



**CITTA'
DI CORSICO**



il melograno



Il Melograno Società Cooperativa Sociale ONLUS
Via Giovanni Pascoli 17 - 20090 Segrate (MI)
e-mail: ilmelograno@ilmelogranonet.it
PEC: ilmelograno@pec.ilmelogranonet.it
Tel. 02-70630724 - Fax 02-26688294
C.F. e P.IVA 12874300150

CSE LA CRISALIDE CORSICO (MI)

CARTA DEL SERVIZIO



**CITTA'
DI CORSICO**



il melograno



Il Melograno Società Cooperativa Sociale ONLUS
Via Giovanni Pascoli 17 - 20090 Segrate (MI)
e-mail: ilmelograno@ilmelogranonet.it
PEC: ilmelograno@pec.ilmelogranonet.it
Tel. 02-70630724 - Fax 02-26688294
C.F. e P.IVA 12874300150

CENTRO SOCIO EDUCATIVO (CSE LA CRISALIDE) CARTA DEL SERVIZIO

COS'È E A COSA SERVE LA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del servizio è un **patto** tra Il Melograno e i cittadini che fruiscono del Centro diurno per persone con disabilità (CSE LA CRISALIDE), patto finalizzato all'inclusione sociale e alla salvaguardia dei diritti delle persone con disabilità. Attraverso la Carta, i **fruitori** e i loro **familiari** vengono **informati** rispetto agli obiettivi, agli standard dei servizi offerti, alle modalità di erogazione, ai compiti del personale impegnato e al comportamento adottato nella gestione di eventuali reclami.

La Carta è lo strumento di lavoro che **garantisce tutti i soggetti coinvolti**, in una logica di piena **trasparenza** del servizio e dell'ente incaricato di erogarlo.

CHI SIAMO

Il Melograno è una **cooperativa sociale** ONLUS, ovvero un ente senza fini di lucro, che dal 1999 progetta e gestisce servizi rivolti alle persone.

La filosofia alla base del nostro lavoro è dare una **risposta organizzata e integrata ai bisogni e ai diritti delle persone**. Consideriamo la soddisfazione dei bisogni del singolo come un tassello per costruire il benessere dell'intera collettività, senza però dimenticare di mettere la persona al centro del nostro intervento.

I nostri contatti sono:

Il Melograno coop. soc. ONLUS

Sede legale: via Pascoli 17, 20090 Segrate (MI) – tel. 02.70.63.07.24

E-mail: ilmelograno@ilmelogranonet.it – sito web: www.ilmelogranonet.it

PRINCIPI ISPIRATORI E MISSION DELL'ENTE GESTORE

- **Equità.** Gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti i fruitori.
- **Uguaglianza.** Le prestazioni ed i servizi devono essere forniti senza distinzioni di sesso, razza, età, religione, idee politiche.
- **Imparzialità.** Il comportamento nei confronti dei fruitori deve essere pertinente alle prestazioni. Sono proibiti il pagamento individuale e le prestazioni al di fuori dei programmi concordati con l'Ente committente.
- **Umanità.** Il comportamento verso i fruitori deve garantire il pieno rispetto della persona e della sua dignità, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- **Continuità.** I servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo salvo cause di forza maggiore. A tal fine, Il Melograno organizza i turni di lavoro in modo da assicurare la minore rotazione possibile di personale.
- **Efficacia ed efficienza.** L'organizzazione delle attività deve tendere a garantire la massima qualità e il miglioramento continuo dei servizi.
- **Partecipazione.** Ai fruitori e familiari deve essere dato modo di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge e dei regolamenti.
- **Accessibilità.** Ogni fruitore, se dotato dei requisiti previsti, ha diritto alla fruizione dei servizi.
- **Informazione.** Ogni fruitore e i familiari hanno diritto a ricevere informazioni sui diritti e sulle modalità di erogazione dei servizi.
- **Riservatezza.** Il Melograno si impegna a mantenere riservati i dati relativi al fruitore, a non



divulgarli e a non farne oggetto di utilizzazione per scopi diversi da quelli necessari all'esecuzione del servizio.

- **Normalità.** Ogni fruitore ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre il necessario, le sue normali abitudini di vita.
- **Fiducia e decisione.** Ogni fruitore ha diritto a vedersi trattato con fiducia, specie quando fornisce informazioni sui propri bisogni. Ogni fruitore ha diritto a mantenere un'autonoma sfera di decisione e di responsabilità.
- **Diritto al reclamo.** Ogni fruitore e i familiari hanno diritto a presentare reclamo, nonché ad ottenere una sollecita risposta, secondo una procedura più avanti esposta.

