



SERVIZIO C.S.E

Centro Socio Educativo

**"CARTA DEI SERVIZI" ANNO
2026**

Via Azzo Porzio, 73 – 26041 Casalmaggiore (CR) – P.IVA e C.F. 01600790198 Telefono 0375/42436 Fax 0375/41138 e-mail:



Chi siamo:

Meraki cooperativa sociale, nasce dalla fusione per incorporazione tra le Cooperative il Cerchio, Santa Federici e Ventaglio Blu. Come da statuto ogni cooperativa mantiene il proprio logo e specificità territoriale. La decisione di “metterci insieme” e diventare una sola cooperativa nasce dalla passione e dedizione per il lavoro che abbiamo scelto, ma anche per far fronte alla moltitudine di bisogni che oggi vengono espressi ed ai quali occorre rispondere attraverso più occhi e più risorse.

Meraki cooperativa sociale attraverso la specificità di ogni singola esperienza cooperativa si pone come filiera di servizi a partire dalle famiglie per attraversare tutti i periodi della vita.

Nello specifico la sede territoriale Santa Federici risponde alle persone con disabilità siano esse minori, giovani adolescenti, adulti o anziani attraverso proposte personalizzate o servizi che si pongono come obiettivo prioritario il raggiungimento del massimo livello di qualità di vita

Missione:

Contribuire al miglioramento ed al mantenimento del benessere sociale delle persone in stato di fragilità, delle loro famiglie ed in generale della collettività, aumentando la ricchezza del territorio di riferimento attraverso opportunità di lavoro, culturali, educative.

Obiettivo della Carta dei Servizi:

Informare tutti i portatori di interesse, istituzioni, utenti, famiglie e collettività in generale circa il servizio di C.S.E Santa Federici e le relative modalità di erogazione proposte da Meraki Cooperativa sociale-.

Centro Socio Educativo

È un servizio socio assistenziale semi residenziale autorizzato dal Consorzio Casalasco dei servizi sociali per n° 25 posti. Il servizio è gestito in regime di convenzione con il Consorzio Casalasco dei servizi sociali.

Il Centro offre servizi e attività finalizzate a migliorare la qualità di vita e il benessere delle persone disabili che lo frequentano, facendo propria la definizione di salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità “Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Salute e Disabilità (ICF 2001).

La classificazione ICF, strumento universale, rappresenta un'autentica rivoluzione nella definizione e quindi percezione, della salute e della disabilità.

Il modello ICF propone un approccio integrato, biopsicosociale, che per la prima volta tiene conto dei fattori ambientali, dei fattori contestuali della persona e non solo della diagnosi classificandoli in maniera sistematica.

Si tratta infatti di un nuovo orientamento culturale, di una nuova visione della disabilità. Accettarla significa considerare la disabilità come un problema che non riguarda solo le persone che ne sono colpite e le loro famiglie, ma come impegno di tutta la comunità, delle istituzioni in primo luogo, perché richiede uno sforzo ed una collaborazione multisettoriale integrata.

Il CSE, pertanto, considera gli aspetti personali e sociali di ogni ospite e la sua dimensione familiare in modo unitario.

Il Centro realizza interventi personalizzati che permettono di:

- Mantenere e migliorare le condizioni di vita di ogni singolo e della sua famiglia
- Sostenere e potenziare i percorsi di autonomia atti a svolgere gli atti quotidiani;
- Sperimentare e mantenere delle relazioni interpersonali significative;
- Valorizzare le caratteristiche personali.

Premessa:

La sperimentazione degli anni precedenti ha permesso all'equipe del servizio di mettere a sistema un nuovo modello organizzativo che ci ha permesso di mantenere una visione più sulla persona e sui suoi bisogni oltre che a coltivare un rapporto più diretto con la famiglia riscoprendo i valori essenziali del nostro lavoro quotidiano.

Buone prassi: la Cooperativa al fine di organizzare e gestire efficacemente le proprie attività ed i propri servizi mantiene il sistema di gestione attraverso procedure e protocolli specifici, oltre che mantenere in essere alcune semplici misure al fine di ridurre il contagio da Covid-19 ma anche sindromi influenzali importanti, attuando le opportune revisioni sulla base delle normative. Le principali regole oggi attuate sono:

- In caso di sintomi da raffreddamento è obbligatorio l'uso della mascherina ffp2 da parte degli operatori e dei familiari e di chiunque entri a qualsiasi titolo nella sede di Santa Federici.
- Igienizzazione delle mani frequente sia degli operatori che degli utenti e di chiunque entri e soggiorni nei locali della Santa Federici
- In caso di raffreddamento importante e presenza di febbre, verrà chiamato il genitore con preghiera di venire a prendere il proprio familiare. Durante l'attesa la persona rimarrà in infermeria vigilata dall'OSS e/o dall'infermiera.
- Alla famiglia è chiesto di non mandare in servizio il proprio familiare qual ora siano presenti sintomi influenzali.

