Progetto di ricerca-azione

CSER QUALI CRITICITÀ E QUALI POTENZIALITÀ NEI PROCESSI DI INCLUSIONE SOCIALE?

Progetto per la costruzione condivisa del senso degli CSER nell'attuale contesto sociale e regolativo dell'ATS1 della regione Marche e lo sviluppi di strategie migliorative per la valorizzazione delle loro potenzialità

REPORT DI RICERCA

A cura di

Angela Genova, Alba Angelucci, Giuliano Tacchi, Christian Gretter *

* Team di ricerca afferente al DESP – Dipartimento di Economia, Società e Politica dell'Università di Urbino Carlo Bo

Indice

Introduzione 3
Parte I Analisi dei Centri Socio-Educativi Riabilitativi di Pesaro 4
Cser "A. Giardini" – A.I.A.S. 4
Cser T41 – T41 "A" 11
Cser Gabbiano – ASUR (operatori coop. Labirinto) 18
Cser Pegaso – ASUR (ente gestore: Cooperativa Labirinto) 25
Cser Mosaico – ASUR (ente gestore: cooperativa Labirinto) 32
Cser Movimhandicap e Villa Vittoria – Comune di Pesaro (Ente gestore: Coop. Labirinto) 40
Cser Viale Trieste – Comune di Pesaro (ente gestore: Cooperativa Labirinto) 52
Cser "Via del Seminario" – Ce.I.S. 59
Parte II Analisi trasversale dei dati 66
Principali risultati 66
Quantità e Qualità, alcuni dati di sintesi 66
La filosofia del Centro: diversi modi di affrontare la quotidianità con la disabilità 67
1. Lavoro e autonomia 67
2. Creatività e benessere 67
3. Dinamicità e apertura sul territorio 67
Il lavoro in equipe: problematicità e punti di forza 68
1. Numero di operatori/operatrici e ore lavorative 68
2. Turn-over degli operatori 68
3. Formazione e supervisione 68
4. Rapporto operatore/utente 69
Gli utenti: ricchezza e problematicità condivise 69
1. Entrata 69
2. Uscita 69
I rapporti con la comunità: potenzialità e criticità 70
Wordcloud 70

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Introduzione

I centri diurni per la disabilità a Pesaro rappresentano una realtà composita e dinamica, un fiore all'occhiello per la città e per la regione tutta. Nel corso degli anni i tagli e i cambiamenti nei flussi di finanziamento hanno comportato la necessità di una riorganizzazione del lavoro svolto all'interno degli CSER, che i gestori e i lavoratori hanno tentato di portare avanti senza minare la qualità intrinseca dei servizi offerti, e anzi, sfruttando la necessità come occasione di innovazione e miglioramento del servizio stesso.

Proprio in quest'ottica questo lavoro di ricerca qualitativa, mira a ricostruire un profilo della realtà dei centri diurni per la disabilità, mettendo in trasparenza potenzialità e criticità, e ponendo in essere una riflessione sul senso di questi servizi e del lavoro che le figure professionali coinvolte portano avanti quotidianamente.

La ricerca- azione, ha pertanto riguardato i 9 CSER presenti sul territorio comunale di Pesaro e ha coinvolto un gruppo di regia composto dai coordinatori dei vari CSER e dai rappresentanti dell'ATS1 e del comune di Pesaro, coordinati dall'Università di Urbino.

Gli Cser considerati sono i seguenti

1) Cser "A.Giardini" – A.I.A.S.
2) Cser T41 – Coop. T41 A
3) Cser Il Gabbiano - ASUR
4) Cser Il Mosaico - ASUR
5) Cser Pegaso - ASUR
6) Cser Villa Vittoria – Comune di Pesaro
7) Cser Movimhandicap – Comune di Pesaro
8) Cser Viale Trieste – Comune di Pesaro
9) Cser Via del Seminario – Ce.I.S.

La ricerca, ha utilizzato una metodologia condivisa con i diversi attori, i quali hanno messo a punto in maniera partecipata gli strumenti di indagine. In particolare, è stato richiesto ad ogni CSER di compilare una scheda riassuntiva delle caratteristiche organizzative e strutturali del centro, e in un secondo momento si sono svolti dei focus-group con le equipe di ogni centro. Dopo un momento di confronto e restituzione dei primi risultati è stata strutturata una **scheda di rilevazione degli indicatori di qualità** degli CSER. Ogni centro ha compilato la propria scheda che ha permesso una valutazione in termini di qualità del servizio offerto dai diversi centri, che non si focalizzasse, dunque, soltanto su aspetti quantitativi e quantificabili.
In ogni centro, inoltre è stato chiesto ai familiari degli utenti di compilare una scheda per segnalare i punti di forza e di debolezza del centro frequentato dal proprio/ dalla propria familiare, in modo da considerare nell'analisi anche il loro punto di vista.
I risultati mostrati di seguito sono il frutto dell'analisi di queste diverse fasi della ricerca.
Prima di procedere con la descrizione dei risultati generali derivanti dall'analisi trasversale dei dati raccolti (parte II), si analizzeranno i centri singolarmente, definendone le caratteristiche, le peculiarità, i punti di forza e di debolezza di ognuno e fornendo un grafico di sintesi degli indicatori di qualità di ogni centro (Parte I).

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Parte I
Analisi dei Centri Socio-Educativi Riabilitativi di Pesaro

Cser "A. Giardini" – A.I.A.S.

DESCRIZIONE DEL CENTRO	
1. Costi e caratteristiche 2. Storia e attori coinvolti 3. Finanziamenti 4. Progettazioni individualizzate	Costo annuale complessivo: € 205.865,55 Numero utenti (2017): 16 Tipologia di utenti (definizione UMEA/valutazione ASUR): disabilità psicomotoria grave Lo Cser AIAS A. Giardini, nasce nel 1976 come un piccolo centro, voluto dalla fondatrice, madre di una persona disabile grave, e tenuto in piedi dalla collaborazione di volontari e parenti degli utenti. L'atmosfera che si respira in quegli anni è prettamente familiare. Col tempo, e con il subentro di altre figure professionali e gestionali, il centro si ingrandisce e si struttura secondo i dettami della regolamentazione regionale e ad oggi ospita 14 persone adulte in condizioni di grave disabilità psico-fisica che abbiano terminato il percorso scolastico (per la descrizione dettagliata dello Cser vedere allegato 1.1). Il finanziamento del centro ha subito una grossa modifica a seguito dei cambiamenti normativi avvenuti a livello regionale, e ha visto nel tempo ridursi di molto le entrate. Questa problematica è dovuta principalmente alla indifferenziazione dei livelli di disabilità grave, per cui i bisogni aggiuntivi di persone affette da deficit motori oltre che psichici non vengono adeguatamente valutati e finanziati. Il centro ha fino a oggi goduto più o meno continuativamente di finanziamenti esterni (alcuni corposi come quelli della Fondazione Cassa di Risparmio, altri meno). Il centro, come da regolamentazione, redige per ogni utente un PEI (Piano Educativo Individualizzato) in equipe, coinvolgendo anche i familiari. Il Pei viene poi sottoposto all'UMEA di competenza e viene valutato due volte l'anno dall'equipe con il supporto di un professionista esterno.
UTENTI	
1. Turn-over 2. Tempi di accesso 3. Uscita dal servizio	Il 60% circa degli utenti del centro è costituito da utenti di lungo periodo. Il turn over all'interno del centro è abbastanza limitato. La composizione degli utenti è variegata in termini di età (dai 24 ai 65 anni) ed è bilanciata per genere (metà uomini e metà donne). Tutti gli utenti del centro AIAS hanno una disabilità motoria e/o psichica grave. Non c'è una lista d'accesso al momento, ma i posti sono tutti occupati. L'uscita dal servizio avviene di regola al compimento del 65 anno d'età. In realtà di solito sopraggiungono altre problematiche e l'utente viene trasferito in un centro residenziale. Nella migliore delle ipotesi l'utente viene accompagnato e seguito in questo percorso per fare in modo che il passaggio sia il meno traumatico e problematico possibile.

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

OPERATORI	
1. Turn-over 2. Formazione 3. Professionalità (relazione utente/operatore) 4. Lavoro d'equipe (supervisione, partecipazione)	Il turnover delle operatrici è basso, la maggior parte di loro lavora nella struttura da almeno 9 anni. La formazione è offerta periodicamente tramite il CSV, che propone un calendario di corsi ai quali le operatrici possono sulla base della loro preferenza partecipare. C'è inoltre la formazione obbligatoria sulla sicurezza, che viene fatta attraverso dei momenti di "supervisione" a cui sono sottoposti tutti gli operatori del centro. Il centro prevede più momenti di supervisione dell'equipe da parte di professionisti esterni (almeno due volte l'anno), e dedica due giornate di supervisione al rapporto fra colleghi e al rapporto fra utenti e operatori. Tutta l'equipe si riunisce una volta a settimana per 2 ore.
FAMILIARI E COMUNITÀ	
1. Rapporto con famiglie degli utenti 2. rapporti con comunità esterna	I rapporti con le famiglie degli utenti sono improntati alla collaborazione e al confronto. C'è fiducia e uno scambio continuo di informazioni. Le operatrici sono riuscite a limitare il sovraccarico di lavoro derivante da una visione troppo "familiare" del centro (dipendente dall'impostazione che il centro aveva nei primi anni di vita) e che le portava a sostituirsi alla famiglia anche laddove non era opportuno. I rapporti con la comunità esterna sono assidui e si sviluppano su vari fronti: in maniera strutturata tramite collaborazioni, tirocini; in maniera informale, tramite rapporti con persone e servizi nelle immediate vicinanze dello CSER. Numerosi sono i volontari che si affacciano alla realtà dello Cser e che rimangono legati ad esso.
PUNTI DI FORZA, POTENZIALITÀ	
	1. Posizione: L'essere ubicato in posizione centrale ha il vantaggio di essere visibile e accessibile alla e dalla comunità esterna. Grazie a questa caratteristica il centro ha potuto creare e consolidare rapporti di collaborazione, amicizia e supporto con il circondario. 2. Trasporto: perché la potenzialità di cui sopra non diventi anche un limite è necessario che ci sia un servizio di trasporto funzionante che faciliti gli spostamenti degli ospiti. Lo Cser in analisi ha un autista fra i membri dello staff e può contare su mezzi trasporto acquistati anche grazie ai finanziamenti esterni. 3. Attrezzatura all'avanguardia: la gestione dello Cser A. Giardini ha puntato sull'investimento in attrezzature specifiche, come i sollevatori a soffitto, ed ha allestito una stanza per la ginnastica e il rilassamento muscolare, con strumentazione adatta a facilitare e supportare nei movimenti gli utenti. È inoltre presente una piscina per la ginnastica in acqua. 4. supervisione esterna dell'equipe: l'affidamento della supervisione a un professionista esterno rientra per lo Cser nelle attività formative obbligatorie e avviene due o tre volte l'anno. 5. Approccio attento ai bisogni dell'utente, ascolto: l'apertura all'imprevisto da una parte limita la capacità di programmazione e rispetto dei tempi delle attività,

