



LA ROSA BLU

coop. sociale arl - onlus

Fondata nel 1983



PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI - revisione 2020

LA ROSA BLU COOPERATIVA SOCIALE - ONLUS, ha predisposto la Carta dei Servizi sulla base della propria “mission” e in relazione alle indicazioni della Legge.

La Carta dei Servizi presenta nel dettaglio l’organizzazione dei Servizi offerti dalla Cooperativa, i valori che ne orientano il funzionamento, gli impegni e gli obiettivi per la qualità e le modalità per valutare attività e risultati. La Cooperativa LA ROSA BLU lavora per migliorare la qualità dei servizi alla persona, per renderli sempre più rispondenti ai bisogni degli utenti e delle loro famiglie. Collabora con i Servizi Sociali Comunali, i Tavoli di Settore, i Servizi Specialistici dell’ ATS, promuove e partecipa al lavoro di RETE con le altre Organizzazioni presenti nel territorio.

La qualità e la rispondenza dei servizi ai bisogni dei destinatari sono frutto di progettazione comune, collaborazione operativa e concertazione costante con i diversi attori sociali coinvolti.

La Carta dei Servizi costituisce un impegno di lavoro, serve ad informare, a presentare le attività e a favorire la partecipazione attiva dei soggetti con cui si collabora.

La Carta dei Servizi è stata presentata e approvata dall’Assemblea ordinaria dei Soci con l’impegno di aggiornamento annuale dei suoi contenuti in relazione a possibili modifiche dell’organizzazione, ampliamento dei Servizi offerti o eventuali indicazioni fornite dagli organi di Legge preposti.

IL PRESIDENTE

STRUTTURAZIONE DEL DOCUMENTO

IL PRESENTE DOCUMENTO SI ARTICOLA IN 3 PARTI:

- 1 - la prima è la **PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE LA ROSA BLU ONLUS**, con particolare riferimento:
 - alla sua storia e alle trasformazioni che ha avuto nel corso degli anni fino ad arrivare a quella che è oggi
 - alla sua mission
 - alla sua struttura organizzativa
 - alla presenza sul territorio
- 2 - la seconda **DESCRIVE LE SPECIFICITÀ E LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EDUCATIVO** che la cooperativa gestisce - CSE Centro Socio Educativo - illustrandone la tipologia di utenti accolta, le modalità d’accesso, gli interventi erogati e le modalità per realizzarli
- 3 - la terza parte riporta l’**IMPEGNO DELLA COOPERATIVA PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO** erogato attraverso una costante e continua attenzione agli aspetti gestionali, organizzativi e professionali; il coinvolgimento delle famiglie come elemento fondamentale nel processo educativo e per il raggiungimento di una qualità condivisa e in crescita



LA STORIA... *Per camminare insieme*

Un gruppo di genitori ed amici, legati all'ANFAS, che vivevano un'esperienza di aiuto con alcune persone con disabilità, si sono chiesti quale tipo di risposta concreta e stabile fosse possibile offrire ai loro bisogno, quale strumento utilizzare, quali criteri adottare per realizzarlo e chi coinvolgere.

Queste domande sono state riportate agli inizi degli anni Ottanta al direttivo del Lions di Vimercate, e dopo un confronto avvincente, sono emerse le categorie per la costituzione della Cooperativa La Rosa Blu, che si fondano su un giudizio culturale umano e cristiano fondato sulla centralità della persona e la cooperazione come forma organizzativa capace di valorizzare i legami tra chi vi opera all'interno.

L'EVOLUZIONE DELLA COOPERATIVA NEGLI ANNI:

1983: Costituzione della Cooperativa "La Rosa Blu" e avvio dei laboratori di assemblaggio presso alcuni locali messi a disposizione dalla parrocchia di Ronco Briantino.

1987: Viene costituita l'Associazione "**La Rosa Verde**", con la finalità di gestire servizi mirati all'assistenza e alla residenzialità delle persone con disabilità.