La Cooperativa è una piccola comunità dove convivono per 7 ore oltre al trasporto persone con disabilità il cui livello di fragilità è elevato, si chiede quindi il rispetto per tutti.

Destinatari:

il servizio è rivolto a soggetti disabili la cui fragilità non sia riconducibile al sistema socio sanitario, di età compresa tra i 18 e i 64 anni. Il Servizio è svolto sia presso la sede della Cooperativa, sia nei vari contesti territoriali di riferimento della persona diversamente abile e presso le strutture che rispondono ad esigenze particolari, in modo da realizzare un intervento globale capace di ottimizzare il processo di integrazione sociale nel proprio ambiente.

La capienza massima è fissata in 25 posti a tempo pieno

Modalità di accesso:

Le modalità di accesso sono definite nell'ambito del modello organizzativo ed il primo approccio al servizio può avvenire essenzialmente in due modi:

- diretto da parte della famiglia;
- attraverso segnalazione dei servizi sociali di base.

1. Nel primo caso il coordinatore effettua un colloquio nel quale fornisce le prime informazioni rispetto ai servizi gestiti dalla COOPERATIVA e rileva i reali bisogni dei richiedenti avendo cura di registrarli attraverso la SCHEDA INFORMATIVA. Tutti i dati raccolti sono inviati all'assistente sociale per quanto di competenza;

2. nel secondo caso la COOPERATIVA riceve la segnalazione da parte dell'assistente sociale con cui viene fissato un incontro informativo; a seguito di tale incontro si procede, assistente sociale e coordinatore della cooperativa, ad incontrare la famiglia o la eventuale struttura in cui è inserita la persona per cui è richiesto il servizio con lo scopo di acquisire tutte le informazioni relative alla persona da inserire, sia di carattere assistenziale che educativo attraverso la SCHEDA RACCOLTA DATI ASSISTENZIALI ed EDUCATIVI.

A seguito dell'incontro, così come descritto, il coordinatore, con l'assistenza sociale la famiglia e la persona disabile, stabiliscono il percorso di inserimento.

Con il sostegno dell'assistente sociale, la famiglia provvede ad effettuare formale richiesta di inserimento all'Amministrazione comunale del proprio paese di residenza;

La Responsabile di settore formalizza la richiesta completa della data di ammissione e della relativa Carta dei Servizi, all'assistente sociale, al Sindaco del Comune di residenza, al Consorzio Casalasco dei Servizi Sociali ed alla famiglia, con precisazione della retta giornaliera onnicomprensiva (del costo del pasto e del trasporto).

Ogni singolo utente viene inserito nella struttura secondo modalità specifiche e descritte nelle procedure organizzative del sistema qualità.

L'inserimento avviene solo al ricevimento dell'impegno di spesa corredato da **Determina comunale deliberata**.

Una volta effettuato l'inserimento, secondo quanto descritto, entro 30 giorni dalla data di inserimento, la cooperativa provvede del FASCICOLO PERSONALE, contenente tutta la documentazione socio sanitaria valida per una reale presa in carico.

Viene predisposto il contratto di ingresso che regola i rapporti tra il familiare e la Cooperativa. Allegato al contratto viene posta una appendice che viene sostituita annualmente e firmata dal familiare/tutore dove si esplicita:

- Definizione delle attività extra e dei costi aggiuntivi e firma del contratto di ingresso.
- Inserimento dell'utente dopo il recepimento della determina comunale relativa all'impegno di spesa a bilancio.

Interruzione e sospensione del servizio:

Il servizio potrà essere interrotto per:

- Ricovero permanente dell'utente presso struttura di carattere residenziale.
- Modificazione delle condizioni socio assistenziali dell'utente che fanno venire meno la necessità degli interventi diurni, accertate dal responsabile del servizio.
- In caso di espressa rinuncia dell'utente o del tutore/amministratore di sostegno.
- Decesso dell'utente.

L'interruzione definitiva del servizio e le eventuali sospensioni temporanee, per qualsiasi motivo siano richieste, devono essere comunicate tempestivamente agli uffici comunali competenti e al presidente della cooperativa in forma scritta dal soggetto o suo rappresentante legale.

