



LADA-Libera Associazione Diversamente Abili-ODV



Carta dei Servizi del Centro Socio Educativo “Centro Lavoro e Arte”

A tutela degli utenti e delle loro famiglie per il fondamentale diritto all’informazione
come impegno per il miglioramento del servizio.

Via 4 novembre 7/a
26855 Lodi Vecchio
Tel-Fax :0371 464188
e-mail: ladaadv@gmail.com
e-mail: centrolavoroearte@gmail.com
pec: ladaadv@pec.it

Pensiamo che solo attraverso la continua immedesimazione nei bisogni dell’utenza e delle loro famiglie, mediante il costante confronto con gli stessi, sia possibile crescere e migliorare.

La qualità è un impegno di tutti gli operatori e Responsabili del CSE “Centro Lavoro e Arte” ed ogni suggerimento sarà colto come motivo per migliorare.

Indice

Premessa emergenza sanitaria da COVID 19 e relative modifiche organizzative e gestionali	pag. 2
1) Normativa di riferimento del CSE, destinatari e finalità	pag. 3
2) Scopo della carta dei servizi	pag. 4
3) Struttura e autorizzazione al funzionamento	pag. 4
4) Ente gestore	pag. 5
5) Ammissioni - dimissioni - liste d’attesa	pag. 5
6) Orari di apertura e chiusura	pag. 6
7) Quota di compartecipazione, Servizio e prestazioni del CSE	pag. 6
8) Risorse umane	pag. 6
9) Progetti educativi individualizzati	pag. 7
10) Attività	pag. 7
11) Giornata tipo	pag. 9
12) Formazione - Riunioni - Rapporti con le famiglie - Questionario di gradimento	pag. 10
13) Sicurezza e tutela dati personali	pag. 10

Premessa emergenza sanitaria da COVID 19 e modifiche organizzative e gestionali

La presente Carta dei Servizi è stata integrata a seguito delle normative imposte dallo stato di emergenza per pandemia da COVID 19. Per effetto di quanto previsto dal DL 18/2020 convertito in L. 27/2020 dal 17 marzo 2020 l’attività dei centri diurni è stata sospesa, uniformemente su tutto il territorio nazionale.

L’art 8 del DPCM del 26 aprile 2020 ha stabilito che le attività dei centri diurni fossero riattivati secondo piani territoriali stabiliti dalle Regioni. La Regione Lombardia con propria DGR n 3138 del 26.5.2020 ha approvato il piano territoriale Regionale di cui al richiamato art. 8 che contiene le linee guida per la riattivazione delle strutture semiresidenziali per le persone con disabilità. Conseguentemente l’ATS di Milano Città Metropolitana in collaborazione con gli ambiti territoriali dei piani di zona delle Province di Milano e di Lodi e alle rappresentanze degli enti gestori, ha attivato le linee operative territoriali finalizzate a governare la riattivazione dei centri diurni per la disabilità.

Durante il periodo di chiusura le attività di sostegno a favore delle persone con disabilità e le loro famiglie sono comunque continuate attraverso modalità alternative con interventi di sostegno da remoto (telefonate, videochiamate di gruppo o individuali ..)

La LADA ODV ha predisposto il 15 luglio 2020 un progetto di riavvio del CSE attenendosi scrupolosamente alle linee guida emanate con delibera n XI/ 3183 e le successive linee operative. Nello specifico la LADA ODV ha predisposto il protocollo per la gestione dell’emergenza sanitaria in atto, per garantire la massima sicurezza per operatori e utenti. Gli spazi a disposizione del CSE sono stati strutturati in modo tale che ogni utente possa avere una sua postazione fissa di lavoro e il suo materiale per lo svolgimento dell’attività, nel rispetto del distanziamento stabilito dalla normativa. E’ stata apposta anche apposita cartellonistica delle regole anticovid e prodotti per l’igienizzazione di mani e superfici. All’interno del CSE vengono applicate le misure igienico sanitarie definite dal Ministero della Salute che prevedono: regolare igiene delle mani, il rispetto della distanza di

