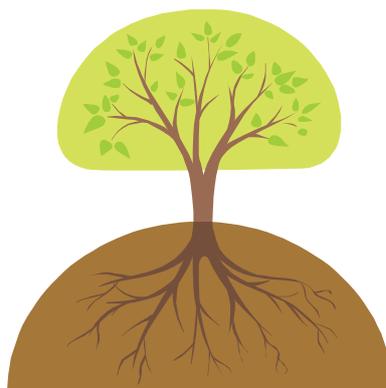


Uso del marchio autorizzato da Anffas Nazionale con delibera CDN del 1-2/04/05  
Socio del Consorzio degli Enti a Marchio Anffas "La Rosa Blu"

Via Spallanzani, 11 27100 PAVIA Tel. 0382 539438 Fax 0382 539147

Cod.Fisc.-Partita Iva 00880530183 Iscritta all'Albo Nazionale Cooperative al N° A135827 Iscritta all'Albo Regionale Cooperative al N° 612

## CARTA DEI SERVIZI



### **CSE SAMARKANDA** (Centro Socio Educativo)

Ultima revisione-Gennaio 2021

***\*IN CONVENZIONE CON I COMUNI DI RESIDENZA***

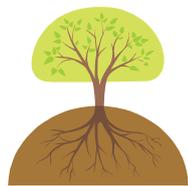
## CARTA DEI SERVIZI



CSE SAMARKANDA

## INDICE

1. Premessa
2. Principi fondamentali
3. Ente gestore
4. Struttura
5. Funzionamento
6. Modalità di accesso
7. Prestazioni erogate
8. Attività offerte
9. Meccanismi di tutela e verifica
10. Rette
11. Consiglio di amministrazione della Cooperativa
12. Contatti e raggiungibilità



## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento innovativo per migliorare il rapporto informativo con il cittadino e come tale ne tutela i diritti. Riconoscendone il valore, il CSE Samarkanda se ne avvale secondo la dgr del 22.01.1999-N°6/41066.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il CSE Samarkanda s’impegna a rispettare i principi fondamentali di riferimento della Carta dei Servizi.

- **Eguaglianza**

Ogni utente ha il diritto di ricevere le cure adeguate senza discriminazioni di razza, sesso, età, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche e condizioni sociali.

- **Imparzialità**

I comportamenti degli operatori verso l’utenza devono essere obiettivi e imparziali.

- **Continuità**

Samarkanda ha il dovere di assicurare continuità e regolarità nel lavoro svolto.

- **Diritto di scelta**

Ove sia consentito dalle norme vigenti, l’utente ha il diritto di scegliere la struttura che meglio risponde ai suoi bisogni.

- **Partecipazione**

All’utente è garantito di partecipare alle prestazioni del servizio attraverso una corretta e chiara informazione, dando una valutazione o presentando reclami sulla qualità della prestazione erogata.



CSE SAMARKANDA

- **Efficienza ed efficacia**

Ogni operatore lavora per arrivare a migliorare la qualità di vita dell'utente in base all'obiettivo individuale di ciascun cliente. Il raggiungimento di tale obiettivo non può essere disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate al meglio senza sprechi o costi inutili.

### 3. ENTE GESTORE

Il Centro Socio Educativo Samarkanda è gestito dalla Sant'Agostino Cooperativa Sociale a r.l. La Cooperativa, nata nel dicembre 1981 per volontà di un gruppo di genitori Anffas che desideravano creare nuove opportunità per i loro figli, ha assunto inizialmente la formula di Cooperativa di tipo misto. Nel 1999 si è trasformata in Cooperativa Sociale di tipo A e nel 2000 ha avviato la gestione di un Servizio Formazione Autonomia per Disabili (SFAD). Nell'ultimo trimestre del 2008, in base alla normativa regionale, lo SFAD è stato trasformato in Centro Socio Educativo (CSE).