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

	ma dall'altro lato permette di adottare un approccio più rilassato, che permette un contatto umano e la creazione di un bel rapporto con l'utente. L'ascolto dell'utente genera anche un rapporto paritario fra l'operatore e l'utente stesso, che dà vita a un forte senso di appartenenza per entrambe le categorie. 6. approccio fisico: le operatrici entrano in contatto fisico costante con gli utenti, si mettono in gioco completamente.
PUNTI DI DEBOLEZZA, CRITICITÀ	
	1. Mancanza di costanza e puntualità: le attività non vengono organizzate con precisione e spesso vengono mescolate. 2. necessità di interventi di ammodernamento, soprattutto per quanto riguarda l'arredamento che potrebbe essere più funzionale.
COME MIGLIORARE IL CENTRO…	
Come vedi il tuo CSER nel futuro? Come lo miglioreresti?	1. Centro Aperto: prolungare l'orario di apertura e aprire all'esterno, implementando sempre più progetti che coinvolgano tutta la società civile. 2. Rafforzamento dell'equipe educativa e del numero delle OSS 3. Più fondi per far partire progetti innovativi: mettere a frutto le esperienze dei singoli educatori. 4. Confronto con educatori di altri centri, per creare una identità di "classe"
IL CENTRO IN UNA PAROLA…	
	Apertura, Confusione, Innovazione
LA PROSPETTIVA DEI FAMILIARI	
	I familiari degli utenti dello Cser AIAS "Anna Giardini", manifestano nelle loro risposte una altissima soddisfazione per il servizio offerto. In particolare, i punti di forza del centro sono riscontrabili nel clima di accoglienza, calore e gioiosità che operatori e volontari creano, nelle attività ludiche, ricreative e volte al benessere di cui gli utenti possono usufruire. I familiari degli utenti, sostengono che i loro cari frequentano il centro molto volentieri e che beneficiano della possibilità di partecipare alle attività proposte. Nessun familiare sottolinea aspetti negativi del centro, e l'unico suggerimento che viene dato è di ampliare la programmazione delle attività per prolungare la permanenza degli utenti nel centro.

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

VALUTAZIONE CSER ATS 1			
NOME SERVIZIO CSER "Anna Giardini"AIAS	**INDICATORI Situazione oggi (Ott./Nov. 2017) Segnare con (X)**	**Requisito standard**	**Standard di qualità auspicabile**
Struttura	☐ non autorizzata ☐ adeguata in quanto autorizzata ✓ adeguata alle esigenze dell'utenza in termini di spazi e attrezzatura specifica	Autorizzazione ai sensi della normativa regionale	Adeguata alle esigenze dell'utenza in termini di spazi e attrezzatura specifica
Rapporto operatori/utenti ore di lavoro e ruolo	Rapporto operatori/utenti: 1/2.5 Rapporto operatori mediamente presenti in struttura/utenti: 1/4 Numero operatori Part-time _2_ ore: 19 Full-time_2_ ore: 35 OSS (n. h/sett): 35	Secondo regolamento autorizzazione e comunque in base alla gravità della disabilità degli utenti Maggior parte degli operatori full time OSS part-time 10 h/sett	Operatori full time OSS full time in strutture con disabilità motorie gravi
	✓ Presenza operatori associazioni ☐ Pres. operatori coop. sociali ☐ Pres. operatori pubblici ☐ compresenza operatori pubblici /operatori coop. sociali /associazioni	Lo standard è garantito indifferentemente dalla presenza di operatori del pubblico e/o del privato nel rispetto delle qualifiche professionali richieste.	
	Coordinatore ☐ NO ☐ coordinatore full time ✓ coordinatore part-time	Coordinatore part-time	Coordinatore full time
Turn-over operatori	✓ NO ☐ Si, ma non strutturato ☐ Sì, strutturato ogni anno ☐ Sì, strutturato ogni due anni ☐ Sì, strutturato non prima di 5 anni	Turn over strutturato non prima di 5 anni	Turn over strutturato in base alle esigenze di operatori e utenza
Programmazione attività	☐ nessuna programmazione ☐ programmazione annuale generica	programmazione annuale personalizzata	Programmazione semestrale personalizzata

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

	☐ programmazione semestrale personalizzata ✓ programmazione annuale personalizzata ☐ Altro (specificare_____)		
Attività di base	✓ laboratori attività pratica ✓ attività educative	laboratori attività pratiche e attività educative	Idem
Progetti per il lavoro	✓ Non pertinente (per tipologia utenza) ☐ NO ☐ SI, occasionali con conoscenze ☐ SI, stabili con servizi dedicati	SI, stabili con servizi dedicati	idem
Progetti per l'autonomia /autodeterminazione	☐ NO ☐ SI interni al servizio ✓ SI anche esterni al servizio	SI, interni al servizio	Sì, anche esterne al servizio
Attività per la creatività/benessere /motoria	☐ NO ☐ SI, solo interne al servizio ✓ SI, anche esterne al servizio	SI	idem
Territorio/ collaborazioni	☐ NO ☐ SI, occasionali ✓ SI, stabili	SI stabili	idem
Equipe educatori	☐ solo lavoro individuale ☐ lavoro in equipe ✓ lavoro in equipe e collaborazione con altre équipe	lavoro in equipe	lavoro in equipe e collaborazione con altre équipe
	collaborazioni tra equipe ☐ NO ☐ SI, occasionali ✓ Periodiche	Collaborazioni occasionali	collaborazioni tra equipe periodiche
	Incontri d'equipe: ☐ NO ✓ SI, 1 volta a settimana ☐ SI, 1 volta ogni 15 giorni ☐ SI, 1 volta al mese ☐ SI, 1 volta ogni sei mesi ☐ SI, annuali Se sì, durata: ☐ 3 ore ✓ 2 ore ☐ 1 ora	Sì, 1 volta a settimana 2 ore	Sì, una volta a settimana 3 ore

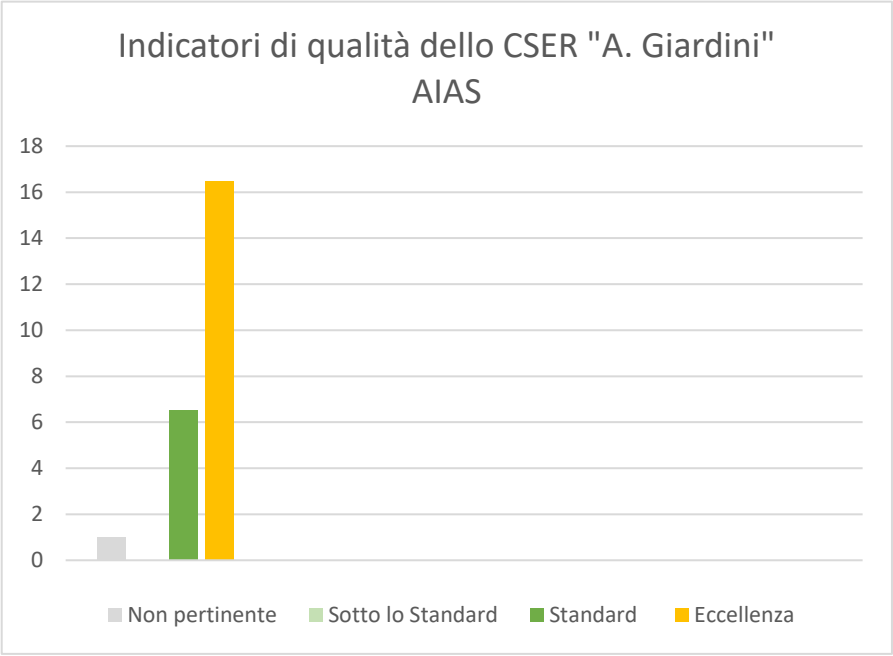
Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

	☐ ½ ora		
Formazione d'equipe	☐ NO ☐ SI, occasionalmente ✓ SI, ogni anno (20 ore) ☐ SI, ogni sei mesi ☐ SI, mensile	SI, ogni anno (o comunque per un ammontare di almeno 20 ore)	Idem
Supervisione	☐ NO ☐ SI, interna all'ente gestore ☐ SI, interna all'ente titolare ✓ SI, esterna (almeno una volta all'anno)	SI, interna all'ente titolare	SI, esterna (almeno una volta all'anno)
Inserimento utenti	*(si può scegliere più di un'opzione, se necessario)* ✓ gestita dall'UMEA ☐ rapporto diretto servizio/famiglie ✓ Umea in raccordo con le scuole ☐ pre-inserimento ultimo anno scuola ☐ in base alla disponibilità di posti	Gestita dall'Unità multidisciplinare in raccordo con le scuole	Gestita dall'Unità multidisciplinare in raccordo con le scuole attraverso dei pre-inserimenti dall'ultimo anno di scuola
Dimissioni utenti dal servizio	*(si può scegliere più di un'opzione, se necessario)* ☐ non prevista ✓ al compimento dei 65 anni ☐ per inserimento in altro servizio/inserimento lavorativo ✓ percorso graduale di uscita con accompagnamento in altro servizio/inserimento lavorativo	percorso graduale di uscita con accompagnamento in altro servizio/inserimento lavorativo	idem
Comunità territoriale	☐ nessun rapporto ☐ rapporti occasionali con territorio (istituzioni e cittadini) ✓ rapporti stabili e proficui con vicinato e con territorio (istituzioni e cittadini)	Rapporti stabili e proficui con vicinato e con territorio (istituzioni e cittadini)	Idem

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Famiglie	☐ nessun rapporto ☐ Rapporti occasionali ☐ Rapporti strutturati a cadenza regolare (specificare la cadenza): _____. ✓ Rapporti frequenti (più di una volta al mese) e flessibili	Rapporti strutturati a cadenza regolare (almeno1 volta al mese).	Rapporti frequenti e flessibili
	Presenza comitato familiari ✓ SI (c'è un referente) ☐ NO	Presenza di un "comitato familiari"	Idem
Trasporti	☐ mezzi pubblici ✓ mezzi in dotazione al gestore ✓ mezzi dei familiari ☐ altro (specificare)____	Mezzi in dotazione dell'ente gestore	Idem
Servizio pasti	☐ non previsto ✓ SI, interno al servizio (con cucina) ☐ SI interno al servizio (con cuoca/o) ☐ SI, interno con trasporto pasti ☐ Si, esterno al servizio	Si, esterno al servizio	Si, interno al servizio (con cuoca/o)

SINTESI DEI RISULTATI



Come si evince dal grafico sopra riportato lo CSER "A. Giardini" si posiziona a un livello che può definirsi di **eccellenza,** con ben 16 indicatori su 23 al livello dello standard di qualità auspicabile 1 che si posiziona a metà fra lo standard di eccellenza e quello di qualità e 5 equivalenti allo standard di qualità (1 non pertinente).
Non ci sono dunque aree critiche su cui intervenire con azioni mi miglioramento, ma si deve cercare di mantenere il livello del servizio così alto anche nel prossimo futuro, potenziando le aree meno forti.