1989: La Rosa Verde inizia la sua attività di servizio residenziale presso una palazzina acquistata e ristrutturata con i proventi della Rosa Blu a Ronco Briantino.

1990: A Bellusco viene aperta una dipendenza del laboratorio della Rosa Blu, presso i locali messi a disposizione dal Comune. Il 17 Maggio dello stesso anno La Rosa Blu, La Rosa Verde ed il Comune di Ronco Briantino con atto notarile, mettendo a capitale il patrimonio delle due Rose e l'ex scuola elementare di proprietà del Comune, costituiscono la **FONDAZIONE "Le due Rose"**, con lo scopo di assicurare alle persone disabili assistenza e cura e di adoperarsi perché gli stessi possano avere un'esistenza decorosa sia fisica che morale.

1992: La Cooperativa "La Rosa Blu" si trasferisce nell'ex scuola elementare, e accoglie un maggior numero di persone con disabilità.

2005: Un generoso contributo di privati permette alle Due Rose di acquistare un immobile a Vimercate. Con la successiva ristrutturazione si può attivare una seconda "CASA ALLOGGIO" gestita da Rosa Verde ed uno "SPAZIO PLURIFUNZIONALE" separato con accesso distinto, per la Rosa Blu.

2016: Le attività della cooperativa vengono accentrate nella sede di Ronco Briantino ed il laboratorio di Bellusco viene chiuso. Il **20 luglio 2016** i soci della Cooperativa "La Rosa Blu" riuniti in assemblea straordinaria hanno modificato lo statuto della Cooperativa ed ampliato lo scopo sociale.

La Cooperativa "La Rosa Blu" è ora una cooperativa **PLURIMA**, può quindi operare anche in campo assistenziale ed educativo.

2017: Nascita del **CSE Il Roseto**

2018: Viene acquisito ad Osnago un appartamento per autonomie abitative in comodato dalla Parrocchia del paese.

*** La due Rose sono gestite in modo autonomo, pur collaborando per dare risposte adeguate ai bisogni emergenti dei singoli utenti.



LA ROSA BLU

coop. sociale arl - onlus

Fondata nel 1983



MISSION

dall'Art 1 dello statuto si evince che: "... suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi lavorativi, socio sanitari, assistenziali ed educativi". Da queste premesse nascono i valori che contraddistinguono il lavoro che viene quotidianamente svolto in ROSA BLU attraverso la condivisione di una visione comune di alcuni principi fondamentali.

VISION

la vision della cooperativa recepisce e fa propri i principi indicati dalla normativa che ha introdotto la Carta dei Servizi come strumento per la tutela dei diritti dei cittadini a usufruire di servizi di qualità:

- uguaglianza
- diritto di scelta
- partecipazione
- solidarietà
- mutualità

TALI PRINCIPI GARANTISCONO:

- il primato della persona nella sua globalità
- la condivisione del progetto di vita con l'utente e la sua famiglia
- la personalizzazione dell'intervento educativo
- l'informazione
- l'accessibilità al servizio
- efficacia ed efficienza
- il radicamento e l'apertura al territorio
- la professionalità degli operatori coinvolti



