2019

CARTA DEI SERVIZI
CENTRO SOCIO EDUCATIVO
CSE

Talea Onlus
Associazione famiglie e amici dei disabili

Il 27 aprile 1994, di fronte ad un notaio di Albese con Cassano, si costituisce TALEA ASSOCIAZIONE FAMIGLIE E AMICI DEI DISABILI ONLUS. Nel nome che i fondatori scelgono di darsi ci sono già, in germe, gli elementi caratterizzanti di un servizio e la promessa di un'alleanza: quella che vede da una parte la famiglia e dall'altra gli amici – cioè tutti coloro che decidono un sodalizio e credono in una condivisione – farsi intorno alla persona con disabilità, che diviene centro di un movimento di interesse e di una sinergia. Se, come osserva autorevolmente il naturalista Linneo, "chi sa i nomi, sa le cose" e se, imponendo un nome ad un'esperienza, la si caratterizza per sempre, nella denominazione dell'associazione TALEA famiglie, amici e persone disabili si trovano vincolati ad un'appartenenza reciproca, sono chiamati ad alimentare un circolo virtuoso, di collaborazione, di rispetto e di crescita.

E' in questo spirito e in questa convinzione che l'associazione opera durante i suoi primi anni di attività, offrendo alle persone disabili un luogo di incontro e di socializzazione, ai volontari che danno vita al servizio un'occasione di crescita umana e personale, alle famiglie uno spazio per mettere a disposizione le proprie risorse, per integrarle con quelle disponibili in associazione, per incontrare le famiglie degli altri e i figli degli altri, e da questo incontro trarre energie nuove da reinvestire nella propria vicenda personale.

TALEA si impegna da subito nella realizzazione degli interventi statutari, e dà vita a numerose attività di sensibilizzazione rispetto al tema della disabilità, si mette in rete con i servizi sociali e le altre realtà del territorio, diviene centro di raccolta e diffusione di risorse umane e finanziarie al servizio della persona disabile. Fra le realizzazioni più significative vi è, inaugurato nei primi mesi di attività dell'associazione, un centro di accoglienza diurno per persone disabili. Inizialmente, il servizio è aperto soltanto alcuni giorni della settimana, ed è ospitato in un'aula della scuola elementare di Albese con Cassano, ma con il tempo, crescono le esigenze delle persone disabili ospitate e con esse crescono le motivazioni e le risorse del progetto TALEA.

Negli anni successivi il centro di accoglienza diurno trova una sede più adatta alle sue nuove esigenze e decide di dotarsi prima di uno, poi di due educatori professionisti: l'operato dei volontari trova così un coordinamento, e si inaugura, per così dire, un nuovo corso, in cui la stesura dei progetti educativi individualizzati, la definizione delle attività, l'intervento professionale valorizzano, e non sminuiscono, il carattere informale della prima esperienza. TALEA accresce così la qualità del suo servizio e, grazie all'impegno del Consiglio Direttivo e degli educatori, oltre che di tutti coloro che continuano a prestare la loro opera come volontari, si coordina con le altre realtà della rete, si inserisce nella programmazione distrettuale partecipando ai Piani di Zona e anima il territorio albesino con una serie di manifestazioni volte a raccogliere fondi ma soprattutto a far conoscere il mondo della disabilità e a sensibilizzare i cittadini rispetto a questo tema.

La continua evoluzione che ha visto TALEA, nel corso degli anni, protagonista di un costante adeguamento ai bisogni delle persone disabili che accoglie, l'ha condotta a strutturare il centro di accoglienza diurno come Servizio Formazione all'Autonomia, per garantirsi un'identità più definita a livello istituzionale e poter contare su finanziamenti regolari della propria attività. Negli ultimi anni, raggiunta da una normativa regionale che prevede la trasformazione degli S.F.A. in C.S.E., TALEA ha accettato con entusiasmo una nuova sfida, diventando Centro Socio Educativo.

IL PROFILO DELL'ASSOCIAZIONE

DENOMINAZIONE

TALEA ASSOCIAZIONE FAMIGLIE E AMICI DEI DISABILI ONLUS

SEDE LEGALE E OPERATIVA

Via Carolina Pulici, 31
22040 Albese con Cassano CO
c/o
Fondazione Ida Parravicini di Persia

Tel/Fax 031 360546
Email: info@talea.org
Sito internet: www.talea.org

CODICE FISCALE E PARTITA IVA

91007130130

ISCRIZIONE AL REGISTRO GENERALE DEL VOLONTARIATO DELLA LOMBARDIA

Foglio n. 479-progr. 19911 sez. A Sociale ONLUS con delibera n. 92 dell'11/01/96

DATA DI COSTITUZIONE

27 aprile 1994

LEGALE RAPPRESENTANTE

Mariagrazia Montanaro

CONSIGLIO DIRETTIVO

Mariagrazia Montanaro (Presidente)
Silvano Zanfrini (Vice Presidente)
Giuseppina Savioni (Tesoriere)
Fabrizio Monti (Segretario)
Ivana Favarin (Responsabile Volontari)
Paola Rossini (Responsabile Manifestazioni)

TALEA è un'associazione apolitica e aconfessionale senza fini commerciali e di lucro.

In osservanza del suo statuto è composta dai seguenti organi sociali:

- assemblea dei soci
- consiglio direttivo
- revisore dei conti

L'assemblea dei soci delibera sugli indirizzi e le direttive generali dell'associazione ed elegge il Consiglio Direttivo, composto da presidente, vicepresidente, tesoriere, segretario e consiglieri, che ha il compito di attuare le iniziative approvate dall'assemblea dei soci, deliberare sull'ammissione di nuovi soci e redigere il bilancio annuale.

Il patrimonio sociale è costituito dalle quote associative, dalle elargizioni dei soci, dalle sovvenzioni di soggetti pubblici e privati.