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Cser T41 – T41 "A"

DESCRIZIONE DEL CENTRO	
1. Costi e caratteristiche 2. Storia e attori coinvolti 3. Finanziamenti 4. Progettazioni individualizzate	Costo annuale complessivo: € 364.250,00 Numero utenti (2017): 25 Tipologia utenti (definizione UMEA/valutazione ASUR): disabilità psico-fisica medio grave Il centro T41 nasce su iniziativa di Don Gaudiano, che nel 1974 apre una scuola che si occupa di soggetti perlopiù psichiatrici, impegnandoli in attività artigianali e artistiche. Nel 1976 Don Gaudiano apre la cooperativa all'interno della quale utenti ed educatori portano avanti le attività di artigianato, tentando in un primo momento di finanziarsi con le vendite delle loro creazioni. A un certo punto a Don Gaudiano è subentrata la Provincia, sono cambiati gli attori e le modali di impiego degli operatori, che da volontari sono diventati lavoratori pagati. Allo stesso tempo sono cambiate le attività che all'interno del centro si svolgevano: da lavori più creativi e artigianali, a lavori più manuali con piccoli macchinari. L'idea alla base del centro era che le persone, uscite da poco dall'esperienza manicomiale, potessero attraverso il lavoro riacquistare un'identità di persona. Quindi il centro nasce come una cooperativa quando ancora non esisteva la distinzione fra cooperativa A e cooperativa B. A oggi si è dovuta fare una distinzione all'interno della cooperativa, fra T41A e T41B. Lo Cser è inquadrato come cooperativa di tipo A, ma data la storia del centro l'aspetto lavorativo ricopre comunque un ruolo molto importante. Nel 1980 Pesaro fu scelta insieme ad altre 3 o 4 città italiane per accedere al fondo Sociale Europeo per gli inserimenti lavorativi. Questo finanziamento è stato molto importante nell'indirizzare ancor più il centro T41 verso il lavoro. La gestione della cooperativa, pur cambiando il soggetto titolare del centro (da Don Gaudiano alla provincia) è sempre rimasta autonoma e si è deciso di rimanere una piccola cooperativa, per poter assicurare una dimensione sociale adeguata alla gestione del centro. Il Centro viene finanziato attraverso una convenzione ASUR rinnovata annualmente (legge 1331). Il finanziamento è fisso per tutti i centri ed è di 62 euro al giorno a persona. Il finanziamento è sufficiente a gestire il centro. Altri finanziamenti esterni (privati) possono essere intercettati su singoli progetti, e poi c'è il finanziamento regionale sull'autismo. Il lavoro svolto dagli utenti sotto la supervisione degli operatori viene commissionato e retribuito, in diverse forme, da alcune aziende del territorio. Il Pei si struttura nel tempo dopo un periodo di osservazione e accompagnamento dell'utente, per poter meglio modellare le attività alle reali esigenze dell'utente.
UTENTI	
1. Turn-over 2. Tempi di accesso 3. Uscita dal servizio	Quando un utente entra nel servizio di solito vi resta fino ai 65 anni, se non sopraggiungono altri problemi, e a volte gli utenti continuano a frequentare il centro anche dopo. L'ingresso nel servizio è gestito dall'UMEA, che una volta avute le proiezioni dei ragazzi e ragazze che escono dalle scuole superiori valuta quale percorso e quale centro è più

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

	adatto all'utente. La problematicità sta nella fase di passaggio dalla scuola al centro: essendo un passaggio brusco possono sorgere dei problemi. In alcuni casi questa fase è stata gestita con un graduale ingresso nel centro dei ragazzi già durante gli ultimi anni di scuola attraverso attività pomeridiane. Questo tipo di integrazione fra la fase scolastica e quella adulta (e quindi fra la gestione UMEE e quella UMEA) è auspicabile poiché riduce le problematiche relative al passaggio da un ambiente a un altro. La fase più delicata è l'uscita dal servizio. Arrivati a 65 anni infatti gli utenti devono lasciare il centro. In realtà chi vuole e può continua a frequentare lo CSER. Per 3 utenti che avevano raggiunto il limite di età, che non potevano tornare in famiglia e che non erano ancora nelle condizioni di andare in casa di riposo, il T41 ha fatto in modo che si mettesse a disposizione una casa privata ove queste persone possono vivere in autonomia.
OPERATORI	
1. Turn-over 2. Formazione 3. Professionalità (relazione utente/operatore) 4. Lavoro d'equipe (supervisione, partecipazione)	Il turn over degli operatori è pressoché nullo, anche perché non sarebbe salutare per gli utenti. Ogni due settimane viene fatta una formazione d'equipe con un supervisore esterno, uno psicologo psicoterapeuta. Poi ognuno segue autonomamente corsi di formazione individuali. Il rapporto fra gli operatori è ritenuto buono, anche grazie alla costante interazione e alla possibilità di avere momenti di confronto quotidiani (durante la pausa pranzo ad esempio). Il lavoro di equipe è soddisfacente, perché c'è un buon bilanciamento fra ruoli gerarchicamente definiti e partecipazione paritaria alle discussioni. Gli operatori si sentono intercambiabili e si fidano l'un l'altro, c'è una buona comunicazione. Nel creare ed incoraggiare questo clima collaborativo, la formazione esterna svolge un ruolo fondamentale secondo l'equipe.
FAMILIARI E COMUNITÀ	
1. Rapporto con famiglie degli utenti 2. rapporti con comunità esterna	Il rapporto con le famiglie è ritenuto dall'equipe come la parte più complessa del lavoro. Talvolta le famiglie hanno aspettative troppo alte nei confronti di quella che dovrebbe essere la vita dei figli una volta usciti da scuola, altre volte non accettano la mancanza di controllo sulla loro quotidianità. Non c'è una procedura standard per rapportarsi con le famiglie, l'equipe resta a disposizione delle famiglie per colloqui e/o consulenze di altro genere. La fase più delicata è quella iniziale, quando l'utente fa il suo ingresso nello Cser e al genitore si schiude la consapevolezza della disabilità del figlio a 360 gradi. Questo può essere uno shock per le famiglie e va trattato con la dovuta cautela e rispetto. Con il tempo, con alcune famiglie si riesce ad instaurare un rapporto di fiducia, mentre nel caso di nuclei familiari a loro volta patologici, il lavoro dell'equipe è quello di limitare e contenere i danni che una situazione del genere può comportare all'utente. Spesso l'equipe sente di dover prendere in carico non soltanto l'utente ma tutta la famiglia. I rapporti con la comunità esterna sono buoni e assidui: innanzitutto c'è una rete di attori che ruota in maniera sistematica intorno al centro a partire da relazioni amicali (volontari per attività, negozi e strutture vicine al centro che conoscendo gli utenti li supportano nelle loro

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

	attività autonome); poi ci sono collaborazioni istituzionali, con vari enti (Ente Parco San Bartolo, Università di Urbino, Banca di Credito Cooperativo). In particolare l'integrazione all'interno del quartiere risulta particolarmente importante per gli utenti.
PUNTI DI FORZA, POTENZIALITÀ	
	1. Autonomia decisionale: il centro non si è mai legato a un partito e ha conservato un'autonomia decisionale e gestionale nei confronti dell'ente titolare (l'ASUR) 2. Ottima atmosfera e clima collaborativo fra operatori e fra operatori e utenti, generale soddisfazione nel lavoro.
PUNTI DI DEBOLEZZA, CRITICITÀ	
	1. Regolamentazioni rigide impediscono (o quasi) di sperimentare e di provare percorsi di inserimento e di empowerment nuovi ("il lavoro a volte adesso è proprio quello di trovare un escamotage") 2. La iperprotettività dei genitori limita la possibilità di mettere in atto progettazioni che migliorino il livello di autonomia degli utenti 3. I tagli ai finanziamenti degli inserimenti lavorativi rende difficile questa attività, molto importante per gli utenti.
COME MIGLIORARE IL CENTRO…	
Come vedi il tuo CSER nel futuro? Come lo miglioreresti?	1. Corsi di formazione per persone con disabilità meno gravi: corsi che possano rilasciare attestati spendibili nel mondo del lavoro, su cose che le persone sanno fare davvero. 2. Più partecipazione da parte della scuola: il ragazzo o la ragazza disabile quando è all'interno del percorso scolastico deve già essere proiettato nel territorio, per poter sviluppare gradualmente autonomia e capacità. 3. Autonomia abitativa: lavorare sui ragazzi giovani per far loro sviluppare quelle autonomie che li porteranno a poter vivere da soli quando i genitori non ci saranno più.
IL CENTRO IN UNA PAROLA	
	Lavoro, Soddisfazione
LA PROSPETTIVA DEI FAMILIARI	
	I familiari degli utenti del centro T41, sono in genere molto soddisfatti del servizio offerto. In particolare, viene sottolineata l'importanza delle attività svolte all'interno del centro, della spinta verso l'autonomia che l'impegno simil-lavorativo dà agli utenti, l'opportunità di socializzazione e il buon clima che si respira all'interno del centro, testimoniato da fatto che gli utenti lo frequentano molto volentieri. Inoltre per i familiari il centro è un punto di riferimento e un sostegno all'attività di cura di cui sono responsabili. Quasi tutti i rispondenti hanno l'asciato in bianco la sezione dei punti negativi, sottolineando l'assenza di problematiche direttamente imputabili al centro o alla sua gestione (lamentandosi, però, dei tagli che sono stati fatti e che hanno messo le famiglie nella condizione di dover contribuire economicamente). Gli unici suggerimenti esplicitati riguardano il potenziamento delle attività esterne, che risentono di un po' di monotonia, l'incremento del numero degli operatori per poter avere

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

	un rapporto più diretto con gli utenti, e il miglioramento della collaborazione con le famiglie che un utente giudica superficiale.

VALUTAZIONE CSER ATS 1			
NOME SERVIZIO CSER T41	**INDICATORI Situazione oggi** (Ott./Nov. 2017) Segnare con (X)	**Requisito standard**	**Standard di qualità auspicabile**
Struttura	☐ non autorizzata ☐ adeguata in quanto autorizzata ✓ adeguata alle esigenze dell'utenza in termini di spazi e attrezzatura specifica	Autorizzazione ai sensi della normativa regionale	Adeguata alle esigenze dell'utenza in termini di spazi e attrezzatura specifica
Rapporto operatori/utenti ore di lavoro e ruolo	Rapporto operatori/utenti: 1/4 Rapporto operatori mediamente presenti in struttura/utenti: 1/4 Numero operatori Part-time 2 ore: 20 Part-time 2 ore: 30 Full-time_3_ ore: 38 OSS (n. h/sett): 10	Secondo regolamento autorizzazione e comunque in base alla gravità della disabilità degli utenti Maggior parte degli operatori full time/o part-time 30 ore OSS part-time 10 h/sett	Operatori full time OSS full time in strutture con disabilità motorie gravi
	☐ Presenza operatori associazioni ✓ Pres. operatori coop. sociali ☐ Pres. operatori pubblici ☐ compresenza operatori pubblici /operatori coop. sociali /associazioni	Lo standard è garantito indifferentemente dalla presenza di operatori del pubblico e/o del privato nel rispetto delle qualifiche professionali richieste.	
	Coordinatore ☐ NO ✓ coordinatore full time ☐ coordinatore part-time	Coordinatore part-time	Coordinatore full time
Turn-over operatori	✓ NO ☐ Si, ma non strutturato ☐ Sì, strutturato ogni anno ☐ Sì, strutturato ogni due anni ☐ Sì, strutturato non prima di 5 anni	Turn over strutturato non prima di 5 anni	Turn over strutturato in base alle esigenze di operatori e utenza