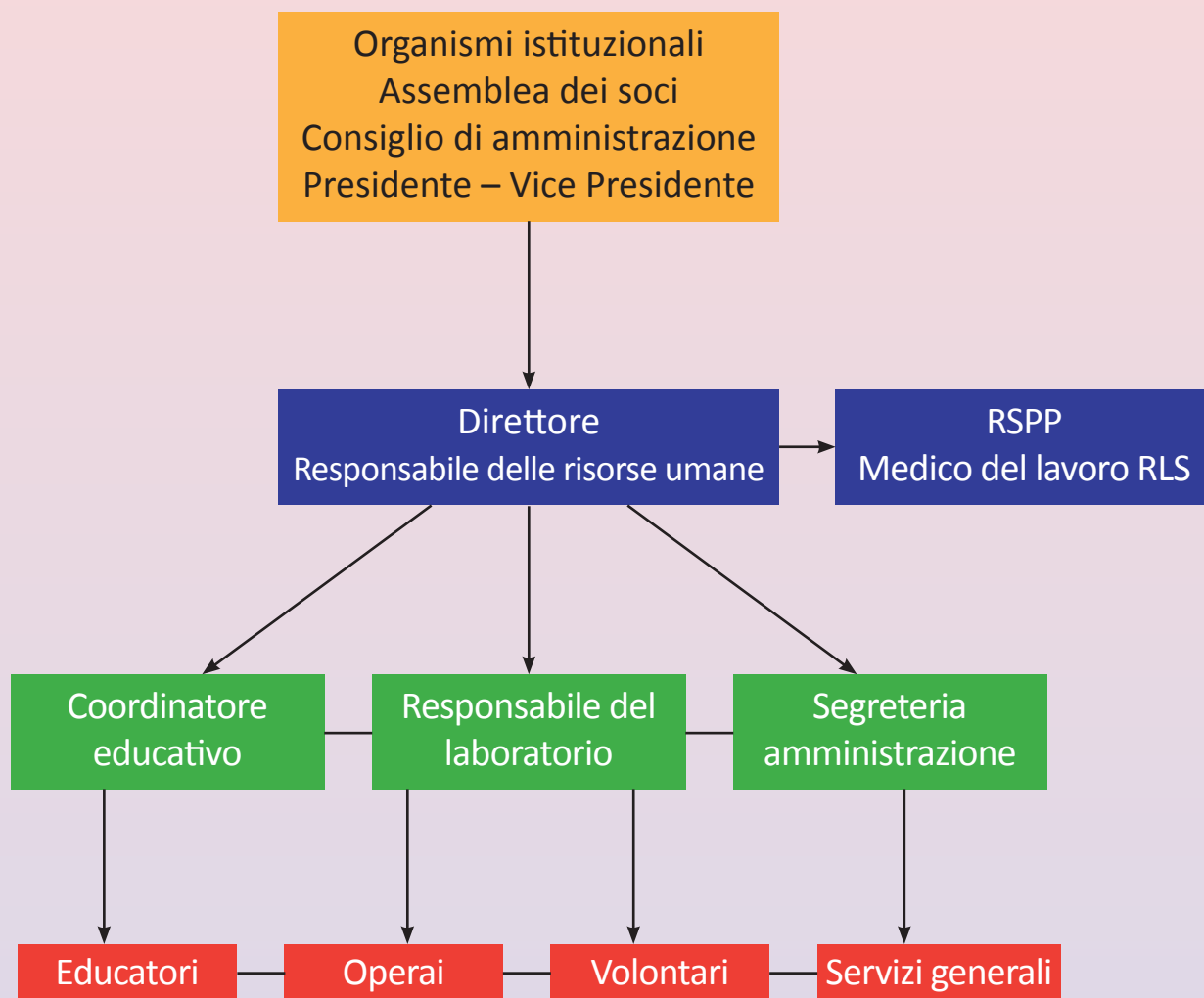
LA ROSA BLU

coop. sociale arl - onlus

Fondata nel 1983



ORGANIGRAMMA AZIENDALE DELLA COOPERATIVA LA ROSA BLU SOCIETÀ COOPERATIVA ARL - ONLUS





LA ROSA BLU

coop. sociale arl - onlus

Fondata nel 1983



IL CENTRO SOCIO EDUCATIVO “IL ROSETO”

Il Centro Socio Educativo è un servizio sociale territoriale diurno rivolto a persone con disabilità medio - medio/grave di età compresa tra i 18 e i 65 anni che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi riconducibili al sistema socio sanitario. Il CSE attua interventi socio-educativi e socio-animativi finalizzati all'autonomia personale, alla socializzazione, allo sviluppo e al mantenimento delle capacità personali. Svolge la propria attività in collaborazione con la famiglia e in collegamento con tutti gli altri servizi specifici per la disabilità presenti nel territorio.