La Cooperativa si impegna al mantenimento del posto per 30 giorni con fatturazione della retta giornaliera al Comune di residenza.

Dal 31esimo al 60esimo giorno di assenza consecutivo il posto viene mantenuto previo accordo con il servizio sociale e la famiglia senza alcun carico economico e solo se non vi sono richieste di inserimento in lista di attesa.

Modalità di accoglienza e presa in carico degli utenti:

Al fine dell'inserimento, la persona ed i suoi familiari effettuano un primo incontro con il Responsabile di settore, il Coordinatore, presso il Centro con lo scopo di favorire una conoscenza diretta del servizio che fruirà e delle relative modalità operative.

In questo incontro il Coordinatore farà visitare la struttura e illustra il programma delle attività e favorisce un primo contatto informale con gli operatori e con gli altri ospiti presenti.

A seguire viene compilata la SCHEDA DI INGRESSO, e richiesta tutta la documentazione sanitaria al fine di poter aprire il fascicolo personale.

Ai familiari viene consegnata copia della presente Carta dei Servizi del Centro e del regolamento di servizio e stipulato il contratto di ingresso.

Il colloquio di inserimento ha inoltre lo scopo di permettere ai familiari ed all'utente di chiarire e soddisfare eventuali necessità. È facoltà del coordinatore e dell'educatore referente designato dall'equipe, al momento della presa in carico, per migliorare la conoscenza diretta della persona disabile e della sua famiglia, prevedere ed organizzare anche una visita domiciliare o presso la struttura nella quale è inserito. Il primo incontro viene chiuso specificando le modalità di inserimento.

L'accoglienza successivamente si sviluppa nelle fasi di:

- Periodo di osservazione con predisposizione del piano di inserimento;
- Fase di assessment osservativo con la somministrazione delle schede ritenute più opportune
- Richiesta della documentazione sanitaria del medico di medicina generale e della struttura di provenienza (anamnesi infermieristica, medica, riabilitativa, educativa e sociale)
- Definizione del progetto educativo individualizzato temporaneo e condivisione con la famiglia
- Pianificazione temporanea degli interventi
- Progettazione definitiva del PEI dopo 60 giorni

Modalità di dimissione degli utenti:

Per quanto riguarda le modalità di dimissione degli utenti si rimanda a quanto descritto in precedenza per l'interruzione del servizio. È auspicabile che se la dimissione avviene per un'altra struttura vi sia la possibilità di incontri preliminari, alla presenza della famiglia, della persona disabile e del servizio sociale al fine di passare le consegne e raccontare la persona e i suoi bisogni.

Obiettivi del servizio C.S.E.

Il servizio si propone di realizzare attività mirate a garantire una presa in carico globale del ragazzo e della famiglia attraverso le seguenti attività:

Il servizio si propone di realizzare attività mirate a garantire una presa in carico globale del soggetto e della famiglia attraverso le seguenti attività:

- ☐ Autonomia Personale
- ☐ Socializzazione
- ☐ Mantenimento del livello culturale
- ☐ Propedeutici all'inserimento lavorativo

che nella quotidianità trovano la possibilità di raggiungimento nelle seguenti attività:

Autonomia di base: apprendimento, potenziamento, mantenimento delle abilità di cura del proprio corpo.

Autonomie domestiche: apprendimento potenziamento e mantenimento delle abilità domestiche al fine di raggiungere piccole autonomie nell'ambiente domestico.

Autonomie sociali apprendimenti potenziamento e mantenimento dei comportamenti sociali adeguati nei vari contesti di vita, apprendimento e potenziamento delle competenze stradali, riconoscimento dei luoghi pubblici. Apprendimento uso del denaro, uso del telefono cellulare, uso dell'orologio

Abilità cognitive: questa attività è mirata al mantenimento e potenziamento delle capacità cognitive, orientamento spazio-temporale, lettura funzionale di simboli e segnali ecc.

Attività di arte libera: stimolare la creatività e la capacità di tollerare le proposte altrui.

Imparare l'utilizzo di tecniche di colore diverse.

Acquisire, potenziare abilità fine- grosso motorie.

Attività ludiche ricreative in esterno: uscite risocializzanti nei contesti di vita.

Laboratorio dell'affettività e delle relazioni: riconoscimento delle emozioni, attivazione di giochi di gruppo, stimolazione delle relazioni tra pari, riconoscimento del proprio corpo e della propria affettività.