LE FINALITA'

Secondo quanto dichiarato all'interno del proprio Statuto l'associazione TALEA si prefigge di:

- gestire principalmente un servizio (Centro Socio Educativo) in grado di accogliere persone con disabilità secondo le vigenti normative regionali;
- fornire un concreto aiuto per la risoluzione dei reali problemi dei singoli individui con disabilità e dei loro nuclei familiari;
- sensibilizzare la cittadinanza ai problemi dei soggetti con disabilità;
- promuovere attività, servizi e prestazioni sotto forma di interventi generalizzati o differenziati a seconda delle esigenze dei singoli;
- svolgere una continua attività diretta a garantire che gli enti preposti siano funzionali ai bisogni;
- collaborare con gli enti predetti in funzione del mutare dei bisogni, attraverso proposte di progetti innovativi o alternativi e di sperimentazioni nuove.

I RESPONSABILI

Presidente

- Rappresenta l'associazione ad ogni effetto di legge.
- Convoca, coordina e presiede il Consiglio Direttivo.
- Mantiene i rapporti con tutti i componenti del Centro
- **Consiglio Direttivo**
- Attua le iniziative approvate dall'assemblea dei soci.
- Delibera sull'ammissione dei nuovi soci.
- Redige il bilancio annuale.

Coordinatore

- Collabora con l'équipe degli educatori alla stesura della programmazione, all'organizzazione generale delle attività educative e alla verifica della loro attuazione.
- Coordina l'intervento dei volontari, programma la loro distribuzione all'interno degli spazi di servizio, ha cura che il loro operato riceva un sostegno adeguato da parte dello staff educativo.
- Risponde del corretto funzionamento quotidiano del CDD
- Collabora e relaziona periodicamente al servizio sociale in ordine alla realizzazione e al grado di espletamento degli interventi.
- Mantiene i rapporti con le famiglie dei beneficiari del servizio.

L'ORGANICO

Per meglio rispondere ai diversificati bisogni delle persone con disabilità accolte dal nostro servizio sono presenti le seguenti figure professionali:

- Coordinatore
- Educatori del servizio in totale (4)
- Consulente per l'attività motoria
- Consulente per attività artistica
- Volontari formati all'affiancamento degli educatori (25)

LA SICUREZZA E LA PRIVACY

- L'associazione, nel rispetto delle norme in vigore, è dotata di sistemi di sicurezza per assicurare una corretta prevenzione dei rischi, sia per gli ospiti che per gli operatori.
- E' garantito il rispetto delle nuove norme in tema di GDP

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO

Ammissioni, modalità di accoglienza.

L'ammissione al CSE avviene su segnalazione dei servizi sociali o su richiesta diretta della persona con disabilità o della sua famiglia.

L'accoglienza dei nuovi utenti all'interno della struttura prevede un momento di incontro con la persona disabile e con i suoi familiari. Durante questo incontro verrà compilata una scheda nella quale saranno raccolti i dati anagrafici, anamnestici e sanitari. L'inserimento nel CSE prevede un periodo di osservazione, la cui durata sarà valutata concordemente con i servizi sociali, al termine del quale verrà stilato il Progetto Educativo Individualizzato PEI.

Dimissioni dell'ospite, recesso e risoluzione del contratto.

Gli impegni del contratto sono in carico fino all'effettiva dimissione.

La dimissione dell'utente verso strutture maggiormente adeguate alle sue esigenze avviene, dopo una valutazione collegiale, in accordo con i servizi sociali.

Nel caso in cui le dimissioni avvengano solo per volere dei familiari senza un valido motivo, lo stipulante si impegna a pagare la retta intera per i tre mesi successivi alle dimissioni.

Il recesso da parte del richiedente potrà essere effettuato previo accordo con il servizio sociale che ha in carico il caso.

La comunicazione all'ente gestore del recesso motivato, deve avvenire tramite raccomandata AR con un preavviso di almeno 15 giorni.

Il CSE ha facoltà di recedere dal contratto:

- nel termine di 30 giorni dalla data di ammissione, nel caso l'ospite non risultasse idoneo alla vita comunitaria
- per sopravvenute condizioni psico-fisiche che non permettano la convivenza dell'ospite in comunità
- per palese dimostrazione di sfiducia nei confronti dell'operato dell'equipe di riferimento
- per violazioni ripetute della Carta dei Servizi.

Capienza, orari e locali del CSE

Il CSE gestito da TALEA – famiglie e amici dei disabili Onlus può ospitare fino a dieci utenti compresenti, attualmente ne accoglie in totale nove.

L'orario di apertura settimanale, dal lunedì al venerdì, è dalle 9:00 alle 17:00.

Attualmente il CSE ha sede presso alcuni locali della Fondazione Ida Parravicini di Persia ad Albese con Cassano in via Carolina Pulici, 31.

Il centro è composto da:

- N. 1 openspace con: zona per le attività pratico-manuali, zona computer, zona adibita al rilassamento e zona cucina.
- N. 1 stanza relax
- N. 1 ingresso con armadietti personali degli utenti.
- N. 2 bagni per disabili con relativo antibagno
- N. 1 palestra con relativi servizi igienici.
- N. 1 ufficio.
- N. 2 spogliatoi e relativi servizi igienici per il personale.
- N. 1 magazzino.

Moduli previsti e ammontare della retta

La retta mensile richiesta varia a seconda della frequenza del singolo

- Full-time: (8 ore al giorno per cinque giorni settimanali) 900 EURO per 12 mesi
- Part-time: (4 ore al giorno per cinque giorni settimanali) 450 EURO per 12 mesi. Costo per eventuali ore aggiuntive 5 euro /ora.
- Per ciò che riguarda la compartecipazione alla spesa da parte dell'utente sarà sulla base dei regolamenti singoli di ogni comune di appartenenza.

La colazione, il pranzo, la merenda e le uscite sul territorio sono a carico dell'ospite al costo giornaliero di euro 10 (dieci) a presenza.

Sono escluse dalla retta le prestazioni fisioterapiche, ippoterapia, piscina e soggiorni vacanza.

