



COMUNE DI MOZZO

**CENTRO SOCIO EDUCATIVO "PADRE UBIALI" in gestione
convenzionata con il Comune di Curno.**

CARTA DEI SERVIZI



AGGIORNATA A MAGGIO 2021

Sommario

Sommario

Sommario	2
PREMESSA	4
CHI SIAMO	5
FINALITA' E PRINCIPI.....	5
Normativa di riferimento.....	5
Finalità del servizio	6
Principi.....	6
Funzioni del centro socio-educativo.....	6
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA.....	7
Diritti.....	7
Doveri	8
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
Localizzazione	8
Apertura	8
Condizioni di servizio	9
GESTIONE ORGANIZZATIVA	10
AMMISSIONE – INSERIMENTO	12
Criteri.....	12
DIMISSIONI	13
RETTE DI FREQUENZA.....	13
QUALITA' DEL SERVIZIO.....	14
Standard di qualità'	14

RICHIESTA INFORMAZIONI	15
------------------------------	----

PREMESSA

La carta dei servizi si propone di illustrare l'organizzazione del Centro Socio Educativo per disabili "Padre Ubiali" che ha sede nel territorio nel Comune di Mozzo, e tutti i servizi che in esso vengono offerti al fine di garantire informazione, trasparenza e standard adeguati di efficacia ed efficienza delle prestazioni.

Questo strumento vuole dare sostanziale attuazione all'impegno del Comune di Mozzo, titolare del CSE, e del comune di Curno co-organizzatore per una *"costituzione partecipata e condivisa"* dei servizi, che devono essere funzionali alle necessità del territorio e, nello specifico, ai bisogni delle persone in condizione di disabilità del Centro Socio Educativo.

Gli obiettivi perseguiti con la carta dei servizi sono:

-  Porre l'utente e la sua famiglia in condizione di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità di accesso, prestazioni offerte;
-  Facilitare la consapevolezza e l'esercizio dei propri diritti e doveri agli utenti e alle loro famiglie, esplicitando chiaramente ruolo e funzione del personale e dei responsabili dell'Ente Pubblico, nella certezza di un reciproco rispetto;
-  Favorire la consapevolezza dell'impegno degli operatori;
-  Favorire il miglioramento della qualità attraverso la definizione del servizio e il monitoraggio di standard prestabiliti;
-  Garantire al cittadino il diritto di partecipazione al controllo della qualità;
-  Rendere trasparenti gli impegni che il Comune di Mozzo ed il convenzionato comune di Curno, assumono nei confronti dei fruitori del servizio consolidando un rapporto di sempre maggiore fiducia con l'Ente;
-  Promuovere l'integrazione sociale dell'utenza nel contesto territoriale e nei rapporti interni.

La Carta dei Servizi ha come finalità l'ipotesi di costruire un rapporto di continuità in costante divenire tra utenti e Comuni di riferimento e proprio per tale ragione potrà essere rivista periodicamente, con il supporto e la collaborazione attiva di chi fruisce del servizio, con l'obiettivo di un continuo miglioramento del servizio offerto di chi lo gestisce (personale educativo).

Le finalità specifiche che si intendono perseguire con la Carta dei Servizi del CSE sono:

1. Informare costantemente gli utenti e i loro familiari e gli altri soggetti del territorio delle prestazioni offerte dal CSE "P.Ubiali";

2. Garantire un impegno attraverso azioni di verifica, monitoraggio e confronto a migliorare le prestazioni offerte in relazione ai bisogni rilevati;
3. Raccogliere e valutare il grado di soddisfazione per migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

CHI SIAMO

Il Centro Socio Educativo “P. Ubiali” è un servizio per persone disabili con disabilità medio lieve di età compresa tra i 18 ed i 65 anni. E’ un servizio di titolarità del Comune di Mozzo cogestito dal Comune di Curno e affidato mediante procedura di istruttoria pubblica finalizzata all’individuazione di soggetti del Terzo Settore idonei alla co-progettazione e gestione del C.S.E.

Il servizio è rivolto alle persone del territorio del Comune di Mozzo e Curno ed è aperto ad accogliere anche ospiti provenienti da altri comuni. Il Comune ha in essere una convenzione con il comune di Curno, onde offrire il servizio anche ai cittadini del comune limitrofo.

Il servizio è stato costruito in un’ottica di collaborazione allargata con il territorio, sarà quindi possibile che i comuni interessati stipulino convenzioni con altri comuni per l’accesso dei propri residenti.

FINALITA’ E PRINCIPI

Normativa di riferimento

- Legge 5.2.1992 n. 104 *“Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone”*
- Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri 27.1.1994 *“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”*
- Legge 13.11.2000 n. 328 *“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*
- Delibera Giunta Regionale 16 febbraio 2005 N°7/20763
- Legge regionale Lombardia 12.3.2008, n.3
- Delibera Giunta Regionale 13 giugno 2008 N°8/7437

Il quadro normativo sopra delineato è stato stilato con questi obiettivi:

- *partecipazione attiva del cittadino alla fruizione dei servizi pubblici;*
- *costruzione di un sistema di protezione sociale attivo, volto al benessere della persona e, di un sistema di interventi e servizi sociali qualificato ed accreditato;*
- *affermazione del diritto di cittadinanza e a interventi flessibili e “personalizzati”;*

- favorire il lavoro di rete sul territorio e l'integrazione degli utenti nel territorio.