COS'È IL SERVIZIO

Il CSE LA CRISALIDE è un servizio semi-residenziale a regime diurno, per persone con disabilità con funzioni educative, assistenziali, di inclusione sociale e sostegno alle famiglie. Il Servizio è ubicato nel Comune di Corsico, in via Leonardo Da Vinci, 5. La capacità ricettiva degli spazi, con riferimento alla DGR n.18334 del 23/08/2004, è di 30 persone. L'organizzazione del Centro Socio Educativo di Corsico si fonda sugli standard regionali definiti dalla D.G.R. 20763/2005 e li interpreta in chiave estensiva, così da trasformare i requisiti minimi in piattaforma di sviluppo. La cornice normativa diventa punto di partenza per un progetto che prevede un utilizzo pieno delle risorse, un arricchimento metodologico e una progressiva qualificazione degli spazi e dei servizi.

LEGGE DI RIFERIMENTO

Legge 9 gennaio 2004, n.6 "Introduzione nel libro primo, titolo XII, del codice civile del capo I°, relativo all'istituzione dell'amministrazione di sostegno e modifica degli articoli 388, 414, 417, 418, 424, 426, 427 e 429 del codice civile in materia di interdizioni e di inabilitazione, nonché relative norme di attuazione, di coordinamento e finali.

Legge 8 novembre 2000, n. 328: "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";

D.G.R. 16 febbraio 2005 n. VII/20763: "Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per le persone disabili";

D.G.R. 16 febbraio 2005 n. VII/20943: "Definizione dei criteri per l'accreditamento dei servizi sociali per la prima infanzia, dei servizi sociali di accoglienza"; residenziale per minori e dei servizi sociali per persone disabili";

Legge Regione Lombardia 12 marzo 2008, n. 3: "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio sanitario"; D.G.R. 31 maggio 2022n. XI/6443: "Indicazioni circa le figure professionali socio educative che operano nelle unità d'offerta sociale"

A CHI È RIVOLTO

Il centro accoglie persone dai 18 ai 65 anni (DGR 18334 del 23/08/2004), il servizio CSE si rivolge a persone con disabilità di entrambi i sessi con invalidità civile riconosciuta riguardante la sfera intellettivo-



cognitiva, affettivo-relazionale, motoria, con difficoltà di grado medio la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio-sanitario.

COME FUNZIONA

Il **CSE LA CRISALIDE** è un servizio di tipo assistenziale, socio-educativo che si propone di lavorare sulle autonomie e le abilità sociali. All'interno del centro viene utilizzato un approccio BIO-psico-educativo. Le attività sono svolte in modo strutturato all'interno di spazi e tempi definiti.

Il centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

La giornata tipo è strutturata come segue:

09:00-10.00	Apertura CSE e momenti non strutturati
10:00-10:45	Attività del mattino: laboratori/uscita sul territorio/etc. la prog. Settimanale
10:45-11.00	Pausa
11:00-12:00	Attività del mattino: laboratori secondo la programmazione settimanale
12.30-13.30	Momento pranzo
13.30-14.30	Spazio Igiene personale e relax individuale o in piccolo gruppo
14:30-15:30	Attività del pomeriggio: laboratori/uscita sul territorio/etc.
15.30-15:45	Igiene personale, preparazione per il rientro a casa e saluti
16.00	Uscita e chiusura

Il centro è aperto per 47 settimane annue, dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 16.00. In occasione di festività infrasettimanali, potrà estendere orari e calendario fino all'attivazione di vacanze di sollievo e altre forme innovative di supporto.

Il lunedì dalle 16:00 alle 18:00 è prevista la riunione settimanale di équipe e programmazione degli operatori del CSE LA CRISALIDE.

POSSIBILITÀ DI FREQUENTAZIONE PART-TIME

Il CSE prevede la possibilità di frequenza part-time, definita in accordo con il Comune e con la famiglia, sulla base dei bisogni dell'utente e della disponibilità organizzativa del servizio.

Sono previste le seguenti modalità:

- Part-time mattutino (es. 9.00–12.30)
- Part-time pomeridiano (es. 12.30–16.00)
- Frequenza modulata su specifici giorni della settimana, quando previsto dal progetto individuale e compatibile con il gruppo di riferimento.