Termine e modalità di pagamento della retta

Il posto viene conservato in caso di allontanamento a causa di ricovero ospedaliero e/o per soggiorno vacanza.

Il pagamento della retta è dovuto in forma mensile tramite bonifico bancario.

Il ritardato pagamento della retta può comportare, a discrezione dell'ente erogatore, la risoluzione del contratto. In ogni caso talea si riserva di applicare, ove dovuti, gli interessi legali di mora ai sensi di legge.

SERVIZI AGLI UTENTI

Un'attenta riflessione sull'esperienza maturata dalla nostra associazione ci ha condotto ad individuare i seguenti obiettivi operativo-gestionali, che tendono a costruire un servizio che garantisca alla persona disabile la soddisfazione del diritto a:

- Essere riconosciuta come persona individuale, caratterizzata, irripetibile.
- Soddisfare il suo bisogno di relazioni intense, significative, rispettose favorendo la socializzazione e l'implementazione delle competenze comunicative, laddove deficitarie.
- Accrescere e sviluppare la conoscenza di se stessa, sperimentando, in un approccio globale, il viversi come un intero, frutto dell'incontro fra interiorità e corporeità, fra potenzialità e limiti.
- Mettere radici in un territorio, essere conosciuta, sostenuta, incontrata dalle persone che compongono il tessuto sociale di cui è parte.
- Essere inserita in progetti educativi a lei adeguati e in attività progettate su misura qualunque siano le sue abilità residue, nel rispetto delle sue abitudini e delle sue convinzioni

Nello specifico, è predisposto un ampio catalogo di attività, volte a sollecitare la conservazione o l'implementazione delle competenze relazionali, motorie, emotive, cognitive e riabilitative di ciascun ospite.

Area dell'autonomia personale

1. **Estetica e cura di sé**

   Viene proposta agli utenti l'esecuzione ripetitiva di determinate operazioni che riguardano sia l'igiene personale, quali: lavarsi le mani, lavarsi il viso, lavarsi i denti, uso corretto dei servizi igienici, pettinarsi, truccarsi, manicure, pedicure; sia l'autonomia, quali: vestirsi, svestirsi ect. Lo scopo risulta quello di aiutare gli utenti ad acquisire la consapevolezza dell'importanza della cura del proprio corpo, al fine di conseguirne un benessere personale, promuovendo l'acquisizione, l'incremento ed il mantenimento delle abilità necessarie.

2. **Cura dell'ambiente**

   Gli utenti vengono stimolati a divenire responsabili dell'ambiente all'interno del quale vengono accolti, a riordinarlo dopo ogni attività, a mantenerlo pulito e confortevole.

3. **Spesa**

Gli utenti vengono coinvolti nella spesa presso i supermercati della zona: viene stesa in anticipo la lista dei prodotti necessari al CSE; una volta giunti al supermercato sono invitati a confrontare i prezzi, a scegliere i prodotti, ad effettuare il pagamento delle merci acquistate presso le casse, con l'assistenza dell'educatore.

4. **Servizio di Trasporto**

TALEA garantisce un **servizio di trasporto agevolato** che consente agli utenti di raggiungere il centro e di essere riaccompagnati al termine della giornata

Questo servizio vede impegnati volontari ed educatori. Ciò permette di agevolare la famiglie e contemporaneamente di realizzare un percorso di emancipazione del singolo che, benché aiutato dagli operatori, può essere indipendente anche nel viaggio di andata e/o ritorno.

Attualmente è possibile effettuare questo servizio in collaborazione con il Consorzio Erbese Dei Servizi alla Persona.

Il centro può essere raggiunto anche con i mezzi pubblici: linea C40 Como-Lecco

Area ludica e della socializzazione

5. **Gruppi di socializzazione**

All'utente viene proposta l'interazione con persone con disabilità di altre realtà del territorio, che si sviluppa attraverso giochi di socializzazione, volti a favorire la conoscenza fra i partecipanti, ma anche la crescita di abilità individuali, cognitive, emotive e relazionali.

6. **Atività creative**

Le attività di tipo ricreativo proposte agli utenti dal CSE sono molteplici: canto e musica, ballo (secondo le abilità residue), passeggiate, merende al bar, giochi di gruppo proposti da animatori specializzati o gestiti dagli educatori. L'ambiente esterno rappresenta il luogo ideale per promuovere e favorire l'integrazione e la socializzazione; in queste attività si strutturano situazioni nelle quali gli utenti possono sperimentare e sperimentarsi concretamente in diversi ambiti.

7. **Uscite sul territorio**

1. agli utenti vengono proposte: una settimana di soggiorno al mare, nel mese di luglio e tre giorni di soggiorno in montagna nel mese di marzo.

2. gli utenti partecipano a gite, di una giornata, intera in luoghi di interesse culturale.

Area artistico- espressiva

8. **Laboratori creativi**

Settimanalmente vengono proposti agli utenti laboratori creativi che permettano loro di esprimersi attraverso tecniche differenti: decorazione di vari supporti attraverso la tecnica del decoupage, cartapesta la pittura, scultura ed il disegno. Si propone in particolare un laboratorio condotto da una professionista sulla base dell'esperienza munariana.

9. **Drammaterapia**

Settimanalmente, utilizzando semplici esercizi sotto forma di gioco, si mira a facilitare l'espressione simbolica attraverso la quale l'individuo (sia da solo che in gruppo) entra in contatto con sé stesso.

10. **Musica animata**

La proposta della musica animata permette di comunicare, attraverso un codice alternativo rispetto a quello verbale e pertanto si adatta alla totalità dell'utenza; partendo da un linguaggio che utilizza il suono, la musica ed il movimento si intendono aprire canali di comunicazione ed una finestra nel mondo interno dell'individuo. Viene attivata una stimolazione multisensoriale, relazionale, emozionale e cognitiva, al fine di ottenere una maggiore integrazione sul piano interpersonale, un migliore equilibrio e armonia psico-fisica.