Finalità del servizio

Le finalità della struttura sono quelle di offrire un servizio che possa garantire una migliore qualità della vita e una socializzazione adeguata attraverso attività tese alla relazione, percorsi di integrazione con il territorio e potenziamento delle autonomie personali al fine di favorire la crescita di un'identità personale positiva e la promozione di azioni di mantenimento delle capacità residue.

Principi

L'attività ed i servizi erogati presso il CSE avvengono nel rispetto dei principi di eguaglianza degli utenti, di imparzialità e di diritto a prestazioni ed interventi socio educativi personalizzati sulla base delle specifiche esigenze individuali. Sono garantiti la partecipazione dell'utente e dei suoi familiari alla prestazione del servizio, il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, il diritto ad una risposta in tempi ragionevoli a fronte di osservazioni e reclami.

I Comuni co-gestori perseguono lo scopo di garantire il rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità con riferimento particolare ai diritti di informazione, accesso, trasparenza, e intervento educativo personalizzato nella direzione di un consolidamento della rete nel sistema territoriale dei Servizi integrati alla persona.

Funzioni del centro socio-educativo

Le funzioni del centro sono:

Accoglienza: funzione di apertura del servizio a tutte quelle persone idonee al servizio; con questo termine ci si riferisce anche allo spazio nel quale tutte le persone che lo frequentano possono portare i loro vissuti e le loro esperienze e condividerle con gli altri e con l'équipe.

L'accoglienza è rivolta agli utenti e anche ai loro familiari.

Educativa: con essa ci si riferisce a tutte quelle attività che il centro propone, aventi funzioni educative quali i laboratori, gli spazi di accoglienza, le uscite, le attività di cucina, ecc....

Supporto: di tipo educativo e psicologico che il servizio offre agli utenti e alle loro famiglie, ed alle strutture e ai volontari che collaborano con il centro.

Ricreativa: tutte le attività ludiche proposte al centro aventi l'obiettivo di mantenere le capacità degli utenti e offrire loro degli spazi esperienziali che non potrebbero trovare in altre situazioni.

Culturale: funzioni che hanno come obiettivo sia la sensibilizzazione del territorio nei confronti della disabilità, sia attività che consentano agli utenti del centro di partecipare ad attività culturali, mostre, e collaborazioni con associazioni culturali del territorio.

Aggregativa: funzione che punta sulle capacità relazionali degli utenti ed ha come finalità quella di potenziare e mantenere le capacità relazionali degli utenti sia con i compagni disabili che con la normalità.

Gli obiettivi specifici del CSE sono i seguenti:

- migliorare la qualità della vita della persona favorendo l'interazione ed integrazione sociale;
- rispondere in modo globale ed armonico ai diversi livelli di crescita;
- sostenere e supportare le famiglie, favorendo la permanenza della persona disabile nel proprio nucleo familiare;
- costruire insieme al territorio spazi per l'integrazione e l'inclusione;
- creare un ambiente ospitale all'interno della struttura che favorisca il benessere e la qualità della vita delle persone che lo frequentano;
- contrastare i processi involutivi;
- stimolare i processi affettivi nell'ottica di una maturazione affettiva consapevole;
- mantenere e potenziare le abilità già in essere;
- sviluppare le autonomie personali e sociali;
- favorire la relazione all'interno ed all'esterno della struttura;
- favorire percorsi di orientamento, occupazionali, di formazione al lavoro e di supporto all'inserimento lavorativo;
- favorire l'accesso alle persone del territorio perché il centro possa diventare punto di incontro.
- attivare e mantenere il lavoro in rete con servizi, enti e agenzie educative legate al progetto di vita dell'ospite.

Il servizio è aperto alla comunità locale con funzioni di accoglienza, sostegno alla domiciliarità, promozione della vita di relazione, sviluppo delle competenze personali e sociali.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

Diritti

- L'utente ha il diritto di partecipare alle diverse attività proposte dal Centro, in base alle proprie esigenze e capacità personali.
- L'utente ha il diritto di essere seguito con professionalità, competenza ed attenzione, nel rispetto della dignità umana.

- L'utente e la sua famiglia hanno il diritto ad un progetto educativo individualizzato che non sia fonte di discriminazione.
- L'utente e la sua famiglia hanno il diritto che i dati relativi alla propria persona vengano trattati secondo le normative vigenti in tema di privacy.
- L'utente ha il diritto alla sicurezza, nelle ore di frequenza del servizio e a essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza o pericolo.

Doveri

- L'utente e la sua famiglia hanno il dovere di rispettare il personale ed il regolamento del centro.
- L'utente e la sua famiglia hanno il dovere di informare tempestivamente i responsabili del servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, ad attività e prestazioni programmate, o di eventuali assenze dal servizio.
- L'utente e la sua famiglia hanno il dovere di attenersi alle regole interne alla struttura.
- L'utente e la sua famiglia hanno il dovere di rispettare i pagamenti della retta mensile.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Localizzazione

Il CSE si trova a Mozzo (BG) in via Masnada n.4 - Tel. 035/4376925.
padreubiali@cooplaborareinsieme.it

Il Comune di Mozzo è sito in Piazza Costituzione n. 5 - Tel. 035/4556670 – mail
sociale4@comune.mozzo.bg.it

La struttura del CSE è priva di barriere architettoniche, secondo la normativa vigente.