sicurezza, la sanificazione degli ambienti, l’evitamento degli assemblamenti e l’utilizzo dei DPI. A ottobre 2020 è stato acquistato un dispositivo a raggi UV-C per l’igienizzazione; ogni giorno al termine delle pulizie ogni locale viene quindi igienizzato anche tramite questo dispositivo. Ogni operatore ed utente è ammesso nella struttura previa rilevazione della temperatura. La frequenza al centro dei volontari e dei professionisti esterni è al momento sospesa, come sono temporaneamente sospese alcune attività di collaborazione esterne. Le attività che si svolgono all’interno del Centro sono state modificate per rispettare le nuove normative igienico sanitarie. Alcune attività sono state momentaneamente sospese; altre sono state accuratamente riviste al fine di garantire la maggior sicurezza possibile. Appena le normative, a seguito dell’evoluzione epidemiologica ce lo permetteranno verranno ripristinate. Sono state svolte nuove attività al fine di far apprendere e mettere in pratica le competenze igienico-sanitarie necessarie a prevenire il contagio attraverso un corso di formazione tenuto dagli stessi operatori del centro adeguatamente formati, filmati, immagini e giochi.

1) Normativa di riferimento del CSE, destinatari e finalità

La normativa regionale (dgr. 7/20763 del 16/02/2005) definisce il Centro Socio Educativo come un servizio diurno, pubblico o privato, per disabili la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario, che hanno raggiunto la maggiore età e che possiedono sufficienti capacità relazionali, di adattamento, di comunicazione e di autonomie personali, e sono in grado di acquisire e consolidare le capacità di vivere in un contesto comunitario. Il CSE è organizzato come struttura diurna polivalente ad esclusivo carattere sociale in cui vengono organizzati differenti moduli specifici per tipologia di intervento socio-educativo e/o socio-animativo. Gli interventi socio educativi e o socio animativi sono finalizzati:

- all’autonomia personale;
- alla socializzazione;
- al mantenimento del livello culturale;
- a favorire l’inserimento nel mercato del lavoro.

Tali obiettivi vengono perseguiti, nell’ambito socio-educativo e socio-animativo, attraverso la realizzazione di laboratori interni e di collaborazioni/attività sul territorio, volti al mantenimento ed al potenziamento delle autonomie (personale, operativa, intellettuale, psico/affettiva e sociale), al raggiungimento di una vita socialmente integrata e laboratori interni volti al mantenimento delle capacità residue operando per il massimo potenziamento dei livelli acquisiti.

L’organizzazione del servizio deve garantire la partecipazione attiva della persona e, se del caso, della sua famiglia al percorso socio educativo stabilito nel progetto individualizzato. Le attività principali dei progetti educativi vengono realizzate presso la sede del Centro, la quale deve rappresentare per l’utente un costante punto di riferimento. Le attività connesse al percorso socio educativo individualizzato devono realizzarsi prevalentemente attraverso il coinvolgimento delle risorse strutturali e strumentali del territorio e del contesto di vita della persona.

2) Scopo della Carta dei Servizi

La stesura della Carta dei Servizi deve costituire per il CSE un’occasione di riflessione sulla propria organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati. L’elaborazione della Carta dei Servizi inoltre può essere vista come una tappa del percorso educativo rivolto agli utenti della struttura ed ai loro familiari, affinché percepiscano questo strumento sia come legittimazione dei loro diritti sia come opportunità di partecipazione attiva alla vita del Centro. Lo scopo principale del documento è quello di informare, dando all’utenza reale e potenziale la possibilità di sviluppare il senso di appartenenza alla struttura.

Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

1. Distribuzione ai parenti degli ospiti tramite incontro di presentazione.
2. Disponibilità del documento negli uffici degli Enti convenzionati e interessati
3. Consegna del documento al momento della richiesta di ingresso

Qualora siano previsti allegati utili successivamente e pertanto non inseriti da subito nella Carta, è possibile richiederli al Coordinatore del centro.

3) Struttura e autorizzazione al funzionamento

Il CSE “Centro Lavoro e Arte” è sito nel centro della Città di Lodi Vecchio in via 4 novembre al n.7/a vicino alla piazza principale e adiacente al Centro Socio Sanitario locale.

La struttura ha una capacità ricettiva di 15 utenti come da CPE del 2017, è di proprietà del Comune di Lodi Vecchio che ha stipulato un contratto di affitto annuale con l’Ente Gestore mediante una convenzione, è un edificio di forma rettangolare, stretto e lungo posto tra il Centro Socio Sanitario e altri edifici del Comune.

Questo salone, è attrezzato per i diversi laboratori.

Il centro dispone di uno spazio ristoro, due bagni attrezzati per gli utenti, uno per il personale e un ufficio.

