



PROCEDURA per la GESTIONE del CSE "CENTRO SOCIO EDUCATIVO"

Redatto da Silvana Catania	Verificato da Edi Oprandi	Approvato da Stefano Pedrocchi
Data:04/04/18	Data 04/04/18	Data 04/04/18



INDICE GENERALE

1. Scopo.....	2
2. Revisione	2
3. Responsabilità.....	2
4. Definizioni ed Abbreviazioni.....	3
5. Normativa di riferimento	3
6. Processo di erogazione del servizio.....	3
6.1 Ruoli professionali presenti nel servizio	4
6.2 Modalità d'accesso al servizio	4
6.3 Modello Organizzativo del servizio	5
6.3.1 Organizzazione generale delle attività del servizio	5
6.3.2 Servizi offerti.....	6
6.3.3 Tipologia di attività proposte	6
6.3.4 Orari e Giornata tipo.....	6
6.3.5 Lavoro con le famiglie	7
6.3.6 Apertura e gestione del Fascicolo Personale (FP).....	8
6.3.7 Dimissioni dell'utente	8
7. Processo di controllo	8
7.1 Programmazione e verifica periodica del servizio	8
7.1.1 Monitoraggio e verifica individuale sull'utenza	9
7.1.2 Compiti dell'equipe educativa.....	9
7.1.3 Gestione dei rapporti con la Committenza.....	9
7.1.4 Fornitori di servizi.....	9
7.1.5 Gestione del materiale.....	10
7.1.6 Gestione dei farmaci	10
7.1.7 Strumenti di pianificazione, programmazione e verifica	10
7.1.8 Indicatori e standard di qualità	10
8. Documenti di registrazione della qualità	11

1. Scopo

Questo documento descrive le modalità operative per l'erogazione e la gestione del Servizio diurno CSE (Centro socio educativo Disabili), le sue caratteristiche, la modalità di gestione dei fascicoli personali degli Utenti e le attività di monitoraggio e controllo della Qualità da parte della Sottosopra Società Cooperativa Sociale.

2. Revisione

Questa revisione viene fatta in seguito alle nuove modalità di stesura dei progetti individuali, con relativa individuazione degli indicatori

3. Responsabilità

Le responsabilità relative al Servizio sono così suddivise:

Erogazione del Servizio	Coordinatori e operatori
-------------------------	--------------------------



Rapporti con il Committente	Direttore e presidente
Rapporti con l'ATS	Direttore e coordinatore
Rapporti con la famiglia	coordinatore

4. Definizioni ed Abbreviazioni

CSE	:	Centro Socio educativo
SI		Servizio Inviante
P.S.S.R.:		Piano Socio -Sanitario Regionale
FP:		Fascicolo personale
PEI:		Progetto Educativo Individualizzato
UO:		Unità Operativa

5. Normativa di riferimento

- Legge 328/2000
- Legge Regionale 31/97
- D.G.R n° 18334 del 23/07/04;
- Legge Regionale 03/2008; Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario
- Decreti legislativi in materia di sicurezza sul posto di lavoro (DL 81/2008) e privacy (DL 196/03)
- Il piano socio-sanitario regionale vigente
- Bandi di accreditamento
- Documenti del sistema qualità: sono riferimenti per l'erogazione del servizio la modulistica predisposta sul Sistema Qualità (elencata in ultima pagina nel documento presente), il documento di sistema , la PRO DOR, la PRO GRU, la procedura di gestione delle visite ispettive, delle non conformità e delle azioni correttive, le istruzioni operative per la gestione degli approvvigionamenti e dei farmaci.

6. Processo di erogazione del servizio

Il Centro Socio Educativo (C.S.E.) è un servizio diurno che accoglie persone, fra i 18 e 65 anni, in situazione di disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario. Il servizio è erogato in regime di accreditamento e le finalità sono indicate dal bando di accreditamento stesso.