La frequenza part-time viene formalizzata nel PEI e nel progetto di presa in carico comunale, garantendo comunque la partecipazione alle attività principali e la continuità educativa.

Il Centro Socio Educativo garantisce agli utenti la possibilità di modulare la permanenza all'interno del servizio, anche in forma parziale, in relazione ai bisogni personali, familiari, sanitari o organizzativi.

La retta applicata è giornaliera e non prevede tariffe differenziate per la frequenza part-time.

L'utente può uscire anticipatamente rispetto all'orario di chiusura senza alcuna variazione economica.

La cooperativa assicura le condizioni organizzative necessarie a permettere la frequenza parziale, garantendo:

- la registrazione dell'ingresso e dell'uscita;
- la continuità educativa anche in caso di permanenza ridotta;
- la comunicazione preventiva da parte della famiglia o del servizio inviante;
- la gestione in sicurezza delle uscite anticipate.



**CITTA'
DI CORSICO**



Il Melograno Società Cooperativa Sociale ONLUS
Via Giovanni Pascoli 17 - 20090 Segrate (MI)
e-mail: ilmelograno@ilmelogranonet.it
PEC: ilmelograno@pec.ilmelogranonet.it
Tel. 02-70630724 - Fax 02-26688294
C.F. e P.IVA 12874300150

DOVE SI TROVA

Il CSE LA CRISALIDE ha sede in via Leonardo da Vinci, 5 a Corsico (MI).

SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI

Il CSE è arredato con mobili e attrezzature scelte con particolare attenzione alle necessità degli utenti disabili e in grado di soddisfarne i maggiori problemi di natura psico-fisica, relazionale, educativa e assistenziale. È strutturato su un livello, dispone di un'ampia sala soggiorno, di una sala da pranzo, locali per attività ludiche, occupazionali, laboratori di informatica e bagni tutti attrezzati per le necessità dei portatori di handicap, oltre un bagno dedicato al personale in servizio. Presenta uno spogliatoio per gli utenti, da cui si accede ad una piccola corte esterna, un ufficio per le funzioni amministrative ed un locale tecnico.

- **Progetti Individualizzati.** Il servizio assicura specifici Progetti Individualizzati che individuano le aree di intervento, gli obiettivi annuali di lavoro e le attività attraverso cui concorrere al raggiungimento degli obiettivi. I Progetti Individualizzati, contenuti nel Fascicolo Personale, vengono elaborati in équipe e sono concordati e sottoscritti dai familiari secondo i principi del coinvolgimento e della promozione della maggior condivisione possibile. Vengono inoltre inoltrati al Servizio Sociale dei comuni di residenza. Una copia dei Progetti Individualizzati viene consegnata ai familiari.
- **Aree di intervento.** I servizi erogati si possono classificare nelle seguenti macro aree:
 - area motoria e fino motoria
 - area cognitiva
 - area affettivo-relazionale
 - area autonomia personale
 - area linguaggio e comunicazione
 - attività di consulenza specialistica a favore di scuole, famiglie, altro.
- **Attività offerte**

AREE DI INTERVENTO	ATTIVITÀ OFFERTE
Attività area motoria e fino motoria	○ Ginnastica dolce ○ Giochi motori ○ Danza terapia ○ Musicoterapia ○ Teatro ○ Orto e giardinaggio
Attività cognitiva	○ Pianificazione settimanale ○ Uscite sul territorio ○ Laboratorio di cucina ○ Sviluppo di attività individuali ○ Laboratorio di narrazioni autobiografiche ○ Percorsi sensoriali ○ Gestione del tempo libero ○ Atelier di lettura ○ Gruppo spesa



Attività area affettivo-relazionale	○ Percorsi artistico-creativi ○ Giochi motori ○ Giochi da tavolo ○ Musica insieme ○ Uscite sul territorio ○ Atelier di lettura ○ Danza terapia ○ Arte terapia ○ Musicoterapia ○ Teatro ○ Orto e giardinaggio
Attività area autonomia personale	○ Assistenza all'alimentazione ○ Igiene personale ○ Gestione del tempo libero ○ Laboratorio di cura di sé ○ Uscite sul territorio ○ Laboratorio di cucina ○ Gruppo spesa
Attività area linguaggio e comunicazione	○ Pianificazione settimanale ○ Teatro ○ Atelier di lettura ○ Giochi da tavolo ○ Uscite sul territorio