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Programmazione attività	☐ nessuna programmazione ☐ programmazione annuale generica ☐ programmazione semestrale personalizzata ✓ programmazione annuale personalizzata ☐ Altro (specificare_____)	programmazione annuale personalizzata	Programmazione semestrale personalizzata
Attività di base	✓ laboratori attività pratica ✓ attività educative	laboratori attività pratiche e attività educative	Idem
Progetti per il lavoro	☐ Non pertinente (per tipologia utenza) ☐ NO ☐ SI, occasionali con conoscenze ✓ SI, stabili con servizi dedicati	SI, stabili con servizi dedicati	idem
Progetti per l'autonomia /autodeterminazione	☐ NO ✓ SI interni al servizio ☐ SI anche esterni al servizio	SI, interni al servizio	Si anche esterni al servizio
Attività per la creatività/benessere /motoria	☐ NO ✓ SI, solo interne al servizio ☐ SI, anche esterne al servizio	SI	idem
Territorio/ collaborazioni	☐ NO ☐ SI, occasionali ✓ SI, stabili	SI stabili	idem
Equipe educatori	☐ solo lavoro individuale ☐ lavoro in equipe ✓ lavoro in equipe e collaborazione con altre équipe	lavoro in equipe	lavoro in equipe e collaborazione con altre équipe
	collaborazioni tra equipe ☐ NO ☐ SI, occasionali ✓ Periodiche	Collaborazioni occasionali	collaborazioni tra equipe periodiche
	Incontri d'equipe: ☐ NO ✓ SI, 1 volta a settimana ☐ SI, 1 volta ogni 15 giorni ☐ SI, 1 volta al mese ☐ SI, 1 volta ogni sei mesi ☐ SI, annuali Se sì, durata:	Sì, 1 volta a settimana	Sì, una volta a settimana

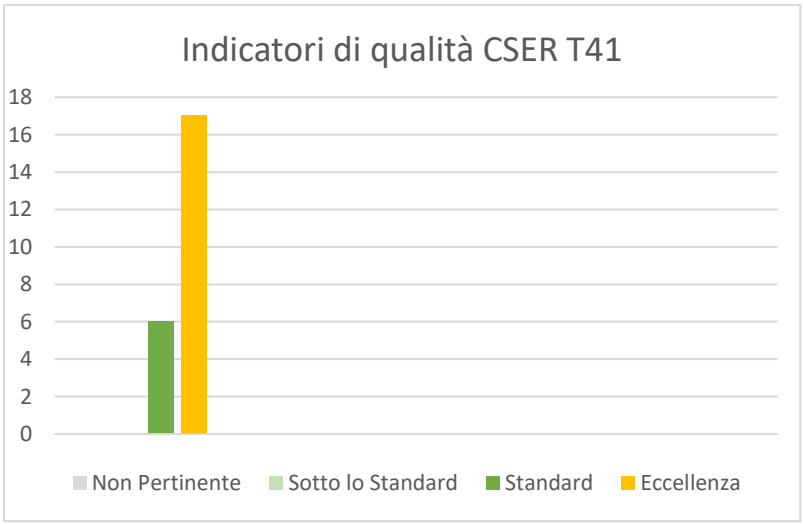
Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

	☐ 3 ore ✓ 2 ore ☐ 1 ora ☐ ½ ora	2 ore	3 ore
Formazione d'equipe	☐ NO ☐ SI, occasionalmente ☐ SI, ogni anno (20 ore) ☐ SI, ogni sei mesi ✓ SI, mensile	SI, ogni anno (o comunque per un ammontare di almeno 20 ore)	Idem
Supervisione	☐ NO ☐ SI, interna all'ente gestore ☐ SI, interna all'ente titolare ✓ SI, esterna (almeno una volta all'anno) (MENSILE)	SI, esterna (almeno una volta all'anno)	Idem
Inserimento utenti	*(si può scegliere più di un'opzione, se necessario)* ✓ gestita dall'UMEA ☐ rapporto diretto servizio/famiglie ✓ Umea in raccordo con le scuole ☐ pre-inserimento ultimo anno scuola ☐ in base alla disponibilità di posti	Gestita dall'Unità multidisciplinare in raccordo con le scuole	Gestita dall'Unità multidisciplinare in raccordo con le scuole attraverso dei pre-inserimenti dall'ultimo anno di scuola
Dimissioni utenti dal servizio	*(si può scegliere più di un'opzione, se necessario)* ☐ non prevista ✓ al compimento dei 65 anni ✓ per inserimento in altro servizio/inserimento lavorativo ☐ percorso graduale di uscita con accompagnamento in altro servizio/inserimento lavorativo	percorso graduale di uscita con accompagnamento in altro servizio/inserimento lavorativo	idem
Comunità territoriale	☐ nessun rapporto ☐ rapporti occasionali con territorio (istituzioni e cittadini) ✓ rapporti stabili e proficui con vicinato e con territorio (istituzioni e cittadini)	Rapporti stabili e proficui con vicinato e con territorio (istituzioni e cittadini)	Idem

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Famiglie	☐ nessun rapporto ☐ Rapporti occasionali ✓ Rapporti strutturati a cadenza regolare (specificare la cadenza): 6 mesi ✓ Rapporti frequenti (più di una volta al mese) e flessibili	Rapporti strutturati a cadenza regolare (almeno1 volta al mese).	Rapporti frequenti e flessibili
	Presenza comitato familiari ✓ SI ☐ NO	Presenza di un "comitato familiari"	Idem
Trasporti	✓ mezzi pubblici ✓ mezzi in dotazione al gestore ✓ mezzi dei familiari ☐ altro (specificare)____	Mezzi in dotazione dell'ente gestore	Idem
Servizio pasti	☐ non previsto ☐ SI, interno al servizio (con cucina) ✓ SI interno al servizio (con cuoca/o) ☐ SI, interno con trasporto pasti ☐ Si, esterno al servizio	Si, esterno al servizio	Si, interno al servizio (con cuoca/o)

SINTESI DEI RISULTATI



Lo Cser T41, con 17 indicatori su 23 che corrispondono allo standard di qualità auspicabile, e 6 che soddisfano lo standard di qualità, può considerarsi posizionato a un livello di **eccellenza.** Anche in questo caso più che di azioni di miglioramento, bisogna parlare di mantenimento della qualità proposta, e di ulteriore potenziamento delle aree meno forti.

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Cser Gabbiano – ASUR (operatori coop. Labirinto)

DESCRIZIONE DEL CENTRO	
1. Costi e caratteristiche 2. Storia e attori coinvolti 3. Finanziamenti 4. Progettazioni individualizzate	Costo annuale complessivo: € 343.609,30 Numero utenti (2017): 16 Tipologia utenti (definizione UMEA/valutazione ASUR): Disabilità Psico-fisica grave Il Centro nasce negli anni ottanta come centro solo estivo, e poi gli educatori del centro estivo costituiscono una cooperativa e aprono lo Cser. Inizialmente lo Cser Gabbiano non aveva una propria sede e si appoggiava a un altro centro che oggi si chiama Tomasello. Nel '97 il centro si è trasferito nella sede attuale. L'ente titolare è l'ASUR, inizialmente la cooperativa che gestiva il centro era la cooperativa Aquilone che poi è confluita insieme ad altre nella Labirinto. L'integrazione fra ASUR e cooperativa Labirinto (quindi fra servizio sanitario e sociale) crea un ibrido che ha potenzialità ma che pone anche delle difficoltà. La struttura rigida e i vincoli dell'ASUR (tanto effettivi quanto di cultura organizzativa, mal si conciliano con la flessibilità e l'imprevedibilità del lavoro sociale ed educativo. Con il tempo, però si è riusciti a superare le prime incomprensioni e le prime asperità del rapporto, e ad oggi la gestione del centro può contare su un discreto dialogo con ente titolare. Rimangono difficoltà legate alla ricezione delle normative troppo vincolanti, che "parlano un linguaggio che non è il linguaggio delle necessità che noi […] lavorando dalla base possiamo leggere". Esempi concreti: impossibilità del doppio servizio e l'uscita obbligatoria a 65 anni. Con il tempo comunque c'è stata una apertura da parte delle persone che lavorano per l'ASUR, e le operatrici riconoscono che ad oggi loro dimostrano di comprendere e di considerare le necessità esplicitate dalla gestione dello CSER. A oggi la problematica più grande deriva dalle normative regionali che sembrano non comprendere la complessità del fenomeno da gestire e di cui sia l'ASUR che la cooperativa devono tener conto. Oltre ai finanziamenti ordinari, alcune attività vengono finanziate da associazioni o comunque da soggetti esterni, privati. In più i genitori danno un piccolo contributo mensile volontario. Le progettazioni individualizzate hanno dato luogo a ottimi risultati in alcuni casi, con gli utenti che acquisivano gradi sempre maggiori di autonomia.
UTENTI	
1. Turn-over 2. Tempi di accesso 3. Uscita dal servizio	Il turn-over degli utenti viene definito dagli operatori alto. Per questo centro c'è una lista d'attesa, per cui quando un posto si "libera", entra subito un altro utente. Questa cosa è problematica poiché il fatto che si liberi un posto è quasi sempre legato a un evento spiacevole (decesso, sopraggiunti limiti di età, problemi familiari dell'utente) e talvolta può essere traumatico tanto per gli altri utenti quanto per gli operatori. Questo passaggio andrebbe trattato avendo più tempo a disposizione con delicatezza e gradualità per far in modo che il nuovo utente riesca ad integrarsi al meglio nel centro. A 65 anni gli utenti

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

	devono uscire dal servizio per andare in altri servizi o tornare a casa. Quando questa seconda opzione non è viabile è necessario il trasferimento in altri centri (residenziali) e questo può comportare delle problematiche per gli utenti. In alcuni casi gli operatori hanno portato avanti delle sperimentazioni di accompagnamento (anche se in teoria non sarebbe possibile, perché è come se l'utente fruisse di un doppio servizio per un certo periodo). In questo senso l'ASUR si è resa più flessibile e disponibile per la gradualità nell'uscita. La composizione degli utenti del centro è abbastanza variegata: la caratteristica più evidente è quella dell'età, per cui si crea una divisione fra due generazioni, i giovani e gli anziani.
OPERATORI	
1. Turn-over 2. Formazione 3. Professionalità (relazione utente/operatore) 4. Lavoro d'equipe (supervisione, partecipazione)	Il turn-over degli operatori è generalmente percepito come elevato (anche se la percezione del turn-over tra le operatrici e gli operatori è diversa, qualcuna dice che è elevato e qualcuna dice che è assente; questo dipende molto dalle esperienze personali). Negli ultimi dieci anni anche se le variazioni riguardavano solo uno o due operatori/operatrici alla volta, l'equipe è sempre cambiata. Questo turn-over è visto in maniera ambigua: da una parte se ne sente la necessità per limitare il burn-out e e/o l'adagio nella routine, dall'altra date le condizioni del lavoro in generale, genera una percezione di precarietà anche se i contratti sono tutti a tempo indeterminato. Il rapporto con l'utenza varia da persona a persona, però generalmente le operatrici e gli operatori investono emotivamente molto nella relazione con gli utenti. Il bisogno di professionalità viene bilanciato e soppesato con quello di umanità "siamo persone che lavorano con persone". Questo però crea anche grosse difficoltà nella gestione emotiva del lavoro, con rischio elevato di burn-out. Non è (più) prevista una supervisione esterna dell'equipe, quando c'era questa veniva apprezzata dalle operatrici e dagli operatori, e ad oggi l'equipe ne sente la necessità. Sono convinti che una supervisione esterna aiuterebbe a gestire il conflitto all'interno dell'equipe e a gestire il rapporto con l'utenza in maniera più efficace. Al momento le conflittualità e le problematiche all'interno dell'equipe non emergono in maniera esplicita e questo per alcuni rappresenta un problema di difficile gestione. Comunque in generale l'equipe esprime soddisfazione nel lavorare con i colleghi, il clima rimane collaborativo e alcuni esprimono senso di appartenenza al centro e all'equipe.
FAMILIARI E COMUNITÀ	
1. Rapporto con famiglie degli utenti 2. rapporti con comunità esterna	I rapporti con le famiglie degli utenti sono tutto sommato buoni: c'è chiarezza rispetto, collaborazione. Il livello di fiducia che e famiglie hanno nel centro è alto, ma alcuni delegano completamente e altri invece no. In entrambi i casi l'eccesso può generare degli inconvenienti (troppa delega è deresponsabilizzazione, troppo poca è invadenza nel lavoro dell'operatore). Bisogna definire delle giuste modalità di rapporto, dei protocolli che pur nella flessibilità del caso stabiliscano regole ruoli e compiti.