6.1 Ruoli professionali presenti nel servizio

Ogni figura professionale presente nel servizio ricopre specifiche mansioni, nonché ruoli differenziati, ma complementari. Ciascuno di questi ruoli è descritto dettagliatamente nella Procedura di Gestione delle Risorse Umane (PRO-GRU). Il personale presente al CSE è:

Coordinatore:

- è responsabile della programmazione di tutte le attività del centro e della loro organizzazione interna ed esterna;
- Assolve il ruolo di collegamento e riferimento rispetto alla famiglia del disabile, ai rappresentanti dei genitori, al servizio sociale di riferimento ed al responsabile dell'Ambito Territoriale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve;
- Gestisce e coordina l'equipe degli educatori

Operatore Socio-educativo:

- Predisporre, e realizza con il coordinatore i progetti educativi individuali (osservazione, programmazione, verifica) di concerto con l'equipe interna della struttura
- Condivide con la persona disabile e la sua famiglia gli obiettivi che il progetto individualizzato si propone di raggiungere.

Possono essere presenti anche infermieri, terapisti, psicologi, maestri d'arte e profili non professionali quali figure di volontari, tirocinanti, leva civica.

Lo standard autorizzativo è soddisfatto con personale in rapporto contrattuale con l'ente di almeno un operatore socio educativo ogni 5 utenti frequentanti.

Al personale in servizio presso il CSE viene garantito un percorso formativo annuale di almeno 20 ore. La soddisfazione dei lavoratori è rilevata annualmente mediante un focus group

6.2 Modalità d'accesso al servizio

Sono previste attualmente due modalità d'accesso al servizio.

A -La famiglia, presso il Servizio Sociale, compila apposita domanda di accesso al servizio e produce eventuale altra documentazione in suo possesso utile alla definizione del bisogno.

Segue la fase di accompagnamento all'accesso ai servizi in cui il Servizio Sociale inviante illustra alla famiglia l'elenco degli Enti accreditati nell'Albo degli erogatori del Servizio ed eventuali loro schede di presentazione e/o carte dei servizi.

La famiglia del soggetto o il soggetto stesso, debitamente informati dagli assistenti sociali comunali, effettuano la scelta dell'Ente accreditato mediante la sottoscrizione del Voucher.

B- L'utente privato che vuole accedere al servizio senza transitare dal Servizio Sociale Comunale, chiede direttamente alla cooperativa l'accesso che prevede un periodo di accompagnamento di durata variabile e concordato con la famiglia, in seguito al quale entrambe le parti valuteranno la richiesta di inserimento.

6.2.1 Inserimento dell'utente

Prima dell'ingresso al CSE



La famiglia, con la mediazione dell'A.S. incontra il coordinatore che illustra il progetto del servizio: modalità operative, metodologie, attività; visita ai locali del centro durante l'attività quotidiana e raccolta di tutte le informazioni che si ritengono utili.

Pochi giorni prima dell'ingresso dell'utente

Nuovo incontro con la famiglia, coordinatore e almeno un paio di operatori di riferimento per favorire la conoscenza operatori-famiglia, per raccogliere le prime informazioni utili per la gestione dell'utente nella quotidianità: abitudini alimentari, cambi e igiene personali, eccetera.

Alla famiglia viene consegnata la Carta dei Servizi del CSE.

La famiglia, l'ambito e la cooperativa firmano il voucher che definisce gli orari settimanali di accesso, la quota di compartecipazione della famiglia e dell'ambito, il consenso al trattamento dei dati personali.

La copia dei documenti è conservata nel FP.

6.2.2 Osservazione e definizione del progetto

Il servizio è basato sui percorsi individualizzati, al fine di consentire ad ogni persona accolta di mantenere o raggiungere il maggior grado di autonomia possibile.

Durante la fase iniziale dell'inserimento l'utente può sperimentare diversi contesti e diverse attività. Gli educatori presenti in tali momenti e spazi avranno il compito di riportare agli educatori di riferimento l'andamento dell'utente ed eventuali difficoltà.