Obiettivo del servizio è garantire attraverso progetti individualizzati e interventi socio-educativi e socio-animativi:

- sostegno allo sviluppo delle autonomie personali
- socializzazione
- mantenimento e rafforzamento delle capacità cognitive
- organizzazione del proprio tempo
- muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita
- promozione di un costante investimento sulle qualità e potenzialità residue della persona.

Il CSE Il Roseto ha una disponibilità di accoglimento di 20 utenti la cui provenienza non ha limiti di territorio. La frequenza può essere part-time o full-time, in relazione alle caratteristiche di ciascun utente.

MODALITÀ DI INTERVENTO E STRUMENTI

Il personale opera con una metodologia fondata sul riconoscimento del valore della persona e la sua esigenza di realizzazione. Ogni intervento si rivolge alla ragione ed alla libertà del soggetto, favorendone l'iniziativa attraverso l'offerta di una relazione privilegiata.

Per questa ragione il CSE opera a partire dalla centralità della relazione tra il soggetto disabile e l'operatore, attraverso un progetto centrato sul singolo (PEI).

Tutte le azioni sono finalizzate a perseguire e realizzare una dimensione di benessere della persona all'interno della quale siano salvaguardati i diritti, i bisogni e le caratteristiche soggettive.

Gli interventi sono finalizzati al raggiungimento del massimo livello possibile di autonomia e inclusione sociale delle persone accolte.

Molto importante sarà il sostegno/supporto alle famiglie che inevitabilmente si trovano a gestire situazioni difficili: si prevedono quindi incontri e colloqui con le famiglie al fine di individuare quali interventi attuare per offrire un sostegno adeguato e rispondere efficacemente ai loro bisogni.



IL PERCORSO EDUCATIVO - Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI)

Le finalità generali del CSE sono realizzate attraverso la progettazione individualizzata degli interventi socio-educativi. Per ogni utente inserito nel CSE, all'inizio dell'anno formativo, l'equipe educativa, in collaborazione con la famiglia, amministratore di sostegno, tutore e l'utente elabora un **PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (PEI)**, nel quale vengono definiti:

- le finalità e gli obiettivi specifici del progetto
- le attività proposte
- le modalità operative e la verifica del percorso in atto

Il confronto sui contenuti del PEI si conclude con la sottoscrizione di un contratto con il Servizio inviante, la famiglia, amministratore di sostegno, tutore e l'utente perché si ritiene fondamentale il coinvolgimento diretto delle persone interessate e soprattutto della persona con disabilità, nella definizione del proprio percorso di crescita.

LA VERIFICA

La verifica dei risultati dell'intervento è svolta in riunione di equipe con il referente, gli operatori, l'Assistente sociale, famiglia, amministratore di sostegno o tutore. Oltre a verifiche e aggiornamenti periodici dipendenti dalla situazione specifica, per ogni caso è garantita una verifica globale dell'intervento con cadenza minima semestrale, cui segue un colloquio con i familiari, amministratore di sostegno o tutore.

LE ATTIVITÀ

Il CSE opera attraverso interventi di durata e intensità calibrate sulle esigenze degli ospiti affinché gli stessi possano raggiungere il maggior grado di autonomia possibile. I contenuti dell'intervento garantiscono la partecipazione attiva della persona e della sua famiglia, al percorso socio educativo stabilito nel Progetto Individualizzato. Viene inoltre elaborato un calendario settimanale che prevede il tipo di proposta svolta ed il personale affiancato. Il calendario è predisposto sulla base del Progetto Educativo Individualizzato per ogni ospite. Le attività vengono realizzate sia nei locali del CSE sia sul territorio e si distinguono per le diverse finalità che perseguono:

- formative/educative
- occupazionali/produttive
- espressive
- di cura del benessere psicofisico
- ricreative
- di integrazione sociale, il cui obiettivo principale è quello di favorire la creazione di una serie di relazioni nella comunità di riferimento del soggetto all'interno della quale possa svolgere semplici mansioni che gli permettano di percepirsi "utile" per la comunità stessa

Inoltre, accanto alla programmazione ordinaria delle attività, il servizio promuove progetti sperimentali, ideati in collaborazione con altre realtà sociali del territorio per rispondere a nuove esigenze espresse dagli utenti e dalla collettività.



LA ROSA BLU

coop. sociale arl - onlus

Fondata nel 1983



DESTINATARI

Il centro è rivolto a persone adulte disabili dai 18 anni con una disabilità medio e medio/grave che:

- pur avendo sviluppato autonomie, necessitano di essere seguite e monitorate nel loro espletamento.
- necessitano di attività e interventi educativi finalizzati al mantenimento delle abilità presenti.
- per acquisire un loro benessere globale, richiedono momenti di socializzazione e interazione con compagni ed educatori.

ALTRI SERVIZI DELLA COOPERATIVA

La cooperativa la Rosa Blu, oltre al CSE gestisce anche:

NELL'AREA SOCIO - ASSISTENZIALE:

- assistenza educativa personalizzata anche al domicilio
- appartamento palestra per le autonomie abitative, residenzialità temporanea e sollievi
- attività socio - ricreative
- laboratorio di pasticceria
- laboratorio "oggi servo io" - camerieri per una sera

NELL'AREA LAVORATIVO - OCCUPAZIONALE:

- laboratorio lavorativo + assemblaggi elettromeccanici e confezionamento
- laboratorio occupazionale (ergo terapeutico)
- tirocini socializzanti
- art. 14
- osservazione finalizzata ad un inserimento lavorativo o socio - educativo
- scuola delle abilità
- alternanza scuola - lavoro
- tirocini universitari



LA ROSA BLU

coop. sociale arl - onlus

Fondata nel 1983



LA STRUTTURA

La cooperativa gestisce IL CSE a Ronco Briantino, presso locali le cui caratteristiche sono soggette ai requisiti richiesti dalla normativa vigente della Regione Lombardia in materia di CSE.

Dopo un attento esame dei bisogni emergenti, la Cooperativa, nel 2016 ha deciso di modificare la propria organizzazione interna offrendo servizi più rispondenti alla realtà degli utenti, delle famiglie e del territorio.

In particolare il CSE è così suddiviso:

- 1 laboratorio di ergoterapia, al quale è annesso un magazzino
- 1 ampio spazio multifunzionale per lo svolgimento delle attività
- 1 aula multimediale
- zona uffici
- servizi igienici e spogliatoi
- locale mensa

La mensa sarà condivisa nello stesso periodo della giornata con il gruppo “B” per creare momenti socializzanti non strutturati anche con altre figure (compagni ed educatori).



LA ROSA BLU

coop. sociale arl - onlus

Fondata nel 1983



L'ORGANIZZAZIONE

LA GIORNATA TIPO:

8,30-9,00 accoglienza / 9,00-12,00 attività / 12,00-12,30 pranzo / 12,30-13,30 accoglienza / 13,30-16,00 attività / 16,00-16,30 uscita

OPERATORI COINVOLTI:

- 1 responsabile della cooperativa che ha compiti di programmazione e monitoraggio generale, vigilando sulla coerenza tra il PEI e la realizzazione degli interventi e rappresenta il Servizio nei rapporti con i familiari degli ospiti ed i servizi esterni pubblici e privati.
- 4 operatori socio educativi di cui uno con funzioni di coordinatore: in collaborazione con il responsabile, monitorano e realizzano operativamente gli interventi.
- 1 responsabile del laboratorio
- 1 responsabile per la qualità e aiuto laboratorio
- 1 impiegata amministrativa
- 1 addetta alle pulizie

TEMPI DI APERTURA DEL SERVIZIO

Dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 16.30, il venerdì dalle 8.30 alle 14.00 fatti salvi i giorni festivi, garantendo un funzionamento annuale e comunque per non meno di 47/48 settimane.