Nel servizio si trovano una zona pranzo e dei locali ad uso collettivo, quali: i laboratori, la palestra e l'area relax; sono inoltre presenti tre servizi igienici adeguati per persone con disabilità.

Tutta la struttura risponde alla normativa regionale di settore.

Apertura

Il CSE resta aperto ogni settimana (40 ore) dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00.

Potranno essere previste delle variazioni di orario nella piena tutela degli utenti.

Sono previsti periodi di chiusura nell'ambito della disciplina di settore, che verranno stabiliti dall'equipe e comunicati alle famiglie ogni anno a gennaio, garantendo, in ogni caso, le 47 settimanedi apertura stabilite dalla normativa regolamentare regionale.

Condizioni di servizio

Rispettando i requisiti strutturali richiesti dalla normativa regionale il CSE è gestito per un'utenza complessiva massima di quindici persone diversamente abili co-presenti all'interno del servizio nel medesimo tempo.

I frequentanti dovrebbero essere residenti presso i Comuni co-gestori o presso i comuni convenzionati. Le attività educative sono realizzate privilegiando al massimo il rapporto e la collaborazione con le risorse del territorio.

Le prestazioni offerte, quale attività assistenziale socio-educativa del centro, sono articolate, in generale, come segue:

Servizi di consulenza ed accesso costituiti dall'insieme delle prestazioni che hanno come fine l'erogazione di informazioni adeguate alle diverse esigenze dell'utente disabile e dei suoi familiari. Per consulenza ci si riferisce sia alla consulenza pre-inserimento, che comprende la valutazione dell'adeguatezza del servizio all'utente, sia la consulenza come supporto psicologico fornito alle famiglie ed agli utenti disabili ove possibile.

Tali servizi competono all'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune di Mozzo e Curno, presso i quali è possibile richiedere un appuntamento con l'Assistente Sociale.

Servizi di integrazione sociale costituiti da tutti quei momenti di scambio con il territorio citiamo ad esempio alcuni laboratori/collaborazioni: la collaborazione con le scuole, con l'oratorio progetto torte, la collaborazione con i gruppi volontari, collaborazione in attività socio-occupazionali di utilità sociale etc.

Per servizi di integrazione ci si riferisce anche ad altri laboratori quali ad es. quelli in collaborazione con i ragazzi del CRE.

Lo scopo primario dei servizi di integrazione sociale è quello di consentire all'utenza del servizio un costante interfacciarsi con le strutture del territorio, l'obiettivo secondario è quello della sensibilizzazione del territorio alle problematiche della disabilità.

Il CSE vuole diventare, con il tempo, punto di incontro sulla disabilità, dove si possano anche aprire momenti di riflessione tra operatori e con le agenzie del territorio sul tema della disabilità.

Servizi primari costituiscono l'insieme delle attività educative, pedagogiche e formative finalizzate al raggiungimento degli obiettivi sopra citati. I servizi primari prevedono la realizzazione del Piano

Educativo Individualizzato all'interno del quale si trovano tutte le attività svolte dall'utenza con obiettivi e attività.

I servizi primari comprendono tutte le attività che si svolgono presso il centro, qui di seguito ne riportiamo alcune le aree di intervento:

- Area educativa;
- Area di socializzazione;
- Area riabilitativa;
- Area ludico-ricreativa;
- Area di cura della persona.

La programmazione del Servizio è annuale e viene allegata alla Carta dei Servizi.

Progetti mirati di territorio (PMT) questi progetti hanno come obiettivo di migliorare la qualità della vita delle persone, favorendo contesti di relazione e di socializzazione nonché di sviluppare competenze legate ad un fare operativo.

Tali progettualità lavorano nell'ottica di una sperimentazione sui territori di appartenenza di percorsi che la persona accompagnata o monitorata possa continuare in autonomia.

Servizi integrativi quali attività socio educative che potranno essere integrate con ulteriori progetti ed interventi ricreativi ed educativo/ culturale. Tali interventi dovranno essere approvati dal Comune di Mozzo, e potranno essere proposti da quest'ultimo o dalla cooperativa che ha in appalto il servizio. I servizi integrativi potranno anche essere proposti dalle strutture del territorio, oratorio, scuole, associazioni... Il finanziamento di tali attività da svolgersi sia presso il centro che fuori dallo stesso, potrà essere reperito tramite sponsorizzazioni e da erogazioni pubbliche.

I servizi integrativi andranno a proporre qualcosa di alternativo dalle quotidiane attività del centro, ma dovranno svolgersi in orario di apertura (o non) del centro, in caso contrario le ore degli educatori effettuate fuori dalla normale programmazione verranno poi recuperate con la chiusura del centro nei giorni successivi.