11. **Cucina**

Settimanalmente gli utenti vengono coinvolti nella preparazione di alcuni piatti, che vengono poi consumati all'interno della struttura durante la merenda. L'attività è strutturata in vari momenti: la scrittura della ricetta, l'illustrazione della ricetta con immagini tratte dai giornali, la creazione del piatto.

12. **Cucito**

Una volta alla settimana, viene proposta agli utenti con adatte abilità un'attività di cucito. Vengono prodotti dei manufatti che sono poi utilizzati nel centro (tovagliette, bavaglie, sacchetti…)

Area sensoriale manipolativa

13. All'utente viene settimanalmente alcune attività per mantenere e sviluppare la manipolazione e la sensorialità

Area sanitaria/riabilitativa

14. **Ginnastica**

Presso la palestra messa a disposizione dalla Fondazione Ida Parravicini di Persia, all'interno della quale sono situati i locali del CSE, due volta alla settimana, viene proposta agli utenti una attività di ginnastica con la collaborazione di un tecnico della psicomotricità. Il complesso degli utenti viene suddiviso in due sottogruppi:

1) gli utenti con maggiore compromissione viene coinvolto in una attività a tappeto che prevede fasi di ginnastica passiva, fasi di ginnastica attiva, rilassamento e massaggi.
2) Gli utenti con minore compromissione vengono coinvolti in una attività motoria di ginnastica vera e propria, strutturata secondo le loro possibilità, che prevede esercizi e giochi.

15. **Piscina**

Una volta alla settimana, viene proposta agli utenti un'attività in acqua, presso una piscina attrezzata per accogliere persone disabili, con la collaborazione, oltre che di istruttori di nuoto specializzati nell'insegnamento ai disabili, di volontari e di alcuni genitori degli utenti, che scendono in acqua insieme ai figli o, più semplicemente, li accompagnano e si rendono poi disponibili per il lavaggio e la vestizione degli utenti, una volta terminata l'attività.

16. Maneggio

Una volta alla settimana, viene proposta agli utenti un'attività a cavallo di ippoterapia, presso un maneggio attrezzato per accogliere persone disabili, con la collaborazione di istruttori specializzati nella riabilitazione di disabili.

17. Fisioterapia

Una volta alla settimana, viene proposta agli utenti una seduta di fisioterapia, presso la sede del CSE condotta da una fisioterapista professionale.

Area cognitiva

18. Lettura

Settimanalmente alcuni utenti vengono coinvolti in una attività di lettura. La scelta del materiale da leggere cade su racconti e su brevi romanzi per ragazzi, in quanto una certa rapidità sembra favorire, in questo contesto, il mantenimento dell'attenzione dell'utente.

Gli utenti ascolteranno dall'educatore o da uno dei volontari la lettura della storia. In seguito ci si soffermerà sia su una ricostruzione di quanto narrato, che sulla comprensione di parole non conosciute o frasi non chiare, che sul significato di quanto letto attraverso domande o schede da compilare appositamente preparate dall'educatore.

19. Visione di film

Ogni settimana viene proposta agli utenti la visione di un film e successivo feedbach

20. Visita a mostre e musei, visione di spettacoli teatrali.

Occasionalmente viene proposta agli utenti la visita a mostre o musei della zona o la partecipazione a concerti e spettacoli teatrali.

21. Attività di computer

Settimanalmente, viene proposta ad alcuni utenti un'attività al computer che prevede: esercizi di videoscrittura, giochi didattici, utilizzo di programmi di montaggio audio-video sulla base delle competenze e degli interessi del singolo.

Di seguito la tabella riassuntiva dei minuti –anno di attività somministrate ad ogni utente

TABELLA RIASSUNTIVA

ATTIVITA'	min/settim	ore/settim	min/anno	ore/anno
accoglienza - colazione	300	**5**	14100	**235**
laboratorio - uscite	480	**8**	22680	**378**
preparazione pranzo	150	**2,5**	7020	**117**
pranzo	300	**5**	14100	**235**
igiene personale (bagno, pulizia denti…)	150	**2,5**	7080	**118**
relax	300	**5**	14100	**235**
laboratorio - uscite	480	**8**	22680	**378**
merenda - relax	300	**5**	14100	**235**

Fra gli altri servizi messi a disposizione dell'utenza il CSE prevede:

Servizio di ristorazione

La ristorazione viene gestita da SODEXO che consegna i pasti pronti al centro. Il servizio è controllato tramite il sistema H.A.C.C.P.

Igiene ambientale

Il servizio di igiene e di pulizia degli ambienti dell'associazione viene effettuata da specifici volontari e da SODEXO

ALLEGATI

1. Linee guida per la distribuzione e la somministrazione del vitto.
2. Piano gestionale per la pulizia degli ambienti.
3. Questionario di valutazione della soddisfazione del servizio delle persone ospiti.
4. Questionario di valutazione della soddisfazione del servizio dei familiari delle persone ospiti.
5. Questionario di valutazione della soddisfazione del servizio dei volontari.
6. Questionario di valutazione della soddisfazione del servizio degli operatori.
7. Questionario di valutazione della soddisfazione dei servizi sociali che operano con "TALEA".
8. Modulo reclami.

LINEE GUIDA

DISTRIBUZIONE E SOMMINISTRAZIONE DEL VITTO

Premessa

Il servizio cucina è in comune con la Fondazione Ida Parravicini di Persia.

Nella Casa di Riposo Ida Parravicini di Persia il servizio di cucina è garantito veicolato e controllato attraverso il sistema HACCP.

l servizio assicura la preparazione quotidiana degli alimenti che vengono distribuiti durante i pasti. Il responsabile elabora il menù settimanale, tenendo presenti le necessità caloriche delle persone ospiti, sulla base delle tabelle dietetiche del competente servizio nutrizionale ASL.