In alcune occasioni il servizio realizza attività straordinarie in orario serale o nei fine settimana e partecipa ad iniziative promozionali sul territorio. La frequenza degli utenti è definita dal progetto individuale, concordato con le famiglie e l'ente inviante.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

La richiesta di accesso o visita della struttura da parte di esterni, potenziali utenti e loro familiari va inoltrata telefonicamente alla Segreteria della Cooperativa, che provvederà a fissare un appuntamento con il Referente del Servizio.

ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO, DIMISSIONE DEGLI OSPITI

La richiesta di inserimento va inoltrata alla Direzione che provvederà a fissare un appuntamento con la persona disabile ed i familiari/tutori per una valutazione iniziale. La presa in carico necessita della sussistenza dei requisiti minimi di ammissione: compimento del 18 anno di età; idoneità alla vita di tipo comunitario; un adeguato livello di autosufficienza nelle autonomie personali e sociali e l'assenza di problematiche sanitarie tali da richiedere la presenza di personale dedicato. In caso di sussistenza dei requisiti per l'inserimento, i familiari/utenti verranno inviati ai Servizi Sociali dei Comuni di residenza, che mantiene la titolarità della presa in carico, per inoltrare la domanda di inserimento. La famiglia dovrà far pervenire al servizio copia del documento di identità, verbale di invalidità, codice fiscale e tessera sanitaria, eventuale documentazione relativa a percorsi precedenti, eventuale diagnosi funzionale ed ogni altra documentazione ritenuta utile ai fini di una prima conoscenza della situazione.

I percorsi educativi vengono rinnovati di anno in anno a seguito della valutazione degli obiettivi raggiunti e dei bisogni ancora presenti.

Le dimissioni dal nostro servizio possono verificarsi per i seguenti motivi:

- decisione dell'utente e/o della famiglia, amministratore di sostegno o tutore
- decisione del servizio condivisa con l'ente inviante, l'utente, la famiglia, amministratore di sostegno o tutore

L'EQUIPE EDUCATIVA

L'equipe educativa è formata dal responsabile del servizio e da 4 operatori socio-educativi di cui uno con funzioni di coordinatore. L'attività dell'equipe educativa si completa attraverso confronti periodici di valutazione e programmazione delle attività. L'equipe educativa e/o il singolo operatore nel corso dell'anno partecipano a corsi di formazione su specifiche tematiche socio-educative proposte dagli stessi e/o contenute nel piano della formazione annuale deciso dal CdA.

Inoltre è previsto un intervento formativo di supervisione condotto da uno psicologo specialista.

I VOLONTARI

Il CSE Il Roseto può contare sull'apporto di numerosi volontari che affiancano gli operatori nel corso delle attività, essi costituiscono per gli utenti un'importante occasione per socializzare e ampliare le relazioni personali e per l'intera organizzazione **UN IRRINUNCIABILE VALORE AGGIUNTO ALLA MISSION DELL'ENTE**. Nel 2018 è stata costituita l'associazione **"Amici della Rosa Blu"** a cui sono iscritti tutti coloro che operano come volontari all'interno della cooperativa.



LA ROSA BLU

coop. sociale arl - onlus

Fondata nel 1983



COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE

L'intervento educativo rivolto agli utenti con disabilità non può prescindere dal coinvolgimento della loro famiglia, luogo privilegiato in cui le persone sono cresciute e si sono formate e dove vengono riportate le esperienze vissute nella quotidianità.

Per questo motivo si presta particolare cura al dialogo con i familiari, con i quali si vuole condividere l'intero percorso socio-educativo dell'utente.