GESTIONE ORGANIZZATIVA

L'organizzazione del CSE è strutturata partendo dalla presenza di un'equipe composta da assistenti sociali dei Comuni di Mozzo e Curno, Responsabili del Servizio di Curno e Mozzo e dal personale dell'Operatore del Terzo Settore che ha in appalto il servizio, composto dal Coordinatore e dagli Educatori.

Si evidenzia nello specifico la funzione dei vari membri dell'equipe:

L'Assistente Sociale è la responsabile del servizio, nonché referente del servizio per i cittadini del proprio Comune, è il primo contatto con l'utenza, cui spetta la presentazione del servizio e del resto dell'equipe. Condivide tutta la parte progettuale con l'equipe.

Il Responsabile del Servizio si occupa dell'organizzazione interna della struttura, della gestione delle ore degli educatori e della relazione costante tra CSE e Amministrazione Comunale; funge da referente per la parte amministrativa del servizio.

L'Equipe educativa composta dagli educatori e dal coordinatore che hanno un rapporto costante e continuo con l'utenza. L'equipe struttura i moduli di lavoro e propone lo sviluppo del progetto educativo, il quale viene poi presentato alle assistenti sociali per la condivisione e l'approvazione. L'equipe deve assicurare la globalità dell'intervento educativo considerando e concertando come riportato sopra il lavoro per area ed il lavoro centrato sull'utenza. L'equipe stende il PEI (Progetto Educativo Individualizzato) degli utenti, e la programmazione generale che viene consegnata alle famiglie annualmente. L'equipe educativa, composta dagli educatori e dal coordinatore, si incontra settimanalmente per una riunione di verifica della durata di 2 ore.

Il Coordinatore si occupa del coordinamento della costruzione di progetti educativi, del monitoraggio e verifica delle attività e dei percorsi educativi, della produzione della documentazione e/o comunicazioni, in collaborazione con i colleghi. Si occupa del raccordo ed integrazione con i servizi territoriali, ha funzione di referente per i familiari dell'utenza e per i volontari che collaborano con il servizio.

Gli educatori assicurano le funzioni educative attraverso:

- ✓ Progettazione di interventi educativi finalizzati dopo aver valutato le abilità le potenzialità ed i limiti dell'utenza;
- ✓ Organizzazione e gestione dei moduli, delle attività di laboratorio, di attività di gruppo ed individuali;
- ✓ Costruzione di relazioni significative con gli utenti utilizzando tutti gli strumenti che ritengono necessari;
- ✓ Assistenza diretta ai bisogni primari degli utenti;
- ✓ Relazioni e confronti costanti con i colleghi di lavoro;
- ✓ Relazioni regolari sull'andamento generale e specifico del centro ai propri referenti.

Gli educatori posseggono specifiche competenze pedagogiche, sociali, relazionali, tecnico-artigianali, animazione, organizzative gestionali. Essi dovranno provvedere ad avere una costante formazione e aggiornamento.

Tutti gli operatori lavoreranno per migliorare la qualità della vita dell'utente al servizio e ove possibile anche all'esterno, fissando, se necessario, incontri tra la psicologa e le famiglie.

L'équipe del Centro può essere integrata, anche temporaneamente, da altre professionalità di supporto ad es. musico terapeuta, psichiatra, arte terapeuta, esperti di pet-therapy, e personale di integrazione operativa quali volontari del servizio civile, volontari, tirocinanti, ai quali verrà richiesta continuità di supporto e di collaborazione nonché correttezza nei rapporti con gli assistiti e con gli operatori del Centro. Tali figure saranno selezionate dall'Assistente Sociale e/o proposte dall'Equipe Educativa e dal Responsabile del servizio.

L'attività del centro è adeguatamente documentata con particolare riferimento a:

- Programmazione generale;
- Schede dei progetti individuali e verifiche degli interventi;
- Redazione ed aggiornamento del diario di bordo;
- Verbali degli incontri e delle riunioni di servizio;
- Registro di presenza degli utenti;
- Registro/schede di presenza degli operatori;
- Interventi e percorsi di formazione.

L'équipe si incontra ogni 3 mesi, in tempi diversi per eventuali necessità.

AMMISSIONE – INSERIMENTO

Criteri

Per l'accesso al CSE verrà data precedenza ai soggetti residenti nel territorio del comune di Mozzo e Curno; è facoltà del comune di Mozzo, sentito anche il Comune di Curno, procedere all'ammissione di soggetti residenti in altri comuni mediante convenzione tra il Comune di Mozzo ed il Comune terzo di residenza del soggetto.

La domanda di ammissione da presentare su apposito modulo (Allegato 1) andrà presentata al Comune di Mozzo, presso gli Uffici dei Servizi Sociali.

Il richiedente dovrà avere un'età compresa tra i 18 ed i 65 anni, e avere un tipo di disabilità che non richieda accudimento sanitario (es. peg, ...), e definita tra un grado lieve e medio grave.

L'inserimento definitivo è sottoposto ad un periodo iniziale di due mesi di prova, a seguito dei quali si terrà un incontro tra la famiglia e l'équipe psicoeducativa, tesa a presentare la relazione sull'utente per l'inserimento definitivo o meno dello stesso.

