

CARTA DEL SERVIZIO
CENTRO SOCIO EDUCATIVO

zén-zero

C.H.V.coop Sociale di Solidarietà a r.l. ONLUS

Sede legale Via Amendola, 5 46029 Suzzara (Mantova)

Tel./Fax 0376 534170 mail coopchv@email.it

www.chvcoop.org

Sede Operativa Piazza Sordello, 10 46020 Palidano di Gonzaga (Mantova)

Tel./Fax 0376 523006 mail cse@chvcoop.org

Ente convenzionato con i Comuni di SUZZARA, GONZAGA, PEGOGNAGA, MOGLIA, SAN BENEDETTO, MOTTEGGIANA, BORGOFORTE E MANTOVA

Perché la Carta del Servizio?	- 3 -
Il Centro Socio Educativo zén-zero	- 4 -
Caratteristiche e funzionamento generale	- 4 -
Laboratori e Attività	- 5 -
Progetti Speciali	- 7 -
Soggiorno Estivo	- 7 -
UTENTI E PERSONALE	- 8 -
ORARIO DI FUNZIONAMENTO	- 8 -
GIORNATA TIPO	- 9 -
MODALITÀ D'ACCESSO	- 10 -
MODALITÀ DI PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ	- 11 -
MODALITÀ DI VALUTAZIONE	- 11 -
VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE	- 12 -
RILEVAZIONE LAMEN TELE	- 13 -
TRASPORTO	- 13 -
SERVIZIO PULIZIE	- 13 -
COSTI DEL SERVIZIO	- 14 -

Perché la Carta del Servizio?

La carta del servizio del Centro socio educativo zén-zero gestito dalla cooperativa c.h.v. di suzzara, è un importante strumento di presentazione al territorio delle caratteristiche peculiari del servizio e della tipologia dell'offerta socio-assistenziale che esso è in grado di esprimere attraverso un'ampia gamma di attività e di percorsi educativi-formativi. L'importanza di questo strumento non è determinata solo dal fatto che la carta dei servizi sia diventata un obbligo per ogni ente che eroga servizi pubblici, ma soprattutto è un modo per perfezionare il livello di conoscenza da parte dei potenziali utenti e delle agenzie, private e pubbliche, in qualche misura relazionabili col centro socio educativo (asl, comuni, province, regione, informagiovani, biblioteche, altri servizi territoriali, cittadinanza). oggi non basta più occuparsi di disagio sociale/disabilità per ricevere automaticamente un riscontro positivo, istituzionale e sociale, sull'indispensabilità della propria funzione. in altri termini riteniamo sia necessario fornire agli utenti attuali e futuri, agli enti locali, agli eventuali sostenitori e volontari, strumenti per valutare la qualità, l'efficienza e l'efficacia della propria progettualità, offrendo così più concrete possibilità di scelta. crediamo inoltre che, anche per i soggetti che hanno partecipato alla stesura della presente carta dei servizi (cooperativa, associazione, operatori e famiglie), si sia trattato di un importante momento di riflessione su aspetti che a volte, presi dall'operatività quotidiana, vengono poco discussi e dati per scontati.

Il Centro Socio Educativo zén-zero

Il nuovo Centro Socio Educativo nasce direttamente dall'esperienza quindicinale del Servizio Formativo "PercorsIncrociati" all'Autonomia per l'Integrazione Sociale, a sua volta sviluppatosi come laboratorio sperimentale dalle caratteristiche progettuali spiccatamente formative, sociali e territoriali.

Un percorso complesso e articolato che da sempre ha radicato le sue priorità progettuali ed operative nel coinvolgimento e nella collaborazione esterna di giovani-adulti del territorio e delle varie agenzie del volontariato sociale, superando in questo il tradizionale modello di Servizio specifico e assistenziale che si identifica e coincide, cioè che comincia e finisce, con la stessa struttura-sede che lo ospita. Per questa ragione il Servizio si è ben presto perfezionato nel sostegno di persone portatrici di varie tipologie di "handicap/disagio" molto differenti tra loro.