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

	I rapporti con il territorio sono presenti, gli utenti vengono spesso portati fuori e vengono fatti interagire con il territorio (dal supermercato alle scuole a delle piccole attività che svolgono all'esterno del centro). Ci sono però diverse sensibilità nel territorio e queste andrebbero stimolate, facendo conoscere meglio gli utenti e la disabilità in genere.
PUNTI DI FORZA, POTENZIALITÀ	
	1. Equipe: nonostante le problematiche affrontate l'equipe ha una buona coesione e un forte senso di appartenenza e di identità. Questo permette loro di farsi anche riconoscere dall'utenza e di mantenere quell'autorevolezza necessaria al loro ruolo. 2. Coinvolgimento emotivo dell'equipe: anche se questo aspetto può essere dall'altro lato una criticità, esso viene visto piuttosto come una cosa positiva da parte dell'equipe, perché permette loro di istaurare relazioni forti con l'utenza e intraprendere percorsi di crescita sia per gli utenti che per sé stessi. 3. Capacità di far fronte alle emergenze: queste sono all'ordine del giorno nel centro e quindi questa grossa capacita di problem-solving dell'equipe è un valore assoluto.
PUNTI DI DEBOLEZZA, CRITICITÀ	
	1. continuo ripetersi di emergenze che aumentano la complessità del lavoro e che rendono difficile la gestione. 2. Troppi utenti: questa problematica è strettamente legata prima e determina la difficoltà a dedicare il giusto tempo a ognuno degli utenti. 3. Precarietà: Anche questa immagine rievoca le altre due criticità, e definisce la sensazione che gli operatori hanno di fronte al loro lavoro (sia in termini condizione personale – continuità o meno del lavoro – sia in termini di capacità di fronteggiare le emergenze- "ci si sente sempre sul filo") 4. Pochi operatori: o meglio poche ore in compresenza. Gli operatori mediamente impegnati non sarebbero sufficienti a fronteggiare il lavoro ordinario e le emergenze, e questo viene aggravato da eventuali assenze improvvise per malattia o quant'altro.
COME MIGLIORARE IL CENTRO…	
Come vedi il tuo CSER nel futuro? Come lo miglioreresti?	1. Supervisione esterna dell'equipe, che migliorerebbe il clima lavorativo 2. Protocolli definiti per i rapporti con le famiglie 3. Maggiore apertura verso l'esterno, rendere i ragazzi e le ragazze sempre più visibili e integrati nel territorio 4. gradualità del percorso di entrata e uscita dal servizio 5. Più operatori 6. Ridimensionare il centro (questo significherebbe creare altri centri in contemporanea per non lasciare nessuno fuori)
IL CENTRO IN UNA PAROLA…	
	Funambolo, Precarietà, Complessità vitale, Equilibrio, Confusione, Gabbia
LA PROSPETTIVA DEI FAMILIARI	
	Schede non pervenute

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

VALUTAZIONE CSER ATS 1			
NOME SERVIZIO C.S.E.R GABBIANO	**INDICATORI Situazione oggi** (Ott./Nov. 2017) Segnare con (X)	**Requisito standard**	**Standard di qualità auspicabile**
Struttura	☐ non autorizzata ✓ adeguata in quanto autorizzata ☐ adeguata alle esigenze dell'utenza in termini di spazi e attrezzatura specifica	Autorizzazione ai sensi della normativa regionale	Adeguata alle esigenze dell'utenza in termini di spazi e attrezzatura specifica
Rapporto operatori/utenti ore di lavoro e ruolo	Rapporto operatori/utenti: DGRM 1331 Rapporto operatori mediamente presenti in struttura/utenti: __ Numero operatori Part-time _3__ ore: 67 __ Full-time_7__ ore: 223,30__ OSS (n. h/sett): 12,30__	Secondo regolamento autorizzazione e comunque in base alla gravità della disabilità degli utenti Maggior parte degli operatori full time OSS part-time 10 h/sett	Operatori full time OSS full time in strutture con disabilità motorie gravi
	☐ Presenza operatori associazioni ☐ Pres. operatori coop. sociali ☐ Pres. operatori pubblici ✓ Compresenza operatori pubblici /operatori coop. sociali /associazioni	Lo standard è garantito indifferentemente dalla presenza di operatori del pubblico e/o del privato nel rispetto delle qualifiche professionali richieste.	
	Coordinatore ☐ NO ☐ coordinatore full time ✓ coordinatore part-time	Coordinatore part-time	Coordinatore full time
Turn-over operatori	☐ NO ✓ Si, ma non strutturato ☐ Sì, strutturato ogni anno ☐ Sì, strutturato ogni due anni	Turn over strutturato non prima di 5 anni	Turn over strutturato in base alle esigenze di operatori e utenza

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

	☐ Sì, strutturato non prima di 5 anni		
Programmazione attività	☐ nessuna programmazione ☐ programmazione annuale generica ✓ programmazione semestrale personalizzata ☐ programmazione annuale personalizzata ☐ Altro (specificare_____)	programmazione annuale personalizzata	Programmazione semestrale personalizzata
Attività di base	✓ laboratori attività pratica ✓ attività educative	laboratori attività pratiche e attività educative	Idem
Progetti per il lavoro	☐ Non pertinente (per tipologia utenza) ☐ NO ☐ SI, occasionali con conoscenze ✓ SI, stabili con servizi dedicati	SI, stabili con servizi dedicati	idem
Progetti per l'autonomia /autodeterminazione	☐ NO ✓ SI interni al servizio ✓ SI anche esterni al servizio	SI, interni al servizio ed esterni al servizio	idem
Attività per la creatività/benessere /motoria	☐ NO ☐ SI, solo interne al servizio ✓ SI, anche esterne al servizio	SI	idem
Territorio/ collaborazioni	☐ NO ✓ SI, occasionali ✓ SI, stabili	SI stabili	idem
Equipe educatori	☐ solo lavoro individuale ☐ lavoro in equipe ✓ lavoro in equipe e collaborazione con altre équipe	lavoro in equipe	lavoro in equipe e collaborazione con altre équipe
	collaborazioni tra equipe ☐ NO ✓ SI, occasionali ✓ Periodiche	Collaborazioni occasionali	collaborazioni tra equipe periodiche

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

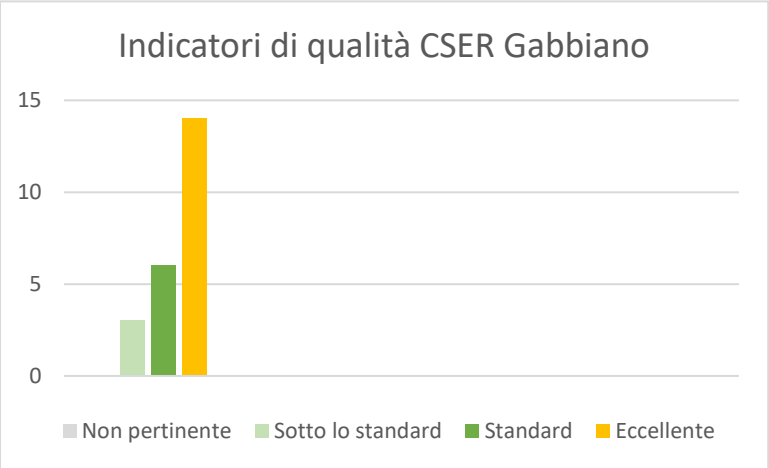
	Incontri d'equipe: ☐ NO ✓ SI, 1 volta a settimana ☐ SI, 1 volta ogni 15 giorni ☐ SI, 1 volta al mese ☐ SI, 1 volta ogni sei mesi ☐ SI, annuali Se sì, durata: ☐ 3 ore ✓ 2 ore ☐ 1 ora ☐ ½ ora	Sì, 1 volta a settimana 2 ore	Sì, una volta a settimana 3 ore
Formazione d'equipe	☐ NO ✓ SI, occasionalmente ☐ SI, ogni anno (20 ore) ☐ SI, ogni sei mesi ☐ SI, mensile	SI, ogni anno (o comunque per un ammontare di almeno 20 ore)	Idem
Supervisione	✓ NO ☐ SI, interna all'ente gestore ☐ SI, interna all'ente titolare ☐ SI, esterna (almeno una volta all'anno)	SI, esterna (almeno una volta all'anno)	Idem
Inserimento utenti	*(si può scegliere più di un'opzione, se necessario)* ✓ gestita dall'UMEA ☐ rapporto diretto servizio/famiglie ☐ Umea in raccordo con le scuole ☐ pre-inserimento ultimo anno scuola ☐ in base alla disponibilità di posti	Gestita dall'Unità multidisciplinare in raccordo con le scuole	Gestita dall'Unità multidisciplinare in raccordo con le scuole attraverso dei pre-inserimenti dall'ultimo anno di scuola
Dimissioni utenti dal servizio	*(si può scegliere più di un'opzione, se necessario)* ☐ non prevista ✓ al compimento dei 65 anni ✓ per inserimento in altro servizio/inserimento lavorativo ✓ percorso graduale di uscita con accompagnamento in altro servizio/inserimento lavorativo	percorso graduale di uscita con accompagnamento in altro servizio/inserimento lavorativo	idem

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Comunità territoriale	☐ nessun rapporto ☐ rapporti occasionali con territorio (istituzioni e cittadini) ✓ rapporti stabili e proficui con vicinato e con territorio (istituzioni e cittadini)	Rapporti stabili e proficui con vicinato e con territorio (istituzioni e cittadini)	Idem
Famiglie	☐ nessun rapporto ✓ Rapporti occasionali ✓ Rapporti strutturati a cadenza regolare (specificare la cadenza): 2 volte all'anno___. ✓ Rapporti frequenti (più di una volta al mese) e flessibili	Rapporti strutturati a cadenza regolare (almeno1 volta al mese).	Rapporti frequenti e flessibili
	Presenza comitato familiari ✓ SI (rappresentanti genitori) ☐ NO	Presenza di un "comitato familiari"	Idem
Trasporti	☐ mezzi pubblici ✓ mezzi in dotazione al gestore ✓ mezzi dei familiari ☐ altro (specificare)____	Mezzi in dotazione dell'ente gestore	Idem
Servizio pasti	☐ non previsto ☐ SI, interno al servizio (con cucina) ☐ SI interno al servizio (con cuoca/o) ☐ SI, interno con trasporto pasti ✓ Si, esterno al servizio	Si, esterno al servizio	Si, interno al servizio (con cuoca/o)