Esternamente c’è un box per il pulmino omologato con pedana, che è di proprietà dell’Ente Gestore ed è messo a disposizione per il servizio trasporto disabili

All’interno dei muri perimetrali disponiamo di un ampio cortile con aiuole, una piccola serra e una casetta ripostiglio, per un’area complessiva di circa 200 mq coperti e 300 scoperti.

Dal lato di via 4 Novembre, il Centro Socio Educativo ha una serra con locali a vetri per le attività invernali di mq 25, un salone adibito ed attrezzato a laboratorio di ceramica e un giardino di mq 225 a disposizione degli utenti per attività di giardinaggio e orto. Il giardino, il piccolo orto e la serra sono stati realizzati anche al fine di permettere ai nostri utenti di sperimentarsi con la natura e di stimolare la parte sensoriale e olfattiva utilizzando particolari strategie e tecniche a scopo educativo e psicopedagogico.

L’attività giardinaggio e di orto viene svolta nelle stagioni primavera estate e autunno con la coltivazione e cura dello spazio verde posto tra l’edificio e la strada e in modo marginale nella stagione invernale con la coltivazione in serra. Gli ingressi sia per il Centro che per il laboratorio sono contigui e collegati da una bussola per la protezione in caso di maltempo.

La gestione del CSE “Centro Lavoro e Arte” del servizio è privata con modalità di accreditamento pubblico- autorizzazione Comune di Lodi Vecchio – Decreto n 6/2007 del 05/02/2007. Il Centro

Socio Educativo come unità d’offerta diurna è convenzionata con i Comuni afferenti alla ASST della provincia di Lodi, Ufficio di Piano, Azienda Speciale Consortile Servizi Intercomunali – ACSI e il Comune di Lodi Vecchio

Nel 2017 è stato autorizzato, come da CPE, all’ampliamento della sua capacità ricettiva da 10 a 15 utenti.

4) Ente gestore

L’Ente gestore del CSE Centro Lavoro e Arte è LADA - Libera Associazione diversamente Abili-ODV. Questa associazione è nata con la denominazione Libera Associazione Pro-Handicappati nel 1983 ed inizia il suo percorso a favore delle persone diversamente abili. Nel 1986 il gruppo continua a crescere diventa Onlus iscritta all’albo del volontariato della Regione Lombardia con Decreto 11280 del 01/06/1988 e in seguito nella Sezione Provinciale di Lodi con provvedimento n 50370 progressivo 83 in data 11/01/1994. Nel giugno 2019 a seguito della riforma del terzo settore si è trasformata in ODV e ha cambiato la ragione sociale e lo statuto. L’Associazione svolge un’intensa attività a favore delle persone disabili in particolare attraverso il CSE - Centro Lavoro e Arte. Ad oggi presso la sede di via 4 novembre n. 7/a organizza giornate a favore delle persone disabili e un servizio di prestito di ausili tecnici per la mobilità e allettamento, l’Associazione è diventata un punto di riferimento nel territorio, chiunque ha bisogno può prenotare carrozzine, stampelle, tripod, comode, letti, deambulatori, traverse, pannoloni ecc. L’Associazione dispone inoltre di un pulmino omologato al trasporto di persone disabili per gli spostamenti, sia in città che nelle strutture socio-sanitarie del territorio, in base alla convenzione in atto con l’Amministrazione Comunale.

5) Ammissioni - Dimissioni- Liste d’attesa

Le procedure di ammissione e di dimissione sono definite dal protocollo interistituzionale sottoscritto da tutti gli enti gestori di unità d’offerta rivolte alle persone con disabilità del territorio lodigiano, dalla ex ASL di Lodi, dall’Ufficio di Piano e dall’Azienda Speciale Consortile del Lodigiano per i Servizi alla Persona. La fase propedeutica all’inserimento è a cura del servizio sociale del comune di residenza al quale l’utente, la sua famiglia o chi esercita la protezione giuridica deve rivolgersi.

Per essere inseriti al CSE è necessario avere una età compresa tra i 18 e i 65 anni, di essere autonomi nei bisogni elementari nonché avere la capacità di comunicare i bisogni primari non riconducibili ad assistenza di tipo sanitario. Non avere comportamenti aggressivi e psicotici.

I servizi diurni possono procedere alle dimissioni dei soggetti inseriti, previa valutazione dell’equipe interna che verrà condivisa con il servizio sociale, il servizio disabilità, l’utente e la sua famiglia. Le dimissioni possono avere luogo su richiesta dell’interessato e della famiglia, da rassegnare direttamente presso il servizio diurno. Il servizio diurno darà successivamente comunicazione scritta delle dimissioni a tutti i soggetti coinvolti trasmettendo apposita relazione di dimissione.