Durante questo periodo gli operatori di riferimento dispongono dei dati riportati sul registro eventi significativi (Mod SCH U - scheda utente) e effettuano la rilevazione della situazione con lo strumento ABASII. Alla fine del periodo di osservazione l'équipe degli operatori ed il Coordinatore valuteranno le linee di intervento adottate, la situazione rilevata e gli operatori di riferimento procedono alla definizione del progetto educativo individualizzato. Il progetto deve essere finalizzato all'autonomia personale, alla socializzazione, al mantenimento del livello culturale e all'integrazione sociale e deve dettagliare gli obiettivi individuali specifici, i tempi di realizzazione, le attività previste e gli strumenti adottati, la tempistica delle verifiche periodiche e il loro esito, la valutazione finale che attesti gli obiettivi raggiunti.

Il contenuto del progetto viene discusso ed eventualmente integrato successivamente ad un colloquio con i familiari alla presenza degli operatori di riferimento, del Coordinatore e dell'assistente sociale di riferimento. Il progetto è costituito dall'ABASII, steso solo nella fase iniziale, e dalle attività proposte (come da IO ATT), complete di indicatori e di verifiche su quanto fatto nel periodo precedente; è sottoscritto dall'educatore di riferimento o coordinatore e dalla famiglia dell'utente e/o dall'utente.

6.3 Modello Organizzativo del servizio

6.3.1 Organizzazione generale delle attività del servizio

Il servizio è aperto almeno 235 giorni l'anno e funziona dal lunedì al venerdì di ogni settimana fatti salvi i giorni festivi con un'apertura di almeno 35 ore settimanali.



Il calendario con l'indicazione precisa dei periodi di chiusura viene distribuito all'inizio di ogni anno solare.

6.3.2 Servizi offerti

Servizio Trasporti

E' assicurato il servizio trasporto con l'utilizzo di mezzi idonei e che garantiscano la sicurezza anche per il carico delle carrozzine: il percorso riguarda l'abitazione del soggetto ed il raggiungimento delle varie sedi in cui si svolgono le attività.

Qualora previsto dal progetto educativo individualizzato, è possibile che gli utenti utilizzino i mezzi pubblici. L'organizzazione e gli orari del servizio sono riportati sul mod OT: orari del trasporto, in cui viene indicato anche il personale di riferimento

Servizio Mensa

Il servizio garantisce n°5 pasti settimanali consegnati presso la sede del servizio da una società di catering e viene concordato con una commissione mensa appositamente nominata.

Viene posta particolare attenzione qualora ci siano utenti che necessitano di diete particolari prescritte dal medico. Per la distribuzione ci si attiene a quanto indicato nel mod DP: distribuzione pasti

6.3.3 Tipologia di attività proposte

All'interno del Centro sono condotte attività finalizzate all'integrazione sociale, al mantenimento, allo sviluppo delle capacità grazie ad attività educative indirizzate allo sviluppo dell'autonomia, terapeutico-riabilitative mirate all'acquisizione e al mantenimento delle capacità comportamentali, cognitive, affettivo relazionali e attività ludico motorie. In relazione a specifiche esigenze, si realizzano attività riabilitative, socio-educative, socio-occupazionali, di addestramento con inserimenti diurni presso strutture, su progetti individualizzati in accordo con i familiari.

Le attività educative previste all'interno dal Centro si articolano nell'ambito come riportato nell'istruzione **IO Att.**

6.3.4 Orari e Giornata tipo

L'apertura è di 35 ore settimanali, da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

La giornata tipo è organizzata nel seguente dei modi:

- . 9.00-9.30 accoglienza
- . 9.30-12.00 attività interne o esterne
- . 12.00-13.00 pranzo
- . 13.00-13.30 riordino e igiene personale
- . 13.30-14.00 attività libera
- . 14.00- 16.00 ripresa attività interne o esterne alla sede

Le attività specifiche sono riportate nel modulo programmazione settimanale: Mod PrS.