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

SINTESI DEI RISULTATI



Dall'analisi degli indicatori di qualità del servizio offerto dallo CSER Gabbiano è possibile definire questo centro come caratterizzato da una qualità medio-alta che lo posiziona a un livello **molto buono.** Infatti 14 indicatori su 23 raggiungono lo standard di eccellenza e 6 soddisfano i requisiti di qualità standard. Allo stesso tempo, 3 indicatori si fermano poco sotto la soglia del requisito standard costituendo così, delle aree in cui implementare delle azioni di miglioramento. In particolare:

- Tentare di strutturare il più possibile il turn-over degli operatori e/o limitarlo
- Programmare una formazione per gli operatori che non abbia carattere occasionale ma che sia strutturata e periodica
- Prevedere una supervisione esterna dell'equipe periodica (al momento non è prevista alcuna supervisione)

Cser Pegaso – ASUR (ente gestore: Cooperativa Labirinto)

DESCRIZIONE DEL CENTRO	
1. Costi e caratteristiche 2. Storia e attori coinvolti 3. Finanziamenti 4. Progettazioni individualizzate	Costo annuale complessivo: € 327.961,86 Numero utenti (2017): 14 Tipologia utenti (definizione UMEA/valutazione ASUR): Disabilità psico-fisica medio grave Il centro Pegaso nasce nel 1979, sotto la titolarità della provincia. Dopo qualche anno la titolarità del centro passa all'ASUR. Prima di diventare un vero e proprio CSER il centro era un "laboratorio protetto", dove si svolgevano attività, sia ludiche che lavorative e si vendevano i prodotti del lavoro tramite clienti che commissionavano il lavoro. Nel 1997 diventa CSER. La Labirinto è l'ente appaltante che co-gestisce lo Cser insieme all'ASUR. Il Pegaso è rimasto l'unico centro dove convivono figure della cooperativa e figure dell'ASUR (ed entrambe le tipologie di figure lavorative svolgono il ruolo di operatrici, educatrici). Questa compresenza i primi tempi ha comportato delle tensioni nell'equipe, per la definizione di ruoli e mansioni. In particolare le problematiche sorgono perché le due figure fanno riferimento a tipi di contrattazione diversa e quindi a formule diverse nella gestione di ferie permessi, straordinari, sostituzioni. Questo di conseguenza crea anche differenze nella disponibilità, nel modo di organizzarsi (ad esempio se una dipendente ASUR si assenta, non viene sostituita dall'azienda e il peso del suo lavoro ricade sui restanti operatori). Oltre al finanziamento base proveniente dall'ASUR, le attività vengono finanziate autonomamente dal centro, con piccole donazioni, con i contributi mensili delle famiglie (20 euro) e con la vendita dei manufatti prodotti dagli utenti. Ogni utente ha un progetto individuale, che si

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

	specifica poi giorno per giorno attraverso la programmazione di attività specifiche. In più per alcuni utenti, vengono attivate collaborazioni con altri centri in modo che possano fare delle attività particolari (come quelle legate alla musica) uscendo dal centro di appartenenza e recandosi altrove. La dimensione pseudo-lavorativa è importante per far sentire agli utenti del centro di essere autonomi, adulti e per sostenere la loro autostima.
UTENTI	
1. Turn-over 2. Tempi di accesso 3. Uscita dal servizio	Negli ultimi anni l'utenza del Pegaso è diventata quasi esclusivamente utenza over 45: c'è un preciso progetto alla base di questa scelta di omogeneizzare l'età dell'utenza. Per questo l'entrata nel centro può avvenire per un passaggio da un altro centro (con utenza più giovane) per allineare le attività necessarie a questi utenti più adulti con quelle dei loro coetanei. Un'altra possibilità è quella di utenti che non sono mai stati in un centro perché sono sempre stati a casa e che raggiungono il Pegaso come prima esperienza ma a una certa età. Per alcuni anni il centro ha avuto dei posti vuoti, ad oggi sono tutti occupati ma non c'è una lista d'accesso. L'uscita dal servizio in passato non avveniva praticamente mai. A oggi a 65 anni gli utenti devono uscire dal servizio e se non sono utenti che necessitano un servizio residenziale, tornano a casa.
OPERATORI	
1. Turn-over 2. Formazione 3. Professionalità (relazione utente/operatore) 4. Lavoro d'equipe (supervisione, partecipazione)	Il turn over degli operatori è basso, ma molti di loro hanno orari part time e integrano l'orario nello Cser Pegaso con il lavoro in altri servizi. In ogni caso l'utenza del Pegaso, che ha una disabilità non molto grave è un'utenza che è di più facile gestione rispetto ad altre quindi è più facile gestire gli operatori anche se con un turn-over basso. Il lavoro d'equipe e il rapporto fra gli operatori ha vissuto diverse fasi: inizialmente l'equipe non era gestita da un coordinatore, che poi invece è stato individuato, dando una forte miglioria all'efficacia e all'efficienza degli incontri d'equipe. Inizialmente i rapporti fra operatori erano più tesi, soprattutto a causa della divisione fra dipendenti ASUR e dipendenti della cooperativa che avevano modi e tempi di lavoro diversi. Adesso il clima è più disteso. L'equipe ha avuto in passato dei momenti di supervisione esterna ritenuti molto utili alla gestione del conflitto e all'armonia dell'equipe. A oggi questa formazione/supervisione manca e costituisce un bisogno espresso all'unanimità dall'equipe. In più le ore dedicate alla riunione d'equipe sono interne all'orario di lavoro, quindi anche se è presente una OSS che resta con gli utenti mentre gli educatori sono in riunione, le emergenze spesso interrompono la riunione o qualcuno è costretto ad assentarsi per un determinato tempo. Secondo gli operatori e le operatrici del centro è impossibile impostare il rapporto con l'utente in maniera esclusivamente professionale: l'emotività e il coinvolgimento sono un valore aggiunto se li si sa bilanciare e leggere con gli strumenti giusti. In questo l'equipe aiuta, richiamando i colleghi che si lasciano trasportare troppo. Il rapporto molto stretto con gli utenti del Pegaso è anche facilitato dal fatto che in media sono utenti che non hanno grandi difficoltà comunicative, quindi si crea uno scambio emotivo, relazionale grosso.

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

FAMILIARI E COMUNITÀ	
1. Rapporto con famiglie degli utenti 2. rapporti con comunità esterna	I rapporti con la comunità esterna sono buoni e assidui. Anche la collaborazione fra diversi Cser è un importante segno di apertura del Centro verso altre realtà territoriali, che stimolano l'autonomia, l'autostima e lo sviluppo di capacità degli utenti. Anche se la posizione dello Cser non è centrale i negozianti, baristi del circondario conoscono gli utenti e creano delle ottime interazioni con loro. Il rapporto con le famiglie in questo Cser è particolare, perché avendo un'utenza anziana, si ha a che fare con famiglie molto anziane, con tutte le difficoltà di interazione e di coinvolgimento del caso. Gli operatori devono andare incontro alle famiglie per coinvolgerli (mettere a disposizione un pulmino per il pranzo di Natale, andare a casa loro per interagire su cose più urgenti). I rapporti però sono buoni, di fiducia, e di piacevole interazione. Quando i genitori vengono meno per decessi o malattie sono fratelli/sorelle o altri parenti a prendersi cura degli utenti e con loro l'interazione è più difficile, sfuggente.
PUNTI DI FORZA, POTENZIALITÀ	
	1. L'equipe si dice pienamente soddisfatta del lavoro dell'ambiente lavorativo, lo descrivono come piacevole e accogliente. Negli ultimi anni si è visto un miglioramento continuo
PUNTI DI DEBOLEZZA, CRITICITÀ	
	1. mancanza di finanziamento per le attività 2. mancanza di una supervisione esterna dell'equipe
COME MIGLIORARE IL CENTRO…	
Come vedi il tuo CSER nel futuro? Come lo miglioreresti?	1. "Continua così, speriamo che duri". 2. Più vicinanza e partecipazione dell'ASUR rispetto alla gestione e alle problematiche affrontate 3. Più fondi per attività esterne
IL CENTRO IN UNA PAROLA…	
	Soddisfazione, Leggerezza, Cordialità, Serenità, Relazione, Dinamicità
LA PROSPETTIVA DEI FAMILIARI	
	Schede non pervenute

VALUTAZIONE CSER ATS 1			
NOME SERVIZIO **CSER PEGASO**	**INDICATORI** **Situazione oggi** (Ott./Nov. 2017) Segnare con (X)	**Requisito standard**	**Standard di qualità auspicabile**

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Struttura	☐ non autorizzata ✓ adeguata in quanto autorizzata ☐ adeguata alle esigenze dell'utenza in termini di spazi e attrezzatura specifica	Autorizzazione ai sensi della normativa regionale	Adeguata alle esigenze dell'utenza in termini di spazi e attrezzatura specifica
Rapporto operatori/utenti ore di lavoro e ruolo	Rapporto operatori/utenti: DGRM 1331 Rapporto operatori mediamente presenti in struttura/utenti: __ Numero operatori Part-time _4 ore: 30 Full-time_2 ore: 36 OSS (n. h/sett): 2	Secondo regolamento autorizzazione e comunque in base alla gravità della disabilità degli utenti Maggior parte degli operatori full time OSS part-time 10 h/sett	Operatori full time OSS full time in strutture con disabilità motorie gravi
	☐ Presenza operatori associazioni ☐ Pres. operatori coop. sociali ☐ Pres. operatori pubblici ✓ Compresenza operatori pubblici /operatori coop. sociali /associazioni	Lo standard è garantito indifferentemente dalla presenza di operatori del pubblico e/o del privato nel rispetto delle qualifiche professionali richieste.	
	Coordinatore ☐ NO ☐ coordinatore full time ✓ coordinatore part-time	Coordinatore part-time	Coordinatore full time
Turn-over operatori	☐ NO ✓ Si, ma non strutturato ☐ Sì, strutturato ogni anno ☐ Sì, strutturato ogni due anni ☐ Sì, strutturato non prima di 5 anni	Turn over strutturato non prima di 5 anni	Turn over strutturato in base alle esigenze di operatori e utenza

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Programmazione attività	☐ nessuna programmazione ☐ programmazione annuale generica ✓ programmazione semestrale personalizzata ☐ programmazione annuale personalizzata ☐ Altro (specificare_____)	programmazione annuale personalizzata	Programmazione semestrale personalizzata
Attività di base	✓ laboratori attività pratica ✓ attività educative	laboratori attività pratiche e attività educative	Idem
Progetti per il lavoro	☐ Non pertinente (per tipologia utenza) ☐ NO ☐ SI, occasionali con conoscenze ✓ SI, stabili con servizi dedicati	SI, stabili con servizi dedicati	idem
Progetti per l'autonomia /autodeterminazione	☐ NO ✓ SI interni al servizio ✓ SI anche esterni al servizio	SI, interni al servizio ed esterni al servizio	idem
Attività per la creatività/benessere/motoria	☐ NO ☐ SI, solo interne al servizio ✓ SI, anche esterne al servizio	SI	idem
Territorio/ collaborazioni	☐ NO ✓ SI, occasionali ✓ SI, stabili	SI stabili	idem
Equipe educatori	☐ solo lavoro individuale ☐ lavoro in equipe ✓ lavoro in equipe e collaborazione con altre équipe	lavoro in equipe	lavoro in equipe e collaborazione con altre équipe
	collaborazioni tra equipe ☐ NO ✓ SI, occasionali ✓ Periodiche	Collaborazioni occasionali	collaborazioni tra equipe periodiche