Le procedure per la gestione delle liste d’attesa sono definite dal protocollo interistituzionale che stabilisce le regole per la composizione della graduatoria in base ai criteri: età del soggetto, condizioni sociali, Comune di residenza.

6) Orari di apertura e chiusura

Il servizio garantisce l'apertura di almeno 47 settimane all'anno, dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 15,30 per 35 ore settimanali. I giorni di chiusura del CSE coincidono con le principali festività civili e religiose; a questi si aggiungono altri 4 giorni di programmazione all'anno per attività di verifica e programmazione.

I periodi di chiusura del servizio sono previsti per le vacanze estive e natalizie secondo un calendario definito annualmente che viene distribuito alle famiglie.

7) Quota di compartecipazione, servizi e prestazioni del CSE

La quota mensile a carico dell'utente o della sua famiglia, come stabilito dalle disposizioni vigenti nella provincia di Lodi e dalla convenzione con l'Azienda Speciale Consortile Intercomunale, è fissa e indipendente da eventi o assenze in quanto copre i costi fissi complessivi per il servizio offerto dal CSE è del seguente importo:

- € 143,03 per un inserimento a tempo pieno,
- € 105,95 per un inserimento a tempo parziale rimodulato,
- € 71,52 per tempo parziale

Servizi e prestazioni offerti dal CSE

1. partecipazione a tutte le attività compreso l'utilizzo dei materiali di laboratorio
2. tutti i materiali di uso quotidiano
3. consumazione del pasto
4. uscite sul territorio e culturali che non prevedano costi particolari
5. prestazioni eseguite da personale e/o professionisti esterni per attività stabilite dall'equipe con il benessere del direttivo dell'Associazione
6. pulizia e igiene degli ambienti
7. coperture assicurative

Il pasto è fornito dall'azienda firmataria del contratto di appalto con il Comune di Lodi Vecchio per la fornitura del pasto ai dipendenti comunali, alle scuole e agli anziani.

Agli utenti frequentanti e residenti a Lodi Vecchio, nel limite del possibile, viene offerto gratuitamente dall'ente gestore, benché non prescritto, il servizio di trasporto con pulmino omologato per l'intero periodo di frequenza (l'accompagnatore viene messo a disposizione del Comune di Lodi Vecchio come da Convenzione).

Gli ospiti inseriti hanno la possibilità di uscire autonomamente dal CSE, previa autorizzazione scritta da parte della famiglia

8) Risorse umane

Il CSE assicura il rispetto dei requisiti gestionali riferiti sia agli standard richiesti sia rispetto ai rapporti percentuali tra le varie figure professionali.

Nel Centro operano: un coordinatore che può svolgere funzione di educatore, un educatore e un operatore socio educativo.

Il Centro si avvale anche di professionisti esterni, una psicologa con ruolo di formazione, supervisione e supporto all’equipe educativa; una psicomotricista ed eventuale altro personale qualificato per attività che vengono prestabilite di volta in volta, dall’equipe stessa con il benessere dell’Associazione.

Oltre alle figure sopra citate collaborano con gli educatori anche dei volontari e altre figure particolari; i primi effettuano vari servizi, i secondi con specifiche esperienze vengono chiamati a condurre attività mirate.

La partecipazione della famiglia è fondamentale sia per i progetti individualizzati sia per favorire la partecipazione al Centro in tutte le attività.

Il Centro ospita periodicamente studenti per stage o tirocini o per le sospensioni educative in collaborazione con i servizi sociali e la scuola.

9) Progetti educativi individualizzati

I destinatari del servizio offerto dal CSE avendo le proprie peculiarità, necessitano di interventi sempre più personalizzati e differenziati. Per ciascun utente vengono elaborati dei programmi fatti su misura idonei a sviluppare le capacità di ciascuno nel pieno rispetto di potenzialità e limiti individuali. Nella progettazione personalizzata si tenderà a rendere più flessibili e diversamente articolati i percorsi di ciascuno verificando caso per caso il tipo di modulazione della presa in carico che non coinvolge solo l’utente ma si estende anche alla famiglia.

L’itinerario formativo, avviene nel rispetto dei tempi personali e tende a valorizzare ciò che ognuno è e vuole essere.

Sia l’utente che la famiglia svolgono un ruolo fondamentale in questo processo, dalla pianificazione alla condivisione del progetto educativo, dalla realizzazione degli interventi alla verifica.

Il progetto educativo tende a valorizzare gli interessi e le competenze di ciascuno, rafforzando le autonomie, l’autostima e il senso di responsabilità sociale.

I percorsi formativi devono essere compresi in un disegno programmatico più ampio che coinvolga tutti i servizi formativi assistenziali presenti sul territorio, creando quei raccordi che, in una logica di razionalizzazione, non creino dispersione delle risorse.

10) Attività

Le attività realizzate all'interno o all'esterno del nostro CSE hanno l'obiettivo di:

- *favorire il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie e delle capacità manuali;*
- *mantenere e/o implementare le capacità cognitive di base*
- *contribuire al mantenimento del livello culturale*
- *sviluppare il livello di autodeterminazione in contesti socio occupazionali*
- *favorire l'inclusione sociale, rafforzare rapporti e legami significativi, ampliare le relazioni sociali e creare interdipendenze*

ATTIVITA' INTERNE:

- **attività di giardinaggio e orto**

L'attività consiste nel coltivare un piccolo orto e occuparsi del giardino anteriore. La finalità sostanziale è quella di attivare una serie di competenze operative spendibili e concretizzabili, favorire l'apprendimento di nuove abilità occupazionali. Attraverso la sezione delle piante aromatiche viene inoltre stimolata la parte olfattiva e sensoriale.

- **Laboratorio creativo/espressivo**

L'attività consiste nella ricerca del benessere psicofisico e la libera espressione del proprio sé. Attraverso l'utilizzo di materiali e tecniche varie (acquarello, tempere, acrilico, collage....) e la produzione di elaborati artistici si potenziano le abilità personali le capacità residue la fantasia e la creatività e l'autostima.

- **Laboratori cognitivi di lettura e scrittura e calcolo**

La finalità è quella di mantenere e potenziare le abilità cognitive di espressione, di comunicazione e di ascolto attraverso la lettura , il problema del giorno e la scrittura di articoli per il giornalino mensile a annuale.

- **Laboratorio "Centrolibri" e Book Crossing**

L'attività consiste nel lasciare i libri al Centro Socio Sanitario in una apposita libreria, che diventa un punto di scambio, in modo tale che le persone possono liberamente prendere e lasciare libri. Il principale obiettivo è quello, nel nostro piccolo, di poter condividere con la cittadinanza la passione e il piacere della lettura. Il Centro ha inoltre una libreria al suo interno a disposizione degli utenti e di chi, alla ricerca di un libro da leggere, sfrutta l'occasione per venirci a trovare

- **Laboratorio computer e realizzazione del CSE MESE e del" Il grillo parlante"**

La finalità è quella utilizzare i programmi informatici di base e l'accesso ad Internet. Il laboratorio è utile anche per la trascrizione dei testi/articoli e per la scelta delle foto ed immagini da inserire nei giornalini. Include infine anche la visione di filmati che stimolano la curiosità per mantenere e potenziare il livello culturale.

- **Laboratorio di creta e ceramica**

Le finalità sostanziali del laboratorio di ceramica sono: Stimolare la manualità fine motoria, la sensibilità al tatto e scaricare la tensione accumulata attraverso la manipolazione della creta; aumentare la soddisfazione personale e l'autostima nel vedere il proprio prodotto, partendo da un accumulo di argilla.

- **Rassegna stampa**

La finalità è quella di rendere gli utenti consapevoli di cosa succede nel nostro territorio e nel mondo e di mantenere il senso critico e di opinione. L'attività consiste inoltre anche nella lettura, raccolta e catalogazione di articoli di giornali riguardanti la nostra Città.

- **Attività comunitarie**

Le attività quali: preparazione del caffè, commissioni presso luoghi pubblici e supermercati, prenotazione pasti alla mensa, preparazione e riordino dei tavoli e del materiale ecc.. hanno come finalità rafforzare il concetto di comunità intesa come esperienza di gruppo, anche attraverso i piccoli servizi utili al Centro.

Attività animative

Le attività animative hanno la finalità di favorire momenti di socializzazione attraverso attività ludiche e giochi di gruppo (tombola, carte, ecc.)