Al fine di perseguire gli obiettivi propri del servizio, è prevista la possibilità di svolgere alcune attività anche il sabato e/o la domenica o in orario serale previo accordo con le famiglie oltre alla possibilità di frequentare part-time

6.3.5 Lavoro con le famiglie

La famiglia rappresenta una preziosa fonte di informazione per comprendere il soggetto ed è chiamata a collaborare alla definizione dei suoi bisogni ed alla attuazione del progetto educativo in vari modi:

a) Partecipazione della famiglia ad alcuni momenti della vita del servizio

Le famiglie sono coinvolte in alcuni momenti di vita del servizio (feste, rappresentazioni teatrali, gite, manifestazioni sportive...) a cui appartiene il proprio familiare o a situazioni che prevedono un coinvolgimento diretto in iniziative formulate in collaborazione con realtà territoriali (mercatini, feste territoriali, iniziative culturali locali...). Una volta al mese sono invitate a condividere la merenda con i loro famigliari presso la sede del servizio.

b) Assemblee generali

L'assemblea generale del servizio alla quale sono invitati tutti i genitori, gli educatori, il coordinatore del servizio e i servizi sociali territoriali hanno lo scopo di:

- presentare il progetto annuale del servizio;
- verificare l'andamento del progetto annuale del servizio;
- presentare e programmare iniziative di carattere generale nelle quali coinvolgere i genitori;
- presentare e discutere gli aspetti organizzativi del servizio (calendario, chiusure per vacanze e formazione...)
- favorire la conoscenza reciproca e l'instaurarsi di un clima sereno e collaborativi.

c) Incontri con i rappresentanti dei genitori

Questi incontri prevedono la partecipazione di tre rappresentanti (eletti ogni due anni dai genitori) ed il coordinatore del servizio e riguardano l'organizzazione del servizio e delle attività, il confronto sulla collaborazione famiglie - servizio ed eventuali questioni da portare in assemblea.

d) Colloqui individuali

Il colloquio individuale è lo strumento attraverso il quale:

- vengono raccolti i dati anamnestici del soggetto e le notizie relative al contesto familiare;
- si raccolgono i desideri, le richieste e i bisogni espressi dal nucleo familiare in merito agli obiettivi e alla metodologia del progetto educativo individualizzato;
- si verifica periodicamente l'evoluzione del progetto individuale;
- si trasmettono comunicazioni di varia natura.

Il servizio convoca almeno 1 volta all'anno ogni famiglia e ogni qualvolta ritiene necessario un momento di confronto; rimane inoltre sempre a disposizione delle famiglie, previo accordo. Annualmente somministra un questionario di soddisfazione.



6.3.6 Apertura e gestione del Fascicolo Personale (FP)

Il Fascicolo personale viene aperto dopo l'accettazione dell'utente nel Servizio. Il FP raccoglie gli strumenti atti a valutare i problemi e i bisogni sociali, cognitivi, sanitari e psicologici. L'apertura è fatta dal coordinatore e dagli operatori di riferimento utilizzando il materiale inviato dal committente o consegnato dalla famiglia.

Il FP si apre con un elenco dei documenti contenuti in esso e si mantiene costantemente aggiornato; nel corso dell'erogazione del Servizio, ogni documento cartaceo prodotto e relativo ad ogni singolo utente viene inserito nel FP e registrato in elenco.

Sono presenti all'interno del fascicolo relazione iniziale dell'ente inviante (se esistente), relazione anamnestica, documentazione diagnostica e relazioni cliniche, protocollo di valutazione, progetto individualizzato, rilevazione ABASII, piano delle attività, valutazioni intermedie (almeno semestrali), Mod SCH U - scheda utente, eventuali protocolli di invio verso altri enti e qualsiasi altro documento in possesso del servizio (visite mediche, lettere di dimissioni ospedaliere, certificati medici, autorizzazioni alle uscite, autorizzazioni al trattamento dei dati personali).

La raccolta di tutto il materiale è a carico dell'educatore di riferimento (nominato dal Coordinatore) che aggiorna, ogni qual volta si renda necessario, il Fascicolo. Ogni Operatore del Servizio è autorizzato a consultare il Fascicolo. La responsabilità della sua corretta gestione è a carico del Coordinatore del Servizio.