I menù hanno le seguenti caratteristiche:

- Menù stagionale (almeno di 2 stagioni di 6 mesi ciascuno), e nell'ambito di ciascuna stagione menù con rotazione mensile;
- Pranzo e cena, per quanto concerne i primi e i secondi piatti, costituiti da 1 piatto del giorno più almeno tre varianti fisse;
- Impiego generi di prima qualità;
- Garantito il rispetto delle tradizioni alimentari tipiche della zona;
- Esclusi cibi precotti;
- Previsti menù adatti agli ospiti con problemi di masticazione e di deglutizione.
- Vietata ogni forma di riciclo dei cibi.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La prenotazione dei pasti avviene quotidianamente in base al numero di utenti presenti e alle necessità della giornata (ad es. nella giornata di mercoledì viene fatta richiesta di un menù più "leggero" in considerazione del fatto che, durante il pomeriggio, gli utenti si recano in piscina).

Gli orari di distribuzione per tutti i giorni della settimana sono indicativamente:

- pranzo: dalle ore 12.00 alle ore 13.00

CAMPO DI APPLICAZIONE

Utenti parzialmente o totalmente non autosufficienti o per i quali è indicata una sorveglianza e/o uno stimolo all'espletamento di tali attività.

OPERATORI COINVOLTI

Educatori professionali coadiuvati dal personale volontario che ha frequentato il corso per alimentaristi organizzato dal Comune di Albese.

DISPOSIZIONI OPERATIVE

1. Il personale che provvede alla distribuzione deve sempre aver eseguito accurato lavaggio delle mani ed osservare scrupolosamente le comuni norme igienico sanitarie e le disposizioni impartite per gli Ospiti sottoposti a restrizioni dietetiche.
2. Il vitto deve rimanere nel carrello termico, il piatto appena confezionato deve essere immediatamente servito all'Ospite.
3. Le attività di assistenza al pasto debbono sempre essere improntate alla soddisfacente assunzione del pasto da parte degli Ospiti con limitazioni di autonomia, cercando comunque di mantenere, con gli opportuni accorgimenti, le autonomie residue.
4. Eventuali difficoltà o insufficienze nell'assunzione del pasto vanno sempre segnalate ai familiari.

PIANO GESTIONALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI

SERVIZIO	Giorn.	Sett.	Men.	Trim.	Sem.	Ann.
Scopatura pavimenti, lavaggio pavimenti, pulizia cucina	X					
Pulizia e disinfezione servizi igienici	X					
Spolveratura arredi, lavaggio dei cestini		X				
Pulizia porte		X				
Deragnatura soffitti, spolveratura corpi illuminanti			X			
Lavaggio vetri interni, esterni ed infissi				X		
Pulizia battiscopa, pulizia pareti piastrellate servizi igienici				X		
Pulizia armadi parte interna e superiore					X	
Pulizia a fondo persiane						X

Un ulteriore servizio offerto da Talea è CasaTalea:

Nel panorama dell'offerta sociale per i disabili, la residenzialità temporanea, assume un ruolo complementare e valorizzante della componente adulta della persona.
La residenzialità temporanea o servizio di sollievo, ha principalmente due funzioni. Una rivolta alla famiglia e una rivolta al disabile.

Per la famiglia, il servizio di sollievo si propone come *periodo di tregua* per consentire di staccare temporaneamente dall'impegno di cura e di accompagnamento, per riprendersi quegli spazi necessari per l'equilibrio e la ricarica dallo stress.
Per il disabile, il servizio fa parte di un progetto di vita mirato alla valorizzazione della componente adulta della persona accompagnandolo verso un percorso di autonomia ed un graduale distacco dalla famiglia per un progetto di "**dopo di noi**".

Art. 1 Finalità

La residenza temporanea "CasaTalea", d'ora in poi denominata CasaTalea, ospita persone non autonome parzialmente autosufficienti affette da disabilità mentali, psicofisiche e motorie.
La sede di CasaTalea è a Barni, Via Bolgieri.
In CasaTalea si predispongono le condizioni che consentano la maggiore autonomia ed autosufficienza degli ospiti, favorendo occasioni di sviluppo della personalità e delle relazioni interpersonali e sociali attraverso progetti comuni e personalizzati.
Per far si che il progetto di autonomia e di distacco dalla famiglia sia più efficace, durante il soggiorno in Casatalea, non è prevista la presenza di familiari.
CasaTalea si ispira ai principi ed alle finalità dell'associazione Talea, Associazione famiglie e amici dei disabili Onlus:

- mantenimento delle abilità apprese dall'ospite
- mantenimento del benessere psico-fisico dell'ospite
- controllo e limitazione dei processi di regressione negli ospiti
- espressione piena dell' autonomia in un ambiente accogliente, ordinato e curato
- particolare attenzione all'integrazione sociale.

Art. 2 Funzionamento

CasaTalea è aperta nei **fine settimana** dalle ore 17,00 di venerdì alle ore 17,00 di domenica. Può ospitare da un minimo di 2 ad un massimo di 4 utenti.
CasaTalea sarà aperta anche una settimana intera durante il **mese di agosto**

Gestione e organizzazione della giornata "tipo"

7.00 – 8,30	- risveglio - cura della persona: igiene personale, cambio abiti ecc…
8,30 – 9,30	- prima colazione
10,30 – 12,00	- attività ludico ricreative/socializzanti programmate all'interno o all'esterno della residenza
12,00 – 12,30	- cura della persona: igiene personale
12,30 – 13,30	- pranzo
13,30 – 14,30	- relax
14,30 – 18,00	- attività socializzanti organizzate con l'eventuale supporto di volontari
18,00 – 18,30	- rientro dei partecipanti dalle attività esterne
18,30 – 19,00	- cura della persona: igiene personale
19,00 – 20,00	- cena
20,00 – 22,00	- dopocena coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti, momenti di relax, - cura della persona: igiene personale
22,00 – 7,00	- riposo notturno monitorato dall'operatore di turno

Art. 3 Ammissione degli ospiti

In CasaTalea possono essere ospitate persone non autonome, parzialmente autosufficienti affette da disabilità mentali, psicofisiche e motorie.
Non possono essere ospitati soggetti:

- con psicopatologie franche, conclamate, scompensate
- con psicopatologie derivanti da abuso di sostanze
- di età inferiore ai 18 anni e uguale o superiore ai 65 anni
-

Art. 4 Costi

Il costo per utente è di euro 90 (novanta) al giorno
La presa in carico dell'utente, alle ore 17 di venerdì e la riconsegna alla famiglia alle ore 17 di domenica, da parte dei nostri educatori, avverrà al CSE di Talea**,** Associazione famiglie e amici dei disabili Onlus ad Albese con Cassano - Via Pulici, 31.

Art. 5 Servizi erogati
La quota giornaliera comprende:
- il trasporto dal CSE di Albese con Cassano a Barni e viceversa
- vitto e alloggio (compreso biancheria letto – escluso biancheria bagno)
- progettazione educativa e assistenza individualizzata
- sostegno educativo secondo progettazione
- assistenza alla persona
- gestione dei rapporti con la famiglia
- organizzazione di attività socializzanti e di animazione

Art. 6 Abbigliamento
Per far si che gli ospiti siano sempre puliti e in ordine si richiede alla famiglia una dotazione minima di:

igiene
- spazzolino, dentifricio
- shampoo, bagno schiuma
- spazzola capelli
- accappatoio
- 1 asciugamano grande, 1 asciugamano piccolo

abbigliamento
- 1 tuta
- ciabatte o pantofole
- pigiama
- scarpe da passeggio
- felpa
- giacca antipioggia

per ogni giornata di soggiorno
- 2 cambi di biancheria intima
- 2 paia di calze
- 2 magliette
- se utilizzati pannoloni

Art. 7 Operatori
Gli ospiti sono assistiti da 2 educatori affiancati da almeno 1 volontario formato all'assistenza.

ALLEGATI

Per il CSE

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEGLI OSPITI

SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMI PER DISSERVIZI

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEGLI OPERATORI

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI VOLONTARI

QUESTIONARIO DI GRADIEMENTO DEI SERVIZI SOCIALI

Per CASATALEA

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI

Questionario di valutazione
della soddisfazione del servizio offerto
per i **familiari** delle persone ospiti

Gentile Signora / Signore,

grati per aver scelto questo servizio, Le proponiamo la compilazione del questionario, le cui risposte ci aiuteranno a valutare ed a migliorare il servizio e l'attenzione alle persone Ospiti.

Il Suo parere sulla ospitalità, sul nostro lavoro e sul personale che vi opera, ci saranno sicuramente utili.

Per garantirLe la massima riservatezza, può non apporre in calce la Sua firma. In caso contrario, Le garantiamo un sicuro riserbo.

Il questionario può essere depositato nell'apposita cassetta situata presso il centro o consegnato direttamente agli educatori.

Grazie per la sua collaborazione.

Il Consiglio Direttivo

- ***IL SUO FAMILIARE, UTENTE DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO, È INSERITO DA:***

- Meno di sei mesi
- Da sei mesi a un anno
- Da uno a due anni
- Da due a tre anni
- Da tre a cinque anni
- Da oltre cinque anni

- ***E' INFORMATO DELLE MODALITÀ, E RELATIVE FIGURE DI RIFERIMENTO, A CUI RICORRERE PER LE DIVERSE NECESSITA'?***

- Sempre
- Abbastanza
- Sufficientemente
- Solo qualche volta
- Non saprei
- Altro_____
_____
_____

- ***RITIENE SODDISFATTE LE ASPETTATIVE CHE LEI AVEVA AL MOMENTO DELL'INSERIMENTO?***

- Pienamente
- Discretamente
- Sufficientemente
- Solo in parte
- Per nulla
- Non saprei

RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA LEI CHE COSA PENSA RIGUARDO A:		**Molto soddisfatto/a**	**Soddisfatto/a**	**Non soddisfatto/a**
1	L'accoglienza			
2	Il Progetto educativo individualizzato realizzato per il suo familiare			
3	L'igiene e la pulizia ambientale			
4	La qualità del cibo			
5	L'organizzazione generale del centro			
6	Le attività proposte			
7	Le attività motorie (ginnastica, piscina)			
8	Il rispetto dell'intimità e della privacy			
9	L'attenzione alla qualità relazionale			
COME VEDE IL RAPPORTO DEL SUO FAMILIARE INSERITO PRESSO DI NOI :		**Molto soddisfatto/a**	**Soddisfatto/a**	**Non soddisfatto/a**
10	Gli educatori			
11	Il Consiglio Direttivo			
12	Il tecnico della psicomotricità			
13	i volontari			
COME DEFINISCE IL SUO RAPPORTO CON:		**Molto soddisfatto/a**	**Soddisfatto/a**	**Non soddisfatto/a**
14	Gli educatori			
15	Il Consiglio Direttivo			
16	Il tecnico della psicomotricità			
17	i volontari			

Siete gentilmente pregati, SE avete dato VALUTAZIONE INSUFFICIENTE nelle voci precedenti, di COMPILARE qui DI SEGUITO indicando I MOTIVI DELL'INSODDISFAZIONE:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

- **COSA APPREZZA MAGGIORMENTE**?

_____
_____
_____
_____
_____
_____

- **COSA LE SEMBRA MENO APPREZZABILE**?

_____
_____
_____
_____
_____

- **SUGGERIMENTI**

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Data _____ Firma_____(facoltativa)

Questionario di valutazione
della soddisfazione del servizio offerto
agli **utenti** del centro

Il questionario è rivolto alle persone ospiti, le quali possono farsi aiutare nella compilazione dai propri familiari e/o operatori.

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare il servizio offerto.

Il questionario può essere depositato nell'apposita cassetta situata presso il centro o consegnato direttamente agli educatori.

Grazie per la sua collaborazione.

Il Consiglio Direttivo

RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA LEI CHE COSA PENSA RIGUARDO A:		**Molto soddisfatto/a**	**Soddisfatto/a**	**Non soddisfatto/a**
1	Il modo in cui è stato accolto			
2	L'organizzazione e gli orari del servizio			
3	Il rapporto con gli educatori del centro			
4	Il rapporto con i volontari del centro			
5	Il rapporto con il Consiglio Direttivo			
6	Le attività proposte			
7	Il rispetto della riservatezza e del pudore da parte del personale			
8	Il rapporto con le altre persone del centro			
9	L'attenzione ed accoglienza verso i suoi familiari			
10	La qualità e la varietà dei pasti			
11	La pulizia e l'igiene degli ambienti			
12	Gli spazi interni			
13	Gli spazi esterni			

Quali aspetti del Centro apprezza maggiormente?

_____
_____
_____

Quali aspetti le sembrano più carenti?

_____
_____
_____

Suggerimenti

_____
_____
_____

HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

Da solo SI NO
Con l'aiuto di un familiare e/o operatore SI NO

Note

_____
_____
_____

LEI E' INSERITO PRESSO IL CENTRO DALL'ANNO_____

Data _____ Firma_____(facoltativa)

Scheda per la segnalazione

di disservizi e

reclami del servizio

Questa scheda viene compilata da coloro che intendono segnalare un reclamo o un disservizio relativo ai servizi offerti da TALEA.

E' rivolta sia ai parenti sia alle persone ospiti, le quali possono farsi aiutare nella compilazione dai propri familiari e/o operatori.

La preghiamo di compilare la scheda in modo dettagliato, descrivendo in modo chiaro il motivo del disservizio o reclamo in modo da consentirci di migliorare ulteriormente i servizi offerti.

Il questionario può essere consegnato in forma anonima o firmato, se lo desidera.
Una volta compilato lo depositi nell'apposita cassetta situata in ufficio.

Grazie per la sua collaborazione.

Il Consiglio Direttivo

Al fine di contribuire al miglioramento di TALEA, desidero informavi di non essere soddisfatto/a del seguente servizio.

- ☐ PERSONALE EDUCATIVO
- ☐ CONSIGLIO DIRETTIVO
- ☐ CENTRALINO
- ☐ PRANZO
- ☐ ALTRO :
- ☐ PERSONALE VOLONTARIO
- ☐ ALTRO PERSONALE
- ☐ PULIZIA LOCALI
- ☐ MERENDA

Se ha segnato con una"X" un quadratino della griglia sopra indichi qui sotto il motivo:

_____
_____
_____

Oppure

Per quanto accaduto in questa circostanza:

_____
_____
_____

COMPILAZIONE FACOLTATIVA

Il/la sottoscritto/a

Residente in_____cap_____

Via_____n°_____Tel_____cell_____

In qualità di tutore del Sig./Sig.ra_____

oppure

Il/la sottoscritto/a Sig./Sig.ra_____

Rimango in attesa del vostro gentile riscontro

Data_____ Firma_____

Questionario

per gli **operatori**

del CENTRO SOCIO EDUCATIVO

Ringraziando per la Sua collaborazione, Le chiediamo di compilare il questionario al fine di valutare e migliorare il servizio che il CSE offre.

Il Suo parere, in qualità di operatore che ben conosce i vari aspetti dell'organizzazione e del lavoro che quotidianamente si svolge, sarà sicuramente utile per trovare soluzioni ad eventuali carenze e disservizi .

Per garantirLe la massima riservatezza, può non apporre in calce la Sua firma; in caso contrario, Le garantiamo un sicuro riserbo.

Grazie per la sua collaborazione — Il Consiglio Direttivo

RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA CHE COSA PENSA RIGUARDO A:		**Molto soddisfatta/o soddisfacente**	**Soddisfatta/o soddisfacente**	**Non soddisfatta/o soddisfacente**
1	Sussistono i presupposti per poter svolgere bene il mio lavoro			
2	Ricevo le informazioni dalle altre figure professionali			
3	Ricevo le informazioni dalla direzione			
4	Sussistono i presupposti di riconoscimento della mia professionalità da parte dei colleghi			
5	Sussistono i presupposti di riconoscimento della mia professionalità da parte di altre figure professionali			
6	Ricevo la collaborazione dei colleghi durante il lavoro			
7	Ricevo la collaborazione delle altre figure professionali			
8	Ritengo il rapporto tra programma di lavoro e numero di operatori			
9	Ritengo la proposta dei momenti di formazione interna			
10	Ritengo l'organizzazione generale del servizio			
11	Sussistono i presupposti per la libera espressione del mio punto di vista con i colleghi			
12	Sussistono i presupposti per la libera espressione del mio punto di vista con il Consiglio Direttivo			
13	Sussistono i presupposti per una gratificazione e /o riconoscimento (ruolo e funzione) dalla relazione con gli utenti del servizio			
14	Sussistono i presupposti per una gratificazione e /o riconoscimento (ruolo e funzione) dalla relazione con i familiari degli utenti del servizio			

Quali aspetti Le determinano maggior benessere?

- Orari dei turni
- Organizzazione del lavoro quotidiano
- Rapporti con gli altri colleghi
- Rapporti con le altre figure professionali
- Rapporti con il Consiglio Direttivo
- Rapporti con i familiari degli utenti
- Rapporti con gli utenti

Altro

_____

_____

Quali aspetti Le creano più difficoltà ?

- Orari dei turni
- Organizzazione del lavoro quotidiano
- Rapporti con gli altri colleghi
- Rapporti con le altre figure professionali
- Rapporti con il Consiglio Direttivo
- Rapporti con i familiari degli utenti
- Rapporti con gli utenti

Altro

_____

_____

Quali aspetti apprezza maggiormente del lavoro?

_____

_____

Quali aspetti Le sembrano più carenti?