Laboratorio Ergoterapico: attraverso attività di assemblaggio e confezionamento presso il capannone, vengono svolte le valutazioni finalizzate al possibile inserimento

Attività extra svolte in collaborazioni con Associazioni ed Enti:

Pet-Therapy. L'attività si articola su una giornata il mercoledì mattina, e si svolge presso l'Associazione Play dog Mileo di Casalmaggiore attraverso la figura qualificata e formata appartenente all'associazione.

Attività ludiche ricreative: partecipazioni ad attività ed eventi organizzati con le scuole del territorio.

Piscina estiva nel periodo estivo: attività ricreativa estiva.

Piscina nel periodo invernale: attività natatoria con il sostegno di una esperta dell'associazione GIS Viadana.

Educazione stradale in collaborazione con l'Associazione Carabinieri: attività che si svolge nel periodo primavera-autunno al fine di promuovere autonomia stradale, apprendimento dei segnali e, per chi ne è in grado uso della bicicletta.

Fitness con l'associazione sportiva Dance Accademy School. I ragazzi sono seguiti dall'istruttrice dell'associazione e da un operatore della Cooperativa

Attività finalizzate all'inclusione attiva attraverso la partecipazione a contesti professionali ed a esperienze concrete negli esercizi pubblici che desiderano sperimentare.

È inoltre possibile usufruire, su richiesta della famiglia o a discrezione dell'equipe del servizio, di accompagnamento a visite specialistiche, qualora la famiglia si trovi in difficoltà e ne faccia esplicita richiesta, di sostegno alla famiglia in caso di ricovero ospedaliero nei giorni e nelle ore di apertura del servizio.

Orari e durata:

Il Centro Socio Educativo è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00 (escluso il trasporto) per un totale di 35 ore settimanali per un minimo di 235 giorni annuali. Sono previste le aperture di alcuni sabati e domeniche per partecipare a manifestazioni sportive, culturali, ecc...

Per l'anno 2026, sulla base dei singoli progetti individualizzati ed in accordo con le famiglie, l'orario di funzionamento potrà essere variato ed essere superiore alle normali 7 ore, o potranno essere distribuite diversamente nella giornata (14-21/ 15-22/ 16-23) per poter garantire all'utenza esperienze risocializzanti ed educative importanti. Tali variazioni verranno registrate sui diari educativi di ogni singola persona e scritte nel PI.

I giorni-periodi di chiusura sono i seguenti:

- Giovedì 1 gennaio 2026 : Capodanno
- Venerdì 2 gennaio 2026: vacanze
- Lunedì 5 gennaio 2026: vacanze
- Martedì 6 gennaio: Epifania
- Lunedì 6 aprile 2026: Pasquetta
- Venerdì 1 maggio 2026: Festa dei lavoratori
- Da giovedì 13 agosto 2026 a domenica 23 agosto 2026: Chiusura estiva
- Mercoledì 4 novembre: festa del Patrono Casalmaggiore
- Lunedì 7 dicembre 2026: chiusura per ponte
- Martedì 8 dicembre 2026: festa dell' Immacolata Concezione
- Da giovedì 24 dicembre 2026 al 31 dicembre 2026: chiusura natalizia

Per l'anno 2025 sono previste 235 giornate di apertura del centro, in ottemperanza alle delibere regionali.

La Cooperativa assicura la formazione del personale attraverso la convenzione con enti accreditati che ne progetteranno i contenuti con la Responsabile di Servizio. Le date verranno programmate previo confronto con i rappresentanti dei genitori e non influiranno sulle giornate e sugli orari di apertura del servizio.

Trasporto:

La cooperativa garantisce a tutte le persone con disabilità il servizio di trasporto per il raggiungimento della sede e del domicilio (effettuato con mezzi attrezzati per il trasporto disabili) guidati da un'autista volontario e con la presenza di personale educativo per garantire interventi immediati in caso di malessere degli utenti. Si garantisce il trasporto anche per lo svolgimento delle attività esterne.

In caso di attività extra servizio in giorni di chiusura del servizio, si richiede alla famiglia una compartecipazione di 5 €.

In caso di neve il servizio di trasporto della cooperativa è sospeso pur nel mantenimento dell'erogazione del servizio.