ATTIVITA' ESTERNE E COLLABORAZIONI:

La scelta delle attività è condivisa tra utente, la sua famiglia e il personale del CSE. Gli utenti in relazione con gli indirizzi generali del progetto e con la rispettiva programmazione individuale, svolgono attività e progetti mirati sul territorio, utilizzando di volta in volta:

- *la biblioteca comunale e museo,*
- *le infrastrutture sportive(Bocciodromo, piscina...)*
- *L'Oratorio S. Luigi*
- *Scuole del territorio*
- *organizzazione di uscite anche fuori paese agli ipermercati o gite in luoghi diversi*
- *collaborazioni varie con Associazioni ed Enti del territorio anche per la realizzazione di eventi particolari*

Il tessuto dei servizi urbani (negozi, posta, uffici vari) è inoltre utilizzato rispetto all'organizzazione di attività formative esterne di vario tipo, a seconda degli obiettivi propri del programma individuale.

Per meglio interagire con il territorio, con altri Centri, con l'associazionismo in generale, è stato costruito sito internet, una casella di posta elettronica e una pagina Facebook.

Dopo una valutazione attenta di capacità e attitudini, si possono attivare stage socio-occupazionali individualizzati.

*Le **uscite sul territorio** si svolgono durante la frequenza del CSE e sono finalizzate a:*

-mantenere e accrescere la relazioni con l'ambiente sociale e territoriale

-fornire elementi per una maggiore autonomia

-permettere ad alcuni di utilizzare concretamente il proprio denaro

-acquisire capacità di orientamento e di conoscenza delle elementari norme di sicurezza

le uscite si svolgono ordinariamente per recarsi al mercato, ai supermercati, al parco, nei negozi o in altri luoghi pubblici del paese. Straordinariamente per gite culturali (musei parchi ...), per pic nic ecc

Durante il periodo estivo, in particolare nel mese di agosto, si realizzano prevalentemente attività di carattere ludico ricreativo: si fanno gite, si fa animazione e si frequenta la piscina.

Oltre a queste attività se ne aggiungono altre svolte da personale qualificato esterno per attività stabilite dall'equipe con il benessere dell'associazione.

11) Giornata tipo

L'organizzazione giornaliera delle attività, è strutturata indicativamente nel seguente modo:

8,30 -9.30 arrivo utenti- accoglienza

9.30 – 12.00 attività

12,00 – 13.30 pranzo, igiene personale e relax

13,30-15,20 attività

15,20 -15,30 preparazione e rientro a casa

12) Formazione - Riunioni - Rapporti con le famiglie - Questionario di gradimento

Gli operatori del Centro aderiscono a iniziative di formazione ed aggiornamento atte alla propria crescita professionale e per migliorare la qualità del servizio.

Nel corso dell’anno sono previsti n. 4 giorni di programmazione stabiliti come da calendario in cui sono definite le linee guida delle attività, verificati il raggiungimento degli obiettivi e aggiornati i progetti individualizzati. Inoltre sono previsti almeno 4 incontri in equipe con la presenza di: educatori, coordinatore, psicologa e, se strettamente necessario il Presidente dell’Ente Gestore o un suo delegato.

Nella visione del nostro CSE il coinvolgimento della famiglia in tutte le fasi: dalla pianificazione alla condivisione del progetto educativo, dalla realizzazione degli interventi alla verifica, è fondamentale nel processo di autonomia e di integrazione sociale delle persone con disabilità.

Sono previste almeno 2 assemblee con le famiglie ed eventuali momenti di festa.

Le famiglie sono aggiornate periodicamente attraverso materiale informativo e incontri personalizzati.

A fine dell’anno educativo viene distribuito un questionario anonimo per valutare il grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite. Una volta elaborati i dati, durante l’assemblea autunnale con i famigliari viene fornita la restituzione in ordine agli esiti del questionario. Oltre al questionario di gradimento, alle famiglie ogni anno viene chiesto di compilare un modulo relativo alle osservazioni sull’anno appena trascorso e sulle aspettative per l’anno che verrà; il tutto al fine di migliorare il servizio e garantire interventi individualizzati più efficaci ed efficienti per i nostri utenti e per le loro famiglie.

13) Sicurezza e tutela dati personali

Il CSE, sotto supervisione dell’Ente Gestore, si impegna ad applicare le vigenti norme di legge obbligatorie per l’autorizzazione al funzionamento, per Legge 626/1994 Sostituito dal D. lgs 81/2008 e successive modifiche. Infine è tutelata la sicurezza dei dati personali e sensibili degli utenti, mediante gli adempimenti previsti dal Testo Unico sulla tutela e la riservatezza dei dati personali (D.lgs 196/2003) e del Regolamento U.E. 676/2016

Aggiornata, gennaio 2021