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

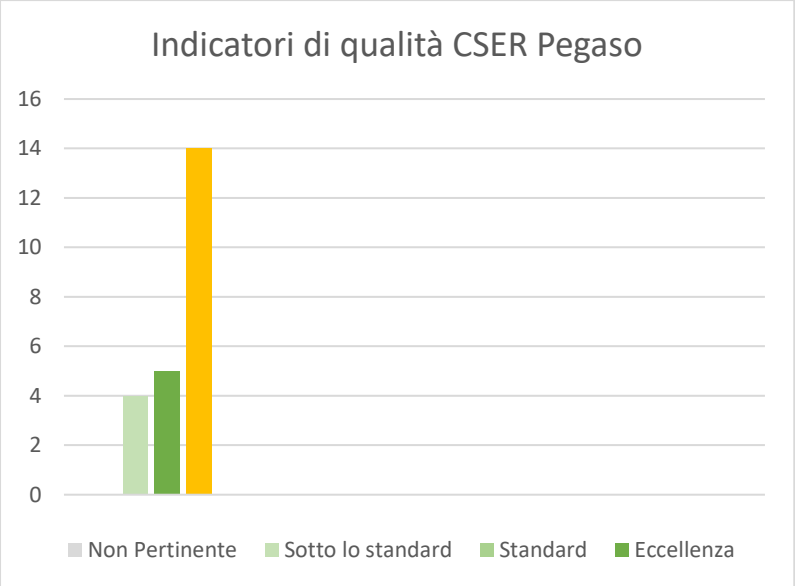
	Incontri d'equipe: ☐ NO ✓ SI, 1 volta a settimana ☐ SI, 1 volta ogni 15 giorni ☐ SI, 1 volta al mese ☐ SI, 1 volta ogni sei mesi ☐ SI, annuali Se sì, durata: ☐ 3 ore ✓ 2 ore ☐ 1 ora ☐ ½ ora	Sì, 1 volta a settimana 2 ore	Sì, una volta a settimana 3 ore
Formazione d'equipe	☐ NO ✓ SI, occasionalmente ☐ SI, ogni anno (20 ore) ☐ SI, ogni sei mesi ☐ SI, mensile	SI, ogni anno (o comunque per un ammontare di almeno 20 ore)	Idem
Supervisione	✓ NO ☐ SI, interna all'ente gestore ☐ SI, interna all'ente titolare ☐ SI, esterna (almeno una volta all'anno)	SI, esterna (almeno una volta all'anno)	Idem
Inserimento utenti	*(si può scegliere più di un'opzione, se necessario)* ✓ gestita dall'UMEA ☐ rapporto diretto servizio/famiglie ☐ Umea in raccordo con le scuole ☐ pre-inserimento ultimo anno scuola ☐ in base alla disponibilità di posti	Gestita dall'Unità multidisciplinare in raccordo con le scuole	Gestita dall'Unità multidisciplinare in raccordo con le scuole attraverso dei pre-inserimenti dall'ultimo anno di scuola

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Dimissioni utenti dal servizio	*(si può scegliere più di un'opzione, se necessario)* ☐ non prevista ✓ al compimento dei 65 anni ✓ per inserimento in altro servizio/inserimento lavorativo ✓ percorso graduale di uscita con accompagnamento in altro servizio/inserimento lavorativo	percorso graduale di uscita con accompagnamento in altro servizio/inserimento lavorativo	idem
Comunità territoriale	☐ nessun rapporto ☐ rapporti occasionali con territorio (istituzioni e cittadini) ✓ rapporti stabili e proficui con vicinato e con territorio (istituzioni e cittadini)	Rapporti stabili e proficui con vicinato e con territorio (istituzioni e cittadini)	Idem
Famiglie	☐ nessun rapporto ✓ Rapporti occasionali ✓ Rapporti strutturati a cadenza regolare (specificare la cadenza): 2 volte all'anno___. ✓ Rapporti frequenti (più di una volta al mese) e flessibili	Rapporti strutturati a cadenza regolare (almeno1 volta al mese).	Rapporti frequenti e flessibili
	Presenza comitato familiari ✓ SI (rappresentanti genitori) ☐ NO	Presenza di un "comitato familiari"	Idem
Trasporti	☐ mezzi pubblici ✓ mezzi in dotazione al gestore ✓ mezzi dei familiari ☐ altro (specificare)____	Mezzi in dotazione dell'ente gestore	Idem
Servizio pasti	☐ non previsto ☐ SI, interno al servizio (con cucina) ☐ SI interno al servizio (con cuoca/o) ☐ SI, interno con trasporto pasti ✓ Si, esterno al servizio	Si, esterno al servizio	Si, interno al servizio (con cuoca/o)

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

SINTESI DEI RISULTATI



Dall'analisi degli indicatori di qualità del servizio offerto dallo CSER Pegaso è possibile definire questo centro come caratterizzato da una qualità medio-alta che lo posiziona a un livello **molto buono.** Infatti 14 indicatori su 23 raggiungono lo standard di eccellenza e 5 soddisfano i requisiti di qualità standard. Allo stesso tempo, 4 indicatori si fermano poco sotto la soglia del requisito standard costituendo così, delle aree in qui implementare delle azioni di miglioramento.
In particolare:
- Aumentare le ore di presenza settimanale dell'OSS (se questa figura non è ritenuta necessaria, sostituirla con altre figure ausiliarie)
- Tentare di strutturare il più possibile il turn-over degli operatori e/o limitarlo
- Programmare una formazione per gli operatori che non abbia carattere occasionale ma che sia strutturata e periodica
- Prevedere una supervisione esterna dell'equipe periodica (al momento non è prevista alcuna supervisione)

Cser Mosaico – ASUR (ente gestore: cooperativa Labirinto)

DESCRIZIONE DEL CENTRO	
1. Costi e caratteristiche 2. Storia e attori coinvolti 3. Finanziamenti 4. Progettazioni individualizzate	Costo annuale complessivo: € 217.315,84 Numero utenti (2017): 9 Tipologia utenti (definizione UMEA/valutazione ASUR): disabilità motoria grave Lo Cser Mosaico nasce nel 1990 e da subito ha ospitato prevalentemente utenti con disabilità motoria, anche se ad oggi il centro ospita anche utenti con autismo (tutti gli utenti comunque sono in sedia a rotelle). L'obiettivo del centro è invece quello di integrare sempre più utenza diversa con diversi gradi e tipologie di disabilità. Gli utenti sono sempre stati otto anche se nel corso del tempo ci sono stati tagli e l'orario di apertura e chiusura è leggermente cambiato. Nel centro si fanno molte attività tra cui importanti sono quelle di attività motoria in piscina e quella chiamata musica-azione, iniziata in maniera sperimentale e poi diventata un'attività importante con grandi riconoscimenti anche esterni al centro. Questa attività è diventata anche una fonte di auto-finanziamento attraverso la vendita di dischi. Inoltre operatori e utenti hanno portato avanti altri progetti (la scrittura di un libro e di un CD con un cartone animato, per esempio) dai cui ricavi si può o potrà trarre un piccolo auto-finanziamento. Per l'investimento iniziale si è cercato di fare il tutto in maniera più volontaristica possibile e di cercare qualche piccolo contributo da aziende private.

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

	Tutti gli utenti hanno un PEI, e in alcuni casi questi hanno prodotto risultati che per quanto piccoli sono molto significativi dato le condizioni di partenza degli utenti.
UTENTI	
1. Turn-over 2. Tempi di accesso 3. Uscita dal servizio	Gli utenti entrano tramite l'ASUR. A volte gli utenti conoscono il centro già negli ultimi anni di scuola attraverso un percorso misto scuola-centro, ma questo non avviene sempre. Il turnover è quasi assente, in quanto l'uscita avviene per raggiunti limiti d'età, per malattie o per la scelta di un centro residenziale (che di solito è legata al sopraggiungere di problemi familiari). Sugli 8 utenti che il centro ospita quasi tutti sono lì dal momento in cui il centro è stato aperto. Il limite di età di 65 anni è un grosso limite perché molti utenti potrebbero continuare a beneficiare dell'ambiente del centro ma non gli è consentito.
OPERATORI	
1. Turn-over 2. Formazione 3. Professionalità (relazione utente/operatore) 4. Lavoro d'equipe (supervisione, partecipazione)	Il turn-over degli operatori è abbastanza basso (anche se un'operatrice è entrata nell'equipe nell'ultimo anno). Il clima è molto collaborativo e amichevole (si tratta di una piccola equipe fatta di 5 operatori più la coordinatrice che non fa l'operatrice nel centro). I rapporti sono improntati all'aiuto reciproco e al confronto, anche critico ma costruttivo, sul loro lavoro. Il buon clima che c'è fra gli operatori e le operatrici fa sì che i momenti di confronto siano molti e diversi dall'incontro d'equipe settimanale, e che molti restino anche dopo la fine del loro orario di lavoro per aiutare gli altri. I rapporti con gli utenti non possono che essere molto coinvolgenti anche dal punto di vista emotivo, anche se l'equipe cerca di contenere i lati negativi di questa cosa anche attraverso il supporto reciproco fra operatori. Il rapporto con utenti con particolari disabilità (specie cognitive) porta a mettersi in discussione come persone e ad affrontare i propri limiti. Gli operatori hanno spesso loro professionalità parallele al ruolo di educatori e così attraverso attività di formazione individuale e volontaria portano le loro capacità nel lavoro implementando progetti e attività particolari.
FAMILIARI E COMUNITÀ	
1. Rapporto con famiglie degli utenti 2. rapporti con comunità esterna	I rapporti con le famiglie sono buoni e improntati alla collaborazione e al dialogo. Il centro è conosciuto e gli utenti sono spesso in contatto con l'esterno: questo è frutto di una volontà specifica portata avanti anche attraverso progetti ed attività ad hoc.
PUNTI DI FORZA, POTENZIALITÀ	
	1. Attività come quelle di Musica-azione e di Danzando: possono definirsi sperimentali e hanno permesso grossi miglioramenti negli utenti oltre a dare al centro la possibilità di aprirsi verso l'esterno ed essere riconosciuto. 2. Attività inter-centro: sono un'altra fonte di apertura e confronto sia per gli utenti che per gli operatori 3.Affiatamento dell'equipe: favorito anche dal numero ristretto di operatori, di vitale importanza per affrontare le problematiche del lavoro
PUNTI DI DEBOLEZZA, CRITICITÀ	
	1. Tutti gli utenti sono in carrozzina: questo limita molto le attività e gli spostamenti, la flessibilità del lavoro, ma anche le attività quotidiane sono molto difficoltose, non essendoci un rapporto utenti operatori 1:1.