Il nuovo Centro Socio Educativo vuole continuare a garantire un costante sviluppo delle attività e dei progetti senza mai perdere quei requisiti di aderenza alla realtà della vita quotidiana, di radicamento nel territorio e di sperimentazione che sono stati il segno distintivo di un lungo percorso progettuale.

Caratteristiche e funzionamento generale

La sede principale del Servizio è quella denominata Libertà Obbligatoria ubicata nello stabile delle scuole elementari di Palidano di Gonzaga ma sarebbe riduttivo far coincidere l'impianto progettuale con un solo spazio operativo. L'offerta del Centro Socio Educativo zén-zero, infatti, si sviluppa in molteplici attività, alcune progettate per il piccolo gruppo e altre tese invece a salvaguardare una caratteristica individualizzata dell'intervento. Attualmente il funzionamento si caratterizza in due fasi, una relativa al **periodo autunnale-invernale-primaverile** che sfrutta come base la **sede di Palidano** con i suoi laboratori e uno tipicamente **estivo**, che si snoda prevalentemente in una serie di **attività territoriali avvalendosi di più luoghi, tra cui i Giardini pubblici di Suzzara e Pegognaga.**

Vengono sviluppate **Attività di gruppo** (o piccolo gruppo) e **Percorsi individualizzati di formazione, assistenza, integrazione sociale** indirizzati anche all' inserimento nel mondo del lavoro e/o al raggiungimento di una piena autonomia personale e sociale. Si cerca di promuovere una quotidianità formativa programmando i vari contesti giornalieri in modo che chiunque possa raggiungere il massimo livello possibile di autonomia e di partecipazione.. Si va dal parrucchiere, a comprare un vestito, dal dentista o a fare una visita specialistica, si va al cinema, a teatro, a mangiare una pizza o magari a ballare qualche sera; si dipinge, si legge, si scrive al computer, si tiene la contabilità delle attività, si organizza una gita in una città per vedere una mostra.

Oltre ai **Laboratori di Quotidianità, Serigrafia, Artistici, Multimediali ed Atelier Moda** sviluppati in sede vengono proposte anche **Attività motorie** che si svolgono in luoghi pubblici (piscine di Suzzara e Pegognaga e Palestra) per consentire una attività fisica alle persone utenti.

Laboratori e Attività

Laboratorio di Cucina e di Quotidianità offre spunti per preparare le persone-utenti ad una autonomia propositiva e gratificante legata ad una dimensione sociale di convivenza. Sapersi cucinare qualche piatto semplice, districarsi in un supermercato per fare la spesa, essere capaci di prepararsi un thè caldo o un caffè, apparecchiare e sparecchiare la tavola, lavare e riporre le stoviglie, risistemare i locali, sono operazioni che assumono un valore straordinario per conquistare una autonomia personale.

Laboratorio di Serigrafia dove i ragazzi possono sviluppare la loro creatività con i loro disegni che poi vengono, da loro stessi, stampati su magliette, felpe, grembiuli e venduti al pubblico su bancarelle o attraverso negozi solidali.

Laboratorio Artistico che mira a disegnare soggetti sviluppati dai ragazzi , riportarli su tela e realizzare quadri da esporre in mostre organizzate , biglietti augurali, ed idee da stampare poi nel laboratorio di serigrafia.

Laboratorio Atelier Accessori Moda dove alcuni ragazzi con la supervisione degli educatori progettano e realizzano **shoppers** (borse, borsine e borsette) in modelli unici con stoffe pregiate di recupero, alcune delle quali poi vengono serigrafate. Il Laboratorio produce anche accessori moda come braccialetti e collane.

Laboratorio Multimediale per insegnare ai ragazzi l'uso del computer e per dare loro anche uno spazio ricreativo oltre a produrre CD e DVD riguardanti le loro attività specialmente quelle che si svolgono nel periodo estivo.