_____

_____

Mi sento ben valutato perchè

_____

_____

Mi sento sottovalutato perchè

_____

_____

Suggerimenti:

_____

_____

Data _____ Firma_____(facoltativa)

Questionario

per i **volontari**

dell'associazione

Ringraziando per la Sua collaborazione, Le chiediamo di compilare il questionario al fine di valutare e migliorare il servizio che Talea offre.

Il Suo parere, in qualità di operatore che ben conosce i vari aspetti dell'organizzazione e del lavoro che quotidianamente si svolge in associazione, sarà sicuramente utile per trovare soluzioni ad eventuali carenze e disservizi .

Per garantirLe la massima riservatezza, può non apporre in calce la Sua firma; in caso contrario, Le garantiamo un sicuro riserbo.

Il questionario può essere depositato nell'apposita cassetta situata presso il centro o consegnato direttamente agli educatori.

Grazie per la sua collaborazione. Il Consiglio Direttivo

RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA CHE COSA PENSA RIGUARDO A:		**Molto soddisfatto/a**	**Soddisfatto/a**	**Non soddisfatto/a**
1	Sussistono i presupposti per poter svolgere bene il mio servizio			
2	Ricevo le informazioni dalle figure professionali			
3	Ricevo le informazioni dal Consiglio Direttivo			
4	Sussistono i presupposti di riconoscimento del mio ruolo da parte degli educatori			
5	Sussistono i presupposti di riconoscimento del mio ruolo da parte degli utenti			
6	Sussistono i presupposti di riconoscimento del mio ruolo da parte delle famiglie			
7	Ricevo la collaborazione dagli altri volontari			
8	Ritengo il rapporto tra programma di lavoro e numero di operatori			
9	Ritengo la proposta dei momenti di riunione e formativi			
10	Ritengo l'organizzazione generale del servizio			
11	Sussistono i presupposti per la libera espressione del mio punto di vista con gli educatori			
12	Sussistono i presupposti per la libera espressione del mio punto di vista con gli altri volontari			
13	Sussistono i presupposti per la libera espressione del mio punto di vista con il Consiglio Direttivo			
14	Sussistono i presupposti per una gratificazione dalla relazione con gli utenti del servizio			

Quali aspetti Le determinano maggior benessere?

- Orari dei turni
- Organizzazione del lavoro quotidiano
- Rapporti con gli altri volontari
- Rapporti con gli educatori
- Rapporti con il Consiglio Direttivo
- Rapporti con gli utenti
- Rapporti con i familiari degli utenti

Altro

_____

_____

Quali aspetti Le creano più difficoltà ?

- Orari dei turni
- Organizzazione del lavoro quotidiano
- Rapporti con gli altri volontari
- Rapporti con gli educatori
- Rapporti con il Consiglio Direttivo
- Rapporti con gli utenti
- Rapporti con i familiari degli utenti

Altro

_____

_____

Quali aspetti apprezza maggiormente del servizio offerto da Talea?

_____

_____

Quali aspetti Le sembrano più carenti?

_____

_____

_____

_____

Mi sento ben valutato perchè

_____

_____

Mi sento sottovalutato perchè

_____

_____

Suggerimenti:

_____

_____

Data _____ Firma_____(facoltativa)

Questionario

per i **servizi sociali**

che hanno rapporti con l'associazione TALEA

Ringraziando per la Sua collaborazione, Le chiediamo di compilare il questionario al fine di valutare e migliorare il servizio che Talea offre. Il questionario è stato costruito su indicazione e su richiesta dell'ASL, durante la visita annuale di controllo.

Il Suo parere, in qualità di operatore che ben conosce i vari aspetti dell'organizzazione e del lavoro che si svolge in associazione, sarà sicuramente utile per trovare soluzioni ad eventuali carenze e disservizi .

Le chiediamo di rinviarci via e-mail questo breve questionario. Esprima il suo parere liberamente, le garantiamo un sicuro riserbo.

Grazie per la sua collaborazione

Il Consiglio Direttivo

	RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA CHE COSA PENSA RIGUARDO A:	**Molto soddi sfatta/o soddisfacente**	**Soddisfatta/o soddisfacente**	**Non soddisfatta/o soddisfacente**
1	Rapporti con i suoi referenti presso l'associazione (presidente, educatori)			
2	Precisione e prontezza nello scambio dei documenti necessari			
3	Chiarezza rispetto al Progetto Educativo rivolto agli utenti del suo Comune			
4	Disponibilità, da parte di Talea, a riceverla in struttura per poter visitare gli utenti e verificare l'idoneità dell'accoglienza			
5	Tempi di attesa per l'inserimento degli utenti			
6	Adeguatezza del periodo di prova			
7	Organizzazione generale del servizio			

Quali aspetti apprezza maggiormente del servizio offerto da Talea?

_____

_____

Quali aspetti Le sembrano più carenti?

_____

_____

Suggerimenti:

_____

_____

Data _____ Compilatore_____

QUESTIONARIO CASATALEA

GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI

ritiene che il suo familiare stia bene in CasaTalea?	Si molto	SI	NO	Non so
ritiene che il suo familiare tragga beneficio dal vivere in comunità in CasaTalea?	Si molto	SI	NO	Non so
ritiene adeguata la cura igienico-sanitaria nei confronti del suo familiare	Si molto	SI	NO	Non so
Le sembra che il suo familiare tragga beneficio dalle attività proposte in CasaTalea	Si molto	SI	NO	Non so
L'indirizzo educativo di CasaTalea è secondo Lei	Molto buono	Buono	Suff.	Insuff.
l'intervento educativo degli operatori nei confronti del suo familiare è da Lei giudicato	Molto buono	Buono	Suff.	Insuff.
che valutazione dà degli ambienti della casa?	Molto buono	Buono	Suff.	Insuff.
che valutazione dà dei rapporti tra gli operatori e i familiari?	Molto buono	Buono	Suff.	Insuff.

Data _____ Firma_____