L'utente potrà rinunciare all'accoglienza ed assistenza prestata presso il centro attraverso comunicazione da effettuarsi almeno un mese prima sia al Comune di Mozzo che al Comune di residenza.

DIMISSIONI

Le dimissioni dal CSE avvengono nei seguenti casi:

- Il Progetto Educativo Individualizzato si conclude con il raggiungimento degli obiettivi fissati.
- Vengono a mancare i requisiti indicati dalla normativa regionale.
- Il soggetto o la sua famiglia o il suo legale rappresentante presenta formale e motivata richiesta di dimissione.
- L'équipe presenta formale e motivata richiesta di dimissione per incompatibilità con gli obiettivi e le finalità del servizio e/o per non rispetto degli accordi indicati nel progetto individualizzato.

RETTE DI FREQUENZA

Con deliberazione di Giunta Comunale n. 53 del 06.05.2021 sono state stabilite le seguenti fasce orarie di accesso al CSE, che entreranno in vigore dal 01.06.2021:

1. Fascia oraria di accesso con frequenza utente da 31 a 40 ore settimanali
2. Fascia oraria di accesso con frequenza utente da 21 a 30 ore settimanali
3. Fascia oraria di accesso con frequenza utente da 11 a 20 ore settimanali
4. Fascia oraria di accesso con frequenza utente minore o uguale a 10 ore settimanali

Il costo di frequenza mensile a carico dell'utenza, comprensivo anche del pasto, è stabilito dal comune di Mozzo in base all'ISEE dell'utenza, alla fascia oraria di appartenenza dell'utenza sulla base del monte ore di frequenza settimanale e a quanto eventualmente determinato dall'Ambito territoriale di Dalmine.

Al fine della determinazione del costo di frequenza mensile a carico dell'utenza, calcolato mediante l'applicazione della metodologia della progressione lineare, il comune di Mozzo approva annualmente per ciascuna fascia oraria:

- l'ISEE finale (*valore oltre il quale è richiesto all'utenza di farsi carico della tariffa massima mensile di compartecipazione alla spesa*);
- l'ISEE iniziale (*valore al di sotto del quale è richiesto all'utenza di farsi carico della tariffa minima mensile di compartecipazione alla spesa*);
- TARIFFA massima mensile di compartecipazione alla spesa;
- TARIFFA minima mensile di compartecipazione alla spesa;

In caso di mancata presentazione dell'ISEE da parte dell'utenza, sarà *richiesto all'utenza stessa di farsi carico della tariffa massima mensile di compartecipazione alla spesa relativa alla propria fascia oraria di frequenza settimanale.*

Il pasto nelle giornate previste è garantito da un servizio di catering.

Un giorno alla settimana alcuni utenti parteciperanno ad un progetto di cucina nel corso del quale l'educatore con regolare attestato HACCP (indispensabile per la preparazione di alimenti), cucinerà il pranzo per gli utenti. Il costo di tale pasto sarà pertanto a carico dell'amministrazione comunale.

In caso di mancata frequenza del servizio per l'intero mese, qualora l'equipe valuti positivamente la possibilità di conservazione del posto, l'utenza dovrà garantire il pagamento del 50% della propria quota mensile^(*) per ciascun mese intero non frequentato;

In caso di frequenza settimanale ridotta rispetto alla fascia di frequenza settimanale concordata con l'equipe, qualora l'equipe stessa valuti positivamente la possibilità di conservazione del posto, l'utenza dovrà garantire il pagamento del 100% della propria quota mensile, originariamente concordata^(*).

^(*) la quota mensile a carico dell'utenza è quella determinata in base all'ISEE dell'utenza, alla fascia oraria di appartenenza dell'utenza sulla base del monte ore massimo di frequenza settimanale e, a quanto eventualmente determinato dall'Ambito territoriale di Dalmine.

Progetto ponte

In previsione dell'inserimento di un soggetto disabile è possibile realizzare un Progetto Ponte tra la scuola e il servizio diurno.

L'attivazione del progetto Ponte è in carico alla scuola che d'intesa con la famiglia, il servizio specialistico UNOPIA ed il Coordinatore definiranno obiettivi, tempi e modalità di realizzazione, nonché i soggetti tenuti a sostenere relativi oneri. Dovrà obbligatoriamente essere presente un assistente o un insegnante che garantisca il rapporto 1:1.

In caso di questi progetti non sarà addebitato alcun costo all'utente, salvo il costo del pasto se fornito; la realizzazione di tali progettualità dovrà essere comunicata all'assistente sociale del Comune di Mozzo referente per il CSE.

QUALITA' DEL SERVIZIO

Standard di qualità'

Il Comune di Mozzo si impegna:

- al raggiungimento degli standard di qualità del servizio, per quanto sopra indicato a livello di attività del centro, secondo un processo dinamico e continuo e tenuto conto delle osservazioni fornite e formulate dall'utenza e dal personale;
- a perseguire, monitorare e documentare i livelli di qualità raggiunti e percepiti, secondo tempi e modalità prestabiliti e comunque con referto annuale;

I fattori di qualità del servizio sono garantiti dal pieno rispetto delle disposizioni previste dalla delibera della Giunta Regionale 16 febbraio 2005 N°7/20763

Il Comune di Mozzo si impegna a:

- rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza e dei suoi familiari;
- attivare, qualora necessario, azioni finalizzate al miglioramento operativo e gestionale nel contesto delle risorse umane e finanziarie disponibili;
- adeguare ed aggiornare il regolamento per il funzionamento del CSE in rispondenza dei principi sanciti con la presente carta dei servizi e successive disposizioni normative in materia.

