



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS

IL BALZETTO

Carta dei servizi





Sommario

1.	PRINCIPI FONDAMENTALI	3
1.1	I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi [codice etico Il Balzo].....	3
2.	CHI SIAMO.....	3
2.1	Metodo educativo.....	3
2.2.	La storia	3
2.3	Mission e valori	4
3.	TIPOLOGIA DI SERVIZIO.....	4
4.	PROGETTO EDUCATIVO E STRUMENTI OPERATIVI	4
4.1	Le attività	5
5.	IL RUOLO DELLA FAMIGLIA.....	6
6.	LO SPAZIO	6
7.	DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI.....	6
8.	MODALITÀ DI AMMISSIONE	7
9.	CONCLUSIONE DEL PROGETTO.....	7
10.	EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	7
11.	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	7
11.1	Il Coordinatore del servizio	8
11.2	L'Educatore.....	8
11.3	L'équipe.....	8
11.4	Il Responsabile dell'area adulti	9
11.5.	Altre figure professionali.....	9
12.	MODULISTICA	10
13.	LA TUTELA DEGLI UTENTI:	10
13.1	Segnalazioni e reclami	10
14.	COSTI.....	10
15.	CONTATTI.....	11
16.	VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	11



1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Questo documento vuole far conoscere in modo chiaro la Cooperativa Il Balzo ed in particolare il centro diurno per adulti Il Balzetto.

La Carta dei servizi risponde al diritto dei cittadini all'informazione e alla trasparenza, e svolge una funzione di coinvolgimento e tutela dei beneficiari e della collettività rispetto al diritto di avere servizi e prestazioni di qualità.

Questo documento ha la finalità di documentare il percorso di miglioramento continuo della qualità sul quale Il Balzo ha deciso di impegnarsi e di definire i principi di intervento, le modalità di erogazione delle prestazioni e le forme di relazione con i suoi fruitori.

1.1 I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi [codice etico Il Balzo]

La Carta dei servizi recepisce i principi fondamentali riguardo alle modalità di erogazione dei servizi:

- Centralità della persona: Il Balzo privilegia l'attenzione all'unicità della persona, alle relazioni significative per la sua realizzazione e per il suo stesso progetto di vita;
- Qualità dei servizi, intesi come un bene comune ad alto impatto sociale non solo sui beneficiari diretti ma anche su tutta la comunità di riferimento e sul sistema sociale.
- Attenzione al lavoratore, che significa qualificazione professionale, miglioramento dell'efficacia organizzativa e gestionale, stabilità di condizioni occupazionali ed equilibrio tra vita personale e professionale.

I principi generali di gestione dei servizi coincidono con i valori della cooperativa: Rispetto; Ascolto; Professionalità; Responsabilità; Valore della cooperazione; Legalità; Trasparenza; Valore della cooperazione.

2. CHI SIAMO

2.1 Metodo educativo

Nella gestione dei propri servizi la cooperativa Il Balzo fa riferimento al modello bio-psico-sociale, perché utilizza un approccio integrato - che tiene conto di tutte le dimensioni esistenziali dell'individuo - e multidisciplinare, che prevede il contributo di più figure professionali che portano nell'analisi punti di vista diversi, valorizzando le dimensioni contestuali e la dimensione evolutiva.

2.2. La storia

La cooperativa Il Balzo opera in via prioritaria sul territorio dell'ambito sud Visconteo, attraverso la realizzazione di servizi e progetti per i adulti, le famiglie, le persone con disabilità e le persone rifugiate. La Cooperativa, nata inizialmente per offrire servizi a supporto della disabilità, negli anni ha maturato una certa esperienza anche nella gestione di servizi dedicati agli adulti disabili e nell'accoglienza di



migranti attraverso la gestione di un SAI- Servizio accoglienza e Integrazione e di alcuni CAS - Centri di Accoglienza Straordinari.

Attualmente sono gestiti nell'area adulti con disabilità o autismo e famiglie i seguenti servizi:

- Centro diurno Il Balzetto
- Centro socio educativo Il Balzo
- Consulenze e supporto al nucleo familiare e ai caregiver.

2.3 Mission e valori

La mission della cooperativa è rivolta principalmente alla costruzione di una comunità, sul territorio sud Milanese, capace di coesione sociale attraverso l'accoglienza e l'inclusione nei confronti di persone in condizione temporanea o permanente di fragilità, per perseguire una qualità di vita migliore, basata sulla solidarietà e la cooperazione, sul lavoro e il volontariato.

3. TIPOLOGIA DI SERVIZIO

Il Balzetto è un centro diurno per disabili adulti, dai 18 ai 65 anni che presentano diversi tipi di disabilità (autismo, ritardo cognitivo, motorio) e diverse sindromi (west, x fragile).