Piscina attività che normalmente si svolge in strutture pubbliche del territorio a Suzzara e Pegognaga con la presenza degli educatori di riferimento e con istruttori qualificati e che assume le caratteristiche di una attività fisica. L'attività di piscina nei mesi di giugno, luglio e agosto assume carattere maggiormente ricreativo e si sposta all'aperto a Torricella, Pegognaga e Suzzara, anche perché le piscine diventano punto di ritrovo per la popolazione locale.

Palestra si svolge prevalentemente in autunno-inverno-primavera in Centri Fitness autorizzati; sfruttando la collaborazione di istruttori qualificati viene programmata un'attività sportiva personalizzata. Presso la palestra della Polisportiva locale di Palidano, integrata alla sede del Servizio, nello stesso periodo si propone con cadenza settimanale una forma di ginnastica più dolce di rilassamento e di mantenimento. Sempre in linea con una filosofia ecologica del benessere e nell'ottica di rispondere al meglio alle differenti caratteristiche/bisogni individuali, si sono organizzati corsi base di Yoga (20 lezioni circa) e un pomeriggio alla settimana viene dedicato alla sperimentazione di tecniche di "meditazione e rilassamento" con un Qualificato.

Uscite diurne e serali a carattere sociale formativo, culturale e ricreativo sono imprescindibili dalla cultura educativa espressa storicamente dalla Cooperativa che attribuisce all'integrazione sociale delle persone valore fondamentale. Riteniamo che il rapporto con gli altri e la possibilità di misurarsi in situazioni qualificate di quotidianità sociale e culturale rappresenti ancora uno strumento ineguagliabile per il raggiungimento della migliore autonomia possibile, il perseguimento di un importante grado di ben-essere e la restituzione di un significato credibile - personale e sociale - ai vari percorsi di vita.

Progetti Speciali

Maggio–Settembre è il periodo più intenso della nostra **attività territoriale**, si va dal progetto di **gestione dei Giardini di Suzzara e Pegognaga**, al potenziamento **del Laboratorio Serigrafia**, dall'intensificarsi delle **Uscite con finalità di integrazione sociale** alla **Piscina estiva ed al Soggiorno estivo**.

Progetto CHI E' DENTRO, E' DENTRO... E CHI E' FUORI? Com'è ormai nella tradizione storica di questo gruppo in primavera e in estate si moltiplicano i luoghi delle attività; accanto a Palidano, che continua comunque a funzionare come base a tutti gli effetti, i luoghi in cui si esprimono le varie molteplici attività progettate diventano i Giardini di Suzzara e quelli di Pegognaga con il l'allestimento dei giardini e la gestione dei due bar, dell'area spettacoli e dell'area verde assumono valore straordinario e il presidiarne educativamente i contesti diventa per tutto il gruppo priorità strategicamente vitale. Ognuno si ritaglia, sotto la guida degli operatori, mansioni e ruoli che tendono a sfruttare al massimo le proprie capacità. Oltre al turno di servizio al bar della durata di 4 ore ogni utente viene coinvolto nelle attività di pulizie, di gestione del verde, nell'organizzazione delle attività socio-culturali e amministrative. L'attività del Servizio di fatto può svolgersi dal Lunedì alla Domenica, in quanto il bar non ha giorni di chiusura e gli utenti partecipano pienamente alla gestione dello spazio.

Soggiorno Estivo

Compatibilmente con le risorse economiche a disposizione, viene organizzato la prima settimana di settembre una vacanza-soggiorno al mare rivolta a tutti gli utenti e ad alcuni giovani volontari della Cooperativa. Viene richiesto contributo alle famiglie. Per gli utenti la cui partecipazione al soggiorno settimanale, per varie ragioni, non fosse possibile vengono organizzate esperienze di mini soggiorno al lago prevedendo un contributo inferiore.

UTENTI E PERSONALE

Il Centro Socio Educativo è frequentato da 25 utenti di cui 20 a tempo pieno e 5 a tempo parziale.