DOCUMENTAZIONE

La domanda di ammissione, le relazioni ed ogni altra documentazione relativa agli utenti, saranno conservate presso il CSE in apposito spazio chiuso a chiave.

RICHIESTA INFORMAZIONI

Per qualsiasi informazione riguardante il C.S.E., è possibile contattare l'Ufficio Servizi Sociali di Mozzo allo 035-4556671- Ufficio Servizio sociale di Curno- 035603040.

ALLEGATI C.S.E

1. Domanda di ammissione al servizio
2. Fasce di compartecipazione economica
3. Modulo dimissioni dal servizio
4. Consenso e informativa relativa al trattamento dei dati
5. Modulo gestione reclami
6. Scheda di valutazione del CSE

Allegato n.1 DOMANDA DI AMMISSIONE AL SERVIZIO

Spett. le

Comune di Mozzo/Curno

Il sottoscritto

Residente a

Indirizzo

Codice fiscale

In qualità di

Genitore ☐

Tutore ☐

Curatore ☐

Amm. di
sostegno ☐

Altro:

Dell'Ospite

Servizio

Richiede di poter accedere al Centro Socio Educativo Padre Ubiali di Mozzo a partire da

per la seguente motivazione:

Sottoscritto da: Famiglia _____

 Coordinatore del Servizio _____

 Comune _____

Luogo e data: _____

Allegato n.2 FASCE DI COMPARTECIPAZIONE ECONOMICA

Per i residenti nei Comuni di Mozzo e Curno la tariffa viene calcolata con la presentazione dell'attestazione ISEE (è richiesto l'isee socio-sanitario nucleo ristretto), in base alla seguente formula:

$$\text{Compartecipazione : } \left\{ \frac{(\text{ISEE utenza} - \text{ISEE iniziale})}{(\text{ISEE finale} - \text{ISEE iniziale})} \times (\text{tariffa max} - \text{tariffa min}) \right\} + \text{tariffa minima}$$

Utenza

I parametri di riferimento^(**) per la compartecipazione economica relativa ai residenti sono i seguenti:

^(**) la Giunta Comunale provvede annualmente, con proprio atto, a riconfermare/modificare detti parametri

SERVIZIO (Approvati con deliberazione di Giunta Comunale n° 53 del 06/05/2021 Periodo giugno/dicembre 2021) ISEE SOCIO_SANITARIO (nucleo ristretto)	ISEE INIZIALE	ISEE FINALE	TARIFFA MASSIMA	TARIFFA MINIMA
CENTRO SOCIO EDUCATIVO (tariffa mensile) Frequenza utente: <u>da 31 a 40 ore settimanali</u>	€. 1.000,00	€. 25.000,00	€.400,00	€.200,00
CENTRO SOCIO EDUCATIVO (tariffa mensile) Frequenza utente: <u>da 21 a 30 ore settimanali</u>	€. 1.000,00	€. 25.000,00	€.300,00	€.150,00
CENTRO SOCIO EDUCATIVO (tariffa mensile) Frequenza utente: <u>da 11 a 20 ore settimanali</u>	€. 1.000,00	€. 25.000,00	€.200,00	€.100,00
CENTRO SOCIO EDUCATIVO (tariffa mensile) Frequenza utente: <u>minore o uguale a 10 ore settimanali</u>	€. 1.000,00	€. 25.000,00	€.100,00	€.70,00

N.B. NON SONO PREVISTI COSTI ACCESSORI, EVENTUALI TRASPORTI PREVISTI PER L'ATTUAZIONE DEI PROGETTI SONO COMPRESI NELLE TARIFFE INDICATE.

Per i residenti in Comuni terzi (differenti da Mozzo e Curno) le tariffe giornaliere sono quelle approvate con deliberazione di Giunta Comunale n. 190 del 19/12/2019 - periodo 01.01.2020/31.12.2021). La Giunta Comunale provvederà, per il periodo successivo al 31/12/2021, con proprio atto, a riconfermare/modificare detti parametri :

SERVIZIO	TARIFFA MASSIMA
CENTRO SOCIO EDUCATIVO <u>ORARIO 9.00-17.00</u> (con pranzo)	€ 50,00 IVA inclusa
CENTRO SOCIO EDUCATIVO <u>ORARIO 9.00-12.00</u> (senza pranzo)	€ 28,00 IVA inclusa
CENTRO SOCIO EDUCATIVO <u>ORARIO 9.00-14.00</u> (con pranzo)	€ 40,00 IVA inclusa
CENTRO SOCIO EDUCATIVO <u>ORARIO 12.00-17.00</u> (con pranzo)	€ 40,00 IVA inclusa
CENTRO SOCIO EDUCATIVO <u>ORARIO 14.00-17.00</u> (senza pranzo)	€ 28,00 IVA inclusa
CENTRO SOCIO EDUCATIVO <u>ORARIO 9.00-17.00</u> (senza pranzo)	€ 45,00 IVA inclusa
CENTRO SOCIO EDUCATIVO <u>ORARIO 10.00-16.00</u> (con pranzo)	€ 45,00 IVA inclusa
CENTRO SOCIO EDUCATIVO <u>ORARIO 10.00-15.00</u> (con pranzo)	€ 40,00 IVA inclusa