L'obiettivo del balzetto è quello di favorire il miglioramento della qualità della vita della persona, potenziare le autonomie personali, relazionali e il benessere della persona.

E' composto da un'equipe di educatori professionali che predispongono il PEI percorso educativo individuale per ciascun beneficiario

Il balzetto opera in stretta collaborazione con i Servizi Socio-Sanitari, le realtà culturali, formative e di socializzazione del territorio.

4. PROGETTO EDUCATIVO E STRUMENTI OPERATIVI

Il Balzetto propone interventi educativi personalizzati al fine di sostenere l'adulto e il suo nucleo familiare nel percorso di crescita e di inserimento nella società, promuovendo una positiva immagine di sé, implementando le autonomie e capacità espressive e cognitive, stimolando le competenze sociali e le autonomie personali, favorendo l'inserimento nella realtà di appartenenza.

Il Balzetto propone progetti educativi individualizzati (PEI) per ogni utente al fine di potenziare abilità, autonomie, relazioni.

Ogni PEI a inizio anno viene presentato alla famiglia con la quale verrà mantenuta una relazione per tutto l'anno.



Obiettivo primo di ogni inserimento è la ricerca e la costruzione di una solida alleanza educativa con la famiglia, oltreché con gli assistenti sociali.

Il metodo di lavoro del Balzetto, fondato sulla consensualità e sull'accordo, considera gli utenti i veri protagonisti del percorso e sulla base di quelle che vengono direttamente e indirettamente raccolte come le loro esigenze congiuntamente alle risorse, vengono stilati i progetti educativi individualizzati, condivisi e concordati con la famiglia o con i servizi inviati.

L'intervento educativo al Balzetto sarà caratterizzato da un lavoro di rete tra educatore, servizi sociali e famiglia.

4.1 Le attività

Le attività previste dal progetto per adulti sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi individuati nei progetti educativi personalizzati.

Sono attività educative finalizzate al potenziamento di autonomie personali, relazionali e di integrazione sul territorio.

Le attività si svolgono sia all'interno del centro (attività artistica, cucina ecc.) che all'esterno (piscina comunale di Rozzano, attività di ippoterapia in Cascina Santa Mara a Zibido San Giacomo ecc.).

Molte sono le attività sul territorio (mercato, bar, centri commerciali ecc.) queste attività oltre che potenziare le loro autonomie permettono ai ragazzi una maggior integrazione nel territorio di riferimento e una socializzazione con persone esterne al centro.



Gli operatori lavorano con gli utenti in base alle esigenze individuali di ciascuno, promuovendone il più possibile l'indipendenza e l'autonomia.

Le attività del mattino iniziano alle 9,30 e sono intervallate da tempo libero in cui ragazzi sono liberi di scegliere un'attività che più gli aggrada favorendo così la loro capacità di scelta personale.

Le attività del pomeriggio invece iniziano alle 14.30.

Durante l'anno verranno organizzati degli open day delle attività dei ragazzi in cui potranno partecipare i genitori i quali

attraverso un questionario di gradimento potranno esprimere un parere sulla qualità dell'attività svolta dal proprio figlio



5. IL RUOLO DELLA FAMIGLIA

Il Balzetto si pone come punto di riferimento per la famiglia: rappresenta un appoggio nel superamento delle difficoltà educative.

Ogni referente degli utenti del Balzetto a inizio anno propone un colloquio con i genitori di ogni singolo ragazzo durante il quale verrà presentato il progetto educativo individualizzato (PEI).

Durante l'anno grande importanza assume la condivisione di informazioni tra il centro e la famiglia.

L'educatore del Balzetto cerca di costruire una relazione di fiducia e rispetto con i genitori creando uno spazio di apertura, condivisione e riflessione

6. LO SPAZIO

Il Balzetto ha sede in via Guido Rossa 2/e a Rozzano, in una struttura di 150 mq interni.

La struttura è un open space costituita da un ampio spazio con tavoli, sedie e una piccola cucina senza piano cottura, un angolo tv con smart Tv.

È presente una stanzetta "morbida" per i momenti non strutturati frequentata dai ragazzi soprattutto nei momenti in cui sono più stanchi e che quindi hanno necessità di riposo.

Il balzetto è aperto cinque giorni a settimana dalle 9.00 alle 16.30.

7. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Diritti

- Diritto all'informazione: l'utente ha diritto ad essere informato con indicazioni complete e comprensibili sui suoi diritti, sulle prestazioni a cui può accedere, sui tempi e le procedure, ha inoltre diritto a poter identificare immediatamente gli operatori con cui si relaziona.
- Diritto all'equità nel trattamento: l'utente ha diritto ad un equo ed imparziale trattamento.
- Diritto alla privacy: l'utente ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza.
- Diritto di accesso ai documenti amministrativi: l'utente ha diritto di prendere visione o estrarre copia della documentazione che lo riguarda.