Scopo della Cooperativa è quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali, sanitari ed educativi ai sensi dell'art. 1, primo comma, punto a) della Legge 8/11/1991 n°381 e successive modificazioni e integrazioni. La Cooperativa organizza un'impresa che persegue, mediante **la solidale partecipazione dei soci e di tutto il gruppo sociale** che ad essa fa riferimento, gli obiettivi della legge predetta. In particolare, intende "agire" in stretta connessione con l'Anffas, di cui fa propria la finalità di operare per la prevenzione dell'handicap e per il benessere e la tutela delle persone con disabilità intellettiva e relazionale. La Cooperativa è retta dal principio della mutualità, in ossequio a quanto disposto dall'art. 2511 del Codice Civile e dalle vigenti leggi in materia di cooperazione. Lo scopo che i Soci lavoratori della Cooperativa intendono perseguire è quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata dell'Azienda, continuità di occupazione ed eque condizioni economiche, sociali e professionali".

### CODICE ETICO

La Sant'Agostino Cooperativa Sociale a r.l. ha adottato un Codice Etico. La scelta dell'adozione è riconducibile all'esigenza di indirizzare i soci verso comportamenti eticamente coerenti a principi di partecipazione, trasparenza, indipendenza, reciprocità e responsabilità sociale.

Il Codice Etico coinvolge inevitabilmente anche tutti coloro che, a vario titolo, collaborano con la Cooperativa per il perseguimento degli scopi sociali. In particolare verte sulla trasparenza e sull'eticità che deve caratterizzare i comportamenti dei singoli soggetti, all'interno ed all'esterno, nella vita di ogni giorno.



**CSE SAMARKANDA**

**4. STRUTTURA**

La Cooperativa Sociale è costituita da soci cooperatori lavoratori, volontari e fruitori, come specificato nello Statuto.

La partecipazione di tutti i soci alla vita della Cooperativa viene favorita attraverso le Assemblee, di norma convocate due volte l'anno, durante le quali i soci vengono sollecitati ad esprimersi sulle azioni intraprese o da promuovere e sulla qualità del servizio offerto.

L'Assemblea dei soci elegge al proprio interno il Consiglio di Amministrazione, composto da due o più membri. Gli amministratori restano in carica per il periodo determinato dai soci al momento della nomina, comunque non superiore a tre esercizi.

**CSE**

Il Centro Socio Educativo, denominato CSE Samarkanda, è un centro diurno per disabili la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario. Il 7 maggio 2018 il CSE ha ottenuto l'Accreditamento presso il Comune di Pavia.

Si pone i seguenti scopi primari:

- Sviluppo o mantenimento delle autonomie
- Sviluppo e crescita relazionale
- Inclusione sociale

**TIPOLOGIA DI UTENZA**

La struttura accoglie persone con disabilità le cui fragilità non siano comprese tra quelle riconducibili al sistema socio-sanitario (sono escluse persone con disabilità gravi o gravissime e utenti con prevalenza di patologie psichiatriche), massimo 15 posti.

**5. FUNZIONAMENTO**

Il centro funziona 47 settimane, **dal Lunedì al Venerdì**, con il seguente orario continuato:  
**dalle 8.30 alle 16.00**

**La finestra d'entrata** per **TUTTI GLI UTENTI** è dalle **9.00 alle 9.30**

Le attività si svolgono : Dalle 9.30 alle 12.00  
Dalle 14.00 alle 15.15

**La finestra d'uscita inizia alle 15.30 e viene concordato con la singola famiglia**

**Per chi usufruisce del trasporto** l'orario di partenza è alle **16.00**

**È possibile la frequenza part-time**

**IN PARTICOLARI SITUAZIONI DI EMERGENZA CHE POSSONO CAUSARE LA SOSPENSIONE DELLE ATTIVITA' IN SEDE DEL CSE VERRA' PREVISTA LA MODALITA' DI EDUCATIVA A DISTANZA**



