializzanti ed interagenti di svago e divertimento, anche durante l'anno in ambiti esterni al centro e presenti sul territorio.

### **Società Cooperativa Sociale Oasi Mosaico 2000 onlus**

La Società Cooperativa Sociale Oasi Mosaico 2000 onlus, cooperativa di tipo B, nasce con la finalità di inserire nel mondo del lavoro soggetti svantaggiati con particolare attenzione alla persona disabile. Tra le sue attività, accomunate dall'indirizzo ecologico – ambientale – naturalistico, la Cooperativa sviluppa un modello di produzione agricola e di trasformazione agro-alimentare.

In collaborazione con questa Cooperativa, il Servizio Corsi & Percorsi "Il Corallo" sviluppa e attiva corsi specifici nel settore del verde ed ergo terapeutici, rivolti a formazione di base e/o specifica per eventuali inserimenti lavorativi.

Altro fondamentale rapporto sinergico, risiede in quei progetti in cui già sussiste per la persona un impiego lavorativo a tempo parziale (tramite assunzioni di persone svantaggiate, borse lavoro o tirocini formativi e/o risocializzanti) e la cui settimana viene completata con la frequentazione di corsi scelti dal soggetto stesso.

---

**Sede operativa Servizio Corsi & Percorsi  
"Il Corallo"**

**Via Battisti, 5- 22070 Bulgarograsso (CO)**  
Tel. 031.890752 - [info@cooperativamosaico.it](mailto:info@cooperativamosaico.it)

---

**Società Cooperativa Sociale "Il Mosaico"**

22070 BULGAROGRASSO (Como) - Tel. 031.890.752 - Fax 031.891.138  
[info@cooperativamosaico.it](mailto:info@cooperativamosaico.it) - [www.cooperativamosaico.it](http://www.cooperativamosaico.it)

---

# Servizio di Attività Diurne Integrate “La Giada”

## PRESENTAZIONE

### Definizione e finalità del servizio

Il Servizio di Attività Diurne integrate “La Giada”, proposto in maniera sperimentale, è stata una risposta personalizzata alle esigenze di un target di persone disabili adulte, con caratteristiche non rientranti nei parametri di altri servizi come erano precedentemente definiti i Servizi diurni (come ad esempio il Servizio di Formazione all’Autonomia).

Negli anni di accompagnamento dell’utenza all’interno della Soc. Coop. Soc. Il Mosaico (che ha visto i suoi primi inserimenti a partire dal 1991), le diverse Equipies della Cooperativa hanno rilevato il bisogno di individuare fra i propri diversi Servizi un Centro sperimentale che potesse accogliere la dimensione del “divenire” della persona disabile. In questa nuova forma di servizio in cui si offrono attività diurne integrate si uniscono varie esperienze (sportive, culturali, ricreative, socializzanti, occupazionali) che le persone, senza un programma mirato e guidato, non sarebbero in grado di realizzare e frequentare.

Ogni persona annualmente condividerà un programma proprio, costruendolo in condivisione con il tutor educativo lo stato di avanzamento del progetto verso una dimensione adeguata al proprio sé e al potenziale di risorse a disposizione per una prospettiva di vita soddisfacente per la propria storia.

### Destinatari

La popolazione invecchia, l’età media si è allungata, anche per le persone con disabilità le aspettative di vita sono aumentate. Sono sempre di più, quindi, le persone che vivono una condizione di disabilità da quando sono nate, o comunque da quando sono giovani o adulte, e che diventano anziane.

L’età cronologica di invecchiamento per le persone con disabilità congenita, o sopraggiunta

in età giovanile/adulta, si sta avvicinando al resto della popolazione: se per alcune tipologie di disabilità permangono delle differenze, per la maggior parte le aspettative di vita sono riconducibili a quelle di qualsiasi altra persona. Le aspettative di vita e il fabbisogno di cura e sostegno delle persone con disabilità in età anziana non si differenziano in modo sostanziale da quelle del resto della popolazione.

Ne consegue che, indipendentemente dalla forma di disabilità, il divenire anziano è un processo individuale ed è condizionato da: fattori genetici (geni, ereditarietà); fattori ambientali (relazionali, climatici); abitudini (alimentari, sportive, culturali, hobby..) e generalmente comporta: riduzione delle capacità fisiche e psichiche, peggioramento della salute, riduzione dell’autonomia, riduzione dell’integrazione sociale.

Per la natura del Servizio, appare evidente come, oltre all’appropriatezza dello stesso in merito ad inserimenti rivolti a persone disabili nel divenire anziane, vi sia anche l’opportunità di erogazione a favore di quelle persone che, pur anagraficamente risultanti più “giovani”, a livello educativo necessitano di un ambiente e di attività in cui avvenga:

- una riduzione dell’intensità delle attività (pochi /semplici stimoli);
- una riduzione del numero di attività;
- una strutturazione spazio-tempo connotata da ritmi lenti;
- obiettivi generali strutturati con particolare attenzione al mantenimento delle abilità ed al benessere.

### Ambiente e struttura

Il servizio viene realizzato nella struttura sita in Via Garibaldi, 124 di proprietà del Comune di Fino Mornasco. Essa è costituita da due spazi: al piano terra un locale open space e una zona soppalco adibite alla realizzazione

delle attività, più una zona cucina/mensa separata da pareti mobili e una zona adibita ai servizi igienici. Sono, inoltre, stati strutturati due “spazi morbidi” nei quali l’utenza può godere di momenti di rilassamento e decompressione.

## Ammissioni e dimissioni

Il Servizio garantisce una gestione delle ammissioni e delle dimissioni degli utenti concordata con i richiedenti, nel rispetto di modalità, criteri e procedure stabilite tra le parti.

### Criteri e Condizioni per Ammissione

- Richiesta formale (del soggetto, della famiglia, dei servizi istituzionali);
- disabilità psichica, fisica e/o psicofisica;
- profilo d’ingresso - valutazione funzionale: previsione di sviluppo del potenziale residuo del soggetto che sia sufficiente ad impostare un progetto individuale per realizzare un percorso formativo e di ricerca di condizioni esistenziali di benessere;
- condivisione del progetto e del programma d’intervento da parte della famiglia;
- condivisione e approvazione del programma d’intervento da parte del servizio sociale e attivazione delle procedure per il convenzionamento con l’Amministrazione Comunale di appartenenza.

### Procedura di accesso al Servizio

#### *Periodo di conoscenza*

Un mese circa. Inserimento graduale per valutare il grado di adattabilità all’ambiente e al gruppo. In casi specifici è possibile la presenza di un accompagnatore.

La risposta positiva del soggetto determina l’avvio della seconda fase.

#### *Periodo di prova e osservazione*

Due mesi circa. Raccolta di dati osservativi necessari per l’elaborazione della verifica e la conseguente definizione delle linee progettuali da attuare nel rispetto delle caratteristiche del soggetto.

L’ammissione viene formalizzata in accordo con le Istituzioni competenti, quando l’équipe dà valutazione positiva all’inserimento.

L’équipe predispone un Progetto Educativo Individualizzato e conferma la scelta dell’educatore di riferimento (tutor).

### Modalità di frequenza

Nell’individualità progettuale si definisce la frequenza a: tempo pieno / tempo dilatato / tempo parziale

### Criteri di dimissione

Le dimissioni vengono predisposte con relazione scritta qualora:

- la persona, protagonista del progetto, realizza appieno gli obiettivi oggetto dell’intervento e si disponga il passaggio ad un servizio più avanzato;
- si ravvedano condizioni di aggravamento patologico compromettenti l’applicazione del programma;
- i Servizi Sociali ritengano inadeguato il risultato dell’intervento.

### Giorni e orari d’apertura:

Il Centro Socio Educativo, organizzato come struttura diurna polivalente ad esclusivo carattere sociale, offre differenti moduli specifici per tipologia d’intervento socio-educativo e/o socio-animativo.

Si garantisce ai fruitori un funzionamento annuale di almeno 47 settimane, dal lunedì al venerdì fatti salvi i giorni festivi dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

## Tempi e modalità di coinvolgimento delle Famiglie

Il Servizio riconosce nella famiglia uno dei principali portatori di interesse a cui la qualità del servizio deve rispondere. Al contempo la famiglia è considerata risorsa e parte attiva nel processo di erogazione qualitativa del servizio.

La famiglia viene pertanto coinvolta nella fase di valutazione, definizione, monitoraggio e verifica del progetto di inserimento.

Sono previsti, nel corso dell’anno formativo, incontri con il/la Tutor di riferimento dell’Utente. Oltre a questi incontri, il/la Tutor di riferimento tiene informata la famiglia circa l’andamento della partecipazione dell’Utente

alle attività e potranno essere realizzati degli incontri a secondo delle necessità. Il settore formazione organizza a favore delle famiglie incontri informativi su questioni di attualità che riguardano la disabilità e corsi di formazione su tematiche che riguardano la di-

mensione esistenziale delle famiglie con figli disabili (con particolare coinvolgimento, qualora siano presenti, di fratelli e sorelle, vista la specificità dell'Utenza che potrebbe vedere l'assenza e/o la presenza di figure genitoriali molto anziane).

## MODELLO ORGANIZZATIVO E PROGRAMMA DI FUNZIONAMENTO

Il modello organizzativo che si applica per realizzare la programmazione è un modello flessibile e dinamico che viene aggiornato ogni qualvolta si evidenzino necessità e bisogni emersi dal fruitore del servizio, grazie ad una struttura organizzativa che sa valutare le risorse a disposizione, l'andamento del ritmo degli interventi e sa integrare l'aspetto creativo con il piano operativo.

### Programmazione

La programmazione dei Corsi/Percorsi rappresenta il palinsesto relativo al modello organizzativo ed è oggetto di periodica revisione, che promuove il ruolo di protagonista della persona iscritta.

Si configura come un documento suddiviso in due parti. La prima, descrittiva, che traccia le linee guida di tutte le singole attività e delle loro finalità, con precisa individuazione degli obiettivi e del percorso attuativo delle persone iscritte alle differenti esperienze.

La seconda parte, tecnica e operativa, definisce con indicazioni puntuali le fasce orarie dei diversi corsi/percorsi, la loro fruibilità, il calendario dei corsi integrativi, i tempi di apertura del Centro di Attività Diurne integrate e gli appropriati riferimenti educativi, gli orari di frequenza e di eventuali accompagnamenti alle attività esterne.

### Percorso individuale di mantenimento e crescita delle autonomie e dell'inclusione sociale

Per ogni singola persona iscritta si avvia un modello d'intervento in grado di promuovere il tipo di percorso formativo utile al raggiungimento di condizioni di autonomia, realistiche rispetto al suo livello di capacità adattiva e al suo personale bisogno di indipendenza.

Il Progetto Educativo Individuale rappresen-

ta un piano di lavoro che definisce in maniera ordinata e particolareggiata le modalità per eseguire il percorso a moduli modificabili nel tempo e perseguire, anche a passaggi graduali, gli obiettivi verso i risultati attesi.

Risulta quindi essere chiaro che la caratteristica indispensabile del progetto è la partecipazione diretta della persona interessata che, in misura delle sue capacità e risorse, è coinvolta e resa consapevole della sua adesione al progetto stesso.

### Attività - Corsi e Percorsi

#### Corso Artigianale

Percorso di lettura del **quotidiano, riviste e notizie on-line**

Percorso culturale **Cineforum**

Percorso di **Culturale generale**

#### Corso di Cucina

Percorso di **Arteterapia**

Percorso di **Animazione Musicale**

Corso di **Drammaterapia**

Percorso di **Danza Terapia**

Corso di **Acquaticità**

Corso di **Ippoterapia**

Corso di **Ginnastica dolce**

Percorso di **Estetica/Igiene**

Percorso **Ergo Terapico**

## Funzionamento

Il programma di funzionamento trova attuazione attraverso la progettazione e l'articolazione di proposte di attività di laboratorio organizzate in "campi", quale espressione degli elementi che contribuiscono alla formazione globale del soggetto, consentendo l'attuazione di progetti individuali di tipo socio-educativo:

- **campo delle Autonomie:**  
per acquisire abilità e strumenti finalizzati al raggiungimento del massimo livello individuale di autonomia, autogestione e indipendenza;
- **campo della Socialità:**  
per potenziare le capacità di instaurare e mantenere relazioni significative, in funzione della gestione del rapporto con l'altro, con comportamenti socialmente adeguati;
- **campo Culturale:**  
per fornire strumenti e conoscenze adeguati al mantenimento e allo sviluppo del soggetto nella realtà sociale;
- **campo Ludico-Espressivo:**  
per favorire, attraverso la gratificazione e il piacere personale, l'espressività e la creatività necessarie a realizzare condizioni generali di benessere;
- **campo Ergoterapeutico:**  
per acquisire un concetto di attività rispondente all'età adulta e quindi di partecipazione a sequenze semplici di produttività finalizzate al miglioramento delle abilità pratiche nell'ambito del saper fare e alla gratificazione conseguente alla cooperazione di gruppo.

## Risorse umane a disposizione del Servizio

### Equipe

È il luogo del confronto tra i professionisti coinvolti nella realizzazione delle attività e può aprirsi a figure specialistiche e/o dei Servizi Sociali in relazione alle argomentazioni iscritte nell'ordine del giorno.

L'Equipe è coordinata dal Responsabile del Servizio, si svolge settimanalmente ed è organizzata al suo interno secondo quattro Aree funzionali:

- Area logistica
- Area degli interventi educativi individuali
- Area dei laboratori
- Area dei Tutor

### Tutor

È l'educatore di riferimento di ogni Utente con il compito di:

- Coordinare e sovrintendere alla raccolta dei dati necessari alla stesura del PEI
- Mantenere i contatti con i Responsabili dei Laboratori
- Monitorare l'attività svolta dall'Utente all'interno dei vari laboratori
- Facilitare i processi progettuali del percorso dell'Utente
- Ascoltare in modo attivo le richieste ed i bisogni dell'Utente in funzione della verifica del percorso educativo in atto e la sua eventuale modifica
- Effettuare la verifica del Progetto Educativo Individualizzato a fine anno formativo sulla base della quale riformulare lo stato di avanzamento o di ridefinizione
- Aggiornare la cartella personale dell'Utente
- Mantenere i contatti con la famiglia dell'Utente
- Mantenere i contatti con l'assistente sociale del Comune di residenza dell'Utente e le Istituzioni.

### Responsabile dei Corsi

È l'educatore che ha delle competenze specifiche relativamente alla tipologia del corso che conduce.

Ciascun responsabile partecipa dell'attività di verifica, ricerca e progettazione assieme agli altri responsabili.

È compito quindi del responsabile del Corso compilare la Scheda generale di presentazione, strumento indispensabile per il Tutor per l'eventuale "iscrizione" del proprio utente e la successiva compilazione della scheda di

presentazione dell'attività annuale. Completa il compito del responsabile la verifica degli obiettivi che si era prefissato di raggiungere attraverso un determinato "Corso e/o Percorso" e la verifica degli obiettivi individuali dei singoli partecipanti.

### **Psicologa**

La figura della Psicologa svolge la funzione di riferimento per il disabile, la famiglia e gli educatori all'interno di un processo di analisi, presa in carico ed accompagnamento per un Progetto di qualità della vita, in cui tali partner siano risorse attive e partecipative di uno sviluppo evolutivo.

Le funzioni attribuite a tale figura sono:

- Sostegno psicologico rivolti a: consolidare/migliorare le condizioni esistenziali della persona disabile e del suo nucleo di appartenenza in funzione di una migliore qualità della vita; attivare risposte educative pertinenti ai bisogni evolutivi della persona disabile e dei suoi familiari.
- Formazione psicologico-pedagogica della educazione e dell'orientamento: formazione a gruppi di genitori, fratelli e sorelle, ed educatori.
- Supervisione clinica in Equipe Educativa.

### **Figure professionali integrative**

Per le attività in cui è necessaria una specifica preparazione professionale ci si avvale della collaborazione di diversi specialisti:

Musico-terapeuta,  
Danza-movimento-terapeuta,  
Arte-terapeuta,  
Dramma-terapeuta,  
Ippoterapeuta.

Oltre a partecipare alla programmazione generale, intervengono periodicamente alle riunioni di équipe per la verifica delle proprie attività, per le valutazioni del processo d'intervento e l'introduzione di ulteriori tappe migliorative.

### **Personale Ausiliario**

Ulteriori figure, che non svolgono direttamente funzioni specifiche di progettazione educativa, collaborano quotidianamente col personale educativo alla realizzazione di un

ambiente adeguato allo svolgimento del servizio. Si occupano di peculiari mansioni quali, ad esempio, il servizio mensa e le pulizie.

### **Volontari Giovani in Servizio Civile Tirocinanti**

I volontari, iscritti all'Organizzazione di Volontariato VOL.A.MOS. (Volontari Amici del Mosaico) collaborano con il personale e interagiscono con gli ospiti senza assumere mansioni educative. L'organizzazione del servizio è predisposta all'accoglienza di volontari anche durante gli orari di servizio.

I giovani del Servizio Civile hanno funzione di supporto al personale in organico.

Come previsto dalle normative, i giovani che prestano servizio presso la cooperativa frequentano il corso di formazione appositamente predisposto dall'Ente Responsabile dell'assegnazione.

Periodicamente si accolgono, inoltre, tirocinanti inviati da scuole di formazione e Università, oppure inseriti per il tramite di dispositivi occupazionali regionali e/o nazionali. Queste figure svolgono la loro esperienza di tirocinio affiancando gli educatori nei diversi laboratori e in accordo con lo stile e i programmi dell'organizzazione.

## **Formazione**

Viene adottato un Piano Annuale della Formazione e Aggiornamento del personale, che assicura la copertura del fabbisogno formativo di tutto il personale addetto.

La formazione è uno strumento che consente di accrescere la qualità degli interventi che propone il Servizio. Inoltre, favorisce la crescita di competenze e restituisce livelli di soddisfazione, necessari all'incremento della motivazione professionale degli operatori.

La formazione interna è a carattere permanente, i percorsi formativi mirati ad uno specifico approfondimento, su tematiche condivisibili e ritenute utili in quel determinato momento.

Le figure dei formatori sono scelte tra consulenti esterni e figure specializzate interne.



## Modello gestionale

Per disciplinare la gestione dei rapporti del Servizio con i familiari e i riferimenti istituzionali degli Ospiti formalmente inseriti, la Cooperativa si avvale dei seguenti strumenti allegati alla Carta dei Servizi:

- Convenzione con il Comune di Residenza.
- Contratto d'ingresso con la Famiglia.
- Regolamento di ospitalità.
- Liberatoria per accertamenti sanitari e visite specialistiche.
- Liberatoria per uscite socio-educative in ambito urbano ed extraurbano - esperienze di svago.
- Scheda Reclamo.
- Informativa circa il trattamento dei dati personali e sensibili ai sensi del D.Lgs 196/2003.
- Consenso informato auto-somministrazione terapie.
- Scheda di registro intolleranze soggetti sensibili.
- Questionari per rilevazione grado di soddisfazione.
- Rette applicate.

## DOCUMENTO ORGANIZZATIVO

A completamento della Carta dei Servizi, la Cooperativa si avvale di un documento organizzativo all'interno del quale vengono approfondite le procedure e i protocolli delle unità d'offerta, la politica, gli obiettivi e le attività della Cooperativa.

## Altri servizi accessori

### Mensa

Il servizio offre la mensa con cucina interna attraverso personale qualificato e menù mensile, revisionato annualmente dal servizio ATS con formulario HACCP, che segue la stagionalità e utilizza prodotti genuini.

### Pulizia

Per l'assolvenza di tutte le funzioni di pulizia e igienico-sanitarie della struttura ci si avvale di una figura preposta per la quotidianità, una volta l'anno sono previste attività di igienizzazione approfondite.

### Trasporto

Il trasporto dall'abitazione dell'utente al Servizio e viceversa, non è un compito ordinario del Servizio e resta a carico della famiglia della persona disabile.

## La valutazione del Servizio

Gli strumenti attualmente in uso sono:

### Strumenti di rilevazione della soddisfazione degli utenti e delle famiglie

Agli utenti e alle famiglie viene somministrato annualmente un questionario, volto a rilevare il loro grado di soddisfazione rispetto al servizio erogato. Per ciascuna tipologia di interlocutore individuata viene determinata la metodologia più corretta per predisporre e attuare opportune misurazioni e pianificare idonee azioni di miglioramento.

### Strumenti di rilevazione della soddisfazione degli operatori e fabbisogno formativo

La rilevazione del clima lavorativo e organizzativo interno ai gruppi ha come obiettivo quello di valorizzare al meglio le risorse umane, agire piani di miglioramento e incrementare la qualità del servizio reso all'utenza attraverso piani formativi annuali.

## Servizi in rete con le Attività diurne integrate "La Giada"

### Segreteria Sociale

Coordina la rete relazionale e organizzativa inerente la funzione sociale interna ed esterna all'organizzazione. Ne cura gli aspetti relativi all'immagine e alla connessione delle risorse dei diversi servizi posti in essere.

## **Servizio vacanze e tempo libero**

Il servizio offre alla persona disabile la possibilità di scegliere tra un ventaglio di offerte la meta per le vacanze estive e di viverle con il supporto organizzativo della Cooperativa e dei suoi operatori.

L'obiettivo specifico di tale servizio consiste nella promozione di momenti socializzanti ed interagenti di svago e divertimento, anche durante l'anno in ambiti esterni al centro e presenti sul territorio.

## **Società Cooperativa Sociale Oasi Mosaico 2000 onlus**

La Società Cooperativa Sociale Oasi Mosaico 2000 onlus, cooperativa di tipo B, nasce con la finalità di inserire nel mondo del lavoro soggetti svantaggiati con particolare attenzione alla persona disabile. Tra le sue attività, accomunate dall'indirizzo ecologico – ambientale – naturalistico, la Cooperativa sviluppa un modello di produzione agricola e di trasformazione agro-alimentare.

In collaborazione con questa Cooperativa, il Servizio di attività diurne integrate "La Giada" sviluppa e attiva laboratori specifici nel settore del verde ed ergoterapici.

---

**“La Giada” - Servizio di Attività diurne Integrate**

**Sede operativa: Via Garibaldi, 124 – 22073 Fino Mornasco (CO)**

*Raggiungibile con ASF Autolinee Como e Provincia e Ferrovie Trenord*

Tel. 031.929873 - [giada@cooperativamosaico.it](mailto:giada@cooperativamosaico.it)

---

**Società Cooperativa Sociale “Il Mosaico”**

22070 BULGAROGGRASSO (Como) - Tel. 031.890.752 - Fax 031.891.138

[info@cooperativamosaico.it](mailto:info@cooperativamosaico.it) - [www.cooperativamosaico.it](http://www.cooperativamosaico.it)

---

# Servizio di Housing Sociale “Il Diamante”

## PRESENTAZIONE

### Definizione e finalità del servizio

Il Servizio di Housing Sociale “Il Diamante” sviluppa progetti di accompagnamento educativo rivolti a soggetti maggiorenni in condizione di fragilità sociale.

Il Servizio non consiste, quindi, solo nell’assegnazione di una unità abitativa ad affitto calmierato, ma soprattutto nella progettazione ed attuazione di un percorso educativo e psicologico di sostegno con l’obiettivo di sviluppare percorsi di inserimento/re-inserimento sociale autonomo.

### Destinatari

Il contesto di svolgimento del Servizio di Housing Sociale “Il Diamante” è quello che si colloca in situazioni di marginalità sociale segnalate dalle Assistenti Sociali territoriali.

Il Servizio risponde prevalentemente a bisogni di cittadini del territorio comasco, per una questione di conoscenza e fruibilità del Servizio. Ma il problema trattato riguarda più in generale una condizione sociale odierna e contingente.

La casa e l’abitare, non sono fondamentali solo in termini di esigenza residenziale, ma rispondono, per i destinatari del Servizio, anche alla richiesta di attenzione progettuale e di accompagnamento educativo e assistenziale.

L’offerta di alloggi e servizi adeguati interessano, in questo momento storico, svariate categorie di persone che si trovano in condizione di fragilità:

- chi necessita di conquistare o ri-conquistare piena autonomia dopo percorsi comunitari (pensiamo ai neo-maggiorenni in uscita da comunità per minori o persone che terminano percorsi per il recupero delle tossicodipendenza, o ai carcerati nel momento del fine-pena),
- chi ha bisogno di percorsi graduali di avvi-

cinamento alla vita autonoma (persone con disabilità lieve o problemi di salute mentale che affrontano percorsi di sgancio dalla Famiglia chiamati “Dopo di noi-durante noi”),

- chi ancora si trova a vivere un momento di difficoltà che può essere risolto a breve termine grazie ad una richiesta economica calmierata.

### Impianto strutturale

Ci si avvale di unità abitative di piccole/medie dimensioni, di cui la Cooperativa è proprietaria o affittuaria ubicate in contesti fruibili dai mezzi pubblici e vicini ai servizi di pubblica utilità. La capacità ricettiva è di tipo dinamico e si amplia o riduce secondo le esigenze.

L’intervento viene effettuato anche presso abitazioni di proprietà dei soggetti con l’erogazione del solo supporto educativo e psicologico.

### Ammissioni e dimissioni

Il Servizio garantisce una gestione delle ammissioni e delle dimissioni degli utenti concordata con i richiedenti nel rispetto di modalità, criteri e procedure stabilite tra le parti.

#### Criteri e Condizioni per Ammissione

- Richiesta formale (dei servizi istituzionali, del soggetto, della famiglia)
- profilo d’ingresso - valutazione funzionale: previsione di sviluppo del potenziale residuo del soggetto che sia sufficiente ad impostare un progetto individuale per realizzare un percorso formativo e di ricerca di condizioni esistenziali di ben-essere
- condivisione del progetto e del programma d’intervento da parte del soggetto
- condivisione e approvazione del programma d’intervento da parte del servizio sociale

e attivazione delle procedure per il convenzionamento con l'Amministrazione Comunale di appartenenza.

### **Criteri e modalità di dimissione**

Le dimissioni vengono predisposte con relazione scritta e con tempistiche concordate fra le parti, qualora:

– Si individui per la persona, protagonista del

progetto, il raggiungimento degli obiettivi e conseguentemente il passaggio alla vita autonoma (anche con possibilità di prosecuzione in regime di autofinanziamento)

- Si ravvedano condizioni di aggravamento patologico e/o esistenziale compromettenti l'applicazione del programma
- I Servizi Sociali ritengano inadeguato il risultato dell'intervento.

## **MODELLO ORGANIZZATIVO E PROGRAMMA DI FUNZIONAMENTO**

### **I risultati attesi**

- Rilevazione e valorizzazione di condizioni minime individuali per l'attivazione di un servizio di accompagnamento strutturato che trovi la persona in difficoltà partecipe e protagonista del percorso per raggiungere gli obiettivi del progetto personalizzato.
- Avviamento del processo condiviso di gestione economica per la realizzazione di formule di accantonamento finanziario mirate alla possibile e successiva autonomia/indipendenza dal Servizio.
- Promozione di consapevolezza della temporalità progettuale a favore di una riduzione delle dipendenze dai servizi sociali istituzionali.
- Coinvolgimento e co-progettazione di un mandato istituzionale con i servizi sociali, caratterizzato da una convenzione che sancisca azioni di rete a soluzione delle problematiche differenziate che hanno determinato la condizione di bisogno del Servizio.
- Costruzione coordinata e congrua di una "rete di territorio" capace di entrare in sinergia con il servizio fino al raggiungimento del più alto livello di autonomia possibile.

### **Indicatori risultati**

#### **Dimensione Lavorativa ed Economica**

Riconoscimento nel proprio ruolo sociale di cui il lavoro ne è l'espressione fondamentale. L'acquisizione di abilità pratiche, produttive e

di competenze professionali sono i prerequisiti sia per la conquista di un ruolo sociale che per la partecipazione attiva al progetto di housing sociale.

#### **Dimensione Abitativa**

Attraverso la realizzazione di un percorso di iper-addestramento che abbraccia l'area domestica, igienico-sanitaria ed economica, il soggetto vive esperienze che hanno come finalità il raggiungimento dell'autonomia.

#### **Dimensione Sanitaria**

Riconoscere e saper mantenere il sostegno dei servizi psico-sociali e seguire adeguatamente i programmi di supporto farmacologico ove necessario.

#### **Dimensione Socio-Relazionale**

Potenziare le capacità di instaurare e mantenere relazioni significative in funzione della gestione del rapporto con l'altro, con comportamenti socialmente adeguati.

### **Risorse umane messe a disposizione del Servizio**

Sono state create le condizioni per qualificare il modello di intervento con la costituzione di un'Equipe dedicata all'accompagnamento di persone con "storia di vita difficile" all'interno di un percorso di housing sociale.

Gli operatori dell'Equipe hanno ruoli, funzioni e formazione molto differenti tra loro, per responsabilità, mansioni e caratteristiche delle diverse professionalità.

L'Equipe Multiprofessionale del servizio di accompagnamento di housing sociale è costituita dalle seguenti figure:

Responsabile di progetto, Supervisore, Psicologo, Educatori professionali, Ausiliario Socio Assistenziale, Segreteria sociale, Responsabile contabilità e rendicontazioni amministrative, Avvocato.

### **Volontari**

#### **Giovani in Servizio Civile - Tirocinanti**

I volontari, iscritti all'Organizzazione di Volontariato VOL.A.MOS. (Volontari Amici del Mosaico) collaborano con il personale e interagiscono con gli ospiti senza assumere mansioni educative. L'organizzazione del servizio è predisposta all'accoglienza di volontari anche durante gli orari di servizio.

I giovani del Servizio Civile hanno funzione di supporto al personale in organico.

Come previsto dalle normative, i giovani che prestano servizio presso la cooperativa frequentano il corso di formazione appositamente predisposto dall'Ente Responsabile dell'assegnazione.

Periodicamente si accolgono, inoltre, tirocinanti inviati da scuole di formazione e Università, oppure inseriti per il tramite di dispositivi occupazionali regionali e/o nazionali. Queste figure svolgono la loro esperienza di tirocinio affiancando gli educatori nei diversi laboratori e in accordo con lo stile e i programmi dell'organizzazione.

### **Formazione**

La formazione è uno strumento che consente di accrescere la qualità degli interventi che propone il Servizio. Inoltre, favorisce la crescita di competenze e restituisce livelli di soddisfazione, necessari all'incremento della motivazione professionale degli operatori.

Ogni operatore può accedere, durante gli orari di servizio e non, a pacchetti formativi specifici a cui è interessato, riportando poi al gruppo di lavoro il proprio aggiornamento professionale, costruendo così un patrimonio comune.

Un'altra formula adottata è la formazione interna a carattere permanente, i percorsi forma-

tivi mirati ad uno specifico approfondimento, su tematiche condivisibili e ritenute utili in quel determinato momento.

Le figure dei formatori sono scelte tra consulenti esterni e figure specializzate interne.

## **Servizi in rete con il Servizio di Housing Sociale "Il Diamante"**

### **Segreteria Sociale**

Coordina la rete relazionale e organizzativa inerente la funzione sociale interna ed esterna all'organizzazione. Ne cura gli aspetti relativi all'immagine e alla connessione delle risorse dei diversi servizi posti in essere.

### **La Sinergia con gli Enti Locali**

I progetti entrano in sinergia con una rete di realtà in funzione del raggiungimento degli obiettivi e della specifica tipologia d'intervento previsto.

I partner istituzionali pubblici sono di tipo sanitario e sociale: CentroPsicoSociale, Nucleo operativo Alcologia-Servizio Dipendenze Ufficio Tutela Minori, Ambulatori riabilitativi e di cura, Servizi di Inserimento Lavorativo, Sportello Lavoro, Consorzio dei Comuni e Azienda Speciale Distretti L.328/00, Ufficio stranieri, Carabinieri, Protezione civile, Servizi Sociali che inviano i soggetti.

Terzo Settore e Aziende entrano in rete come parti integranti del progetto.

La cooperazione di tipo A collabora alla fornitura di servizi domiciliari temporanei, quella di tipo B promuove processi d'inserimento lavorativo e di qualificazione professionale, le aziende offrono fiducia per le assunzioni a tutoraggio garantito dal progetto e le organizzazioni di volontariato, o Caritas zonal, sostengono anche quelle importanti reti informali che nei paesi trovano un significato solidale.

## **Costi**

La tariffa è personalizzata sulla base degli elementi progettuali e dell'assegnazione abitativa.

---

**Servizio di Housing Sociale “Il Diamante”**

**Sede amministrativa**

**Via Battisti, 15 – 22070 Bulgarograsso (CO)**

**Tel. 031.890.752 - [info@cooperativamosaico.it](mailto:info@cooperativamosaico.it)**

---

**Società Cooperativa Sociale “Il Mosaico”**

**22070 BULGAROGRASSO (Como) - Tel. 031.890.752 - Fax 031.891.138**

**[info@cooperativamosaico.it](mailto:info@cooperativamosaico.it) - [www.cooperativamosaico.it](http://www.cooperativamosaico.it)**

---





## TARIFFE anno 2018

### CSE

Progetti standard - Tempo pieno **35 ore settimanali**

Importo ANNUO **9.744,00€**

Importo MENSILE **812,00€**

Importo GIORNALIERO **41,46€**

Importo ORARIO **5,92€**

su 7 ore giornaliere

Progetti speciali **Rette personalizzate**

**Dalla retta resta escluso il costo mensa pari a € 6,50 iva compresa a pasto consumato**

### CORSI E PERCORSI INTEGRATO CON CENTRO OCCUPAZIONALE

Progetti standard - Tempo pieno **35 ore settimanali**

Importo ANNUO **8.484,00€**

Importo MENSILE **707,00€**

Importo GIORNALIERO **36,10€**

Importo ORARIO medio **5,16€**

su 7 ore giornaliere

**Dalla retta resta escluso il costo mensa pari a € 6,50 iva compresa a pasto consumato**

### CENTRO DIURNO INTEGRATO GIADA

Progetti standard - Tempo pieno **35 ore settimanali**

Importo ANNUO **9.240,00€**

Importo MENSILE **770,00€**

Importo GIORNALIERO **39,32€**

Importo ORARIO **5,62€**

su 7 ore giornaliere

**Dalla retta resta escluso il costo mensa pari a € 6,50 iva compresa a pasto consumato**

### CSS

Servizio standard - Tempo pieno (RETTA MEDIA)

Importo ANNUO **43.800,00€**

Importo GIORNALIERO **120,00€**

con aumenti specifici in caso di caratteristiche ad alta intensità educativa e sanitaria

In caso di frequenza di altro servizio diurno esterno alla cooperativa

Importo ANNUO **34.056,00€**

Importo GIORNALIERO **93,00€**

con aumenti specifici in caso di caratteristiche ad alta intensità educativa e sanitaria

### SOLLIEVI TEMPORANEI in CSS

giornata con pernottamento

Costo giornaliero **87,00€**

(sabato, domenica o festivo)

Ore sollievo

24

**Tutti le cifre si intendono Iva 5% compresa**

**Società Cooperativa Sociale Il Mosaico**

22070 Bulgarograsso (CO) – via Battisti, 15 – tel. 031.890.752 – fax 031.891.138 – email: info@cooperativamosaico.it

www.cooperativamosaico.it – partita iva 01960470134 – iscrizione albo cooperative n. A 105 146



**CONSENSO INFORMATO AUTO-SOMMINISTRAZIONE TERAPIE  
PRESSO I SERVIZI DIURNI E RESIDENZIALI  
DELLA SOC. COOP. SOC. IL MOSAICO**

**DATI ANAGRAFICI PERSONA ISCRITTA AI SERVIZI DELLA COOPERATIVA**

Nome e Cognome \_\_\_\_\_  
Data e luogo di nascita \_\_\_\_\_  
Residente a \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_  
Codice Fiscale \_\_\_\_\_  
N° Tessera Sanitaria \_\_\_\_\_

**PROGRAMMA TERAPEUTICO CONCORDATO E AGGIORNATO**

*(allegare piano terapeutico e prescrizione medica)*

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
In qualità di \_\_\_\_\_  
*(Ospite / Familiare / Tutore / Amministratore di Sostegno)*

Considerata l'assoluta necessità di assunzione di terapia farmacologica da eseguirsi in ambito ed orario di frequenza dei Servizi gestiti dalla Soc. Coop. Soc. Il Mosaico, dichiara di essere stato informato/a dal Medico curante/specialista del significato e dei risultati dei controlli sanitari effettuati e di essere stato informato/a degli effetti farmacologici ed effetti collaterali delle terapie prescritte.

Pertanto, nella consapevolezza che il personale della Cooperativa Il Mosaico, non ha funzioni sanitarie:

**AUTORIZZA**                      **NON AUTORIZZA**                     

- Il personale incaricato dalla Direzione della Cooperativa ad assistere all'auto-somministrazione dei farmaci come previsto dal programma terapeutico allegato, sollevandolo da ogni responsabilità sanitaria
- la Soc. Coop. Soc. Il Mosaico a custodire i farmaci

Luogo e data, \_\_\_\_\_

Firma della persona assistita \_\_\_\_\_

Firma del Familiare/Tutore/Amministratore di sostegno \_\_\_\_\_

Firma e timbro del Medico/Specialista \_\_\_\_\_

Firma e timbro del Legale Rappresentate \_\_\_\_\_

**Società Cooperativa Sociale Il Mosaico**

22070 Bulgarograsso (CO) – via Battisti, 15 – tel. 031.890.752 – fax 031.891.138 – email: { HYPERLINK

"mailto:info@cooperativamosaico.it" }

{ HYPERLINK "http://www.cooperativamosaico.it" } – partita iva 01960470134 – iscrizione albo cooperative n. A 105 146



## CONTRATTO D'INGRESSO

per la gestione di servizi rivolti alla persona disabile adulta erogati presso le unità d'offerta  
Comunità alloggio - Comunità Socio Sanitaria CAH-CSS

“La Corniola” di Bulgarograsso

Provvedimento Provinciale di Autorizzazione al funzionamento n.13 del 18.01.1999

Accreditata con DGR n.20095 del 23.12.2004

e

“La Perla” di Fino Mornasco

Provvedimento Provinciale di Autorizzazione al funzionamento n.1523 del 30.10.2003

Accreditata con DGR n.20095 del 23.12.2004

Tra

la CSS La Corniola/La Perla, gestita dalla Società Cooperativa Sociale “Il Mosaico” iscritta nel Registro della Camera di Commercio di Como nonchè alla sezione “A” al n.51 (foglio 26) dell’Albo Regionale delle Cooperative Sociali con sede legale a Bulgarograsso (CO), in via Battisti, 15, P.Iva n.01960470134, nella persona del suo legale rappresentante, Sig.ra Elisabetta Micari, domiciliato per la carica ove sopra, di seguito per brevità indicato come **Ente**;

e

il/la Sig./Sig.ra ..., c.f. ..., nato/a ... il ..., residente a ... in via ..., in qualità di ..., di seguito per brevità indicato come **Ospite**;

e

*(da compilare solo se l'obbligazione economica è assunta in via solidale da un terzo e dall'ospite)*  
il/la Sig./Sig.ra ..., c.f. ..., nato/a ... il ..., residente a ... in via ..., in qualità di ... dell'Ospite della CSS ... Sig./ra ..., c.f. ..., nato a ... il ... residente a ... in via ..., di seguito indicato per brevità come **Terzo**”;

e/o

*(da compilare in caso di tutela / curatela / amministrazione di sostegno)* il/la Sig./Sig.ra ..., c.f. ..., nato/a ... il ..., residente a ... in via ..., in qualità di tutore / curatore / amministratore di sostegno dell'Ospite della CSS, Sig./Sig.ra ... c.f. ..., nato a ... il ..., residente a ... in via ..., di seguito indicato per brevità come **“tutore / curatore / amministratore di sostegno”**;

**si conviene e si stipula quanto segue:**

1. A seguito dell'accettazione della domanda presentata unitamente alla documentazione clinica in data ..., con il presente atto il sottoscritto/a **Ospite** chiede per sé il ricovero presso la CSS (*da compilare solo se c'è un terzo coobbligato in via solidale:*) dichiarando che l'obbligazione economica viene assunta in via solidale dal **Terzo** che sottoscrive il presente contratto di ingresso per accettazione e assunzione solidale delle correlative obbligazioni;

- e/o il **tutore / curatore / amministratore di sostegno** chiede in nome e per conto dell'**Ospite** l'ingresso presso la CSS in conformità al provvedimento del Tribunale di ... che si allega al presente contratto quale parte integrante dello stesso; che è fissato in data .../.../... Eventuali ritardi all'ingresso e/o all'avvio delle prestazioni saranno disciplinati come segue (*disciplinare anche l'aspetto economico e le conseguenze sulla retta*).

L'Ente ha verificato al momento dell'ingresso che l'Ospite ha le caratteristiche e manifesta le condizioni di bisogno previste per le Comunità Socio Sanitarie, assicurando per l'inserimento in struttura che la presa in carico avviene secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate alla ASL o al Comune.

2. L'Ospite e il Terzo si obbligano al pagamento della retta di ricovero. L'Ospite e il Terzo dichiarano di farsi carico inoltre delle eventuali spese sanitarie non comprese nella retta giornaliera (visite specialistiche ed esami non riconosciuti dal SSR) e delle spese personali (abbigliamento, generi voluttuari).

3. L'Ospite e il Terzo si impegnano altresì al rispetto del regolamento di ospitalità e a quanto contenuto nella carta dei servizi, parti integranti del presente contratto.

4. L'Ospite e il Terzo prendono atto del fatto che nel corso del ricovero la retta possa subire delle variazioni. L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali. Dette variazioni devono essere comunicate per iscritto, ai sensi del successivo art. 11, all'Ospite e al Terzo per iscritto almeno 15 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di recedere dal presente contratto nei termini di cui all'art. 8.

5. La retta giornaliera a carico dell'Ospite e del Terzo è di Euro ...

Nella retta sono inclusi i servizi di vitto, alloggio, lavanderia, prestazioni alberghiere, assistenza socio-assistenziale-educativa.

Le modalità di trasporto da e verso il domicilio dell'Ospite, sono a suo carico sia in termini di costi che di organizzazione.

Le assenze temporanee diverse dai ricoveri ospedalieri dell'ospite sono disciplinate come previsto dal progetto individuale.

A fronte del pagamento della retta l'Ente si impegna, ai sensi della normativa vigente, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- alla stipula e al mantenimento dell'assicurazione per la responsabilità civile conforme alla normativa vigente nazionale e regionale;
- al rispetto della privacy dell'ospite ai sensi del D.lgs 196/2003 e s.m.i. ;
- alla predisposizione e aggiornamento della documentazione sanitaria e socio sanitaria;
- alla diffusione della carta dei servizi.

Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. l'Ente risponde:

- 1) quando i beni personali dell'ospite gli sono state consegnati in custodia;
- 2) quando ha rifiutato di ricevere in custodia beni che aveva, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c., l'obbligo di accettare.

L'Ente ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore. L'ente può rifiutarsi di riceverli soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della CSS, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. L'Ente può, inoltre, esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato.

L'Ente si impegna, altresì, ad assolvere a tutti gli obblighi che, a prescindere dal richiamo nel presente contratto, derivino dalla L.R. 3/2008 s.m.i. e/o dalla normativa vigente.

**6.** Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della fattura del mese usufruito, tramite:

- bonifico bancario, utilizzando il codice IBAN IT82N0310451010000000046853 intestato a Società Cooperativa Sociale Il Mosaico
- assegno bancario o vaglia postale, da consegnare presso gli uffici amministrativi della cooperativa
- in contanti, da consegnare presso gli uffici amministrativi della cooperativa solo se entro i limiti consentiti dalla legge vigente..

Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'Ente.

**7.** In caso di mancato pagamento nei termini sopra stabiliti, l'Ospite e il Terzo sono tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del tasso legale e comunque, in caso di mancato pagamento per oltre 3 mesi, il contratto si intende risolto di diritto, fatto salvo il diritto dell'Ente di trattenere depositi cauzionali, se versati, a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Ospite e del Terzo ed eventualmente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

Qualora l'ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ASL.

**8.** Qualora l'Ospite e il Terzo intendano recedere dal presente contratto, dovranno dare preavviso all'Ente con comunicazione scritta almeno 90 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la CSS. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta l'obbligo del pagamento della retta fino all'effettiva dimissione.

In caso di decesso la retta viene addebitata sino alla data di effettiva presenza dell'Ospite in carico alla CSS. Eventuali cifre anticipate verranno restituite.

Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e del Terzo di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso.

**9.** L'Ente ha facoltà, inoltre, di recedere dal presente contratto e di dimettere l'Ospite qualora ... (indicare le motivazioni e le conseguenze economiche sul contratto).

- siano intervenute condizioni di aggravamento patologico che compromettono l'applicazione del programma o rendano la struttura non idonea per i suoi bisogni,
- sia completato l'iter formativo con realizzazione degli obiettivi del progetto educativo individuale e risoluzione delle eventuali necessità residenziali,
- siano raggiunti gli obiettivi finali,
- sia intervenuto il naturale termine del contratto
- sia stato promosso e concordato un inserimento verso altra struttura diurna o residenziale ubicate in zone distanti

**10.** Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'Ospite in CSS e fa fede quella riportata nel fascicolo socio assistenziale.

11. Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti. Resta inteso che eventuali modifiche alla normativa vigente devono intendersi automaticamente recepite dal presente contratto.

12. Il presente contratto ha durata pari a 5 anni e non può essere ceduto dalle parti salvo che con il consenso scritto delle stesse parti. Lo stesso si considera tacitamente rinnovato per ulteriori 5 anni se nessuna della parti comunicherà altra disdetta.

13. In caso di controversie sul contenuto, sulla esecuzione e sull'eventuale risoluzione del presente contratto, ivi compresi i rapporti di natura economica, è competente il Foro di Como.

Letto, confermato, sottoscritto in duplice originale

Bulgarograsso, lì 1 gennaio 2014

*L'Ospite*

\_\_\_\_\_

*Il Terzo*

\_\_\_\_\_

*Il tutore/curatore/AdS in nome e per conto dell'Ospite*

\_\_\_\_\_

*L'Ente*

\_\_\_\_\_

Le clausole indicate nel presente atto devono intendersi conosciute ed espressamente approvate per iscritto dalle parti, ai sensi dell'art. 1341, comma 2 del c.c.

Bulgarograsso, lì 1 gennaio 2014

*L'Ospite*

\_\_\_\_\_

*Il Terzo*

\_\_\_\_\_

*Il tutore/curatore/AdS in nome e per conto dell'Ospite*

\_\_\_\_\_

*L'Ente*

\_\_\_\_\_



**INFORMATIVA CIRCA IL  
TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI  
AI SENSI DEL D.LGS 196/2003**

La informiamo, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 che la **Società Cooperativa Il Mosaico** procederà al trattamento dei dati da Lei forniti nel rispetto della normativa in materia di tutela del trattamento dei dati personali e sensibili.

**Società Cooperativa Il Mosaico** raccoglie i suoi dati ovvero di altri familiari o persone che ne hanno la tutela con lo scopo di fornire servizi a carattere socio-assistenziale-educativo sia in formula diurna che residenziale con l'interessato del dato. I dati saranno trattati dagli incaricati preposti con i mezzi e gli strumenti previsti nel DPS che la Cooperativa ha redatto. I dati richiesti devono essere conferiti obbligatoriamente per l'esecuzione del contratto tra il titolare e l'interessato. In caso di rifiuto al rilascio dei dati non sarà possibile portare a termine la prestazione richiesta. Oltre agli incaricati i dati potranno essere comunicati ad eventuali altri consulenti esterni necessari durante la relazione contrattuale, nonché ad organismi pubblici in ottemperanze alle normative regionali/nazionali di accreditamento.

I dati personali da Lei forniti sono raccolti con modalità cartacee, trattati anche con l'ausilio di mezzi elettronici, direttamente e/o tramite terzi delegati per le seguenti finalità:

- finalità connesse alla fornitura di servizi a carattere socio-assistenziale-educativo;
- finalità connesse ad eventuali obblighi previsti da leggi, regolamenti e norme comunitarie, nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge ovvero anche dalle ulteriori fonti di disciplina delle attività socio-assistenziali gestite dalla Soc. Coop. Soc. Il Mosaico

Ferma restando la possibilità per la Cooperativa di comunicare e diffondere i dati personali in esecuzione di eventuali obblighi di legge o di regolamento, la comunicazione e la diffusione dei dati personali forniti nella domanda di ammissione ai servizi e nella inerente documentazione sarà limitata esclusivamente al fine dello svolgimento delle funzioni istituzionali assegnate.

All'interno della Cooperativa i dati potranno essere conosciuti solo dai soggetti specificatamente incaricati.

Ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003, L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a) dell'origine dei dati personali;
- b) delle finalità e modalità del trattamento;
- c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2;
- e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o di incaricati.

L'interessato ha diritto di ottenere:

- a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale."

**Società Cooperativa Sociale Il Mosaico**

22070 Bulgarograsso (CO) – via Battisti, 15 – tel. 031.890.752 – fax 031.891.138 – email: { HYPERLINK

"mailto:info@cooperativamosaico.it" }

{ HYPERLINK "http://www.cooperativamosaico.it" } – partita iva 01960470134 – iscrizione albo cooperative n. A 105 146





Il Titolare del trattamento è la Soc. Coop. Soc. Il Mosaico presso la sede legale di Via C. Battisti, 15 - 22070 Bulgarograsso (CO).

Per esercitare i diritti previsti all'art. 7 del D. Lgs. 196/2003, dovrà scrivere a **Società Cooperativa Il Mosaico** all'attenzione della Direzione.

**PER QUANTO SOPRA DESCRITTO:**

Ai sensi degli articoli 13 e 23 del D. Lgs 196/2003:

- DICHIARO di aver preso visione dell'informativa relativa al trattamento dei miei dati ed esprimo il consenso al trattamento degli stessi da parte di **Società Cooperativa Sociale Il Mosaico** o di terzi delegati per trattamenti inerenti la relazione contrattuale.
- ACCOSSENSO alla comunicazione dei miei dati ai terzi di cui sopra esclusivamente per le finalità sopra precisate.
- ACCOSSENSO, altresì, alla condivisione e diffusione di immagini, filmati e registrazioni sonore raccolte durante le attività istituzionali e non organizzate dalla Cooperativa per fini promozionali, divulgazioni, pubblicazioni. La stessa potrà avvenire attraverso modalità cartacea, digitale e anche attraverso il web.

Bulgarograsso, \_\_\_\_\_

Firma della persona iscritta ai Servizi di Soc. Coop. Soc. Il Mosaico \_\_\_\_\_

Firma del Familiare/Tutore/Amministratore di sostegno \_\_\_\_\_

**Società Cooperativa Sociale Il Mosaico**

22070 Bulgarograsso (CO) – via Battisti, 15 – tel. 031.890.752 – fax 031.891.138 – email: { HYPERLINK

"mailto:info@cooperativamosaico.it" }

{ HYPERLINK "http://www.cooperativamosaico.it" } – partita iva 01960470134 – iscrizione albo cooperative n. A 105 146



## REGOLAMENTO DI OSPITALITA' CSS

### **Art. 1 Finalità**

Il presente regolamento si predispone per disciplinare la gestione dei rapporti dei servizi CSS La Corniola e La Perla con i familiari e i riferimenti istituzionali degli Ospiti formalmente inseriti.

Le modalità di gestione si basano sul rispetto della dignità e della personalità dell'Ospite, dei suoi legami relazionali-affettivi e mirano a contrastare condizioni di solitudine favorendo l'espressione delle proprie caratteristiche peculiari, senza dimenticare che il sistema comunitario necessita di regole e procedure interne in grado di scandire il ritmo della vita quotidiana e la regolarità delle programmazioni.

La comunità socio sanitaria si configura, come un servizio strettamente collegato con il territorio e come una realtà sociale aperta e dinamica capace di offrire agli Ospiti possibilità di confronto con contesti esterni.

### **Art. 2 Gestione del vestiario**

La biancheria e il vestiario personale vengono forniti all'Ospite dai familiari o dai riferimenti istituzionali al momento dell'ingresso seguendo le indicazioni fornite dal servizio CSS tramite l'apposito elenco predisposto in considerazione delle stagionalità.

I familiari e i riferimenti istituzionali saranno periodicamente invitati a provvedere alla fornitura di nuovo vestiario in sostituzione di quello consulto e al ritiro nonché alla consegna dei capi di abbigliamento necessari per i cambi stagione come da indicazione della responsabile.

Tutti gli indumenti e i capi d'abbigliamento vengono contrassegnati dal servizio CSS tramite etichetta con un numero/sigla/colore.

La struttura prevede il servizio quotidiano di lavanderia interna.

Per capi di delicata fattura, onde evitarne il deterioramento a causa di sistemi di lavaggio ed asciugatura inappropriati, ci si potrà avvalere di servizi esterni. In questo caso, il costo sarà a carico dell'Ospite. E' comunque facoltà dei familiari e dei riferimenti istituzionali provvederne autonomamente dandone preventiva comunicazione agli operatori.

Lo stesso principio di autonomia esecutiva è valido anche per le eventuali riparazioni di cui il vestiario può necessitare.

Il servizio di lavanderia-guardaroba garantisce cura e attenzione nei lavaggi. In caso di rilevante errore il servizio provvederà alla sostituzione del capo.



### **Art. 3 Custodia degli oggetti personali dell'ospite e deposito valori**

Ogni ospite può portare ed utilizzare all'interno della struttura oggetti personali di intrattenimento quali, a titolo d'esempio, radio, pc, cellulare, mp3, libri, ecc.

Il servizio di CSS garantisce la tutela dei beni personali dell'ospite consegnati in custodia.

Nell'utilizzo delle apparecchiature si raccomanda l'osservanza delle regole di educazione, evitando di arrecare disturbo agli altri Ospiti presenti.

È fatto divieto assoluto asportare, deteriorare e distruggere gli oggetti di proprietà della comunità e delle altre persone presenti in struttura. L'Ospite è tenuto a risarcire l'Ente gestore dei danni eventualmente arrecati ad arredi, accessori e impianti derivanti dal proprio comportamento scorretto.

### **Art. 4 Fondo cassa personale**

Ogni Ospite deve avere a disposizione un proprio fondo cassa per far fronte alle proprie spese extra retta: consumo straordinario di piccoli ristori, prodotti e servizi per la cura del sé, farmaci a pagamento, occasioni di svago extra programmazione, ecc..

In particolari situazioni, e previo accordo con i familiari e/o i riferimenti istituzionali, gli operatori del servizio CSS possono essere autorizzati ad accompagnare gli Ospiti e/o acquistare oggetti personali (scarpe, biancheria, accessori,...) supervisionando l'utilizzo delle economie personali disponibili.

In caso di mancanza o insufficiente disponibilità del fondo cassa personale e qualora si presentasse la necessità di effettuare acquisti per l'Ospite (esigenza filtrata dalla responsabilità degli operatori) il servizio CSS potrà anticipare la somma necessaria previo consenso telefonico dei familiari e/o riferimenti istituzionali. Tale procedimento si deve intendere come misura straordinaria.

E' compito e dovere dei familiari e/o riferimenti istituzionali ripristinare il fondo cassa personale in base alla media delle spese da sostenere.

Tutte le spese effettuate da o per gli Ospiti vengono annotate dagli operatori nell'apposito modulo personale di rendicontazione mensile. Tutti i relativi giustificativi di spesa vengono conservati e consegnati periodicamente ai familiari e/o riferimenti istituzionali.

### **Art. 5 Relazione con le famiglie: orari di visita, telefonate, liberatoria uscite**

Il servizio CSS è aperto all'accoglienza di parenti e amici dell'Ospite. Le visite sono sempre molto gradite ma è necessario avvisare con anticipo e definire preventivamente i dettagli d'incontro, nel rispetto dei rituali e programmi della comunità, onde evitare sovrapposizioni in considerazione anche degli spazi a disposizione.



Il telefono di servizio delle comunità CSS (La Corniola – Bulgarograsso tel. 031.970105 / La Perla – Fino Mornasco 031.920354) è a disposizione degli Ospiti per ricevere quotidianamente telefonate da parte di amici e familiari. Le telefonate sono escluse negli orari dedicati al pranzo (12.00-13.30) e alla cena (19.00-20.30). Agli Ospiti che posseggono un telefono cellulare è permesso utilizzare lo stesso per contattare e ricevere telefonate, fuori dagli orari della programmazione del centro diurno. Nel caso di comunicazioni urgenti si ricorda che gli operatori sono vigili e disponibili anche nell'orario notturno.

Gli operatori contatteranno le famiglie ogni volta si ritenga opportuno dare informazioni come indicato nel presente regolamento.

A disposizione dei familiari e/o riferimenti istituzionali sussiste la possibilità di contattare il Responsabile del Servizio CSS utilizzando il cellulare di servizio: 320.3884995. In caso di mancata risposta è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica per poter essere poi ricontattati.

In caso di rientro in famiglia, possibilità prevista dagli accordi progettuali individuali di cui ne è parte integrante, si sottolinea la necessità di definire e rispettare gli orari di uscita/rientro come da indicazione dell'operatore. Poiché i rientri in famiglia avvengono, generalmente, durante i giorni festivi si indica come orario di rientro quello dalle 18.30 alle 19.00, orario compatibile con le attività di svago fuori dal contesto comunitario organizzate per tutti gli altri ospiti presenti in struttura.

Durante la permanenza presso il servizio CSS si assicura vigilanza, attenzione e cura per garantire agli Ospiti sicurezza personale, limitando azioni di chiusura degli spazi ed evitando invasive forme di sorveglianza e custodia in violazione delle norme etiche. Ai familiari e/o riferimenti istituzionali è richiesta la sottoscrizione di una dichiarazione di liberatoria per le uscite programmate e gli obiettivi del progetto individuale dell'Ospite.

## **Art. 6 Diritto all'informazione**

Per la piena riuscita del piano assistenziale è indispensabile la collaborazione dei familiari. L'Ospite, soggetto protagonista, e i riferimenti di tutela familiare e non familiare, hanno diritto ad ottenere informazioni:

- 1) Sulle condizioni di salute personali dell'Ospite e sulle prestazioni sanitarie a lui dirette con linguaggio semplice, comprensivo e chiaro. Il sistema di cura sanitaria del servizio viene espletato utilizzando il medico curante assegnato alla comunità dal Sistema Sanitario Nazionale, che indicherà di volta in volta eventuali valutazioni specialistiche o introduzioni terapeutiche. Per gli Ospiti iscritti al servizio territoriale di salute mentale la procedura istituita garantisce l'informazione anche in termini farmacologici. Per le visite specialistiche e gli incontri col servizio psichiatrico si auspica la presenza dei riferimenti familiari. Qualora ciò non fosse possibile il servizio accompagnerà l'ospite addebitando ad esso il costo di eventuali pedaggi o parcheggi.



Le normative indicano come obbligatorio il consenso informato dell'Ospite sia per i cambi di terapia che per visite specialistiche, pertanto il servizio CSS ha istituito, da procedura, la sottoscrizione dell'apposito documento ogni qualvolta sussista una modifica inerente le condizioni di salute. Sarà premura degli operatori informare i familiari e/o riferimenti istituzionali. Nel caso di Ospiti con interdizione o sostegno di un amministratore, anche sanitario, è fatto obbligo la sottoscrizione del consenso informato in virtù del ruolo da essi ricoperto.

- 2) Sul percorso del progetto individuale che l'Ospite svolge all'interno delle programmazioni presso la comunità residenziale ed il servizio diurno. Si effettuerà, pertanto, un incontro annuale di verifica e aggiornamento del progetto.

### **Art. 7 Trasferimento ospite**

Il servizio CSS si riserva la facoltà di trasferire l'Ospite in camera diversa o in altra propria comunità, nel rispetto delle caratteristiche personali e qualora sia ritenuto opportuno a fronte delle esigenze inerenti le fasi progettuali del percorso di residenzialità. Le eventuali situazioni di spostamento vengono sempre concordate con i familiari e/o riferimenti istituzionali.

### **Art. 8 Valutazione del servizio**

Per la gestione dei reclami e il miglioramento del servizio offerto, vengono messi a disposizione degli Ospiti e dei loro riferimenti due strumenti:

- Questionario di valutazione del grado di soddisfazione del servizio, consegnato annualmente;
- Scheda di reclamo, consegnata in allegato alla presente, reperibile e compilabile in qualsiasi momento.

La restituzione dei documenti con le indicazioni degli Ospiti e delle loro famiglie può avvenire in forma anonima e in busta chiusa da consegnare nella cassetta postale della Cooperativa all'attenzione del Responsabile del servizio CSS che avrà premura di considerare e dar valore alle osservazioni.

Il presente regolamento è parte integrante del contratto d'ingresso sottoscritto per ogni Ospite. Con la sottoscrizione del contratto si esprime accettazione e impegno al rispetto di quanto contenuto.

EMISSIONE	REVISIONE	PAGINA
07/16	2	1 di 1
<b>PIANO DI AUTOCONTROLLO – H.A.C.C.P.</b>		

**ALLEGATO 15: SCHEDA DI REGISTRO INTOLLERANZE SOGGETTI SENSIBILI**

<b>SOGGETTO SENSIBILE</b>	
<b>NOME</b>	
<b>COGNOME</b>	
<b>DATA DI NASCITA</b>	
<b>FIGURA RESPONSABILE</b>	
<b>NOME</b>	FABIO
<b>COGNOME</b>	FERRARIO
<b>RUOLO</b>	RESPONSABILE HACCP
<b>ALIMENTI /INGREDIENTI OGGETTO DI INTOLLERANZA</b>	
1.	2.
3.	4.
<b>ALIMENTI /INGREDIENTI DA SOMMINISTRARE IN SOSTITUZIONE</b>	
1.	2.
3.	4.
<b>POSSIBILI MANIFESTAZIONI DI SINTOMI DOVUTI A INGESTIONE DI INGREDIENTI NON TOLLERATI</b>	
.....	
.....	
.....	
.....	
<b>CONTATTI E RECAPITI DA INTERPELLARE IN CASO DI NECESSITA' (indicare nome, cognome e recapito)</b>	
a)	
b)	
c)	
d)	
e)	

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_







## SCHEDA DI RECLAMO

Riceverà da parte della Cooperativa una risposta ai recapiti indicati entro 30 giorni lavorativi.

**Società Cooperativa Sociale Il Mosaico**

22070 Bulgarograsso (CO) – via Battisti, 15 – tel. 031.890.752 – fax 031.891.138 – email: { HYPERLINK

"mailto:info@cooperativamosaico.it" }

{ HYPERLINK "http://www.cooperativamosaico.it" } – partita iva 01960470134 – iscrizione albo cooperative n. A 105 146

Il questionario è **anonimo**, Vi chiediamo di compilarlo in totale libertà segnalando ciò che ritenete necessario al fine di migliorare i Servizi della Soc. Coop. Soc. Il Mosaico.

IL QUESTIONARIO DOVRA' ESSERE RICONSEGNA TO IN BUSTA CHIUSA IN SEGRETERIA SOCIALE O AI RESPONSABILI DI SERVIZIO **ENTRO IL 28 LUGLIO**

**1. Vi ritenete soddisfatti del progetto educativo individuale e programma settimanale proposto a Vostro/a figlio/a (o familiare o persona assistita)?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**2. Vi sentite partecipi e coinvolti nei progetti che riguardano Vostro figlio/a (o familiare o persona assistita)?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**3. Vi ritenete soddisfatti della cura generale, compresi gli aspetti sanitari, che viene data a vostro figlio/a (o familiare o persona assistita)?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**4. Vi ritenete soddisfatti del grado di informazione che la cooperativa vi ha dato circa le regole di funzionamento e gestione della Comunità?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**5. Vi ritenete soddisfatti del rapporto che avete con il Responsabile di Servizio e il/la tutor di vostro figlio/a (o familiare o persona assistita)?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**6. Se avanzate richieste relative ad aspetti amministrativi o di segreteria, trovate una risposta soddisfacente all'interno dei nostri Servizi?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**7. Esprimete con una crocetta un voto complessivo (minimo 1 – massimo 10) rispetto al Vostro grado di soddisfazione dei Servizi della Soc. Coop. Soc. IL MOSAICO**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Il questionario è **anonimo**, Vi chiediamo di compilarlo in totale libertà segnalando ciò che ritenete necessario al fine di migliorare i Servizi della Soc. Coop. Soc. Il Mosaico.

IL QUESTIONARIO DOVRA' ESSERE RICONSEGNA TO IN BUSTA CHIUSA IN SEGRETERIA SOCIALE O AI RESPONSABILI DI SERVIZIO **ENTRO IL 28 LUGLIO**

**1. Vi ritenete soddisfatti del progetto educativo individuale e programma settimanale proposto a Vostro/a figlio/a (o familiare o persona assistita)?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**2. Vi sentite partecipi e coinvolti nei progetti che riguardano Vostro figlio/a (o familiare o persona assistita)?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**3. Vi ritenete soddisfatti della cura generale che viene data a vostro figlio/a (o familiare o persona assistita)?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**4. Vi ritenete soddisfatti del grado di informazione che la cooperativa vi ha dato circa le regole di funzionamento e gestione del Centro Diurno?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**5. Vi ritenete soddisfatti del rapporto che avete con il Responsabile di Servizio e il/la tutor di vostro figlio/a (o familiare o persona assistita)?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**6. Se avanzate richieste relative ad aspetti amministrativi o di segreteria, trovate una risposta soddisfacente all'interno dei nostri Servizi?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**7. Esprimete con una crocetta un voto complessivo (minimo 1 – massimo 10) rispetto al Vostro grado di soddisfazione dei Servizi della Soc. Coop. Soc. IL MOSAICO**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



**il MOSAICO**  
Cooperativa Sociale

SOC. COOP. SOC. IL MOSAICO  
**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE  
DEGLI UTENTI C.A.H. / C.S.S. LA CORNIOLA E LA PERLA**

Il questionario è **anonimo**, ti chiediamo di compilarlo in totale libertà segnalando ciò che ritieni necessario al fine di migliorare i Servizi della Soc. Coop. Soc. Il Mosaico.  
IL QUESTIONARIO DOVRA' ESSERE RICONSEGNAO IN BUSTA CHIUSA IN SEGRETERIA SOCIALE O AI RESPONSABILI DI SERVIZIO **ENTRO IL 28 LUGLIO**

**1. Ti piace vivere in questa casa?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**2. L'assemblea della casa è per te un momento in cui hai la possibilità di sentirti coinvolto nella vita della Comunità?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**3. Ti piacciono le attività che svolgi di giorno al Centro Diurno?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**4. Ti piace partecipare alle attività di tempo libero che svolgi al di fuori della Comunità (feste, gite o vacanze)?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**5. Ti piace pranzare o cenare in comunità?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**6. Ti piace il rapporto che hai con il tuo Tutor?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**7. Ti piace il rapporto che hai con gli educatori della Comunità?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**8. Segna con una crocetta un voto (minimo 1 – massimo 10) su quanto ti piace IL MOSAICO**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



**il MOSAICO**  
Cooperativa Sociale

SOC. COOP. SOC. IL MOSAICO  
**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE  
DEGLI UTENTI Centro Socio Educativo LO SMERALDO**

Il questionario è **anonimo**, ti chiediamo di compilarlo in totale libertà segnalando ciò che ritieni necessario al fine di migliorare i Servizi della Soc. Coop. Soc. Il Mosaico.

IL QUESTIONARIO DOVRA' ESSERE RICONSEGNAO IN BUSTA CHIUSA IN SEGRETERIA SOCIALE O AI RESPONSABILI DI SERVIZIO **ENTRO IL 28 LUGLIO**

**1. Ti piacciono i laboratori e le attività che fai al centro diurno?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**2. Ti piace pranzare al centro diurno?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**3. Ti piace il rapporto che hai con il tuo Tutor?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**4. Ti piace il rapporto che hai con tutti gli altri educatori?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**5. Ti piacciono le aule, i laboratori e gli spazi in cui svolgi le tue attività?**

- A. Molto
- E. Abbastanza
- F. Poco
- G. No, per niente

**6. Ti piacciono le feste, le gite e le vacanze organizzate dal Mosaico?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. No, per niente

**7. Segna con una crocetta un voto (minimo 1 – massimo 10) su quanto ti piace IL MOSAICO**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



**il MOSAICO**  
Cooperativa Sociale

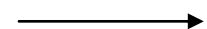
SOC. COOP. SOC. IL MOSAICO  
**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE  
LAVORATORI SEDE**

Il questionario è **anonimo**. Vi chiediamo di compilarlo in totale libertà segnalando ciò che ritenete necessario al fine di migliorare i Servizi della Soc. Coop. Soc. Il Mosaico e il Vostro benessere lavorativo all'interno degli stessi.

IL QUESTIONARIO DOVRA' ESSERE RICONSEGNA TO IN BUSTA CHIUSA IN SEGRETERIA SOCIALE **ENTRO IL 28 LUGLIO**

- 1. Ritieni che l'organizzazione del lavoro consenta di sviluppare appieno la tua professionalità?**
  - A. Molto
  - B. Abbastanza
  - C. Poco
  - D. Per niente
  
- 2. Ritieni di essere soddisfatto/a degli spazi di condivisione che ti vengono offerti all'interno dell'organizzazione?**
  - A. Molto
  - B. Abbastanza
  - C. Poco
  - D. Per niente
  
- 3. Ritieni di essere soddisfatto/a rispetto al tuo grado di coinvolgimento nella partecipazione e nella definizione degli strumenti operativi di lavoro?**
  - A. Molto
  - B. Abbastanza
  - C. Poco
  - D. Per niente
  
- 4. Ti trovi sufficientemente sostenuto/a dai responsabili, quando ti trovi di fronte ad un problema che non compete il tuo ruolo o che esula dalle tue competenze?**
  - A. Molto
  - B. Abbastanza
  - C. Poco
  - D. Per niente
  
- 5. Ritieni che le relazioni che hai instaurato con i colleghi di lavoro del Servizio di appartenenza siano soddisfacenti?**
  - A. Molto
  - B. Abbastanza
  - C. Poco
  - D. Per niente
  
- 6. Ritieni che le relazioni con la Direzione siano soddisfacenti?**
  - A. Molto
  - B. Abbastanza
  - C. Poco
  - D. Per niente

CONTINUA ...



**7. Nel corso della tua attività lavorativa all'interno dell'organizzazione, ritieni di poter fruire di opportunità di aggiornamento funzionali ad una tua crescita professionale?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. Per niente

**8. Ritieni che il livello del tuo inquadramento professionale sia adeguato?**

- A. Molto
- B. Abbastanza
- C. Poco
- D. Per niente

**9. Esprimi con una crocetta un'auto-valutazione (minimo 1 – massimo 10) rispetto al tuo grado di professionalità ed impegno messi a disposizione del tuo luogo di lavoro**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----