TRASPORTO UTENTI

Il trasporto quotidiano rappresenta una condizione imprescindibile per garantire l'accesso al CSE e la piena fruibilità delle attività educative. Senza un servizio strutturato, sicuro e affidabile, molti utenti vedrebbero compromessa la possibilità di frequentare il Centro con regolarità. Per Il Melograno il trasporto non è soltanto uno spostamento logistico, ma un tempo educativo e relazionale che contribuisce al percorso di autonomia e di inclusione sociale. In questa prospettiva, il viaggio casa-centro-casa diventa parte integrante del progetto: momento di incontro, di esercizio delle regole, di condivisione e di crescita. Il Piano dei Trasporti è quindi pensato come un servizio dentro al servizio, che unisce sicurezza, efficienza organizzativa e valore educativo, in stretta connessione con le famiglie e con gli obiettivi del PEI. Il trasporto quotidiano rappresenta una condizione imprescindibile per garantire l'accesso al CSE e la piena fruibilità delle attività educative. Senza un servizio strutturato, sicuro e affidabile, molti utenti vedrebbero compromessa la possibilità di frequentare il Centro con regolarità. Per Il Melograno il trasporto non è soltanto uno spostamento logistico, ma un tempo educativo e relazionale che contribuisce al percorso di autonomia e di inclusione sociale. In questa prospettiva, il viaggio casa-centro-casa diventa parte integrante del progetto: momento di incontro, di esercizio delle regole, di condivisione e di crescita. Il Piano dei Trasporti è quindi pensato come un servizio dentro al servizio, che unisce sicurezza, efficienza organizzativa e valore educativo, in stretta connessione con le famiglie e con gli obiettivi del PEI.



**CITTA'
DI CORSICO**



il melograno



Il Melograno Società Cooperativa Sociale ONLUS
Via Giovanni Pascoli 17 - 20090 Segrate (MI)
e-mail: ilmelograno@ilmelogranonet.it
PEC: ilmelograno@pec.ilmelogranonet.it
Tel. 02-70630724 - Fax 02-26688294
C.F. e P.IVA 12874300150

RAPPORTI CON I FAMILIARI DEGLI UTENTI E COINVOLGIMENTO FAMIGLIE

La comunicazione all'interno di un Centro Socio Educativo non è un'appendice gestionale ma una funzione primaria del servizio. Essa consente di garantire chiarezza negli indirizzi, trasparenza nelle decisioni, continuità nel rapporto educativo e istituzionale. Ogni atto comunicativo è parte di un processo che costruisce fiducia, rende leggibili gli impegni assunti e promuove la partecipazione attiva delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

L'équipe educativa si impegna ad incontrare i familiari degli utenti almeno due volte l'anno, in assemblea plenaria, per informazioni, valutazioni, consultazioni sull'andamento generale delle attività. I familiari che lo desiderano possono richiedere, anche telefonicamente, singoli incontri con lo Psicologo, il Coordinatore o con la compresenza di altre figure professionali del CSE, che verranno fissati in relazione all'urgenza della situazione segnalata e in modo da non interferire eccessivamente con lo svolgimento delle attività in programma.

I familiari degli utenti frequentanti saranno incontrati singolarmente almeno due volte l'anno per esporre il programma delle attività e verificare l'andamento del Progetto Individualizzato; inoltre ogni qualvolta si renda necessario per reciproca informazione e consultazione.

Il coinvolgimento delle famiglie è considerato parte integrante del progetto educativo e si realizza attraverso:

- Colloqui educativi programmati (inizio, metà e fine anno) per la definizione, verifica e aggiornamento del PEI.
- Comunicazioni periodiche tramite telefono, e-mail o diario di bordo digitale per aggiornamenti sull'andamento quotidiano e sugli obiettivi educativi.
- Incontri tematici e assemblee annuali dedicati alla presentazione delle attività, alla condivisione dei progetti e alla raccolta di proposte.
- Partecipazione a eventi e uscite (feste, laboratori, iniziative territoriali) per favorire la collaborazione e la conoscenza reciproca.
- Coinvolgimento nella co-progettazione di specifici interventi educativi o sanitari quando richiesto dalla complessità del bisogno.
- Collaborazione con i servizi invianti (Comune, ASST, SFA, CSS, scuole, servizi sociali) per garantire continuità educativa e coerenza degli interventi.

SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

Il CSE adotta un sistema strutturato e periodico di monitoraggio della qualità percepita da utenti e famiglie, articolato su più livelli:

- Questionari annuali di soddisfazione rivolti a familiari e tutori, con indicatori relativi a: qualità delle relazioni educative, comunicazione con il servizio, organizzazione delle attività, accessibilità, trasporti, ambienti, percezione del benessere dell'utente.
- Colloqui periodici individuali con le famiglie (almeno due all'anno) finalizzati alla raccolta di feedback qualitativi e alla verifica dell'andamento del Progetto Educativo Individualizzato (PEI).
- Rilevazione continua degli indicatori di qualità interna, quali: partecipazione alle attività, progressi rispetto agli obiettivi, segnalazioni, osservazioni educative, episodi critici, continuità della frequenza.
- Registro delle segnalazioni e dei reclami, con procedure di presa in carico, risposta e monitoraggio delle azioni correttive.
- Report annuale di autovalutazione del servizio, condiviso con l'Ente Gestore e con il Comune, contenente analisi dei dati raccolti e proposte di miglioramento.

ORGANIZZAZIONE DELLA COOPERATIVA

Il Melograno dispone di una collaudata organizzazione per la gestione dei servizi socio-educativi. Si prevede l'impiego di una serie figure di riferimento, impegnate a garantire la migliore qualità dell'offerta.



- **L'educatore.** È la persona che, munita dei titoli necessari, garantisce l'erogazione delle prestazioni, seguendo i piani di lavoro stabiliti e comunicati a fruitori e famiglia.
- **Coordinatore del servizio.** È la persona che provvede al coordinamento dei progetti e delle attività, alla gestione dell'équipe degli educatori e alla risoluzione di eventuali problemi che dovessero insorgere durante lo svolgimento delle attività. È il punto di riferimento per la qualità del servizio offerto poiché segue tempi, spazi, risorse umane e materiali del servizio.
- **Responsabile del servizio.** È persona qualificata ed esperta in servizi erogati a favore delle persone con disabilità. Si occupa di garantire la qualità complessiva del centro, fungendo da riferimento per il coordinatore e per tutti gli operatori impiegati. Si adopera per lo sviluppo della rete sociale territoriale, tenendo rapporto con tutti i soggetti operanti sul territorio, in particolare con i Servizi Sociali di riferimento, nonché i referenti del Distretto Sociale e della ATS di competenza.
- **Risorse umane**

Per il funzionamento del CSE LA CRISALIDE sono previste le seguenti figure professionali:

- N. 1 Responsabile del Servizio
- N.1 Responsabile e Supervisore Tecnico Area Disabilità
- N.1 Referente Territoriale
- N. 1 coordinatore di servizio
- N. 6 educatori massimo (rapporto 1:5 previsto per una capienza di 30 utenti)
- N. 1 psicologo per Supervisioni Individuali
- N. 2 esperti esterni per le attività

MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DELL'OPERATORE

L'ente gestore fornisce ad ogni operatore un cartellino di riconoscimento riportante il nome dell'operatore, la qualifica e la foto. È chiesto a ogni operatore di avere sempre con sé il cartellino durante l'orario di lavoro, in modo da rendersi riconoscibili laddove richiesto e opportuno. Non è invece richiesto di esporre il cartellino durante lo svolgimento delle attività poiché è risultato essere di intralcio e pericoloso per sé e gli ospiti dell'UdO.

COSTI

La retta sociale del CSE LA CRISALIDE è a carico dei Comuni i quali, in maniera autonoma e diversa tra loro, decidono la quota di rimborso a carico delle famiglie. Pertanto anche la certificazione delle rette ai fini fiscali è di competenza dei Comuni di residenza. L'importo mensile della retta di frequenza per la fruizione da parte dell'utenza di altri Comuni del Centro Socio - Educativo (CSE) "La Crisalide", a partire dal 1 aprile 2026 e sino a nuova ridefinizione da parte della Giunta Comunale, è quantificato in € 1.077,00 mensili per undici mensilità;

Possono esserci eventuali costi aggiuntivi a carico delle famiglie relativi a uscite, gite, attività all'esterno, ecc.

ACCESSO AL SERVIZIO

ACCOGLIENZA, INSERIMENTO E AMBIENTAMENTO

L'accesso al CSE segue un percorso strutturato, pensato per garantire continuità, coinvolgimento e benessere della persona e della famiglia, e per consentire al servizio di programmare con precisione l'ingresso fino alla piena capienza.

PRE-INSERIMENTO E RACCOLTA INFORMAZIONI

Il servizio è offerto alle famiglie previa richiesta ai rispettivi Servizi Sociali comunali, iscrivendosi nella lista di attesa del Comune. Il Servizio Sociale comunale prende contatto con il centro dopo avere verificato la disponibilità di posti all'interno dello stesso.



Una volta individuata la possibilità di spazio si avvia il processo di presa in carico:

- Si effettuano incontri conoscitivi con l'ente pubblico, con la scuola o con altro servizio di provenienza e con la famiglia; vengono raccolti i dati pregressi e la storia dell'utente; vengono raccolti i dati clinici e anagrafici; si fa una valutazione e, dopo un periodo di osservazione (durata massima un mese), si effettua la restituzione della valutazione e dell'osservazione con l'eventuale dichiarazione di disponibilità alla presa in carico da parte del servizio.
- Si avvia il programma di inserimento in accordo con l'ente pubblico e con la famiglia, si costruisce un'ipotesi progettuale (per i primi mesi) e la si condivide con la famiglia.
- Al termine del primo mese è stilato il Progetto Individualizzato annuale.

L'ammissione al CSE è vincolata alla disponibilità di posti; in mancanza di posti è istituita apposita lista di attesa.

INSERIMENTO GRADUALE (PRIME 4-6 SETTIMANE)

Agenda di ambientamento costruita con la famiglia: ingressi progressivi (tempi/ore), affiancamento dell'educatore referente, concordata partecipazione a specifiche attività motivanti.

LISTA D'ATTESA

In caso di mancata disponibilità di posti alla richiesta di inserimento presso il CSE LA CRISALIDE, si procederà a un colloquio conoscitivo e informativo con la famiglia o tutore richiedente, si formalizzerà la richiesta e l'inserimento in lista di attesa. La lista è formata in ordine cronologico di richiesta. Hanno priorità le persone in lista di attesa con richiesta di inserimento a tempo pieno.

Al liberarsi di un posto all'interno del CSE LA CRISALIDE verrà fatta scorrere la lista d'attesa partendo da chi ha richiesto un inserimento a tempo pieno.

DOCUMENTI NECESSARI

All'atto dell'inserimento presso il CSE LA CRISALIDE sono richiesti alcuni documenti, sia alla famiglia che ai Servizi Sociali di riferimento.

I documenti richiesti alla famiglia sono:

- carta d'identità dei genitori e del fruitore;
- codice fiscale dei genitori e del fruitore;
- documentazione attestante l'eventuale presenza di amministratore di sostegno;
- carta regionale dei servizi del fruitore;
- certificazione diagnosi del fruitore;
- certificato di invalidità del fruitore;
- documentazione sanitaria pregressa dell'ospite (comprese eventuali prescrizioni di diete e terapie);
- documentazione sociale ed educativa pregressa del fruitore;
- autorizzazioni;
- contratto d'ingresso firmato.

FASI E MONITORAGGIO DELL'INTERVENTO

L'obiettivo generale del CSE LA CRISALIDE è il benessere della persona, la sua crescita e il mantenimento delle capacità già possedute ed emergenti. Ci si propone di lavorare sulle autonomie e sulle abilità sociali, considerando la frequenza al servizio come momento transitorio verso la vita autonoma o comunitaria. Si lavora in stretta collaborazione con le famiglie, operando per costituire tavoli di lavoro a cui possano e debbano partecipare tutti gli interlocutori interessati.

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati è necessario che questi siano partecipati, condivisi e fatti propri da tutti i protagonisti (progetto di presa in carico globale).

Dopo il primo semestre di frequenza si esegue una prima verifica generale del progetto con l'eventuale aggiornamento o adattamento dei P.I.