N.B. NON SONO PREVISTI COSTI ACCESSORI, EVENTUALI TRASPORTI PREVISTI PER L'ATTUAZIONE DEI PROGETTI SONO COMPRESI NELLE TARIFFE INDICATE.

PER I NON RESIDENTI DI MOZZO E CURNO IL SERVIZIO DI TRASPORTO DA O PER L'ABITAZIONE DELL'UTENTE NON E' COMPRESO NELLA TARIFFA. E' POSSIBILE RICHIEDERNE L'ATTIVAZIONE SECONDO IL "REGOLAMENTO PER IL SERVIZIO DI TRASPORTO DI CITTADINI IN SITUAZIONE DI DIFFICOLTÀ E DISAGIO" DEL COMUNE DI MOZZO.

Le tariffe saranno definite per ogni specifico caso e saranno determinate applicando un costo base di €. 0,45 al km con una formula che tiene in considerazione i seguenti criteri: 1)distanza 2)tariffa minima €.8,00 3) tariffa massima €. 30,00 - La formula subisce dei correttivi secondo alcuni parametri (numero utenze per ogni destinazione - tipo di struttura sanitaria di destinazione).

PER INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI RIVOLGERSI ALL'UFFICIO SERVIZI SOCIALI DALLE 9,00 ALLE 12,30 DA LUNEDÌ A VENERDÌ TELEFONANDO AI SEGUENTI NUMERI: 035/4556675 - 035/4556670 - 035/4556672.

Allegato n.3 MODULO DIMISSIONI DAL SERVIZIO

Spett. le

Comune di Mozzo/Curno

Il sottoscritto

Residente a

Indirizzo

Codice fiscale

In qualità di

Genitore

☐

Tutore

☐

Curatore

☐

Amm. di
sostegno

☐

Altro:

Dell'Ospite

Servizio

Richiede che la frequenza dell'ospite al Servizio sia interrotta a partire da _____

per la seguente motivazione:

Sottoscritto da:	famiglia	
	Coordinatore del Servizio	
	Comune	

Luogo e data:

Allegato n.4 CONSENSO E INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI

ESPRESSIONE DEL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI DA PARTE DELL'INTERESSATO AI FINI DEL D. LGS. N. 196/2003

Il/La sottoscritto/a _____

nato/a a _____ prov di _____ il _____

Informato che il trattamento dei propri dati avverrà nel rispetto della normativa vigente.

AUTORIZZO L'UTILIZZO E LA TRASMISSIONE DEI PROPRI DATI PERSONALI E SENSIBILI, anche tramite supporti informatici, da parte del personale di Servizio Sociale del Comune di Mozzo.

In particolare autorizzo gli operatori a poter effettuare contatti e incontri con soggetti diversi che si rendessero necessari nell'espletamento delle proprie funzioni professionali.

Nello specifico non autorizzo gli operatori all'utilizzo dei miei dati nei confronti di:

Sono altresì consapevole che tale mancata autorizzazione potrebbe pregiudicare l'esito della richiesta.

Tale consenso può essere in ogni momento revocato o rettificato da parte dell'interessato.

Dichiaro infine di aver preso visione dell'informativa relativa al trattamento dei dati personali effettuato a mezzo del software unico per i servizi sociali integrati.

Data _____ Firma leggibile _____

Documento di identità n. _____ rilasciato il _____ da _____

Il/La sottoscritto/a _____ è impossibilitato a

firmare perché _____

Firma per esteso e leggibile di due testimoni _____

Revoca del consenso sopra rilasciato

Data _____ Firma leggibile _____

Documento di identità n. _____ rilasciato il _____ da _____

Il/La sottoscritto/a _____ è impossibilitato a

firmare perché _____

Firma per esteso e leggibile di due testimoni _____

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO AL MOMENTO DELLA RACCOLTA DEI DATI PERSONALI

ART.13 D.lgs 196/2003

Con la presente informativa desideriamo informarla che il D.lgs n.196/2003 prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs Le forniamo le seguenti informazioni:

- 1. Finalità del trattamento dei dati :** esecuzione del servizio, adempimento agli obblighi contrattuali e adempimento agli obblighi di legge;
- 2. Dati sensibili oggetto del trattamento:** Sono quelli previsti dall'art.4 c.1 lett.d) e art. 26 del D.Lgs.196/2003 in quanto atti a rivelare: lo stato di salute attraverso certificati medici; le convinzioni religiose, attraverso la richiesta di fruizione di particolari festività religiose e di particolari diete alimentari; l'origine razziale ed etnica attraverso la costituzione del rapporto contrattuale per l'espletamento del servizio; nonché ogni altro dato personale considerato "sensibile" dalla legge, il cui trattamento necessario ai fini del perseguimento degli scopi istituzionali e statutari della Lavorare Insieme Cooperativa Sociale.
Il trattamento degli eventuali dati sensibili che ci fornirà per l'esecuzione del servizio avverrà nei limiti del consenso da Lei fornito ed in quelli indicati nelle autorizzazioni del Garante.
- 3. Modalità del trattamento dei dati:** il trattamento dei dati può essere effettuato sia mediante supporti cartacei, sia con l'ausilio di mezzi informatici e comunque con correttezza e liceità in

modo tale da garantire la sicurezza e la riservatezza: raccolta, registrazione, conservazione, organizzazione, elaborazione, selezione, raffronto, interconnessione, comunicazione, blocco, cancellazione, distruzione. Tali dati verranno trattati per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti.

4. **Natura del conferimento dei dati:** il conferimento dei dati può essere obbligatorio e/o facoltativo per la corretta esecuzione del servizio e del rapporto contrattuale.
5. **Conseguenze del rifiuto di rispondere:** Impossibilità dell'erogazione del servizio e della stipula del contratto per i soldi dati a conferimento obbligatorio.
6. **Soggetti ai quali i dati possono essere comunicati:** Soggetti pubblici per obblighi di legge, persone fisiche o giuridiche incaricate del trattamento dei dati dal titolare e/o dal responsabile, ferma restando la garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.
7. **Diritti:** Estratto in allegato della presente degli art. 7 e 26 del D. Lgs. 196/2003.

Luogo e Data : _____

Per ricevuta di copia della presente

Allegato n.5 MODULO GESTIONE RECLAMI

SERVIZIO: C.S.E. PADRE UBIALI- MOZZO		DATA:
N.	<i>NOMINATIVO UTENTE / FAMIGLIARE:</i>	
MOTIVO DEL RECLAMO		

RECLAMO: A cura dell'Ufficio competente

☐ **ACCETTATO**

☐ **RESPINTO**

COMUNICAZIONE VIA: Telefonica ☐ Fax ☐ Verbale ☐ E-mail ☐ Scritta ☐

RISOLUZIONE RECLAMO e DECISIONI PRESE

DATA DECISIONE:

FIRMA RESPONSABILE/ I ATTUAZIONE:

TEMPO DI RISOLUZIONE DEL RECLAMO

CONCLUDERE ENTRO 30 GIORNI

GIORNI EFFETTIVI IMPIEGATI PER LA RISOLUZIONE: _____

Scheda di valutazione del Centro Socio Educativo

Padre Ubiali di Mozzo

		INSUFF.	SCARSO	SUFF.	BUONO	OTTIMO
ARE ORGANIZZATIVA	COME VALUTATE L'ACCOGLIENZA DEL SERVIZIO (PULIZIA, ORDINE?)	☐	☐	☐	☐	☐
	COME VALUTATE I TEMPI E GLI ORARI DI APERTURA DEL SERVIZIO?	☐	☐	☐	☐	☐
	COME VALUTATE GLI SPAZI E GLI AMBIENTI SERVIZIO?	☐	☐	☐	☐	☐
	COME VALUTATE IL SERVIZIO MENSA?	☐	☐	☐	☐	☐
AREA COMUNICAZIONE	COME VALUTATE LA DISPONIBILITÀ DEGLI EDUCATORI AD ASCOLTARE I BISOGNI VOSTRI E DEI VOSTRI FAMIGLIARI?	☐	☐	☐	☐	☐
	COME VALUTATE LA DISPONIBILITÀ DEL COORDINATORE AD ASCOLTARE I BISOGNI VOSTRI E DEI VOSTRI FAMIGLIARI?	☐	☐	☐	☐	☐
	COME VALUTATE LA COMUNICAZIONE DA PARTE DEGLI OPERATORI IN MERITO AGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO (EVENTI, COLLOQUI, CHIUSURE, CAMBI ORARI, MATERIALI DA PORTARE...)?	☐	☐	☐	☐	☐
AREA PROGETTAZIONE	COME VALUTATE IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO STRUTTURATO PER IL VOSTRO FAMIGLIARE?	☐	☐	☐	☐	☐
	COME VALUTATE LE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO E LA LORO PROGRAMMAZIONE?	☐	☐	☐	☐	☐
	COME VALUTATE LA SODDISFAZIONE DEI VOSTRI FAMIGLIARI RISPETTO AL SERVIZIO E AL PROPRIO PROGETTO EDUCATIVO?	☐	☐	☐	☐	☐

AREA DEGLI INTERVENTI	COME VALUTATE LA PROFESSIONALITÀ DEGLI EDUCATORI E DEL COORDINATORE?	☐	☐	☐	☐	☐
	COME VALUTATE LA QUALITÀ DELL'INTERVENTO EDUCATIVO?	☐	☐	☐	☐	☐
	COME VALUTATE COMPLESSIVAMENTE LA GESTIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DELLA COOPERATIVA?	☐	☐	☐	☐	☐

SCRIVERE EVENTUALI CRITICHE O SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO
