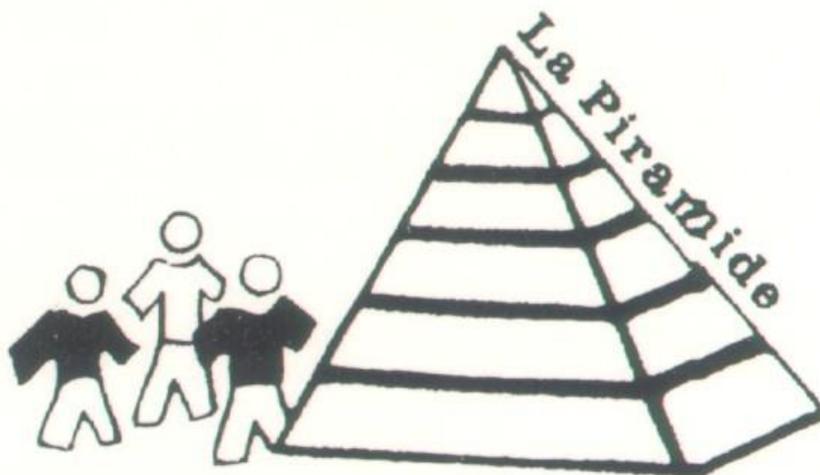


**LA PIRAMIDE SERVIZI  
SOCIETA' COOPERTIVA SOCIALE A R.L. ONLUS**



**Centro socio educativo  
"LA VITE"**

***CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI***

**REVISIONE DI GENNAIO 2023**

*CPE PROT. N° 93 del 17.05.2019 (ex 654 del 26.8.2013)*

*Ufficio Unico di Vimercate (Offertasociale)*

*DGR Lombardia VII/20763 del 16,2,200*

## INDICE

### **PREMESSA**

#### **IL CENTRO SOCIO EDUCATIVO “LA VITE”**

- Indirizzi e reperibilità

#### **STORIA E VALORI**

- La storia
- I valori del Centro

#### **ACCESSO AL CENTRO**

- Destinatari del servizio
- Gli ospiti disabili
- Le famiglie
- Modalità di accesso
- Il primo contatto col Centro
- Relazione scritta
- L’inserimento vero e proprio

#### **FUNZIONAMENTO DEL CENTRO**

- Obiettivi generali ed impostazione metodologica
- Finalità ed obiettivi
- Impostazione del Centro “La Vite”
- La struttura del Centro
- I processi
- La giornata – tipo
- Le attività
- Il Pei: progetto educativo individuale
- Il lavoro con la famiglia
- La gestione
- L’équipe del Centro e le figure professionali di supporto
- La formazione degli operatori
- I volontari
- Il rapporto con la Coop. “Piramide Lavoro”
- Le dimissioni

#### **LE VISITE GUIDATE, PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DELLE FAMIGLIE ALLA PROGETTAZIONE**

- Partecipazione all’elaborazione dei PEI
- Partecipazione alla progettazione generale sul Centro
- Finanziamento del Centro

## **PROCEDURE DI TUTELA ED ORGANISMO PREPOSTO**

- Premesse sulla tutela
- Procedure di tutela

## **GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

## **PIANO OPERATIVO PANDEMICO del CSE “LA VITE”**

### **ALLEGATI**

1. *Questionario da sottoporre a famiglie/comunità*
2. *Questionario da sottoporre agli operatori*
3. *Questionario da sottoporre ai Servizi sociali*
4. *Questionario da sottoporre agli ospiti*
5. *Scheda per la segnalazione dei disservizi.*

## **PREMESSA**

### *Chi siamo*

La Cooperativa di solidarietà “La Piramide Servizi” nasce nel 1993 da un’esperienza di volontariato spontaneo arcorese che ha preso avvio nei primi anni ‘80 per poi costituirsi in Associazione nel 1984.

### *La nostra finalità*

“La Piramide Servizi” è un’**impresa sociale** che opera e rischia non per sé, per ricavarne dei profitti e benefici economici e/o personali, ma è un’impresa che si fa carico degli interessi generali della comunità, che lavora e rischia per sviluppare servizi e accoglienza, generando una ricchezza finalizzata ad accrescere il benessere e la qualità della vita dell’insieme della comunità locale.

### *Com’è composta*

E’ composta da 16 operatori di cui 14 soci-lavoratori e da circa quaranta volontari aderenti all’Associazione del volontariato Arcore, in regime di convenzione con la nostra Cooperativa.

### *Cosa facciamo*

Promuove progetti di intervento e di accoglienza in risposta a situazioni di bisogno/disagio nell’area della disabilità e dei minori attraverso l’organizzazione di servizi, la competenza professionale degli operatori ed il sostegno di gruppi operativi di volontari.

Eroga i suoi servizi principalmente in Arcore e nel vimercatese in collegamento in rete con i vari servizi pubblici, le Istituzioni e le realtà “no profit” del Terzo settore presenti sul territorio.

### *La gestione delle unità d’offerta*

La Cooperativa gestisce le seguenti unità d’offerta:

- **“LA VITE”**, Centro socio educativo, che accoglie le persone con media disabilità per favorire la socializzazione e l’autonomia.
- **“ABITARE LA COMUNITA”**, progetto di residenzialità che si attua attraverso un percorso programmato per potenziare l’autonomia delle persone disabili nella prospettiva del “dopo di noi”.

Le unità d’offerta sono dotate di una propria carta dei servizi.

### *I valori*

La caratteristica che accomuna i nostri Centri è la **centralità della persona**.

Al centro delle nostre attività ci sono le persone considerate nella loro dignità umana, portatrici di valori e di risorse, non solo di bisogni, nel contesto delle relazioni familiari, sociali e culturali in cui vivono.

Ogni persona è titolare di diritti/doveri di cittadinanza. Per questo la caratteristica e la responsabilità dei nostri Centri è quella di:

- mettere al centro la persona e le sue relazioni significative, la sua originalità e l'irripetibilità della sua storia;
- essere una risposta di accoglienza alle persone, tenendo presente la globalità dei loro bisogni e delle loro necessità;
- proporre proposte/interventi non standardizzati, bensì progetti personalizzati e rispettosi della libertà e delle possibilità di ognuno;
- essere una presenza qualificata e solidale, attenta a percepire in modo dinamico e flessibile l'evoluzione dei bisogni presenti e incontrati.

Tutto ciò si traduce in uno stile, in una prassi di lavoro e di servizio quotidiano che si concretizza attraverso:

- l'attenzione e l'ascolto delle persone accolte, alle loro necessità, al loro contesto di vita e ambiente familiare;
- il lavoro d'equipe e di collaborazione tra gli operatori e i volontari;
- la qualificazione continua degli interventi attraverso l'aggiornamento e la formazione permanente degli operatori e dei volontari.

## **1. IL CENTRO SOCIO EDUCATIVO (Cse) “LA VITE”**

Si trova ad Arcore in Via Roma 37.

È raggiungibile:

- in macchina. Il parcheggio più vicino è quello nei pressi della Stazione FS.
- col treno, dalla stazione di Arcore circa 3 min. a piedi;
- col pullman da Monza e da Vimercate.

Orari di apertura: dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 16.30, il venerdì dalle 8.30 alle 15.00

Chiusura: nel mese di agosto e durante le vacanze natalizie.

Per le altre chiusure, nel mese di gennaio viene fornito agli utenti un calendario annuale.

E' possibile prendere contatto con gli operatori in ogni momento al:

tel. 039 6180248

e-mail : [centrolavite@gmail.com](mailto:centrolavite@gmail.com)

*CPE PROT. N° 93 del 17.05.2019 (ex n°654 del 26.8.2013)*

*Ufficio Unico di Vimercate (Offertasociale)*

DGR Lombardia VII/20763 del 16/02/2005.

## **2. STORIA E VALORI DI RIFERIMENTO DEL CENTRO**

### **LA STORIA**

Nel 1988 nasce la “Cooperativa di lavoro e solidarietà sociale LA PIRAMIDE”. L’iniziativa parte da un gruppo di volontari appartenenti all’Associazione del volontariato di Arcore e da alcune famiglie che vivono direttamente il problema della disabilità. Viene allestito un laboratorio ad Arcore in via Belvedere (ex scuola materna) in cui volontari, operatori ed alcuni ragazzi portatori di handicap compiono lavori di assemblaggio meccanico per conto terzi entrando a tutti gli effetti nel mondo del lavoro in quanto soci della Cooperativa.

Con gli anni a questa esperienza si avvicinano altre famiglie ed altri giovani con disabilità di vario genere, questo porta, nel 1993, ad individuare la necessità di creare un Centro che risponda anche a bisogni differenti e più legati al campo educativo dell’acquisizione di autonomia. nasce così il “Centro diurno per disabili della Coop. LA PIRAMIDE SERVIZI”, che si ritaglia uno spazio all’interno della stessa struttura coabitando con il laboratorio preesistente.

Nel corso degli anni tale Centro si amplia per numero di persone inserite e per numero di volontari ed operatori, fino ad evidenziare la necessità di trasferirsi in una struttura più idonea alle attività educative proposte ed al numero di persone presenti.

Nel 2001 il Centro si trasferisce nella nuova struttura di via Buonarroto dove prende il nome di Centro diurno per disabili Sfa (Servizio di formazione

all'autonomia) "La Vite". Il nome ha doppia valenza: ci ricorda uno dei lavori di assemblaggio più praticati ma anche le viti piantate al nostro arrivo nel giardino e ancora oggi vive e testimoni delle nostre giornate.

A settembre 2008 il Centro "La Vite", secondo le nuove normative, richiede di convertirsi in Cse. Il 28 agosto 2013 ottiene risposta positiva.

L'ultimo passaggio di questa storia riguarda il cambio di sede.

Nel 2017 i soci ed il Consiglio di amministrazione della storica cooperativa di consumo "La Ricostruttrice" di Arcore e quelli della "Piramide Servizi" decidono di attuare la procedura di fusione per incorporazione. La proprietà dello stabile denominato "Casa del Lavoratore" passa dunque, attraverso questo atto, alla nuova ed unica Cooperativa "Piramide Servizi". Nel 2018 l'edificio viene ristrutturato e diventa, nel maggio 2019, nuova sede del Cse "La Vite".

## **I VALORI DI RIFERIMENTO DEL CENTRO**

### **Centralità della persona**

Il Centro "La Vite" oltre ad essere concepito **per** le persone disabili è fatto **dalle** persone. In questo senso utenti, volontari e operatori sono presenti allo stesso titolo e con uguale dignità, **Tutti** sono portatori di bisogni ma anche di risorse per soddisfarli. "A ciascuno secondo i suoi bisogni e da ciascuno per quanto può dare" è un vecchio motto ma ci pare quanto mai attuale per la nostra realtà.

### **Da dis-abile a persona con disabilità**

Il concetto di disabilità a volte è totalizzante. Sembra che un disabile non sia abile in nulla ma la nostra quotidianità ci dimostra il contrario. Ci dimostra che le abilità delle persone che frequentano il Centro sono molte e quello che ci è richiesto è di scoprire con loro le strade per farle emergere, per valorizzare "quello che c'è" e non rincorrere solo "quello che manca".

### **Lavoro e responsabilità come strumento di valorizzazione personale e riconoscimento di identità adulta**

Il Centro è frequentato da persone adulte che hanno la possibilità di essere riconosciute e quindi di riconoscersi anche per le loro capacità di lavorare in modo serio.

Per questo il Centro "La Vite" sceglie "il lavoro" come attività fondamentale all'interno della propria organizzazione. Questa attività col tempo, ha subito delle evoluzioni. Dal principio era solo l'assemblaggio meccanico, oggi per lavoro, intendiamo tutte le attività che ci permettono di esprimere le nostre capacità venendo riconosciuti dall'esterno come "portatori di competenza" e non come "portatori di bisogni".

### **L'inclusione sociale**

E' un termine di moda in questi anni. Come sempre occorre intendersi sul significato delle parole. Nel nostro concetto di inclusione non c'è uguaglianza, c'è riconoscimento della differenza ed impegno nel valorizzarla. C'è la consapevolezza che un luogo come il CSE può essere ricchezza e risorsa per la comunità. Nostro compito è rendere esplicita ed evidente questa cosa.

### **Presenza sul territorio**

E' importante che le idee sopra esposte diventino fatti e non solo per noi. Scegliamo così di essere presenti e visibili sul territorio attraverso le attività esterne, attraverso la presenza dei volontari, attraverso la collaborazione con altri enti pubblici e privati, facendo parte di reti che collegano realtà come la nostra come il "gruppo sfa/CSE della provincia di Monza" e la rete TIKI-TAKA

### **La famiglia**

E' importante sottolineare che il lavoro e l'impegno di un gruppo di famiglie sta all'origine della nascita di tutto il complesso movimento a cui "La Vite" appartiene.

E' quindi anche nel nostro Dna metterci, attraverso l'attività professionale, al servizio dei bisogni della famiglia considerandola parte attiva nella vita del Centro e non semplice "destinatario" del nostro lavoro.

### **Appartenenza all' "Arcipelago Piramide"**

Questo Centro è parte di un più ampio movimento che opera sul territorio al fine di rispondere nel migliore dei modi ai bisogni di alcune delle parti più deboli di esso.

Condivide quindi con lo spirito e anche con le opere per quanto nelle nostre possibilità l'intervento delle altre realtà che fanno parte di questo arcipelago.

### **"Economicità" dell'intervento**

Il Centro vive nella società attuale, deve fare i conti con le risorse che essa mette a disposizione ma anche col vincolo che esse rappresentano non essendo illimitate.

Dobbiamo strutturare un intervento che sia efficace essendo abbastanza "...realisti da volere l'impossibile" ma con le risorse di cui disponiamo.

## **3. ACCESSO AL CENTRO**

### **DESTINATARI DEL SERVIZIO**

#### **Persone con disabilità**

Il Cse "La Vite" ha come destinatari del progetto un massimo di 30 persone con disabilità (possono essere anche di più in caso di inserimenti part-time, anche se mai compresenti).

Esse possiedono caratteristiche ed attitudini fisiche, psichiche e cognitive tali per cui un inserimento lavorativo risulta, temporaneamente o definitivamente non attuabile. Tali caratteristiche però, renderebbero l'inserimento in un Cdd limitante poiché più adatto a persone con disabilità più gravi, riconducibili al sistema socio sanitario.

Questa definizione dà luogo a una tipologia di ospiti estremamente differenziata.

#### **Ciò provoca alcune necessità:**

- occorre individuare comunque una serie di caratteristiche che permettano di delineare con più precisione il profilo degli ospiti. E' fondamentale infatti che le

persone inserite abbiano la reale possibilità di aderire al progetto, alle attività, alle risorse che il Centro può attivare.

- occorre adottare un iter di inserimento che consenta ad operatori del Centro, utenti, famiglie e Servizi sociali una reale possibilità di osservazione e conoscenza reciproca;
- occorre creare dei Progetti educativi individualizzati (Pei) che coniughino i bisogni del singolo alle attività ed al progetto del Centro;
- occorre valutare nei Pei il concetto della “temporalità”. Per ciascun ospite si delinea un progetto con obiettivi da raggiungere che tengano presenti i suoi bisogni e le risorse offerte dal Centro. Nel momento in cui tali obiettivi sono raggiunti il Centro ritiene concluso il suo percorso e si concorda col Servizio sociale con la famiglia e, dove possibile, con l’utente, un passaggio successivo. Non per forza l’uscita dal Centro ma, dove necessaria, una modifica degli obiettivi.

### **Famiglie**

Anche la famiglia è destinataria del lavoro del Centro, poiché riceve un servizio strutturato affinché la persona con disabilità possa vivere un’esperienza autonoma, in un ambiente attento alla qualità della relazione ma anche organizzato al fine di stimolare al massimo le capacità di ognuno.

Vi è inoltre una valenza importante data dal confronto su temi educativi aperto con gli operatori.

La frequenza del Centro da parte del proprio caro infine, oltre ad essere un aiuto di tipo educativo, permette ai familiari di recuperare energie fisiche e mentali nonché il tempo necessario per poter svolgere le proprie occupazioni quotidiane.

### **MODALITÀ DI ACCESSO**

#### **Il “primo contatto” col Centro**

- ✓ La famiglia cerca una collocazione diurna per il proprio parente e quindi ci richiede un incontro “informativo”. In questo caso la disponibilità è massima e l’obiettivo è quello di dare informazioni sul Centro e/o eventualmente suggerimenti su un possibile “orientamento”. Si indirizza in ogni caso la famiglia al Servizio sociale del proprio Comune.
- ✓ Il Servizio sociale comunale, già a conoscenza del caso, ci contatta per una ipotesi di inserimento. In questo caso si fissa un primo incontro con l’Assistente sociale (As). al quale viene presentato il Centro con le sue caratteristiche. L’As a sua volta presenta il caso. L’obiettivo è quello di fare una prima valutazione sull’opportunità del progetto di inserimento.

#### **La relazione scritta**

Dopo questo primo contatto si richiede all’As una relazione scritta sul caso che deve contenere, se possibile:

- dati anagrafici dell’utente;
- dati “storici” (curriculum scolastico, altre strutture frequentate precedentemente, ecc...);
- dati anamnestici (diagnosi clinica, iter riabilitativi, diagnosi minima funzionale...);

- prima ipotesi progettuale.

### **L'inserimento vero e proprio**

Sulla base di questa relazione e sulle informazioni raccolte nei primi incontri l'équipe del Centro decide sull'opportunità di dare luogo all'iter di inserimento vero e proprio che consiste in:

- ✓ **incontro con famiglia ed As** per approfondire la conoscenza reciproca e definire i tempi dell'inserimento.
- ✓ **Periodo di "avvicinamento" al Centro.** Si definiscono una serie di momenti in cui l'utente visita il Centro, conosce gli operatori e gli altri utenti, partecipa ad alcune delle attività.
- ✓ **Verifica con As** sulle osservazioni fatte in questo primo periodo. Se il parere è positivo da parte di tutti si passa al
- ✓ **Periodo di "inserimento".** Di solito si tratta di un mese ma, se necessario, si possono prevedere tempi maggiori. L'utente frequenta il Centro tutti i giorni dal mattino fino al pranzo permettendo a lui un inserimento graduale ed agli operatori una osservazione più approfondita.
- ✓ **Incontro finale con As e famiglia.** Si decide sull'inserimento in via definitiva e si concorda un primo progetto educativo.

## **4. FUNZIONAMENTO DEL CENTRO**

### **OBIETTIVI GENERALI DEL CENTRO ED IMPOSTAZIONE METODOLOGICA**

#### **Finalità ed obiettivi**

La finalità del Cse "La Vite" è quella di realizzare processi di formazione, autonomia ed integrazione sociale con disabili adulti, attraverso l'apprendimento ed il consolidamento di conoscenze, capacità ed attitudini, attraverso la valorizzazione delle abilità possedute, attraverso l'accoglienza e la relazione educativa.

Gli obiettivi del nostro intervento quindi sono:

- ✓ Accrescimento di autostima e di identità adulta.
- ✓ Accrescimento e/o mantenimento delle capacità di base.
- ✓ Accrescimento e/o mantenimento delle capacità psicomotorie.
- ✓ Accrescimento e/o mantenimento delle capacità "sociali".
- ✓ Creazione di un luogo di socializzazione aperto sul/al territorio che permetta lo sviluppo di una propria "appartenenza" ad una entità esterna alla famiglia.

## **Impostazione del Centro “La Vite”**

Alla luce delle finalità e degli obiettivi sopra descritti il Centro si configura come una comunità diurna dove un gruppo di persone con disabilità adulte con caratteristiche, capacità e bisogni differenti, conduce una serie di attività affiancato da operatori e volontari.

La scelta metodologica è quella di intervenire in un contesto comunitario dove la posizione degli operatori e dei volontari è quella di “vivere con” e “lavorare con” gli ospiti disabili. E’ affrontando e risolvendo insieme i problemi quotidiani, siano essi legati alla difficoltà delle attività, alle relazioni interpersonali o alle difficoltà oggettive legate alla propria situazione, che gli obiettivi definiti sopra vengono perseguiti.

## **STRUTTURA DEL CENTRO**

La nuovissima struttura, inaugurata il 13 aprile 2019, si trova nel centro di Arcore in ambiente urbano, adiacente ad una banca e ad altre abitazioni private. Nelle immediate vicinanze ci sono negozi ed esercizi commerciali. Vicinissima è la biblioteca, a soli 3 minuti di distanza ci sono la stazione Fs, il parco di villa Borromeo ed il centro storico di Arcore.

La struttura si trova in una palazzina di due piani costruita nel 1946 e completamente ristrutturata nel 2018. Ha una superficie complessiva di circa 600 mq. Il Centro dispone di due blocchi di servizi, uno posto al piano terreno, che comprende due bagni attrezzati e due bagni semplici, uno posto al piano superiore con un bagno attrezzato ed un piccolo bagno di servizio all’ufficio.

Al piano terreno si trovano un locale mensa adatto ad accogliere circa 50 persone, un spazio attrezzato per laboratorio di cucina, il laboratorio di ergoterapia, uno spazio, con servizio dedicato, che sarà adibito ad attività del Cse aperte alla cittadinanza come mostre, dibattiti, proiezioni. Vi è inoltre un ampio sgabuzzino per riporre il materiale per pulizie e lavanderia. Al piano primo si trovano quattro spazi laboratorio, una sala riunioni ed un piccolo ufficio per il lavoro di coordinamento.

Al piano interrato si trovano magazzini, ripostigli ed i locali caldaia.

I tre livelli sono connessi sia da scale interne che da un capiente ascensore.

Anche gli spazi esterni sono stati ristrutturati. Al piano primo si trova un ampio terrazzo utilizzabile quando il tempo e la temperatura lo consentono, al piano terra un grande cortile dove parcheggiare i mezzi del Centro e trascorrere le pause.

E’ presente una scala di emergenza per consentire la fuga dal piano superiore in caso di necessità

Gli spazi del Centro sono arredati ed organizzati in modo tale da essere accessibili per tutti.

A pieno regime “La Vite” può ospitare 30 persone con disabilità a tempo pieno con una équipe di 10 educatori che totalizzano una presenza di 242 ore settimanali. Possiamo anche contare sulla presenza e sul supporto costanti di 2/3 volontari durante le attività quotidiane.

La sicurezza è garantita, in ossequio al T.U. 81/2008, dalla formazione degli operatori, dalla messa in sicurezza delle attrezzature e dalla scelta degli arredi. Il Centro si affida inoltre alla supervisione di una società esterna (Gestione

Sicurezza Aziendale di Desio) per le verifiche e aggiornamenti circa le norme sulla sicurezza.

Il mantenimento dell'igiene nei vari spazi è affidato ad una impresa di pulizie esterna (impresa Reset).

## **PROCESSI**

### **La giornata - tipo**

La giornata è così organizzata

8,30 – 9,00	Accoglienza
9,00 – 10,00	Attività in gruppo e singole
10,00 – 10,30	Pausa caffè
10,30 – 12,00	Attività di gruppo e singole
12,00 – 13,30	Pausa per pranzo
13,30 – 16,00	Attività in gruppo o singole
16,00	Uscita

La giornata si apre con una veloce riunione in cui si ricordano agli ospiti le varie attività che si svolgeranno. Per molte persone con disabilità l'orientamento temporale è dato più dalla scansione degli avvenimenti del giorno e della settimana che dalla conoscenza dell'orologio e del calendario. L'organizzazione deve dunque tenere conto anche della necessità di mantenere fissi certi punti di riferimento temporale per ciascuno.

Si cominciano poi le attività vere e proprie che si protraggono per l'intera giornata: i laboratori di ergoterapia e di carta riciclata sono quasi sempre funzionanti, le altre attività, sia condotte in laboratorio che all'esterno, sono distribuite in modo vario all'interno della settimana.

Il pranzo è considerato non solo come momento di pausa ma anche come esercitazione all'autonomia in quanto la mensa è organizzata come un "self-service facilitato". Gli ospiti sono chiamati a turno ad apparecchiare e sparecchiare, gestire il più possibile autonomamente tutti i passaggi necessari al pranzo, scegliere il cibo in base alle proprie esigenze di salute, gusti ed abitudini. Naturalmente gli operatori sono presenti ed intervengono quando e se necessario.

### **Le attività**

Le attività proposte hanno sempre lo scopo di richiamare all'adultità ed alla necessità di mantenere o acquisire strumenti competenze e conoscenze che permettano a ciascuno di compiere dei passi in avanti.

Esiste inoltre una parte dell'intervento educativo che riguarda l'autonomia nella quotidianità, la fiducia in sé, l'autostima e molto altro ancora. Essa è trasversale a qualsiasi attività e momento strutturato o non strutturato, ma rientra a pieno titolo nel campo della relazione educativa e quindi va pensata e progettata per ognuna delle persone che frequentano il Cse.

Occorre sottolineare che le attività sono “un mezzo” per raggiungere con gli ospiti di questo Centro gli obiettivi che ci si è prefissati per ciascuno di loro.

Nessuna delle attività è fine a se stessa, ciò significa che è sempre possibile eliminarne di vecchie ed introdurne di nuove, compatibilmente con le risorse a disposizione. Dietro la scelta di inserire una attività nell’organizzazione vi è un certo “studio” che deve tenere conto di numerose variabili.

Vista l’impronta di “luogo di adultità” che caratterizza il Centro “La Vite”, il lavoro occupa una posizione di rilievo dal punto di vista quantitativo e qualitativo.

Tale attività viene svolta anche in collaborazione con il Laboratorio della Coop. “La Piramide Lavoro”. Il lavoro, come già detto sopra, viene inteso come l’utilizzo una serie di attività non finalizzate al lucro o all’acquisizione di professionalità ma ad obiettivi strettamente educativi.

Gli obiettivi sono:

- ✓ aiutare la persona con disabilità a strutturare in tempi il vivere quotidiano (che è fatto di momenti di lavoro, di tempo libero, di riposo, di solitudine, di partecipazione ad attività collettive ecc.);
- ✓ sviluppare e/o affinare le capacità sensoriali, di coordinamento dei movimenti, di mantenimento della concentrazione, di apprendimento di operazioni manuali che richiedono uno sforzo intellettuale;
- ✓ sentirsi realmente co-protagonisti di un processo produttivo che richiede impegno, costanza, fatica e responsabilità, poiché altri hanno riposto la loro fiducia nella nostra capacità di portare a termine un incarico in modo corretto e nei tempi richiesti.

Il lavoro rappresenta uno dei momenti del progetto educativo complessivo e non è quindi mai proposto in maniera esclusiva; esso fa parte, insieme alle altre attività, del Pei.

Le altre attività condotte all’interno del Centro sono, per pura comodità, collocate in aree differenti (vedi sotto) da quella che potremmo definire “produttivo-occupazionale”.

In realtà la suddivisione non è così netta, e in ciascuna delle attività proposte si possono riscontrare dei significati presenti anche in altre aree:

#### **Area produttivo occupazionale**

- ergoterapia
- produzione di prodotti in carta riciclata
- gruppo “Bau-house” – cinofilia
- onoterapia
- gruppo lavoro presso oratorio di Oreno
- gruppo maglia

#### **Area cognitivo - culturale**

- gruppi biblioteca
- gruppo riciclo
- gruppo emotività
- gruppo “play english”
- gruppo produzione calendario

### **Area espressiva**

- attività artistica per produzione di oggetti decorativi
- gruppo mosaico
- gruppi musicoterapia
- gruppo teatro

### **Area autonomie sociali**

- gruppi spesa

### **Area motorio – prassica**

- nordic walking
- gruppo Basket
- gruppo palestra “Vela”

### **Area autonomie personali**

- gruppi di cucina e gruppo produzione biscotti
- esperienze in appartamento

## **Il Progetto educativo individuale**

Esistono vari livelli di progettualità:

- ✓ il progetto globale che vede protagonista delle scelte la famiglia ed i Servizi sociali che la affiancano (la persona con disabilità vive in famiglia o si opta per una scelta di tipo residenziale, cosa succederà nel “dopo di noi”, tempo libero, attività riabilitative, frequenza del Centro diurno...).
- ✓ Il Pei che viene elaborato per ogni singolo ospite del Centro dall'équipe degli operatori (quali obiettivi perseguire, con quali strumenti, quali attività proporre...).

In ognuno di essi gli “attori” assumono un diverso peso specifico.

E' importante comunque creare un clima di fiducia e chiarezza in modo tale da poter diventare autorevoli nei propri suggerimenti ma nello stesso tempo non invasivi rispetto alle scelte altrui.

La progettazione degli operatori del Centro parte dal progetto globale e proprio in virtù di ciò, va condotta in collaborazione col Servizio Sociale, con la famiglia e, quanto più è possibile, con la persona con disabilità. La collaborazione fra tutti questi “attori” è importante per poter formulare un progetto che sia efficace e realizzabile, poiché tiene conto dei dati di realtà forniti dalle risorse di tutti questi soggetti.

Il Pei viene creato dall'équipe in base ad una logica di obiettivi generali, individuazione di obiettivi parziali e di strumenti per raggiungerli.

La raccolta dei dati nel tempo per una osservazione che consenta delle verifiche il più possibile oggettive, avviene attraverso schede apposite ed uno strumento di tipo informatico. Tale strumento contiene notizie anagrafiche, mediche e storiche sul ragazzo. Vi è inoltre un diario aggiornabile giornalmente in cui inserire fatti ed osservazioni. Le schede contengono gli obiettivi, i sottobiettivi e gli strumenti di cui sopra in modo che essi possano in ogni momento essere consultati dagli operatori.

Per quanto riguarda i tempi ed i modi delle verifiche ci sono:

### **Le verifiche interne all'équipe:**

1. avvengono "in itinere", portando cioè durante l'anno i "casi" in supervisione e avvalendosi dunque anche del supporto della pedagoga;
2. avvengono in modo strutturale nei due periodi di programmazione che sono di solito nelle prime settimane di settembre e di gennaio; in questi momenti si stende il Pei annuale e lo si verifica.

### **Le verifiche con il Servizio sociale dei vari Comuni:**

- avvengono almeno annualmente attraverso incontri e/o una relazione scritta che il Centro è tenuto a fornire all'Assistente sociale di riferimento;
- avvengono attraverso riunioni con le Assistenti sociali ed eventualmente con la famiglia.

### **Le verifiche con le famiglie**

Sono condotte come si racconta nel paragrafo successivo oppure congiuntamente con il Servizio sociale.

### **Il lavoro con la famiglia**

La famiglia è contemporaneamente destinataria e protagonista del lavoro del Centro.

Destinataria poiché riceve un servizio che consiste nella possibilità che il proprio congiunto viva una esperienza di autonomia, in un ambiente attento alla qualità della relazione ma anche organizzato al fine di stimolare al massimo le sue capacità.

Il Centro, oltre a rappresentare un aiuto di tipo educativo, permette anche ai familiari di recuperare energie fisiche e mentali nonché il tempo necessario per poter svolgere le proprie occupazioni.

La famiglia assume invece un ruolo di protagonista in quanto è solo attraverso la collaborazione fra essa e gli operatori del Centro nel definire il progetto e nel perseguire gli obiettivi, che si può lavorare sull'autonomia e sullo sviluppo della persona disabile.

Questo significa creare momenti singoli di scambio e dialogo formale ed informale, creare una condizione di conoscenza e fiducia reciproche attraverso momenti di incontro col gruppo delle famiglie anche di tipo ricreativo.

Da parte del Centro, l'atteggiamento è quello dell'ascolto in quanto la logica della "professionalità" che deve essere propria dell'operatore nel formulare progetti e nel trasformarli in attività, va necessariamente coniugata con quanto la famiglia può portare sia in termini di sapere circa il proprio ragazzo, sia in termini di affetto, abitudini, aspettative, bisogni.

Circa la strutturazione dei momenti di incontro:

- ✓ un momento di incontro collettivo all'anno salvo convocarne di ulteriori a fronte di necessità straordinarie. Sono valide opportunità di conoscenza reciproca le varie iniziative ricreative e non, organizzate da, per, con l'Associazione del volontariato e gestite dagli stessi volontari ed operatori.
- ✓ Un incontro all'anno con ogni famiglia per comunicare e concordare l'andamento del progetto. Tale incontro va organizzato e richiesto dall'équipe. Resta inoltre sempre possibile per le famiglie parlare con gli operatori e/o col responsabile sia informalmente che fissando incontri non

appena sia possibile. Spesso questi incontri vengono svolti, nel caso se ne intuisca la necessità, alla presenza degli operatori dei Servizi sociali del Comune di appartenenza o con quelli del servizio “Abitare la Comunità”

## **LA GESTIONE**

### **L'équipe del Centro e le figure professionali di supporto**

Siamo convinti che nel lavoro educativo è fondamentale non solo che i singoli operatori siano preparati professionalmente e motivati personalmente ma anche che la loro “fusione” sia orientata in modo corretto.

Le necessità di un gruppo di lavoro come quello del Centro “La Vite” sono:

- ✓ l'attenzione alla formazione professionale dei singoli operatori;
- ✓ l'attenzione ad organizzare il Centro in modo tale che i singoli e il gruppo nel suo insieme esprimano in pieno le proprie potenzialità;
- ✓ avere cura delle relazioni personali e della comunicazione all'interno del gruppo
- ✓ tutto questo avendo ben chiaro che l'obiettivo principale è quello del “buon funzionamento” del Centro (rispetto di obiettivi, rispetto della “filosofia” ecc.)

Come è formata l'équipe:

**Coordinatore:** occupa 30 h./settimanali con le seguenti mansioni:

- ✓ coordinamento delle attività e dell'organizzazione del Centro verificandone l'aderenza ai progetti triennali ed annuali;
- ✓ stimolo e promozione della verifica, gestione, modifica dei Pei;
- ✓ coordinamento, relazione e gestione di tutte le componenti dell'équipe “allargata” (operatori, volontari, tirocini...);
- ✓ coordinamento del rapporto con le famiglie;
- ✓ rapporto con “tecnici” dei Servizi sociali e delle Asl per organizzare inserimenti e dimissioni, per definire i progetti, per verificarli;
- ✓ coordina i rapporti fra Centro, Associazione volontariato e cooperativa “Piramide Lavoro”;
- ✓ rapporto con Presidenza e Consiglio di amministrazione;
- ✓ viene individuato e riconosciuto dagli utenti, dai loro familiari e da tutte le persone che entrano in rapporto episodico o continuativo col Centro.

### **Educatori**

Il rapporto operatori/utenti è 1 : 5. Il Centro potrà ospitare un massimo di 30 utenti a tempo pieno.

I compiti degli educatori sono i seguenti :

- ✓ creazione, gestione, verifica e modifica dei Pei in collaborazione col resto dell'équipe;
- ✓ gestione delle attività concordate nei programmi annuali;
- ✓ responsabilità del monitoraggio su raccolta dati ed osservazioni di parte dei casi;
- ✓ gestione di una parte della documentazione relativa ai casi (relazioni, archivio ecc.);
- ✓ rapporto con le famiglie;

- ✓ rapporto con altre componenti dell'équipe "allargata".

**Pedagogista supervisore:** è un consulente esterno alla Cooperativa. Tiene riunioni mensili con l'équipe della durata di circa 2 ore. E' eventualmente disponibile ed elastico nel creare degli ulteriori momenti in base alle necessità.

Le sue mansioni sono:

- ✓ supporto all'équipe operatori per analisi degli utenti e dei loro comportamenti;
- ✓ supporto e monitoraggio dell'équipe operatori nella gestione delle relazioni interne ed esterne;
- ✓ supporto all'équipe nella gestione "organica" del Centro monitorando i vari livelli di progettualità;
- ✓ affiancamento e supporto all'équipe in vista di nuovi inserimenti di utenti;
- ✓ formazione all'équipe.

**Altri consulenti:** sono collegati alle attività del Centro che via via vengono condotte. Ad oggi il Centro avvale di:

- ✓ una musicoterapista.
- ✓ Un istruttore di ginnastica
- ✓ Inoltre collaborano con noi altri "esperti" legati agli ambienti esterni da noi frequentati (centro cinofilo, centro onoterapia, ecc...)

**Personale ausiliario:** si occupa delle pulizie del Centro una impresa esterna.

**Amministrazione e segreteria:** affidati a personale della Cooperativa e collaboratori non presenti all'interno della struttura del Centro.

## **La formazione degli operatori**

### **Interna**

Avviene per lo più nei momenti di supervisione. Gli operatori definiscono col supervisore obiettivi e tematiche formative da affrontare durante l'anno in base alle esigenze dell'équipe e dell'organizzazione del Centro.

### **Esterna**

E' favorita, compatibilmente con l'organizzazione del Centro, la partecipazione di operatori e volontari a corsi, convegni e seminari promossi da altri enti pubblici o del privato-sociale.

Alla luce della procedura di accreditamento del Cse presso il consorzio "Offerta sociale", gli educatori del Cse devono sostenere almeno 20 ore di formazione annua con enti o esperti riconosciuti ed in grado di attestare la frequenza dei singoli.

Inoltre il Centro partecipa, attraverso suoi rappresentanti, a tavoli di Coordinamento con gli altri Sfa/Cse del territorio. Questi tavoli rappresentano anche una opportunità di formazione per gli operatori che li frequentano e più in generale per tutto il Centro.

## **I Volontari**

I volontari che prestano la loro opera presso i nostri Centri, fanno parte dell'Associazione del volontariato di Arcore.

Il loro ruolo è fondamentale per vari aspetti:

- ✓ aiuto nella conduzione delle attività;
- ✓ aiuto agli operatori che si confrontano con loro in quanto persone non coinvolte nella gestione e progettazione ma attente informate e quotidianamente presenti;
- ✓ presenza affettiva al fianco degli utenti;
- ✓ collegamento stretto fra territorio e Centro;
- ✓ significato della gratuità del loro operare.

**Il primo incontro** con i volontari avviene attraverso vari canali: la conoscenza di qualcuno già inserito nella vita del Centro, il tirocinio scolastico, la ricerca personale di uno spazio dove fare volontariato ed esprimere i propri valori.

Vi sono due colloqui preliminari:

- ✓ il primo col Presidente della Cooperativa o con un componente il Consiglio di amministrazione dove viene illustrato il panorama delle attività che vedono coinvolti i volontari;
- ✓ uno successivo col responsabile del Centro in cui viene presentato il lavoro che viene svolto. Vengono spiegate le richieste che si fanno ai nuovi volontari, vengono presi accordi per rendere operativo l'inserimento del volontario.

Vi sono poi dei momenti di verifica successivi per individuare eventuali problematiche da affrontare.

Il lavoro di selezione dei volontari è fondamentale per il nostro Centro poiché la relazione con persone fragili richiede particolare attenzione.

Un aspetto fondamentale riguarda la formazione dei volontari. E' chiaro che lo scopo educativo del nostro Centro necessita che anche i volontari possiedano attitudini personali e formazione adatti ad affrontare le situazioni che via via si presentano nella quotidianità.

## **Il volontariato dei giovani**

Negli ultimi anni, oltre alle forme tradizionali di impegno volontario, legate soprattutto all'età adulta, sono nate alcune occasioni di incontro con i giovani del territorio. Per esempio le Scuole superiori e le Università ci inviano costantemente studenti in tirocinio o in alternanza scuola-lavoro; durante i mesi estivi gli oratori dei paesi limitrofi propongono ai giovani di frequentare il nostro Centro; abbiamo ospitato anche persone in situazione di "Messa alla prova" da parte del Tribunale dei Minori. Consideriamo questi incontri importantissimi per la vita del Centro e per quella delle persone con disabilità che lo frequentano. Occorre uscire dall'idea che il volontario sia un "aiuto alle attività". Preferiamo pensare invece che ciascuna persona porti qui una parte di se e che la scambi in modo paritario con chi conosce alla "Vite": anche questa è integrazione.

**La formazione pratica dei volontari** relativa all'operatività nel Centro è affidata al responsabile ed agli operatori ed avviene attraverso l'affiancamento da parte

degli operatori che possono dare suggerimenti ed informazioni utili nello svolgimento dell'attività quotidiana.

### **Il rapporto con la Coop. "Piramide Lavoro": Laboratorio e Serra**

La Cooperativa "La Piramide Lavoro" è una cooperativa di tipo "B" che si occupa di inserimento lavorativo di persone svantaggiate. Essa opera attraverso la loro assunzione come dipendenti oppure come tirocinanti al fine di valutare, coi Servizi territoriali, l'opportunità di un successivo avviamento al mondo del lavoro. Della Cooperativa fanno parte "Il Laboratorio" che opera nel campo dell'assemblaggio meccanico ed il "mercato solidale" nonché "La Serra-social green".

Esiste fra il Cse "La Vite" e la cooperativa "Piramide Lavoro" una collaborazione a vari livelli: lo scambio di commesse di lavoro, il supporto fra operatori nella riflessione ed osservazione sui ragazzi, la messa a disposizione reciproca di spazi ed attività che possono essere utili al progetto di vita dei rispettivi utenti.

### **LE DIMISSIONI**

Le dimissioni dal Centro "La Vite" possono avvenire secondo differenti modalità:

#### **1. Esaurimento del progetto educativo**

Come già espresso in precedenza, per ciascun ospite del Centro si elabora di anno in anno un Progetto educativo Individuale che, in collaborazione con lui stesso, la famiglia e il Servizio sociale, viene strutturato in obiettivi da raggiungere, strumenti da utilizzare per raggiungerli, tempi previsti. Questo progetto va verificato periodicamente ed eventualmente modificato.

Il Centro "La Vite" è in questo senso uno strumento. Laddove utente, famiglia, Servizi sociali ed équipe educativa individuino altri obiettivi per l'utente, raggiungibili attraverso altre esperienze, si concorda la dimissione.

#### **2. Chiusura dell'inserimento da parte di una sola delle componenti**

Può accadere che, per svariati motivi, la decisione di chiudere l'inserimento avvenga in modo unilaterale, senza raggiungere l'accordo di tutte le parti (famiglia, Servizio sociale e Centro)

In questo caso è comunque importante concordare un tempo sufficiente di preavviso in modo da permettere un distacco dell'utente quanto più possibile sereno.

### **5. VISITE AL CENTRO: PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DELLE FAMIGLIE ALLA PROGETTAZIONE**

Circa la tematica della partecipazione occorre chiarire che si intende non tanto come presenza attiva degli ospiti in tutte le fasi della vita del Centro quanto come "coinvolgimento" a livelli anche progettuali e decisionali che riguardano sè stessi e l'organizzazione.

Occorre promuovere la loro capacità di scegliere e di essere protagonisti riconoscendo però, ed aiutandoli a riconoscere, i propri limiti in modo tale che le richieste di autodeterminazione non siano solo delle formalità ma abbiano realmente senso.

Circa le visite, il Centro è aperto, dietro preventivo appuntamento, ad accogliere le famiglie potenziali fruitrici del servizio per illustrare meglio il lavoro che qui viene svolto. Le visite dovranno comunque essere concordate con il Servizio sociale di appartenenza. Il Coordinatore del Centro seguirà la visita e fornirà le necessarie informazioni.

## **PARTECIPAZIONE ALL'ELABORAZIONE DEI PROGETTI EDUCATIVI INDIVIDUALI**

### **Nella fase di inserimento**

Con la famiglia si concordano gli obiettivi generali perseguibili attraverso il lavoro del Centro, si individuano e comunicano i tempi e gli obiettivi specifici.

Si ragiona inoltre sul progetto globale che abbraccia tutta la vita dell'utente e della sua famiglia. In questa fase è indispensabile la presenza dell'Assistente sociale in quanto in grado di indicare risorse differenti da quelle del Centro, più adatte a rispondere ai bisogni evidenziati dalla famiglia e dall'utente.

Con l'ospite si opera affinché comprenda i motivi del suo inserimento al Centro e quali obiettivi può raggiungere. Si chiede e/o si cerca di ottenere un rimando da parte dell'utente circa la comprensione e il gradimento dell'inserimento.

### **Durante la permanenza.**

Si propongono **all'ospite** le varie attività con la relativa motivazione. l'ospite ha la possibilità di chiedere delle modifiche. Una volta raggiunto l'accordo si firma una sorta di "contratto" valido un anno dove sia il Centro che l'utente si impegnano a seguire le attività concordate.

**Con la famiglia** si compie un lavoro di confronto, informazione e chiarimento sulle attività svolte dai ragazzi e sugli obiettivi che ci si prefigge attraverso tali attività.

Qualora si veda la necessità di modificare sostanzialmente gli obiettivi rispetto a quanto osservato nel periodo di inserimento su un utente, si coinvolge nel lavoro di confronto anche il Servizio Sociale.

## **PARTECIPAZIONE ALLA PROGETTAZIONE GENERALE SUL CENTRO**

Questa progettualità è in modo più consistente nelle mani di chi ha la reale responsabilità del funzionamento del Centro: il Consiglio di amministrazione della Cooperativa, gli operatori.

Esiste però una forte sensibilità a raccogliere quelli che sono suggerimenti, proposte e critiche che provengono sia dalle famiglie che dagli utenti.

Vi sono inoltre delle sedi formali in cui le famiglie possono esprimersi rispetto a questo tema. Esse sono:

- le assemblee dei genitori in cui si trattano di solito temi di interesse generale e quindi progettuale;
- esiste inoltre per tutte le famiglie la possibilità di far parte dell'assemblea dei soci della Cooperativa e quindi del Consiglio di amministrazione, determinando in modo ancor più diretto queste scelte.
- Vengono somministrati periodicamente questionari di gradimento

### **FINANZIAMENTO DEL CENTRO**

Il costo del Centro è posto a carico del Comune di appartenenza degli ospiti che riconosce alla Cooperativa "La Piramide Servizi" una retta annuale pro-capite di € 14.000,00 (iva esclusa) per il 2023. L'Amministrazione comunale ha poi la facoltà di rendere gratuito il servizio per le famiglie oppure di rivalersi su di loro in modo parziale chiedendo un contributo proporzionale alla condizione economica. Inoltre la Cooperativa per coprire le spese relative al servizio di mensa, chiede attualmente agli ospiti una retta di € 168,00 corrispondente a 25 pasti. Sono pure a carico della famiglia i costi delle esperienze di tipo culturale o ricreativo che si propongono durante l'anno.

## **6. PROCEDURE DI TUTELA ED ORGANISMO PREPOSTO**

### **PREMESSE SULLA TUTELA**

Tutte le attività del Centro e le attenzioni educative da parte degli operatori sono finalizzate a garantire a tutti gli utenti il diritto di:

- ✓ sviluppare e conservare la propria individualità e libertà;
- ✓ conservare e veder rispettate le proprie credenze, le proprie opinioni, i propri sentimenti;
- ✓ essere messi in condizione di poter esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- ✓ essere messi nella condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore di essere umano, anche in caso di perdita totale o parziale di autonomia o autosufficienza.

### **PROCEDURE DI TUTELA**

Il Centro raccoglie i reclami attraverso l'apposita scheda (allegato 5). Qualora il reclamo non venga soddisfatto dalla risposta della Cooperativa si procederà ad una ulteriore valutazione del disagio attraverso un Comitato (ai sensi art. 13, 2° comma della L. 328/2000).

Il Comitato è composto da 6 membri:

- ✓ uno nominato dal Sindaco di Arcore anche a nome e per conto delle Amministrazioni comunali di residenza degli utenti; il Sindaco, oltre a nominare un membro effettivo, nomina anche un membro supplente:

- ✓ due nominati dal Consiglio di amministrazione della Cooperativa “La Piramide Servizi”;
- ✓ tre nominati dalle famiglie degli utenti;
- ✓ le sedute del Comitato sono presiedute dal membro effettivo o dal supplente nominati dal Sindaco;
- ✓ gli utenti o le loro famiglie ricorrono al Comitato con presentazione di istanza scritta. Le istanze devono contenere fatti, atti e circostanze riguardanti il funzionamento del Centro o il trattamento riservato agli ospiti, che si ritengono lesivi dei diritti delle persone;
- ✓ il Comitato esamina il merito dei ricorsi in forma irrituale, promuovendo l’eventuale audizione dei soggetti implicati per i necessari approfondimenti cognitivi. Il Comitato si esprime poi con uno **scritto di giudizio**, entro 30 giorni dal ricevimento dell’istanza;
- ✓ il mandato del comitato è triennale. I membri eletti per un mandato possono essere confermati anche nei successivi.

## **7. GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA’ DEL SERVIZIO**

La rilevazione ed il monitoraggio del grado di soddisfazione degli ospiti, delle loro famiglie, degli operatori e dei volontari nonché degli operatori appartenenti ai Servizi Sociali territoriali di provenienza degli ospiti, verranno effettuati attraverso un questionario di gradimento (vedi allegati n° 1-2-3-4) ed una scheda di rilevazione dei reclami (vedi allegato n° 5).

La valutazione delle schede e dei questionari viene attuata annualmente e la sua elaborazione viene resa pubblica attraverso il Bilancio Sociale. Essa è basata sulle dimensioni di qualità coinvolta nella erogazione del servizio che riportiamo in questo schema:

<b>Dimensioni di qualità coinvolta</b>	<b>Criteri</b>
Accoglienza	All’utente deve essere garantito un sistema di accoglienza
Rispetto della persona	All’utente deve essere garantito una relazione rispettosa della persona
Trasparenza	All’utente deve essere garantita la trasparenza delle decisioni
Tempestività	All’utente deve essere assicurato un intervento tempestivo
Professionalità	All’utente deve essere garantita la professionalità dell’intervento
Integrazione	All’utente deve essere garantito un servizio integrato
Continuità	All’utente deve essere assicurata la continuità nell’assistenza
Adeguatezza	All’utente deve essere garantito un servizio consono al bisogno
Comfort	All’utente deve essere garantita una struttura confortevole
Accessibilità fisica	All’utente deve essere garantita facilità d’accesso al servizio

*Allorché si rilevi, dalle risposte date dai vari attori dell'unità d'offerta, la non perfetta rispondenza alle dimensioni di qualità, si innesta l'impegno della Cooperativa per il miglioramento degli standars, puntando su un livello progressivamente più elevato rispetto al passato.*

## **8. PIANO OPERATIVO PANDEMICO del CSE “La Vite”**

**Alleghiamo, per l’anno 2023 alla Carta dei Servizi il presente piano che spiega le precauzioni ancora in atto e le attenzioni da porre in essere al fine di fronteggiare future possibili situazioni pandemiche o epidemiche**

- **Riassunto di quasi tre anni di pandemia Covid - 19**

Febbraio 2020: scoppia la pandemia di Covid-19.

Il 10 marzo Il CSE “La Vite” chiude e comincia la prima fase di questo lungo percorso che ancora oggi non è terminato.

fine di luglio 2020: La Vite riapre in presenza dopo che tutti gli utenti e gli operatori hanno effettuato lo screening sierologico ed in caso di positività il relativo tampone. In quel momento, i risultati hanno evidenziato che su 44 persone testate, 7 sono risultate positive al test sierologico ma nessuno al successivo tampone.

Successivamente, nei mesi di marzo e aprile 2021 operatori ed utenti hanno avuto la possibilità di accedere al vaccino. Questa operazione ha avuto come risultato che le circa 40 persone che frequentano il CSE “la Vite” sono oggi “protette”.

Nonostante ciò le modalità di lavoro del CSE, ancora per tutti i primi 10 mesi del 2021 si sono basate, oltre che sulla estrema prudenza e rispetto delle normative organizzative ed igieniche, sulla separazione in due gruppi da circa 15 persone (“bolle”) divisi in mattino e pomeriggio senza il servizio mensa.

Grazie a questo atteggiamento prudente, ma soprattutto grazie alla corresponsabilità e comprensione mostrata dalle famiglie e dagli utenti, non si sono riscontrati casi di contagio fra le persone con disabilità del nostro CSE.

Ottobre 2021: viene superato il sistema delle “bolle” ed il CSE riparte a tempo pieno con tutti gli ospiti presenti.

Gennaio 2022: vengono riammessi anche i volontari vaccinati

Settembre 2022: riprendono in toto anche tutte le attività da noi svolte nelle scuole che erano sospese fino a qui. Resta l’obbligo per tutti di indossare la mascherina

- **Descrizione struttura**

La struttura si trova in una palazzina di due piani costruita nel 1946 e completamente ristrutturata nel 2018-2019. Ha una superficie complessiva di circa 600 mq. Si trova nella zona centrale di Arcore.

Il Centro dispone di due blocchi di servizi, uno posto al piano terreno, che comprende due bagni attrezzati e due bagni semplici, uno posto al piano superiore con un bagno attrezzato ed un piccolo bagno di servizio all’ufficio.

Al piano terreno si trovano un locale mensa adatto ad accogliere circa 50 persone, un spazio attrezzato per laboratorio di cucina, il laboratorio di ergoterapia, uno spazio, con servizio dedicato, che è anche adibito ad attività del Cse aperte alla cittadinanza come mostre, dibattiti, proiezioni. Vi è inoltre un ampio sgabuzzino per riporre il materiale per pulizie e lavanderia. Al piano primo si trovano quattro spazi laboratorio, una sala riunioni ed un piccolo ufficio per il lavoro di coordinamento.

Al piano interrato si trovano magazzini, ripostigli ed i locali caldaia.

I tre livelli sono connessi sia da scale interne che da un capiente ascensore. Anche gli spazi esterni sono stati ristrutturati. Al piano primo si trova un ampio terrazzo utilizzabile quando il tempo e la temperatura lo consentono, al piano terra un grande cortile dove parcheggiare i mezzi del Centro e trascorrere le pause. E' presente una scala di emergenza per consentire la fuga dal piano superiore in caso di necessità. Gli spazi del Centro sono arredati ed organizzati in modo tale da essere accessibili per tutti. Considerando una presenza massima di 30 utenti, 9 operatori e 5 volontari, lo spazio a disposizione risulta di oltre 13 mq ciascuno.

- **Protocollo operativo**

Il presente Protocollo contiene misure che seguono la logica della precauzione. Nasce dall'esperienza maturata in questi tre anni (2020-2023) per fronteggiare la pandemia Covid-19 ma è valido anche per qualsiasi altra forma di epidemia. Come già accaduto in questi anni, in caso di pandemia conclamata è indispensabile seguire ed attuare le prescrizioni del legislatore e le indicazioni dell'Autorità sanitaria man mano che esse vengono emesse.

- **Gruppo di lavoro sulle emergenze sanitarie**

la funzione di questo gruppo, è quella di coordinare e rendere prioritari e tempestivi gli interventi del Centro rispetto alle misure di prevenzione contro qualsiasi genere di epidemia/pandemia. Si chiede comunque a tutti gli operatori la massima collaborazione e celerità nel segnalare al Responsabile del Centro ogni possibile problema rispetto a quanto definito nel presente documento in modo da riunire immediatamente questa struttura e porre rimedio al più presto.

La struttura è composta da:

✓ Responsabile Legale	Maria Carmen Casiraghi
✓ RSPP	Edo Lottero (ditta GSA)
✓ RLS	Federico Ripamonti
✓ Responsabile del Centro	Roberto Vipadi
✓ Medico Competente	Dott.ssa Irene Spagnolo

Le funzioni di tale struttura sono:

- Valutare la condizione generale del territorio rispetto alle problematiche legate ad eventuali epidemie/pandemie sulla scorta delle notizie generali e delle informazioni provenienti dal sistema sanitario. Alla luce di questi dati convocarsi e dar luogo alle procedure più idonee a fronteggiare la situazione
- Progettazione delle attività alla luce delle normative.
- Verifica dell'aderenza dell'organizzazione del Cse alle normative in vigore per lavoratori ed ospiti
- Valutazione ed eventuale incremento di spesa su utilizzo DPI ed igienizzazione

- In particolare a carico del Responsabile del Centro monitoraggio del corretto uso di DPI per operatori ed utenti nonché delle azioni di sanificazione ed areazione locali.

## 1) INFORMAZIONE

Il tema dell'informazione è cruciale per mettere in atto con efficacia le azioni necessarie a contrastare il diffondersi di virus.  
Questa considerazione vale in due direzioni:

### **L'attenta valutazione dell'informazione comune ed il supporto informativo dei servizi sanitari ai quali il nostro Centro fa riferimento.**

A monte di tutti i provvedimenti sotto elencati non può che esserci la percezione di una condizione di possibile pericolo generale che solo in parte può essere posta nelle mani della direzione del Centro "La Vite".

### **L'informazione che, una volta riconosciuto lo stato di "pericolo" va data a tutti coloro che accedono al Centro.**

Il Datore di Lavoro, attraverso le modalità più idonee ed efficaci, informa tutti i presenti e chiunque entri nel luogo di lavoro del rischio di contagio e di una serie di misure precauzionali da adottare, fra le quali:

- la consapevolezza e l'accettazione del fatto di non poter fare ingresso o di non poter permanere in azienda in presenza di sintomi del Covid-19 (in particolare i sintomi di influenza, di alterazione della temperatura);
- l'impegno a rispettare tutte le disposizioni delle Autorità sanitarie e del datore di lavoro nel fare accesso in azienda;
- l'impegno a informare tempestivamente e responsabilmente il datore di lavoro della presenza di qualsiasi sintomo influenzale durante l'espletamento della prestazione lavorativa.

## 2. MODALITA' DI INGRESSO

Chiunque, prima dell'accesso al luogo di lavoro potrà essere sottoposto al controllo della temperatura corporea. Se tale temperatura risulterà superiore a 37,5°C, non sarà consentito l'accesso. La rilevazione in tempo reale della temperatura corporea costituisce un trattamento di dati personali e, pertanto, deve avvenire nel rispetto della disciplina sulla privacy. A tal fine ci preoccuperemo di non registrare il dato acquisto. Le persone in tale condizione saranno momentaneamente isolate e fornite di mascherina FFP2 ove non ne fossero già dotate, non dovranno recarsi al Pronto Soccorso e/o nelle infermerie di sede, ma dovranno contattare nel più breve tempo possibile il proprio medico curante e seguire le sue indicazioni. La riammissione al lavoro dopo l'infezione da virus SARS-CoV-2/COVID-19 avverrà secondo le modalità previste dai regolamenti vigenti. Qualora, l'autorità sanitaria competente disponga misure aggiuntive specifiche, il datore di lavoro fornirà la massima collaborazione, anche attraverso il medico competente, ove presente.

### 3. PULIZIA E SANIFICAZIONE IN AZIENDA, RICAMBIO DELL'ARIA

Il Centro "La Vite" assicura la pulizia giornaliera e la sanificazione periodica dei locali, degli ambienti, delle postazioni di lavoro e delle aree comuni e di svago. Nel caso di presenza di una persona con COVID-19 all'interno dei locali, si procede alla pulizia e sanificazione dei medesimi, nonché alla loro ventilazione. Occorre garantire la pulizia, a fine giornata, e la sanificazione periodica di attrezzature di lavoro di uso promiscuo. In tutti gli ambienti vengono adottate misure che consentono il ricambio dell'aria.

### 4. PRECAUZIONI IGIENICHE PERSONALI

È fondamentale che le persone presenti nel luogo di lavoro adottino tutte le precauzioni igieniche, in particolare per le mani. Il datore di lavoro mette a disposizione idonei e sufficienti mezzi detergenti e disinfettanti per le mani, accessibili a tutti anche grazie a specifici dispenser collocati in punti facilmente accessibili. È raccomandata la frequente pulizia delle mani, con acqua e sapone.

### 5. DISPOSITIVI DI PROTEZIONE DELLE VIE RESPIRATORIE

Fermi gli obblighi previsti dai regolamenti vigenti, l'uso dei dispositivi di protezione delle vie respiratorie di tipo facciali filtranti FFP2, rimane un presidio importante per la tutela della salute dei presenti ai fini della prevenzione del contagio nei contesti di lavoro in ambienti chiusi e condivisi da più persone o aperti al pubblico o dove comunque non sia possibile il distanziamento interpersonale di un metro per le specificità delle attività lavorative. A tal fine, al Centro è assicurata la disponibilità di mascherine chirurgiche al fine di consentirne a tutti l'utilizzo. Inoltre, il datore di lavoro, su specifica indicazione del medico competente o del responsabile del servizio di prevenzione e protezione, sulla base delle specifiche mansioni e dei contesti lavorativi sopra richiamati, potrà individuare particolari gruppi di lavoratori ai quali fornire adeguati dispositivi di protezione individuali, che dovranno essere indossati, anche in particolari momenti o in singole attività avendo particolare attenzione ai soggetti fragili.

### 6. GESTIONE DEGLI SPAZI COMUNI (MENSA, SPOGLIATOI, AREE FUMATORI, DISTRIBUTORI DI BEVANDE E/O SNACK)

L'accesso agli spazi comuni, compresa la mensa aziendale e gli spogliatoi può essere contingentato nella misura in cui si individui un incremento generale dei casi di malattia. Sarà prevista una ventilazione periodica dei locali e un tempo ridotto di sosta all'interno di tali spazi. Si dovrà provvedere all'organizzazione e alla sanificazione di essi. Occorre garantire la pulizia giornaliera, con appositi detergenti, dei locali delle mense, delle tastiere dei distributori di bevande e snack. Poiché i momenti di pausa (mensa, pause per il caffè ecc..) sono evidentemente quelli più rischiosi a causa della vicinanza delle persone e dell'assenza di mascherine, in caso di alta diffusione dei contagi si dovranno valutare differenti forme di organizzazione di essi o, in casi estremi, sarà necessario rinunciare a questi momenti e spazi.

#### 7. GESTIONE APERTURE DEL CENTRO, ENTRATA E USCITA.

Si favoriscono orari di ingresso/uscita scaglionati ed elastici in modo da evitare assembramenti nelle zone comuni (ingressi, spogliatoi, sale mensa). Se necessario, occorre dedicare una porta di entrata e una porta di uscita diverse e garantire la presenza di detergenti segnalati da apposite indicazioni appena entrati. E' evidente che in base alla gravità della situazione, anche l'apertura del Centro andrà valutata con attenzione e prudenza. Il Centro potrà essere, come già successo nel marzo 2020, chiuso totalmente o aperto in modo parziale con turni e/o limitazione ai soli utenti ed operatori

#### 8. GESTIONE DI UNA PERSONA SINTOMATICA IN AZIENDA

Fermo quanto previsto dai regolamenti vigenti, nel caso in cui una persona presente nel luogo di lavoro manifesti febbre (temperatura corporea superiore a 37,5° C) e sintomi di infezione respiratoria o simil-influenzali quali la tosse, si dovrà procedere al suo isolamento. La persona sintomatica deve essere subito dotata – ove già non lo fosse – di mascherina FFP2. Si chiederà quindi ai familiari di allontanarla al più presto dagli ambienti del Centro.

#### 9. SORVEGLIANZA SANITARIA/MEDICO COMPETENTE/RLS

La sorveglianza sanitaria del Medico Competente, oltre ad intercettare possibili casi e sintomi sospetti del contagio, rappresenta un'occasione sia di informazione che di formazione che il medico competente può fornire ai lavoratori in particolare relativamente alle misure di prevenzione e protezione, ivi compresa la disponibilità di specifica profilassi vaccinale anti SARS-CoV-2/Covid-19 e sul corretto utilizzo dei DPI nei casi previsti. Il medico competente collabora con il datore di lavoro, il RSPP e le RLS nell'identificazione ed attuazione delle misure volte al contenimento del rischio di contagio da virus SARS-CoV-2/COVID-19.

Allegato 1

Questionario da sottoporre  
alle famiglie/alle comunità  
per la valutazione della qualità  
del servizio offerto dal Centro socio educativo “La Vite”

Gentile famiglia/comunità,  
al fine di contribuire al miglioramento del Centro socio educativo “La Vite” le  
chiediamo di rispondere ad alcune domande, attraverso l’assegnazione di un  
punteggio che corrisponde alla valutazione dell’affermazione riportata:

*1 negativa    2 parzialmente negativa    3 né positiva, né negativa    4  
parzialmente positiva    5 positiva*

Per ogni domanda inoltre è disponibile uno spazio in cui inserire suggerimenti e  
indicazioni.

1\_Adeguatezza degli orari di apertura e chiusura del Centro ..... (*indica qui il tuo  
punteggio*)  
(*inserisci qui eventuali suggerimenti/indicazioni*)

.....  
.....  
.....

2\_Adeguatezza dei periodi di chiusura del Centro durante l’anno (pausa  
estiva/invernale) .....

.....  
.....  
.....

3\_Valutazione complessiva delle attività del Centro (cucina, carta riciclata,  
assemblaggio, mosaico, teatro, emotività, biblioteca, giornali, cani, attività  
artistiche, palestra ecc): .....

.....  
.....  
.....

4\_Disponibilità degli operatori al confronto .....

.....  
.....  
.....

5\_Servizio mensa (in base a quanto riportato da vostro figlio/a) .....

.....  
.....  
.....

A suo giudizio, cosa potrebbe essere migliorato nel Centro socio educativo “La Vite”?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Grazie per la collaborazione

*Il Responsabile del Centro*  
Roberto Vipadi

*Allegato 2*

Questionario da sottoporre ad operatori  
per la valutazione della qualità  
del servizio offerto dal Centro socio educativo “La Vite”

Gentile operatore,  
al fine di contribuire al miglioramento del Centro ti chiediamo di rispondere ad alcune domande, attraverso l’assegnazione di un punteggio che corrisponde alla valutazione dell’affermazione riportata:

*1 negativa    2 parzialmente negativa    3 né positiva, né negativa    4  
parzialmente positiva    5 positiva*

Per ogni domanda inoltre è disponibile uno spazio in cui inserire suggerimenti e indicazioni.

1\_Grado di partecipazione alle scelte operate dalla Cooperativa ..... (*indica qui il tuo punteggio*)  
(*inserisci qui eventuali suggerimenti/indicazioni*)

.....  
.....  
.....  
.....

2\_Soddisfazione per la mansione svolta .....

.....  
.....  
.....

3\_Attenzione che la Cooperativa riserva alla formazione del personale .....

.....  
.....  
.....

4\_Organizzazione del centro (attività, gruppi, uscite, ...) .....

.....  
.....  
.....

5\_Relazioni con gli/le altri/e colleghi/e .....

.....  
.....  
.....

6\_Retribuzione .....

.....  
.....  
.....

7\_Servizio mensa .....

.....  
.....  
.....

Grazie per la collaborazione

*Il Responsabile del Centro*  
Roberto Vipadi

*Allegato 3*

Questionario da sottoporre ai Servizi sociali  
per la valutazione della qualità  
del servizio offerto dal Centro socio educativo “La Vite”

Gentile Assistente sociale,  
al fine di contribuire al miglioramento del Centro socio educativo “La Vite” le chiediamo di rispondere ad alcune domande, attraverso l’assegnazione di un punteggio che corrisponde alla valutazione dell’affermazione riportata:

*1 negativa    2 parzialmente negativa    3 né positiva, né negativa    4  
parzialmente positiva    5 positiva*

Per ogni domanda inoltre è disponibile uno spazio in cui inserire suggerimenti e indicazioni.

1\_Risposta del Cse “La Vite” ai bisogni del territorio ..... (*indichi qui il suo punteggio*)  
(*inserisca qui eventuali suggerimenti/indicazioni*)

.....  
.....  
.....

2\_Raggiungimento degli obiettivi previsti dal Pei .....

.....  
.....  
.....

3\_Soddisfazione percepita nelle famiglie relativamente al lavoro del Cse .....

.....  
.....  
.....

4\_Collaborazione con il Cse .....

.....  
.....  
.....

5\_Numero di incontri che si svolgono durante l'anno con l'équipe del Cse .....

.....  
.....  
.....  
.....

6\_ Qualità degli incontri che si svolgono durante l'anno con l'équipe del Cse.....

.....  
.....  
.....

7\_Equità della retta rispetto al servizio offerto dal Cse .....

.....  
.....  
.....

8\_Adeguatezza del servizio trasporti (Comune di Arcore) .....

.....  
.....  
.....

9 raggiungibilità del Cse per gli utenti residenti fuori dal Comune di Arcore .....

.....  
.....  
.....

Grazie per la disponibilità e la collaborazione

*Il Responsabile del Centro*  
Roberto Vipadi

*Allegato 4*

Questionario da sottoporre agli ospiti  
per la valutazione della qualità  
del servizio offerto dal Centro socio educativo “La Vite”

*Carissimo,*

*Ti chiediamo di rispondere alle domande che ci sono scritte qui sotto.*

*Ci servirà per sapere se il Centro “La Vite” va bene così o è meglio cambiare qualche cosa nell’organizzazione.*

*Grazie.*

- Al Centro si fanno tante attività, ma soprattutto si passa parecchio tempo in laboratorio a lavorare con le gli alveari e la carta riciclata.... Pensi che questa cosa sia importante per te ?

---

---

---

- Gradisci le attività che si fanno al Centro o ti piacerebbe farne delle altre ?

---

---

---

- Cosa pensi degli operatori ed i volontari che ti aiutano al Centro ?

---

---

---

- Quale è la cosa che ti piace di più e quale quella che non ti piace del Centro ?

---

---

---

- Così come è fatto il capannone ti piace o vorresti che fosse diverso?

---

---

---

- Pensi che lavorerai al Centro “La Vite” per sempre oppure ti piacerebbe un giorno cambiare posto ?

---

---

---

- Se tu fossi il Capo cosa cambieresti del Centro ?

---

---

---

*Allegato 5*

Questionario da sottoporre ai volontari  
per la valutazione della qualità  
del servizio offerto dal Centro socio educativo “La Vite”

Gentile volontario/a,

al fine di contribuire al miglioramento del Centro ti chiediamo di rispondere ad alcune domande, attraverso l’assegnazione di un punteggio che corrisponde alla valutazione dell’affermazione riportata:

*1 negativa 2 parzialmente negativa 3 né positiva, né negativa*

*4 parzialmente positiva 5 positiva*

Per ogni domanda inoltre è disponibile uno spazio in cui inserire suggerimenti e indicazioni.

1\_Grado di partecipazione alla vita della cooperativa e dell' Associazione volontariato Arcore ..... (*indica qui il tuo punteggio*)

(*inserisci qui eventuali suggerimenti/indicazioni*)

.....  
.....  
.....  
.....

2\_Soddisfazione per le attività svolte .....

.....  
.....  
.....

3\_Attenzione che il Cse "La Vite" riserva alla formazione informazione e tutoraggio dei volontari attraverso i suoi operatori ..... (*con riferimento all'accordo firmato*)

.....  
.....  
.....

4\_Organizzazione del centro .....

.....  
.....  
.....

5\_Relazioni con ospiti, operatori ed altri volontari .....

.....  
.....  
.....

Grazie per la collaborazione

*Il Responsabile del Centro*

Roberto Vipadi

*Allegato 6*

Scheda per la segnalazione  
dei disservizi

All'attenzione del responsabile del Centro "La Vite"

In data \_\_\_\_\_ io sottoscritto \_\_\_\_\_

(genitore, fratello, coniuge, altro..) \_\_\_\_\_

del Sig. \_\_\_\_\_ ospite presso il Centro "La Vite",

segnalo il seguente disservizio:

---

---

---

---

---

---

---

---

La prego gentilmente di intervenire nel merito autorizzandola a segnalare quanto  
esposto ad eventuali terzi soggetti competenti.

*Attendo una Sua risposta entro 15 giorni a partire da oggi.*

*Cordiali Saluti.*

*FIRMA*

---