Servizio Mensa:

la cooperativa garantisce il servizio mensa. I pasti vengono preparati dalla Cooperativa Santa Lucia di Asola e cucinati presso il centro cottura di Sorbara. Alla mattina alle 9.30 il coordinatore conferma il numero di persone presenti ed eventuali modifiche, attraverso e-mail o whatsapp

Il personale della Cooperativa Santa Lucia provvede alla consegna entro e non oltre le ore 12.00 Il menu varia dall'inverno all'estate, ed è consegnato alle famiglie. Il menu prevede sempre una variazione per la pasta (in bianco) e carne, uova o pesce (per questioni religiose o di diete).

In caso di intolleranze e allergie è obbligatorio presentare certificazione medica che verrà consegnata in copia conforme al cuoco e l'originale nel FaSaS.

In caso di disfagia è obbligatorio presentare una valutazione logopedica e un certificato medico che attesti. Sarà cura del personale socio sanitario preparare con cura e precisione le indicazioni date compreso l'uso di addensante. **La cooperativa non si assume alcuna responsabilità in caso di problematiche non evidenziate dalla famiglia e sostenute da un certificato medico.**

In caso di cibi preparati per la disfagia e addensanti, è compito della famiglia l'acquisto e la consegna agli operatori. In tali casi non verrà fatturato il costo del pasto.

Raggiungibilità della struttura:

La Cooperativa Meraki sede territoriale Santa Federici è situata in via Azzo Porzio 73 a Casalmaggiore ed è facilmente raggiungibile in auto, è dotata di uno spazio per accessibilità degli utenti; è raggiungibile con i mezzi pubblici – la fermata più vicina dista circa 100 metri ed è previsto la presenza e l'accompagnamento degli utenti da parte degli operatori dalla fermata alla sede e viceversa.

Il personale del C.S.E. è composto da:

con contratto di assunzione:

Educatori professionali socio sanitari e socio pedagogici, impegnati da vari anni nella gestione dei progetti socio-educativi per persone diversamente abili col compito di formulare e gestire nel quotidiano il Progetto Educativo e il Rapporto con la Famiglia.

Psicologhe con laurea magistrale in psicologia, impegnate da vari anni nella gestione dei progetti socio-educativi per persone diversamente abili col compito di formulare e gestire nel quotidiano il Progetto Educativo e il Rapporto con la Famiglia. Se richiesto dalla famiglia o dalla persona disabile possono svolgere colloqui di sostegno.

Coordinatore: Individuato nell' educatore professionale Graziella Aroldi con mansioni di: Psicologo/Educatore professionale in carico al servizio, gestione organizzazione delle attività, rapporto con i genitori, presenza durante i

controlli di vigilanza di ATS Val Padana, organizzazione e gestione di eventi, gestione ed organizzazione del progetto di servizio annuale, predisposizione dei turni settimanali e pianificazione delle attività, sostegno al gruppo equipe.

Responsabile di settore: individuato nella persona di Cristina Cirelli con mansioni di: supervisore delle equipe e dei progetti di servizio e di ogni singolo utente, mantenere i contatti con il Servizio sociale, Servizi di protezione giuridica e gli Enti Istituzionali, presenza durante i controlli di vigilanza di ATS Val Padana, cura i rapporti con i genitori a fronte di situazioni importanti. È in capo al responsabile redigere, controllare l'attuazione dei protocolli e di tutta la modulistica ad essi corrispondenti. Verifica i controlli sui FaSaS personali, risponde al debito informativo regionale. Redige le convenzioni e mantiene i rapporti con i collaboratori esterni.

Responsabile di settore: individuato nella persona di Cristina Cirelli con mansioni di: supervisore delle equipe e dei progetti di servizio e di ogni singolo utente, mantenere i contatti con il Servizio sociale, Servizi di protezione giuridica e gli Enti Istituzionali, presenza durante i controlli di vigilanza di ATS Val Padana, cura i rapporti con i genitori a fronte di situazioni importanti. È in capo al responsabile redigere, controllare l'attuazione dei protocolli e di tutta la modulistica ad essi corrispondenti. Verifica i controlli sui FaSaS personali, risponde al debito informativo regionale. Redige le convenzioni e mantiene i rapporti con i collaboratori esterni.

In convenzione:

Playdog Mileo: convenzione tra le parti.

Gis Nuoto Viadana: accordo tra le parti.

Dance Academy Aerobic school: accordo tra le parti

Associazione Natura Amica

Volontari e Personale non assunto:

Si prevede la presenza Volontari dell'Associazione Amici della Santa Federici ODV, Auser Casalmaggiore e Noi con Voi di Gussola per l'attività di trasporto e accompagnamento.