L'équipe educativa è attualmente costituita da:

- n° 1 coordinatore
- n° 7 operatori professionali
- n° 1 addetto al trasporto

Per ogni utente, viene tendenzialmente predisposto un progetto individualizzato, periodicamente verificato, che si attua attraverso due contesti principali: la relazione educativa (individualizzata o di piccolo gruppo a seconda dei casi) e la partecipazione ad attività formative, didattico-culturali e riabilitative finalizzate alla conquista della migliore autonomia possibile e di una qualificata integrazione sociale. Il rapporto educativo minimo previsto dalla normativa vigente per i Centri Socio Educativi è di 1 operatore ogni 5 utenti. Gli sforzi della Cooperativa da sempre vanno nella direzione di mettere a disposizione ai suoi Servizi risorse educative straordinarie per garantire la qualità dei progetti e laddove necessario sperimentare soluzioni individualizzate. Attualmente tutti gli operatori assunti in servizio presso il Centro Socio Educativo sono in possesso del diploma di educatore o laurea in psicologia, sociologia e pedagogia.

ORARIO DI FUNZIONAMENTO

Le attività educative, come esplicitato nei capitoli precedenti, sono progettate e realizzate a partire dai bisogni, dalle capacità e dalle caratteristiche individuali degli utenti e proprio in ragione della dimensione personale e/o di piccolo gruppo l'organizzazione delle attività risponde ad una programmazione flessibile di molteplici attività. L'orario di

funzionamento standard è dalle 9 del mattino alle 16 del pomeriggio per un'apertura settimanale che va dal lunedì al venerdì per 47 settimane l'anno (230 giorni/anno); il piano delle attività settimanali viene formulato dall'equipe in occasione della programmazione settimanale e comunicato all'utente e alla sua famiglia mediante una apposita scheda individuale. L'orario e le modalità di partecipazione alle attività possono variare laddove richiesto da uno specifico percorso individualizzato che viene stilato dagli operatori dopo averlo discusso e concordato con l'utente, la famiglia e l'Assistente Sociale referente, nell'ottica della miglior sintesi tra risorse disponibili e la più efficace offerta educativa possibile, provando in questo a configurare un Servizio con caratteristiche contemporaneamente assistenziali e socio-educative.

GIORNATA TIPO

Le attività iniziano alle ore 9 con l'arrivo degli utenti presso la sede di Palidano.

Dopo un primo momento di accoglienza, si costituiscono i vari gruppi di lavoro per dare vita ai diversi laboratori nei vari spazi predisposti nella sede o per raggiungere i luoghi previsti dalla programmazione settimanale per svolgere una delle attività offerte di quelle meglio specificate nei capitoli precedenti.

Il pranzo si consuma alle ore 12.30, viene fornito da ditta convenzionata e rappresenta un momento molto importante sia dal punto di vista aggregativo che educativo. Segue una attività di riassetto della mensa, pulizia dei piatti e della cucina. Il pomeriggio, anche in considerazione della densità della attività mattutine e dell'impegno richiesto, viene dedicato ancora ai laboratori, alla formazione individuale, alla socializzazione di piccolo gruppo oppure ad attività multimediali ed al relax.

Il rientro a casa avviene alle ore 16,00.

MODALITÀ D'ACCESSO

L'accesso al servizio prevede le seguenti procedure: in primo luogo la famiglia, interessata ad offrire al proprio familiare un servizio qualificato, fa richiesta ai Servizi Sociali del Comune di residenza. Questo valuta i bisogni e indica la tipologia di servizio idonea al loro soddisfacimento. A tal fine, per consentire e agevolare alle famiglie la massima consapevolezza nel processo di scelta, il Centro Socio Educativo della Coop. C.H.V. di Suzzara è disponibile a colloqui individuali, previo appuntamento telefonico con il coordinatore. Se al termine di questo percorso di conoscenza, la famiglia ritiene il Servizio essere idoneo, deve comunicarlo al Comune di residenza, il quale deve procedere alla deliberazione dell'impegno di spesa. Il Servizio dopo un incontro con il disabile e la sua famiglia, valuta e ipotizza un percorso di inserimento al Servizio, per procedere in tempi rapidi ad una miglior conoscenza dell'utente e alla stesura di un eventuale progetto educativo e formativo. In genere il Centro Socio Educativo, laddove sia possibile concordarlo con le Amministrazioni locali, offre la disponibilità di periodi di prova nel caso di nuovi utenti e si rende disponibile per progetti part-time e a tempo determinato, ad esempio relativamente percorsi estivi. Qualora vi siano più domande di inserimento rispetto ai posti accreditati, la cooperativa CHV stilerà una lista di attesa sulla base delle seguenti priorità:

- data di presentazione della domanda;
- caratteristiche dei bisogni e delle necessità assistenziali dell'utente e della famiglia;
- risorse educative ed operative del Centro.

Tendenzialmente il progetto educativo individualizzato prevede due operatori referenti, anche se dal punto di vista operativo tutto il Servizio è coinvolto nella gestione del percorso ed è protagonista delle attività e delle relazioni su cui si fonda il rapporto con l'utente e la famiglia. Il progetto viene periodicamente verificato all'interno dell'équipe generale e in incontri tra coordinatore, educatori referenti e famiglia. Le eventuali dimissioni possono avvenire qualora gli attori coinvolti ritengano venuto ad esaurirsi il progetto individualizzato oppure si siano modificate sensibilmente le condizioni che facevano ritenere idoneo il servizio per i bisogni dell'utente. L'esigenza di dimissioni

può essere segnalata: dalla famiglia, qualora la stessa ritenga siano più opportune altre soluzioni; dal servizio, qualora ritenga esaurito il percorso educativo o qualora l'inserimento pregiudichi gli equilibri relazionali all'interno della struttura; dalla Assistente Sociale referente del Comune di residenza; dallo stesso Consiglio di Amministrazione della Cooperativa C.H.V. qualora intervengano gravi insolvenze del Comune di residenza nel sostenere economicamente la frequenza dell'utente al servizio.

MODALITÀ DI PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ

I momenti programmatori del servizio sono distinguibili in programmazione annuale e programmazione settimanale; la prima si svolge generalmente all'inizio dell'anno educativo (in genere a novembre), della durata di 3 giorni ed è volta principalmente alla valutazione dell'andamento dei singoli progetti educativi e alla programmazione delle attività annuali. La programmazione settimanale (tre ore, il lunedì pomeriggio dalle 16 alle 19) invece pone a tema problemi specifici nell'andamento dei singoli progetti individualizzati e affronta le eventuali variazioni dell'organizzazione; ad essa partecipa l'intera équipe con la presenza del coordinatore. Alla fine dell'anno viene consegnata e discussa con la famiglia una relazione scritta sull'andamento del progetto individualizzato.

MODALITÀ DI VALUTAZIONE

Riteniamo l'attività valutativa necessaria per pensare a un servizio dinamico, che apprende dalla propria esperienza, sia per i singoli percorsi educativi, sia per il progetto complessivo del servizio, pertanto la stessa non può essere condotta in maniera autoreferenziale ma deve derivare dal costante confronto con gli attori interessati dai progetti. E tra questi un ruolo centrale rivestono le famiglie degli utenti: la caratteristica della cooperativa CHV che la distingue significativamente da molti altri enti gestori dei Centri Socio Educativi, è di essere una cooperativa di genitori e volontari. In questo senso quindi porta già in sé, come una sorta di impronta genetica, un'attenzione

particolare alle esigenze delle famiglie. L'educatore propone altri sguardi, nuovi orizzonti di senso, elaborare e promuovere una migliore quotidianità. Esiste sempre la possibilità dell'incomprensione, del disaccordo, del conflitto con i genitori. Questo può accadere riguardo a fatti e a episodi specifici, come nel caso di risposte a determinati bisogni straordinari cui il Servizio può dare risposte parziali non in linea con le aspettative dei genitori. La Cooperativa e tutti gli operatori, in ogni caso, si sono sempre prodigati per garantire le migliori soluzioni possibili, misurandosi con le difficoltà e le potenzialità di ogni realtà familiare, sforzandosi sempre di sviluppare relazioni di vicinanza umana e di diretta collaborazione. Il Centro Socio Educativo attualmente fa riferimento ai Servizi Sociali dei Comuni di residenza degli utenti, in particolar modo le Assistenti Sociali rappresentano gli interlocutori privilegiati delle ipotesi e delle verifiche dei percorsi individuali. L'equipe di lavoro fa riferimento e si misura costantemente con la Cooperativa sulle scelte e le modalità operative adottate. Attualmente il Servizio non opera avvalendosi di consulenze professionali esterne, ma collabora con altri Servizi istituzionalmente coinvolti nei vari progetti individualizzati o nel caso di specialisti coinvolti privatamente a vario titolo dalla famiglia nel percorso di cura dell'utente.

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

La cooperativa CHV ha da sempre dedicato particolare attenzione alla cura e alla valorizzazione dell'autonomia professionale e delle aspettative degli operatori, consapevole che la qualità dei servizi e il benessere degli utenti non possa che passare anche attraverso la soddisfazione professionale di chi vi opera. Per la specificità dei progetti a carattere culturale, sociale e ricreativo rivolti anche a tutte le persone della comunità, realizzati in questi anni, sono numerosi i contesti sociali presidiati che nel tempo ci hanno consentito di disporre di importanti collaborazioni volontarie, sia in ambito giovanile che relativamente ad adulti responsabili e motivati all'esperienza solidale.

RILEVAZIONE LAMENTELE

Le eventuali lamentele delle famiglie vengono accolte dalla Cooperativa nella figura del Presidente che la rappresenta e successivamente può essere espressa anche presso gli sportelli degli Assessorati di riferimento dei Servizi Sociali comunali.

TRASPORTO

La cooperativa C.H.V. assicura il trasporto quotidiano degli utenti da casa al servizio e viceversa e inoltre i trasporti per il raggiungimento dei luoghi delle attività esterne, quelli connessi con le attività educative vengono invece effettuati dal personale educativo e assistenziale del servizio. Il personale addetto al trasporto è costituito da 1 autista assunto. La gestione diretta del servizio consente di progettare in modo flessibile le attività, nei luoghi e nei tempi oltre che un adeguamento ai bisogni delle famiglie. La disponibilità del personale all'uso delle proprie auto consente inoltre di non rendere particolarmente lungo e faticoso il tragitto, considerando l'estensione del territorio di riferimento del Centro Socio Educativo. Il personale addetto in modo specifico al trasporto è costituito comunque da 1 autista assunto a tempo indeterminato, privilegiando un'operatrice con spiccate doti educative e con importanti qualità umane e relazionali.

SERVIZIO PULIZIE

Riteniamo che una puntuale accuratezza nella cura, nell'ordine e nella pulizia degli spazi non risponda solo ad una imprescindibile funzionalità della struttura ma anche , e forse soprattutto, ad un dovuto rispetto nei confronti di coloro che fruiscono del servizio e a coloro che vi operano. A tal fine la cooperativa CHV si impegna, attraverso opere

di manutenzione ordinaria e straordinaria, non solo nell'adeguamento degli spazi ai bisogni che via via maturano, ma anche alla quotidiana pulizia dei locali e al decoro degli ambienti. Tale cura è affidata ad una agenzia specializzata esterna, che garantisce accuratezza ed efficienza nello svolgimento delle quotidiane operazioni di tale servizio.

COSTI DEL SERVIZIO

Il costo complessivo in vigore per la frequenza a tempo pieno, compreso di mensa e trasporto, è di € **66,66** IVA inclusa ed è **a carico del Comune di residenza dell'utente.**

Modifiche alla presente **Carta dei Servizi** apportate per effetto di nuove convenzioni stipulate con il Piano di Zona del Distretto di Suzzara verranno tempestivamente comunicate.