## 6. MODALITA' DI ACCESSO

- L'utenza può accedere formulando una richiesta scritta di inserimento. La richiesta è presentata dal familiare/rappresentante legale, direttamente o tramite i servizi territoriali, su apposito modulo predisposto dall'Ente ed indirizzata al Presidente.
- Seguirà un colloquio e un incontro con la coordinatrice
- L'ammissione avverrà dopo una riunione dell'èquipe tecnica che poi presenterà il caso al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa per la decisione
- In caso di ammissione, è previsto un mese di prova, al termine del quale si conferma o meno l'inserimento dell'utente, considerando le sue reali possibilità individuali nei vari laboratori e le sue dinamiche relazionali all'interno del gruppo
- E' prevista una "Lista d'Attesa" (con criterio di data)

### ***DOCUMENTI PER L'ISCRIZIONE***

Una volta deliberata l'ammissione da parte del C.d.A. della Cooperativa vengono richiesti i seguenti documenti:

- Fotocopia carta d'identità
- Fotocopia codice fiscale
- Fotocopia carta regionale dei servizi (tessera sanitaria)
- Compilazione modulo con dati dell'utente
- Relazione psico-sociale del servizio di provenienza
- Attestati di frequenza scolastica o di corsi formativi, se presenti
- Firma modulistica della privacy
- Verbale d'invalidità e verbale di persona disabile (Legge 68/99), se presenti
- Decreto di nomina del tutore/amministratore di sostegno, se presenti
- Copia del permesso o della carta di soggiorno

### **MODALITA' DI DIMISSIONI**

La chiusura del rapporto tra la famiglia dell'utente e la Cooperativa Sociale Sant'Agostino può avvenire:

- Per dimissione volontaria dell'utente
- Decesso dell'utente
- Dimissione disposta dall'Ente a causa delle mutate condizioni di salute dell'utente non più compatibili con le caratteristiche del centro diurno
- Dimissione disposta dall'Ente in caso di mancato pagamento della retta, per almeno tre mensilità consecutive, dando un preavviso di 30 giorni

## CARTA DEI SERVIZI



## CSE SAMARKANDA

Le dimissioni dovranno essere in forma scritta, visionate e firmate dalla famiglia e dal Rappresentante Legale della Cooperativa.

### **7. PRESTAZIONI EROGATE**

- Prestazioni EDUCATIVO-ANIMATIVE, in particolare:
  - Stimolazione cognitivo-manuale
  - Stimolazione e crescita relazionale
  - Laboratori creativi
  - Laboratori ergo-terapici
- MENSA: il Centro garantisce il servizio mensa tramite una ditta di ristorazione
- TRASPORTO: effettuato in via eccezionale per utenti che ne abbiano effettivo bisogno e ospiti delle Case Famiglia. I posti sono limitati. (disposizione in situazione di emergenza Covid-19)

### ***STRUMENTI DI LAVORO***

Per ogni utente viene formato un fascicolo personale, conservato nell'archivio della sede operativa, contenente:

- Piano Educativo Individualizzato
- Diario osservativo comportamentale
- Scheda con dati personali e documenti sanitari

### ***LO STAFF OPERATIVO\****

- 1 Coordinatore Socio-pedagogico con funzione educativa
- 1 Educatrice Socio-sanitaria
- 1 Educatore Socio pedagogico
- 1 Consulente esterno che si occupa mensilmente della supervisione psicologica
- 1 Impiegato amministrativo

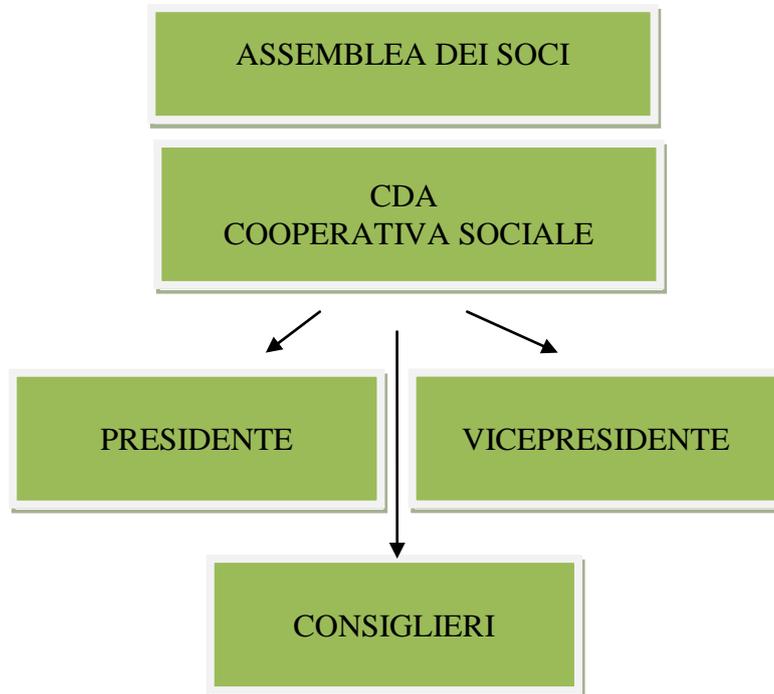
Il servizio di pulizia è fornito da una ditta esterna, in orari di chiusura del CSE.