Doveri

Gli utenti nella fruizione dei servizi devono:

- Rispettare, con un comportamento corretto e responsabile, le regole, le procedure e gli orari dei servizi e delle strutture, accogliendo le indicazioni del personale.
- Rispettare gli altri ospiti del servizio.
- Osservare le condizioni igieniche personali.
- Rispettare il regolamento interno sottoscritto al momento dell'inserimento.



8. MODALITÀ DI AMMISSIONE

L'ammissione di un utente al centro avviene su richiesta dei Servizi Sociali del Comune o privatamente attraverso richiesta dei genitori.

Alla richiesta della famiglia segue un colloquio individuale conoscitivo con la responsabile dell'area adulti o la coordinatrice del centro.

Il progetto educativo dovrà prevedere la frequenza dell'utente presso il centro. In tale progetto devono essere specificati i seguenti aspetti: modalità di osservazione, obiettivi da raggiungere, prestazioni previste, tempi settimanali e giornalieri di intervento, lavoro con la famiglia e i caregiver, modalità di verifica.

Il PEI dovrà essere presentato, in accordo con i servizi che hanno in carico l'utente o i familiari dello stesso.

9. CONCLUSIONE DEL PROGETTO

La conclusione del progetto verrà concordata tra il Servizio Sociale, e/ o il genitore e il Coordinatore del Centro e sarà legata ad uno dei seguenti motivi

- Ingresso in un'altra struttura comunitaria.
- Impossibilità e/o inopportunità di portare a termine il progetto educativo.

10. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro garantisce la funzionalità per 11 mesi l'anno, chiudendo eventualmente per un breve periodo durante il mese di agosto e le feste prestabilite.

L'orario va dalle 9.00 alle 16.30 dal lunedì al venerdì (inclusi i trasporti).

Al Centro sono presenti quotidianamente il coordinatore e gli educatori, garantendo sempre una compresenza durante la prestazione del servizio, avvalendosi anche del supporto di volontari e/o tirocinanti.

Il rapporto minimo tra il numero di educatori e minori è di 1 a 5



11. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

All'interno del sistema complessivo dei servizi gestiti dalla Cooperativa Il Balzo, il servizio Il Balzetto è composto dalla seguente équipe:

- 1 responsabile Area Adulti con ventennale esperienza nei servizi educativi per minori;



- 1 Coordinatore del centro educativo con decennale esperienza nei servizi educativi per adulti.
- Educatori e operatori full-time e part-time con esperienza nei servizi per adulti.

11.1 Il Coordinatore del servizio

Il coordinatore del servizio è il referente unico per il Comune committente, è la figura che snoda le comunicazioni verso il Comune e gestisce il flusso informativo in senso inverso. Conosce le realtà in cui la Cooperativa opera e traduce questa conoscenza in direttive concrete e funzionali all'obiettivo specifico da diffondere agli operatori; rappresenta la figura fondamentale per l'efficacia e l'efficienza del servizio. È la figura principale per la cura e la tenuta della circolarità di informazioni all'interno del sistema organizzativo, inteso come l'insieme dei Servizi Sociali referenti per il Comune e le altre agenzie di socializzazione del territorio: offre collaborazione organizzativa ai diversi attori nel mettere in relazione le esigenze degli utenti con le potenzialità del sistema e porta a conoscenza gli interessati del risultato del processo.

Rispetto agli operatori è il principale riferimento: si occupa dell'organizzazione dei piani di lavoro ed è l'interprete principale del processo di passaggio delle informazioni e di costruzione del gruppo. È la figura che si occupa del funzionamento del sistema di controllo della qualità e dell'adeguatezza delle prestazioni, in stretta collaborazione con il Responsabile dell'area adulti della cooperativa.

11.2 L'Educatore

Ciascun utente ha un proprio educatore di riferimento.

Il processo di assegnazione tiene conto del criterio generale che richiede l'operatore giusto, sull'utente giusto (garantendo nel limite del possibile, la continuità educativa) consentendo così un servizio di qualità (efficacia) con il minor dispendio di energia possibile (efficienza), rispettando i requisiti del personale stabilito dal contratto e valutando variabili attitudinali come la predisposizione e la motivazione sociale. In tal senso si porrà particolare attenzione alla valutazione delle capacità relazionali dell'operatore, intese non in senso generale, ma in termini più specifici, considerando le caratteristiche dell'utente che deve affiancare e le variabili di contesto in cui si trova ad operare.

Le competenze richieste agli educatori per la realizzazione delle attività previste dal servizio riguardano le seguenti azioni:

- osservazione/valutazione degli utenti;
- predisposizione, realizzazione e verifiche dei progetti educativi individualizzati;
- attivazione di rapporti e colloqui con la famiglia per la condivisione dei progetti educativi in collaborazione con il Coordinatore ed il referente per l'Ente Committente;
- attuazione degli interventi educativi predisposti;
- essere figura di riferimento di uno o più utenti e delle relative famiglie;
- cura la cartella dell'utente;
- precisa compilazione della modulistica presente nel servizio;
- partecipazione attiva agli incontri d'équipe ed alle supervisioni.