Tirocinanti delle Scuole Superiori di Mantova e Viadana, tirocinanti provenienti dall'Università di Parma, Brescia e Mantova. Tirocinanti frequentanti corsi di Operatore socio sanitario e Ausiliaria socio assistenziale, previe convenzioni e progetti formativi inviati dalla scuola.

Non possono essere in compresenza più di due tirocinanti.

Equipe:

L'equipe degli Educatori ed operatori si riunisce settimanalmente: il lunedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00, in orario extra apertura del servizio, con l'obiettivo di verificare l'andamento delle attività e programmare l'attività settimanale. Ogni educatore ha a disposizione settimanalmente un'ora di progettazione/ programmazione individuale, al di fuori dell'orario di servizio, in riferimento ai progetti in carico.

Organizzazione del servizio:

Come espresso in premessa, il Centro Socio Educativo, mantiene l'orario di funzionamento 9- 16, rispettoso del concetto di gruppo con setting autonomo giornaliero,

La pianificazione settimanale prevede, gruppi fissi che svolgono l'attività in una stanza designata.

Il momento del pasto si svolge nel refettorio e nelle stanze di attività, prevedendo gruppi fissi che tra loro abbiano un legame amicale.

Una volta al mese è prevista una pizzata, con costi a carico della famiglia, organizzata dalle persone disabili.

L'educatore accompagna e supervisiona a distanza il gruppo.

La settimana è pianificata ogni venerdì dal Coordinatore e gli educatori assegnati ai gruppi non si modificano se non in casi eccezionali.

In caso di richiesta derivante dall'innalzamento dei contagi, lunghi periodi di malattia, ricovero ospedaliero, è previsto previa richiesta scritta da parte della famiglia, e in accordo con il servizio sociale di base del comune di residenza, una rimodulazione alternativa alla frequenza in presenza:

- Intervento educativo domiciliare: 2/3 accessi di tre ore cadauno presso il domicilio del ragazzo con proposte educative, espressive finalizzate al raggiungimento di quanto scritto nel progetto individualizzato
- Invio di video tutorial realizzati dagli educatori con proposte di attività facilmente realizzabili dai genitori.
- Videochiamate online durante l'attività con il gruppo in presenza.

Tali modalità sono realizzabili previa Adesione sottoscritta dal genitore del progetto individualizzato

Gli educatori che svolgono attività in ambiente domiciliare sono tenuti al rispetto della privacy.

Durante il periodo estivo è possibile utilizzare spazi esterni e svolgere attività, appartenenti ad Associazioni solo se provvisti di bagno specifico per persone con disabilità.

Il servizio garantisce

Il coinvolgimento delle famiglie:

Il ruolo della famiglia è centrale nella vita del servizio. La condivisione del progetto, dei suoi obiettivi e degli strumenti risulta essere centrale nell'ottica del miglioramento della qualità di vita oltre che stabilire un legame di fiducia tra l'equipe e la famiglia stessa. E' centrale trovare momenti informali di condivisione. Un caffè, una pizza o una giornata insieme, per trovare un linguaggio comune o più semplicemente per comprendersi tra persone che con i propri ruoli si occupano delle stesse fragilità. Per questa premessa abbiamo deciso con le famiglie stesse di mantenere il

- gruppo WhatsApp con le mamme, attraverso il quale si condividono stati d'animi, delle paure. Attraverso il gruppo sono stati inviati video di attività realizzate dagli educatori. Oggi il gruppo è molto attivo, in quanto è diventato uno strumento attraverso il quale raccontare, condividere proporre ect...
- Incontri individuali per condividere il progetto.
- Incontri assembleari per condividere progetti, esperienze e confronti tra genitori.
- Momenti dedicati alla pausa: caffè

Questionario di soddisfazione e lettera reclami:

Il questionario viene consegnato ai Familiari entro il 10 gennaio del nuovo anno, con preghiera di compilarlo e imbucarlo nell'apposito contenitore apposto in cooperativa entro il 15 gennaio dello stesso anno. Il questionario è composto da 35 domande strutturate in tre parti:

- 1– qualità percepita rispetto agli aspetti generali del servizio (15 domande)
- 2– qualità percepita rispetto agli aspetti specifici del servizio (18 domande)
- 3– Spazio di libera espressione. (3 domande)

Il metodo di valutazione usato è del punteggio da 1 a 10 (dove 1= MAI E 10 = COMPLETAMENTE) Si considera il risultato soddisfacente quando sussistono le seguenti condizioni:

- Vengano riconsegnati la metà più uno dei questionari.