6.3.7 Dimissioni dell'utente

L'erogazione del Servizio ad un utente può interrompersi al verificarsi di specifici eventi:

- ricovero definitivo dell'utente in struttura residenziale;
- decesso dell'utente;
- richiesta di dimissione da parte della famiglia, tutore o amministratore di sostegno;
- ri-orientamento progettuale valutato sul bisogno dell'utente;

Prima di decidere le dimissioni o il ri-orientamento è necessario raccordarsi con i Servizi Sociali del territorio e la famiglia.

7. Processo di controllo

7.1 Programmazione e verifica periodica del servizio

Due volte all'anno, per due giornate, l'Equipe insieme al coordinatore, svolge un lavoro di verifica e ri-programmazione delle attività del servizio. Il lavoro svolto durante questo arco di tempo viene verbalizzato ed è relativo a:

- Programmazione generale attività per il semestre successivo;
- Verifica delle attività semestre precedente e eventuale ri-programmazione;
- Discussione casi particolarmente significativi;
- Verifica e eventuale ridefinizione dei parametri organizzativi;



- Revisione degli strumenti che l'operatore ha a disposizione per realizzare il suo intervento, la modalità di stesura della documentazione sull'utenza e la modalità di conduzione del lavoro quotidiano.

7.1.1 Monitoraggio e verifica individuale sull'utenza

Il monitoraggio periodico e la verifica del progetto educativo avviene a carico degli operatori di riferimento. Questa verifica comprende gli obiettivi educativi, le attività svolte all'interno del CSE, quelle svolte nei laboratori con referenti esterni e quelle di integrazione sul territorio. In base alla verifica vengono poi individuati gli obiettivi di rilancio del progetto. La verifica e tutto il materiale relativo sono inseriti nel FP.

7.1.2 Compiti dell'equipe educativa

All'equipe educativa partecipano tutti gli operatori ed il coordinatore: il gruppo di lavoro si incontra a cadenza bisettimanale per 2 ore. Di ogni incontro viene redatto un verbale.

Durante l'equipe vengono presentati i casi degli utenti, la programmazione delle attività, possibili incontri di supervisione, preparazione degli incontri con le famiglie, attività con il territorio, così da promuovere una conoscenza reciproca delle situazioni nel loro complesso e favorire un confronto il più possibile aperto e costruttivo.

7.1.3 Gestione dei rapporti con la Committenza

Dipartimento Vigilanza ATS

- su richiesta dei referenti ATS o della Cooperativa Sottosopra possono essere organizzati incontri in merito agli aspetti tecnici del Servizio o a problematiche emerse,

Servizi Sociali Comunali

- Con l'Assistente Sociale di ogni Comune si condividono le linee progettuali rispetto all'utente.
- al bisogno si organizzano incontri per affrontare le problematiche che possono emergere di volta in volta.

La rilevazione della soddisfazione del Committente emerge:

-per quanto riguarda l'ATS dalle indicazioni contenute nel verbale d'ispezione;

-per quanto riguarda l'Ambito attraverso un incontro annuale di verifica.

- ai servizi viene proposto un questionario di soddisfazione

Annualmente all'Ambito viene inviata una relazione sintetica di tutti gli utenti inseriti nel servizio (mod RFSint)

7.1.4 Fornitori di servizi

Il Servizio CSE si può avvalere di fornitori esterni per la gestione dei seguenti servizi: mensa per gli utenti, trasporto utenti, pulizie degli spazi del Centro. La gestione dei questi fornitori è regolamentata dalle istruzioni operative sulle forniture (IO FOR). Qualora insorgano delle criticità/non conformità queste vengono trattate avviando le necessarie misure correttive e/o preventive, con successiva verifica dell'efficacia di quanto è stato attivato.

Il servizio di pulizie viene svolto come da apposita istruzione (IO Pul)



7.1.5 Gestione del materiale

Il personale gestisce il materiale utilizzato nelle attività conservandolo in modo idoneo a seconda della tipologia e fattori di rischio.

La gestione della struttura del CSE è a carico della Cooperativa Sottosopra; le manutenzioni vengono tenute sotto controllo dal Coordinatore. Il controllo e la manutenzione degli estintori e della caldaia presenti nella struttura sono affidati a ditte specializzate, secondo quanto previsto dalla normativa sulla sicurezza.

7.1.6 Gestione dei farmaci

Quando gli utenti sono soggetti a terapie farmacologiche continuative la famiglia chiede che la terapia prescritta dal medico curante sia continuata anche all'interno del Servizio e fornisce direttamente il farmaco. La modalità di gestione è illustrata nell'istruzione operativa di gestione farmaci (IO Far).

7.1.7 Strumenti di pianificazione, programmazione e verifica

- Mod ABAS: Viene steso all'ingresso; è stato predisposto per tutti gli utenti presenti alla fine dell'anno 2017
- Elenco attività con indicatori e tempi di rilevazioni
- Mod RFSint: modello relazione finale sintetica che viene inviato annualmente all'Ambito
- Mod PrS: modulo programmazione settimanale: indica le varie attività proposte di giorno in giorno e utenti ed educatori coinvolti; viene redatta per ciascun modulo
- Mod PrSI: modulo programmazione settimanale individuale che viene consegnato alla famiglia
- Mod Ot : indica gli orari dei trasporti per ciascun utente
- Mod VE: modello verbale delle riunioni con servizi, rappresentati.

7.1.8 Indicatori e standard di qualità

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD	VALORI TARGET
Realizzazione delle attività	Proporre attività adatte ai diversi utenti, gradite e variate Prevedere la partecipazione alle proposte del territorio anche fuori dall'orario di apertura del servizio	Ogni utente sperimenta nel corso dell'anno almeno 15 attività Partecipazione come servizio ad almeno quattro proposte territoriali fuori orario di servizio
Progetti educativi individualizzati	Predisporre annualmente e monitorare le attività degli utenti	Monitoraggio per il 100% degli utenti
Qualificazione degli operatori	Garantire 20 ore di formazione annue	Almeno 90% degli operatori in servizio partecipano alla formazione proposta con una



		presenza non inferiore al 80% delle ore
Rapporti con le famiglie	Almeno 2 assemblee annuali, 5 incontri con i rappresentanti 1 colloquio individuale	Partecipazione alle assemblee del 70% delle famiglie, Colloqui individuali con tutte le famiglie
Coinvolgimento dei volontari	Incontrare i volontari, formarli e coinvolgerli nel servizio	Rilevare le ore svolte dai volontari Proporre l'adesione a socio evidenziandone i vantaggi (numero adesioni) Fare la formazione ai nuovi volontari
Sicurezza	Avere schede sicurezza dei prodotti utilizzati Effettuare prove evacuazione	Schede di sicurezza per 100% prodotti Almeno 1 prova evacuazione effettuata senza criticità
Privacy	Avere documentazione privacy aggiornata per tutti gli utenti	Aggiornare la documentazione secondo il regolamento UE entro fine 2018

8. Documenti di registrazione della qualità

Costituiscono documenti per la qualità le seguenti registrazioni:

- IO Far: istruzione operativa gestione farmaci
- IO Att: istruzione sulle attività del CSE
- IO Pul: istruzione per gestione pulizie
- Mod TDF cse: distribuzione farmaci
- Mod Rf: richieste farmaci da parte delle famiglie
- Mod SCH U - scheda utente
- la scheda delle pulizie (Mod RPUL e Mod RPULX),
- il questionario di rilevazione della soddisfazione delle famiglie (mod sodd fam)
- questionario di soddisfazione della committenza (mod sod Com)
- Mod RS: report soddisfazione
- Mod DP: distribuzione pasti
- Mod Sig: siglario firme operatori
- Mod REC: recuperi
- Mod PR ME: presenze mese



PER RICEVUTA E PRESA VISIONE:

Silvana Catania _____

Stefano Pedrocchi _____

Emanuela Plebani _____

Carla Balduzzi _____