La struttura si avvale anche del prezioso appoggio dei volontari.

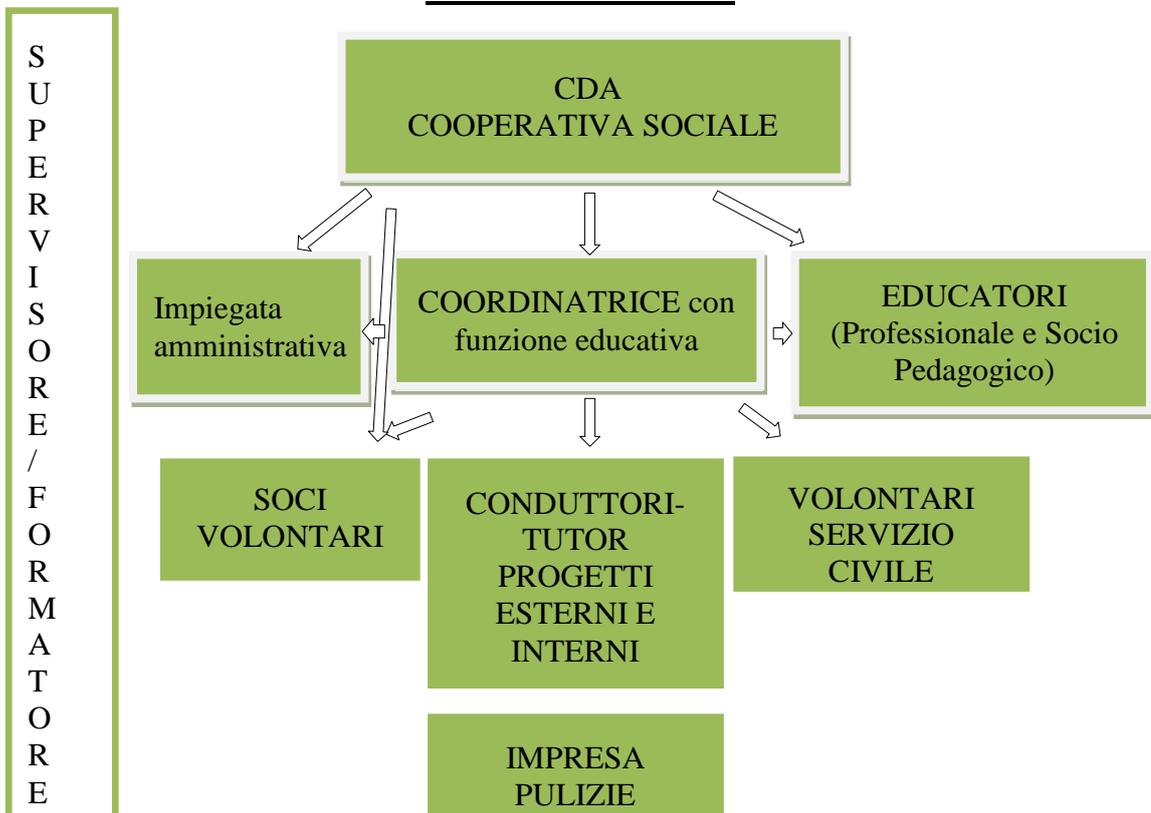
\* la qualifica dello staff educativo fa riferimento per titoli e competenze alla Legge Iori-Binetti Gennaio 2018