I- Il risultato finale delle risposte all'indice di gradimento del servizio ricevuto (si deve attestare in corrispondenza del PUNTEGGIO DI MEDIA 7

I questionari compilati vengono rimandati in cooperativa e analizzati dal responsabile dell'ufficio benessere con qualifica di psicologa, che redige il report.

L'analisi dei dati verrà consegnata al presidente il quale renderà noti i risultati alle famiglie durante un apposito incontro o attraverso una comunicazione scritta, in caso di risultati insoddisfacenti il presidente convocherà i rappresentanti dei genitori entro la metà di febbraio per comprendere le motivazioni e richiedere consigli al fine di attuare i necessari interventi correttivi.

La lettera dei reclami deve essere indirizzata al presidente della Cooperativa ed inserita nell'apposito contenitore affisso all'entrata del servizio CSE, il Presidente poi, se non scritta in forma anonima, potrà incontrare il soggetto del reclamo per la valutazione di eventuali, congrue soluzioni. Il reclamo può essere inoltrato ogni qualvolta si renda necessario.

Il presidente della Cooperativa ha tempo 15 giorni per prendere visione e convocare il soggetto o, se in forma anonima, valutare eventuali e congrue soluzioni con la Responsabile di struttura, portando poi a conoscenza delle eventuali azioni, tutti i familiari, con lettera scritta.

Questionario di soddisfazione delle persone disabili: Il questionario viene somministrato ogni anno a tutte le persone disabili frequentanti i servizi CSE e CDD.

L'obiettivo è quello di comprendere il loro grado di soddisfazione nei confronti sia degli operatori che soprattutto delle attività che vengono proposte, in relazione ai loro desiderata e aspettative.

Alle persone con disabilità viene proposto un questionario le cui risposte sono possibili attraverso l'individuazione di smile con due modalità diverse:

- Persone con disabilità gravissime: due smile uno sorridente e uno triste
- Alle persone con disabilità moderata: 4 smile, dal felice al triste.

Il questionario viene somministrato sempre dallo stesso operatore ma con modalità diverse:

- Alla persona disabile gravissima l'operatore si pone come sostegno fisico, sia per la comprensione sia per la compilazione
- Alla persona con disabilità moderata, l'operatore a seconda del livello di lettura e comprensione può scegliere di lasciare in autonomia la persona ed essere disponibile per un aiuto.

Il questionario viene somministrato entro la metà di febbraio, e poi rielaborato dall'operatore che ha somministrato.

La soddisfazione si rileva con un numero di smile positivi composto dalla meta +1

Questionario di soddisfazione degli operatori:

Il questionario agli operatori viene somministrato ogni due anni a tutti gli operatori del servizio entro il 10 Gennaio del nuovo anno, con preghiera di compilarlo e imbucarlo nell'apposito contenitore apposto in cooperativa, entro il 15 Gennaio dello stesso anno.

L'obiettivo è quello di capire il grado di soddisfazione di ogni singolo operatore nei confronti della Cooperativa, dei

familiari e anche delle proprie aspettative.

Si considera il risultato soddisfacente quando sussistono le seguenti condizioni:

Vengano riconsegnati la metà più uno dei questionari.

Il risultato finale delle risposte si deve attestare in corrispondenza del valore dall'7

Entro la fine di gennaio il coordinatore ha il compito di ritirare i questionari e compilare, il report e l'analisi dei dati.

L'analisi dei dati verrà consegnata al presidente il quale renderà noti i risultati all'equipe durante un apposito incontro, che si terrà nel mese di marzo qualora l'analisi risulti positiva, in caso contrario l'incontro avverrà entro metà febbraio, per l'attuazione dei necessari interventi correttivi.

Modalità di riconoscimento degli operatori: gli operatori sono dotati di cartellino visibile che riporti nome, cognome e qualifica.

Tutela dei diritti delle persone

I fini della tutela dei diritti delle persone la cooperativa garantisce:

- **la privacy attraverso l'adempimento a quanto disposto dal Regolamento UE n°2016/679 (c.d GDPR).**
- **La massima riservatezza** e protezione dei dati contenuti nei suoi archivi, cartacei e telematici, dei dati sensibili, giuridici, sanitari e personali e dei documenti ed informazioni pervenute dagli utenti.