In particolare la famiglia viene coinvolta:

- alla presentazione del progetto educativo ad inizio anno
- alla valutazione finale del progetto a fine anno
- nella compilazione del questionario di soddisfazione che annualmente viene richiesto per valutare l'efficacia del servizio offerto e poterlo migliorare
- nella riunione annuale di tutte le famiglie ad inizio anno (settembre/ottobre) per la presentazione del percorso che impegnerà la cooperativa durante i mesi successivi
- nella riunione annuale di restituzione dei risultati dei questionari di soddisfazione dove la cooperativa proporrà le azioni correttive per migliorare il servizio



LA ROSA BLU

coop. sociale arl - onlus

Fondata nel 1983



LA QUALITÀ

LA QUALITÀ COME SCELTA DELLA COOPERATIVA

Il Consiglio di Amministrazione e gli operatori della Cooperativa nel perseguire l'importante e non più trascurabile obiettivo di una sempre migliore qualità della vita delle persone con disabilità sono consapevoli che la soddisfazione dell'utente può essere raggiunta anche attraverso un'adeguata organizzazione e l'utilizzo ottimale delle risorse disponibili. Tutte le componenti del servizio, consapevoli dei bisogni e delle aspirazioni delle persone a cui è rivolto, si relazionano ad esse con particolare attenzione e sensibilità apportando un ulteriore valore alla qualità del servizio offerto.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI (allegato1)

La soddisfazione degli utenti è l'oggetto stesso dell'intervento. Tutti i processi di progettazione, attuazione dell'intervento e verifica si incardinano sul tema della condivisione/soddisfazione (parole-chiave della nostra metodologia educativa). Tutti gli operatori del CSE sono formati sulla necessità di cogliere gli indicatori di soddisfazione o insoddisfazione e segnalarli al referente. Questa procedura avviene attraverso l'utilizzo di appositi moduli per la rilevazione della soddisfazione. (Allegato 1) Le schede vengono consegnate agli ospiti alle loro famiglie per essere compilati annualmente.

I familiari, amministratori di sostegno o tutori vengono considerati interlocutori ma anche risorsa dell'intervento: è quindi interesse di tutti che il grado di condivisione/soddisfazione dei familiari sia rilevato. A tale scopo, il CSE prevede colloqui individuali con le singole famiglie allo scopo di raccogliere informazioni, suggerimenti e aggiornamenti sulla situazione degli utenti. adotta altre due tipologie di rilevazione. Le risultanze vengono registrate ed esaminate dal referente e dalla Direzione, che prendono i provvedimenti necessari al fine di correggere gli aspetti negativi o valorizzare quelli positivi. I risultati dei questionari di soddisfazione e le eventuali azioni correttive vengono condivisi in una riunione con i familiari, amministratori di sostegno o tutori.

RECLAMI E SUGGERIMENTI (allegato 2)

Il direttore e tutti gli operatori del CSE a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami o suggerimenti al fine di migliorare il proprio intervento ed il rapporto con tutti gli interlocutori. Con la presente Carta dei Servizi viene fornito il modulo (Allegato 2) per segnalazioni, da utilizzare per l'inoltro dei reclami o suggerimenti, che può anche essere richiesto al referente del Servizio. Entro 7 giorni verrà fornita risposta verbale o, se richiesta, scritta da parte della Direzione della Cooperativa.

RETTA DEL SERVIZIO (allegato 3)

La retta per ogni persona disabile presa in carico è regolata da convenzioni o da accordi con gli enti predisposti sulla base dell'impegno richiesto da ogni progetto individualizzato.

Nella retta sono comprese le prestazioni previste dal progetto individualizzato, con le seguenti esclusioni: mensa, attività specialistiche, le consumazioni e le quote d'ingresso durante le uscite, spese straordinarie per trasporti o gite; contributi parziali per attività extra-centro (piscina, palestra, ...).