**ORGANIGRAMMA SANT'AGOSTINO COOPERATIVA SOCIALE**



**ORGANIGRAMMA TECNICO  
CSE SAMARKANDA**





CSE SAMARKANDA

## 8. ATTIVITA' OFFERTE

### INTERNE

- CUCINA
- LABORATORI MANUALI
- USO DEL PC BASE
- ARTE E SCENOGRAFIA ( in coll. Con progetti di teatro sociale)
- GINNASTICA DOLCE
- SCRITTURA E LETTURA
- CURA DEL SE'
- SVILUPPO ALLE AUTONOMIE
- SETTING INDIVIDUALI E DI GRUPPO DI RIELABORAZIONE RELAZIONALE

### ESTERNE

- CONOSCENZA E UTILIZZO DEL TERRITORIO
- ATTIVITA' MOTORIE/SPORTIVE
- PROGETTI DI INCLUSIONE SOCIALE IN COLLABORAZIONE CON IL TERRITORIO
- LABORATORIO DI TEATRO (COND.ESTERNA)
- PET THERAPY (COND. ESTERNA, valut. annuale)
- BIBLIOTECA

## 9. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

### ❖ RECLAMI

Le famiglie possono sempre esprimere proposte e segnalare eventuali disagi vissuti da loro o dagli utenti nei rapporti con il servizio.

Le famiglie possono rivolgere il loro reclamo o fare le loro proposte alla coordinatrice o direttamente al presidente di Cooperativa.

I reclami possono essere presentati:

- ✓ Di persona
- ✓ Telefonicamente
- ✓ Con lettera

La cooperativa si impegna a dare risposta ai reclami e alle osservazioni entro e non oltre 15 gg, garantendo l'attenta valutazione di ogni caso, la riservatezza di quanto esposto, e la chiarezza della risposta stessa.



CSE SAMARKANDA

## ❖ VALUTAZIONE E SODDISFAZIONE

E' fondamentale comprendere quale sia il livello di soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie rispetto ai servizi offerti.

La cooperativa adotta un questionario in forma anonima da somministrare alle famiglie e agli utenti entro il 30 giugno di ogni anno.

La cooperativa si impegna ad analizzare e rendere noti i risultati e confrontarli con gli standard prefissati.

La cooperativa infine si impegna ad attivare, in relazione alle risorse disponibili, azioni di miglioramento delle qualità dei propri servizi.

## 10. LE RETTE

La retta per la frequenza a tempo pieno è pari ad € 870,00 mensili + IVA 5%, ed è comprensiva di frequenza e servizio mensa.

La retta per la frequenza part time è pari ad € 470,00 mensili + IVA 5%. Il costo per il servizio mensa è aggiuntivo e conteggiato secondo i pasti consumati.

La compartecipazione al costo del servizio è regolamentata da apposite convenzioni stipulate con i comuni di residenza e/o i piani di zona competenti.\*

❖ **In caso di assenza dell'utente oltre il quindicesimo giorno consecutivo, la retta pagata dalle famiglie viene ridotta del 50%.\***

\*Si allega alla presente Carta dei Servizi l'Informativa sulle condizioni applicate durante il regime di emergenza Covid19 valide sino al contagio Zero (All. 1. EMERGENZA COVID – 19 Protocollo d'intesa territoriale della Provincia di Pavia)



## 11. CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELLA COOPERATIVA, ENTE GESTORE

- |                                         |
|-----------------------------------------|
| <b>1 PRESIDENTE, MARTA VECCHIO</b>      |
| <b>1 VICE PRESIDENTE, SERENA RIBONI</b> |
| <b>1 CONSIGLIERE</b>                    |

## 12. CONTATTI E RAGGIUNGIBILITA'

**CSE SAMARKANDA di  
SANT'AGOSTINO COOPERATIVA SOCIALE a rl onlus, a marchio ANFFAS**

**SEDE OPERATIVA: VIA MUSSINI 23, 27100 PAVIA  
TEL. 338 9146560  
[cse@santagostinocoop.org](mailto:cse@santagostinocoop.org)**

**Raggiungibile tramite linea urbana bus 3 (Colombarone) e linea urbana bus 6 (Cascina Pelizza)**

**SEDE AMMINISTRATIVA: VIA SPALLANZANI 11, 27100 PAVIA  
TEL 0382.539438  
Cell. 375/6687821  
[amministrazione@santagostinocoop.org](mailto:amministrazione@santagostinocoop.org)**

**sito internet: [www.santagostinocoop.org](http://www.santagostinocoop.org)**



## ALLEGATO 1

### EMERGENZA COVID – 19

#### **Protocollo d'intesa territoriale della Provincia di Pavia Linee Guida per la gestione delle attività indifferibili in regime CO-VID e per la graduale riapertura dei centri diurni per la disabilità**

*(RIF. art.47 e 48 Decreto-Legge 17 marzo 2020, n. 18, e DGR Regione Lombardia 3016 del 30 marzo 2020, Allegato 5)*

#### **Sospensione del Servizio Diurno e INFORMATIVA sulla possibilità di richiedere intervento rimodulato**

A tutti gli utenti del centro diurno CSE SAMARKANDA

E loro genitori/Amministratori di Sostegno

Vi informiamo che, in ottemperanza alla DGR 3183 in data 26.5.2020 – Piano territoriale fase 2 servizi semiresidenziali per persone con disabilità, le autorità competenti possono prevedere di attivare interventi di sostegno non differibili attraverso modalità di sostegno individuale a distanza, oppure negli stessi luoghi dove si svolge il servizio o in sedi decentrate alternative, in modalità tale da consentire adeguato distanziamento personale e protezione individuale attraverso gli opportuni dispositivi previsti dalle norme e dalle ordinanze in vigore.

Ai sensi di quanto sopra indicato l'ente gestore scrivente dichiara la propria disponibilità a co-progettare con gli interessati e con gli enti preposti le modalità di intervento di cui al successivo punto 3

Vi chiediamo pertanto di indicarci eventuali bisogni di intervento non differibili di cui necessitate barrando con una croce i punti sotto riportati oppure indicando altri interventi di cui avvertite necessità indifferibile

#### ***3.1. Interventi di sostegno a distanza.***

#### ***3.2 Interventi rimodulati con accoglienza presso gli spazi del centro diurno***

***Condizioni Economiche Straordinarie relative al periodo emergenza COVID-19 che rimarranno in essere fino al raggiungimento del contagio Zero.***

***( Il documento verrà allegato come appendice alla Carta dei Servizi.)***

***3.1 Retta di frequenza all' 80% delle quota di competenza per l'utente; resta invariato e quindi per la totalità stanziata il contributo comunale***

***3.2 Retta di frequenza al 100% della quota di competenza***

***Resta intesa la contribuzione prevista al 50% della retta utente per assenze continuative oltre i 15 giorni dovute a malattia e relativa convalescenza o per motivi straordinari , per un massimo di 3 mesi, per il mantenimento del posto. Al termine di detto periodo ogni posizione verrà rivalutata.***

4 L'ente gestore, a seguito di valutazione delle domande pervenute e, in conseguenza dello stato di emergenza sanitaria verificatasi, tenuto conto del personale operativo e dei dispositivi di protezione individuali (DPI) a disposizione, vi informerà sulle modalità ed i tempi per l'attivazione del sostegno o vi contatterà per progettare un intervento compatibile con le esigenze manifestate.

5 Per qualsiasi ulteriore informazione potete rivolgervi a:

Coordinatore del servizio Marina Milazzo, cell. 3389146560,

Referente COVID dell'ente da Lunedì a Venerdì Marina Milazzo Cell. 3389146560  
Sabato e Domenica Marta Vecchio Cell .3335388739

Cordiali saluti,

Il legale rappresentante  
Marta Vecchio

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Vecchio Marta', is positioned below the printed name of the legal representative.