Pertanto la cooperativa si obbliga:

- A non rivelare a terzi e a non utilizzare, garantendo direttamente il rispetto di tale impegno anche da parte dei propri dipendenti e collaboratori, le informazioni riservate indicate.
- Non permette comportamenti discriminatori e lesivi della dignità personale
- Non tollera atteggiamenti e comportamenti offensivi sia verbali sia fisici e tutela le persone che ne fanno parte con lo scopo di permetterne la migliore espressione.

Richiesta di accesso agli atti:

È facoltà di ogni familiare richiedere in qualsiasi momento ogni documento relativo al proprio familiare, sia esso di tipo sanitario assistenziale che educativo. La richiesta deve avvenire per iscritto e fatta pervenire al presidente tramite posta raccomandata, posta certificata o consegnata a mano, precisando la tipologia di documento.

La Cooperativa ha l'obbligo di assolvere alla richiesta entro 15 giorni dal ricevimento (fa fede il timbro postale/ data di ricevimento posta certificata, n° di protocollo). Qualora la richiesta venga effettuata da un amministratore di sostegno è necessario allegare il verbale di nomina del tribunale

LE RETTE PER L'ANNO 2026

RETTA GIORNALIERA:

Dal 1° gennaio 2026 sino al 31/12/2026 la retta giornaliera del servizio Centro Socio educativo è definita ONNICOMPRESIVA:

Retta base + pasto + trasporto:

- **€ 91.00 (compreso iva al 5%)**

Tale retta giornaliera viene fatturata per ogni persona disabile frequentante a tempo pieno al comune di residenza. In caso di assenza sino ai 30 giorni consecutivi verrà fatturata la sola retta base quantificata in € 69,57 iva compresa + €15,43 servizio trasporto.

Dal 31° al 60° giorno consecutivo di assenza, solo per gravi motivi di salute, la famiglia con il sostegno del servizio sociale deve presentare richiesta per mantenimento del posto. Alla scadenza del termine dei 60 giorni, previo incontro tra famiglia e servizio sociale per verificare la situazione, il CdA della Cooperativa a fronte delle relazioni del Coordinatore e dei servizi preposti può decidere la dimissione.

Il part-time non inferiore alle 18 ore, può essere:

- **Orizzontale:** la retta giornaliera verrà calcolata dividendo 69,57/€7 e moltiplicata per le ore di effettiva frequenza, al risultato di tale formula verranno aggiunti 6€ per il pasto e 15,43€ per il trasporto, tale importo si intende comprensivo di iva.
- **Verticale: 3 giorni a tempo pieno compreso pasto e trasporto: € 91,00 (compreso iva al 5%)**

Per l'erogazione del servizio non è prevista la compartecipazione delle famiglie in modo diretto alla cooperativa.

Per altre tipologie di part-time verrà predisposto un preventivo personalizzato

Sono esclusi soggiorni il cui costo è a carico della famiglia;

Organizzazione settimanale tipo:

MATTINO

Ore 09.00– 10.00: arrivo, accoglienza e suddivisione in piccoli gruppi secondo la pianificazione settimanale

Ore 10.00- 11.30: attività in piccolo gruppo

Ore 11.30: igiene quotidiana

Ore 12.30: pranzo

POMERIGGIO

Ore 13.30: igiene quotidiana

Ore 14.00/14,30: relax e attività libera scelta dalle persone con disabilità

Ore 14.30: 15.30: attività pomeridiana come da pianificazione individuale

Ore 15.30: 15.50: igiene, merenda e preparazione per il rientro

Ore 16.00: rientro

INFO UTILI E RECAPITI

Per informazioni circa il funzionamento del servizio nonché per prenotare visite guidate rivolgersi alla **Responsabile di settore “Care” E.P. Cirelli Cristina**, presso l'ufficio della a Santa Federici in Via Azzo Porzio 73 Casalmaggiore,

E-mail: cristina.cirelli@merakiholding.it

tel. 0375/42436

cell. 347/3715299

Coordinatore CDD: Dott.ssa Aroldi Graziella

E-mail: graziella.aroldi@merakiholding.it

tel. 0375/42436

cell. 340/7960790

Direzione, Segreteria e Centro Diurno: Casalmaggiore (CR) via Azzo Porzio, 73

Telefono 0375/42436 | fax 0375/41138

E-mail info@merakisociale.it

pec mail: merakisociale@pec.it

Presidente Meraki Società Cooperativa sociale: Diego Negrotti

Email: presidente@merakiholding.it - diego.negrotti@merakiholding.it

Cellulare: 346-5125399

Sito internet: www.merakisociale.it

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI HA VALIDITA' DAL 01/01/2026 AL 31/12/2026