**CITTA'
DI CORSICO**



il melograno



Il Melograno Società Cooperativa Sociale ONLUS
Via Giovanni Pascoli 17 - 20090 Segrate (MI)
e-mail: ilmelograno@ilmelogranonet.it
PEC: ilmelograno@pec.ilmelogranonet.it
Tel. 02-70630724 - Fax 02-26688294
C.F. e P.IVA 12874300150

È inoltre prevista la supervisione psicologica come strumento di supporto all'équipe di lavoro, durante la quale si affrontano eventuali nodi critici: relazione con i fruitori, con le famiglie, con l'équipe stessa, nonché l'utilizzo di strumenti e specifiche metodologie d'intervento.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

La dimissione è accolta e vagliata e può avvenire:

- per espressa volontà del fruitore o degli aventi titolo;
- quando la verifica dei risultati, discussa con la famiglia e i Servizi Sociali, determini l'impossibilità di proseguire l'intervento al CSE LA CRISALIDE e predisponga un nuovo e diverso progetto educativo (invio o inserimento in altro servizio/progetto) ovvero per attuare un ricovero in strutture specializzate o residenziali;
- quando l'équipe del centro in accordo con la famiglia e i Servizi Sociali, valuta la concretezza di una effettiva e serena integrazione in un nuovo ambiente/servizio.

La dimissione è comunicata in forma scritta alla famiglia del fruitore ed ai Servizi Sociali.

In caso di dimissioni dal CSE LA CRISALIDE, per assicurare la continuità delle cure, si predispongono una relazione di dimissione con le informazioni utili a una nuova presa in carico (stato di salute dell'ospite dimesso, l'ultimo progetto individualizzato, eventuali documentazioni mediche ed educative pregresse). Il coordinatore del servizio seguirà la fase di dimissione, concordandone tempi e modalità con la famiglia o il tutore e i servizi sociali di riferimento.

TUTELA DELLA PRIVACY

Le procedure atte a garantire la tutela e privacy di fruitori e famiglie avvengono attraverso un sistema di:

- **protocollazione:** a ciascun fruitore viene assegnato un codice univoco utilizzato per l'archiviazione della documentazione;
- **siglatura nominativi:** nella documentazione relativa a ciascun fruitore, questo viene citato in base alle proprie iniziali (siglatura) e ciascun documento viene archiviato attraverso il codice fruitore;
- **archiviazione della documentazione:**
 - informatica: tutta la documentazione prodotta viene archiviata dal coordinatore, che provvede a inserirla nel server della cooperativa in archivi ad accesso controllato;
 - cartacea: tutta la documentazione viene depositata in archivi muniti di serratura o lucchetto.

A ogni fruitore o familiare viene distribuita l'informativa sul trattamento dei dati e la richiesta di consenso del medesimo.

RECLAMI

Per segnalare eventuali disservizi, i partecipanti possono presentare reclamo alla cooperativa. Esso ha lo scopo di offrire uno strumento per evidenziare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta, relativi al corretto funzionamento del servizio. Il reclamo non è solo un diritto, ma anche una obbligazione che nasce dallo spirito di collaborazione cui deve essere improntato il rapporto tra Il Melograno e il cittadino fruitore di un servizio; quest'ultimo è tenuto a segnalare con la massima tempestività ogni eventuale rilievo, doglianza o richiesta concernente il servizio. I reclami devono essere inoltrati alla sede legale de Il Melograno (Cooperativa sociale Il Melograno - via Pascoli, 17 - 20090 Segrate o via e-mail a ilmelograno@ilmelogranonet.it). Possono presentare reclamo i componenti del nucleo familiare del fruitore del servizio o terzi delegati dagli interessati. Il coordinatore del Servizio, dopo avere effettuato ogni possibile indagine in merito, **risponde**, sempre in forma scritta, **entro 24 ore**, attivandosi per **rimuovere le cause** che hanno provocato il reclamo.



**CITTA'
DI CORSICO**



il melograno



Il Melograno Società Cooperativa Sociale ONLUS
Via Giovanni Pascoli 17 - 20090 Segrate (MI)
e-mail: ilmelograno@ilmelogranonet.it
PEC: ilmelograno@pec.ilmelogranonet.it
Tel. 02-70630724 - Fax 02-26688294
C.F. e P.IVA 12874300150

CONTATTI

Per eventuali informazioni o richieste è possibile contattare il centralino della cooperativa al numero 0270630724 o in alternativa chiamando direttamente il CSE "LA CRISALIDE" al numero 024401374. È possibile richiedere informazioni via mail scrivendo all'indirizzo: cse.crisalide@ilmelogranonet.it

Il Melograno società cooperativa sociale ONLUS
tel. 02.70.63.07.24 - fax 02.26.68.82.94
ilmelograno@ilmelogranonet.it - www.ilmelogranonet.it