11.3 L'équipe

Per équipe si intende il gruppo di lavoro composto dal Referente del Servizio e da tutto il personale educativo, che si ritrova periodicamente per valutare e discutere argomenti relativi a:



- valutazioni complessive sull'andamento del servizio;
- incontri finalizzati al raccordo sulle attività attraverso lo scambio di informazioni;
- incontri finalizzati alla formazione mediante l'analisi e valutazioni in merito a metodologie e strumenti di lavoro, approfondimento di obiettivi legati all'intervento e possibili soluzioni di problemi che emergono in itinere;
- cura del passaggio delle consegne e la trasmissione dei vissuti fra i componenti del gruppo educatori;
- promozione di un clima relazionale positivo e costruttivo tra gli educatori.

La Cooperativa Il Balzo nell'organizzazione complessiva dei suoi servizi ha identificato nelle figure del Direttore della cooperativa e del Responsabile Area Adulti ruoli di coordinamento per la gestione generale.

11.4 Il Responsabile dell'area adulti

Il Responsabile d'area svolge le seguenti funzioni:

- supporto ai rispettivi coordinatori dei Servizi della Cooperativa;
- gestione dei servizi in merito al raggiungimento degli obiettivi a lui assegnati;
- supporto ai coordinatori rispetto al raggiungimento degli obiettivi programmati per singoli servizi per la Cooperativa;
- proposta di programmi di miglioramento nella gestione della qualità dei singoli servizi;
- soddisfacimento dei requisiti contrattuali delle singole commesse in collaborazione con il direttore ed i coordinatori dei servizi;
- elaborazione dei preventivi di spesa di ogni servizio in collaborazione con il responsabile amministrativo e il coordinatore;
- mantenersi aggiornato sulle tematiche dei servizi socio assistenziali e della qualità, partecipando a incontri, corsi e progetti di formazione promossi dalla Cooperativa o da altri Enti.

In merito alla formazione, in collaborazione con il responsabile risorse umane, ha la responsabilità di:

- raccogliere i fabbisogni formativi confrontandosi con i coordinatori dei servizi;
- ricercare e valutare proposte formative da proporre ai coordinatori ed al personale;
- curare la formazione dei singoli coordinatori;
- redigere ed aggiornare il Piano di formazione interno.

11.5. Altre figure professionali

Sono inoltre presenti e garantite le seguenti figure professionali: personale di segreteria generale, responsabile trattamento dati, amministratore di sistema informatico, responsabile comunicazione esterna, responsabile servizio prevenzione e protezione, addetto prevenzione antincendio, addetto pronto soccorso.

Una psicologa che garantisce agli operatori una volta al mese un incontro di supervisione al fine di un supporto e confronto.



12. MODULISTICA

Presso la sede del Centro dovrà essere custodita la seguente documentazione:

- mod. Scheda Individuale;
- mod. Presenze centro diurno;
- mod. Scheda Contratto Utente;
- mod. Aggiornamento utente;
- mod. Scheda Segnalazione Caso;
- mod. Elenco Utenti Educativa;
- mod. Verbale Incontro di Rete.

13. LA TUTELA DEGLI UTENTI:

13.1 Segnalazioni e reclami

Cosa fare se non si è soddisfatti

Ogni cliente che non fosse pienamente soddisfatto riguardo al servizio, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati inviando una mail alla Responsabile d'Area Valentina Savariano : v.savariano@ilbalzo.com

Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo

Le osservazioni ed i reclami verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio. Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata.

Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto.

Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro quindici giorni dalla segnalazione/presentazione del reclamo, il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio.

14. COSTI

Giornata intera	60,00€	9.00-16.30
Mezza giornata	45,00€	9.00-13.00
Costo orario	17,00€	A presenza
Costo mese forfait giornata intera	1.300,00€	9.00-16.30



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS

		Mese indipendentemente dalla presenza
Costo mese forfait giornata mezza	975,00€	9.00-13.00 Mese indipendentemente dalla presenza

15. CONTATTI

Responsabile d'Area: Valentina Savariano - v.savariano@ilbalzo.com

Coordinatrice: Claudia Riceputi - ilbalzetto@ilbalzo.com

Amministrazione: amministrazione@ilbalzo.com

Sito www.ilbalzo.com

16. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi entra in vigore il 26 giugno 2024 e ha validità fino a nuovo aggiornamento. La Carta è disponibile in formato cartaceo presso la sede della cooperativa e distribuita agli enti che ne facciano richiesta.