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

	2. pochi educatori alla luce dei peggioramenti cognitivi degli utenti 3. Differenze generazionali fra gli utenti: rende difficoltoso programmare attività comuni 4. Pochi finanziamenti: al di là della mancanza di finanziamenti per le attività, nel centro mancano attrezzature specifiche, come sollevatori e altri tipi di ausili per le cure igieniche quotidiane, che sono di grande importanza per questo tipo di lavoro. 5. Spazi insufficienti: trattandosi di utenti in carrozzina la tematica dello spazio è molto importante per consentire spostamenti agevoli. 6.Insufficienza delle ore coperte dall'OSS: in questo tipo di centro con l'utenza specifica che il centro ha è una figura necessaria, ma le ore di presenza dell'OSS sono insufficienti, a causa dei tagli ai finanziamenti. 7. Sentimento di precarietà e di paura per il futuro del centro
COME MIGLIORARE IL CENTRO	
Come vedi il tuo CSER nel futuro? Come lo miglioreresti?	1. Aperto a più tipi di disabilità 2. Più fondi per attrezzature specifiche e per attività 3. presenza continuativa dell'OSS 4. Numero maggiore di operatori 5. Spazi più ampi e gestibili 6. Più stabilità: "traballa il sistema e traballa anche la vita degli operatori" 7. Possibilità di Scelta: che il centro non sia l'unica soluzione possibile 8.Condivisione e riscatto: ancora c'è molto da lavorare sul coinvolgimento della comunità esterna e sul riconoscimento del centro e del lavoro fatto
IL CENTRO IN UNA PAROLA…	
	Apertura, Casa, Affetto, Movimento, Accogliente
LA PROSPETTIVA DEI FAMILIARI	
	Schede non pervenute

VALUTAZIONE CSER ATS 1			
NOME SERVIZIO CSER MOSAICO	**INDICATORI Situazione oggi** (Ott./Nov. 2017) Segnare con (X)	**Requisito standard**	**Standard di qualità auspicabile**
Struttura	☐ non autorizzata ✓ adeguata in quanto autorizzata ☐ adeguata alle esigenze dell'utenza in termini di spazi e attrezzatura specifica	Autorizzazione ai sensi della normativa regionale	Adeguata alle esigenze dell'utenza in termini di spazi e attrezzatura specifica

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Rapporto operatori/utenti ore di lavoro e ruolo	Rapporto operatori/utenti: DGRM 1331 Rapporto operatori mediamente presenti in struttura/utenti: __ Numero operatori Part-time _4 ore: 30 Full-time_ ore: 30,5 OSS (n. h/sett): 12.75	Secondo regolamento autorizzazione e comunque in base alla gravità della disabilità degli utenti Maggior parte degli operatori full time OSS part-time 10 h/sett	Operatori full time OSS full time in strutture con disabilità motorie gravi
	☐ Presenza operatori associazioni ☐ Pres. operatori coop. sociali ☐ Pres. operatori pubblici ✓ Compresenza operatori pubblici /operatori coop. sociali /associazioni	Lo standard è garantito indifferentemente dalla presenza di operatori del pubblico e/o del privato nel rispetto delle qualifiche professionali richieste.	
	Coordinatore ☐ NO ☐ coordinatore full time ✓ coordinatore part-time	Coordinatore part-time	Coordinatore full time
Turn-over operatori	☐ NO ✓ Si, ma non strutturato ☐ Sì, strutturato ogni anno ☐ Sì, strutturato ogni due anni ☐ Sì, strutturato non prima di 5 anni	Turn over strutturato non prima di 5 anni	Turn over strutturato in base alle esigenze di operatori e utenza
Programmazione attività	☐ nessuna programmazione ☐ programmazione annuale generica ✓ programmazione semestrale personalizzata ☐ programmazione annuale personalizzata ☐ Altro (specificare_____)	programmazione annuale personalizzata	Programmazione semestrale personalizzata
Attività di base	✓ laboratori attività pratica ✓ attività educative	laboratori attività pratiche e attività educative	Idem

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Progetti per il lavoro	☐ Non pertinente (per tipologia utenza) ☐ NO ☐ SI, occasionali con conoscenze ✓ SI, stabili con servizi dedicati	SI, stabili con servizi dedicati	idem
Progetti per l'autonomia /autodeterminazione	☐ NO ✓ SI interni al servizio ✓ SI anche esterni al servizio	SI, interni al servizio ed esterni al servizio	idem
Attività per la creatività/benessere/motoria	☐ NO ☐ SI, solo interne al servizio ✓ SI, anche esterne al servizio	SI	idem
Territorio/ collaborazioni	☐ NO ✓ SI, occasionali ✓ SI, stabili	SI stabili	idem
Equipe educatori	☐ solo lavoro individuale ☐ lavoro in equipe ✓ lavoro in equipe e collaborazione con altre équipe	lavoro in equipe	lavoro in equipe e collaborazione con altre équipe
	collaborazioni tra equipe ☐ NO ✓ SI, occasionali ✓ Periodiche	Collaborazioni occasionali	collaborazioni tra equipe periodiche
	Incontri d'equipe: ☐ NO ✓ SI, 1 volta a settimana ☐ SI, 1 volta ogni 15 giorni ☐ SI, 1 volta al mese ☐ SI, 1 volta ogni sei mesi ☐ SI, annuali Se sì, durata: ☐ 3 ore ✓ 2 ore ☐ 1 ora ☐ ½ ora	Sì, 1 volta a settimana 2 ore	Sì, una volta a settimana 3 ore

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

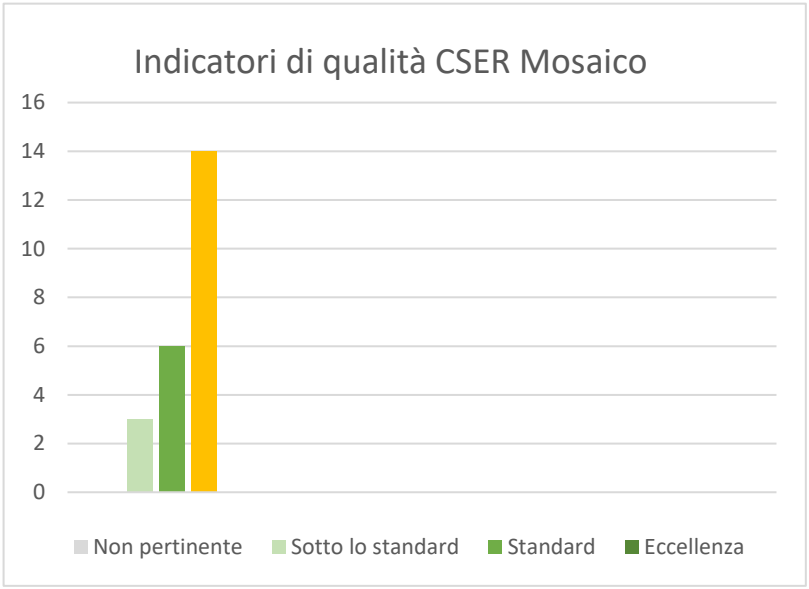
Formazione d'equipe	☐ NO ✓ SI, occasionalmente ☐ SI, ogni anno (20 ore) ☐ SI, ogni sei mesi ☐ SI, mensile	SI, ogni anno (o comunque per un ammontare di almeno 20 ore)	Idem
Supervisione	✓ NO ☐ SI, interna all'ente gestore ☐ SI, interna all'ente titolare ☐ SI, esterna (almeno una volta all'anno)	SI, esterna (almeno una volta all'anno)	Idem
Inserimento utenti	*(si può scegliere più di un'opzione, se necessario)* ✓ gestita dall'UMEA ☐ rapporto diretto servizio/famiglie ☐ Umea in raccordo con le scuole ☐ pre-inserimento ultimo anno scuola ☐ in base alla disponibilità di posti	Gestita dall'Unità multidisciplinare in raccordo con le scuole	Gestita dall'Unità multidisciplinare in raccordo con le scuole attraverso dei pre-inserimenti dall'ultimo anno di scuola
Dimissioni utenti dal servizio	*(si può scegliere più di un'opzione, se necessario)* ☐ non prevista ✓ al compimento dei 65 anni ✓ per inserimento in altro servizio/inserimento lavorativo ✓ percorso graduale di uscita con accompagnamento in altro servizio/inserimento lavorativo	percorso graduale di uscita con accompagnamento in altro servizio/inserimento lavorativo	idem
Comunità territoriale	☐ nessun rapporto ☐ rapporti occasionali con territorio (istituzioni e cittadini) ✓ rapporti stabili e proficui con vicinato e con territorio (istituzioni e cittadini)	Rapporti stabili e proficui con vicinato e con territorio (istituzioni e cittadini)	Idem

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Famiglie	☐ nessun rapporto ✓ Rapporti occasionali ✓ Rapporti strutturati a cadenza regolare (specificare la cadenza): 2 volte all'anno___. ✓ Rapporti frequenti (più di una volta al mese) e flessibili	Rapporti strutturati a cadenza regolare (almeno1 volta al mese).	Rapporti frequenti e flessibili
	Presenza comitato familiari ✓ SI (rappresentanti genitori) ☐ NO	Presenza di un "comitato familiari"	Idem
Trasporti	☐ mezzi pubblici ✓ mezzi in dotazione al gestore ✓ mezzi dei familiari ☐ altro (specificare)____	Mezzi in dotazione dell'ente gestore	Idem
Servizio pasti	☐ non previsto ☐ SI, interno al servizio (con cucina) ☐ SI interno al servizio (con cuoca/o) ☐ SI, interno con trasporto pasti ✓ Si, esterno al servizio	Si, esterno al servizio	Si, interno al servizio (con cuoca/o)

SINTESI DEI RISULTATI

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it



I dati che emergono dalla scheda di raccolta degli indicatori di qualità dello CSER Mosaico, fanno emergere una situazione in generale positiva, e un servizio di livello **molto buono** con 14 indicatori su 23 che raggiungono lo standard di eccellenza, e 6 indicatori che raggiungono lo standard di qualità. Emergono però anche delle criticità in 3 aree, che potrebbero essere affrontate adottando le seguenti misure di miglioramento:

- Tentare di strutturare il più possibile il turn-over degli operatori e/o limitarlo
- programmare una formazione per gli operatori che non abbia carattere occasionale ma che sia strutturata e periodica
- Prevedere una supervisione esterna dell'equipe periodica (al momento non è prevista alcuna supervisione)

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Cser Movimhandicap e Villa Vittoria – Comune di Pesaro (Ente gestore: Coop. Labirinto)

DESCRIZIONE DEL CENTRO	
1. Costi e caratteristiche 2. Storia e attori coinvolti 3. Finanziamenti 4. Progettazioni individualizzate	Costo annuale Movimhandicap: € 183.290,00 Numero utenti (2017): 9 Tipologia utenti (definizione UMEA/valutazione ASUR): disabilità psico-fisica medio grave Costo annuale Villa Vittoria: € 294.056,00 Numero utenti (2017): 14 Tipologia utenti (definizione UMEA/valutazione ASUR): disabilità psicofisica grave Gli Cser Movimhandicap (abbreviato in Movim) e Villa Vittoria nascono come due CSER separati, ognuno con una propria identità. Ad un certo punto i due centri sono stati accorpati, e fino al 2014 hanno lavorato insieme come un unico ente con un'unica equipe e un'unica sede. Nel 2014 i due centri si sono divisi nuovamente a seguito della disponibilità di una nuova sede dove è stato trasferito il Movim. I due centri sono stati uniti per 12 anni. Movim nasce proprio con l'idea di essere un centro in "movimento", dove con l'ausilio di un pulmino gli utenti venivano messi a contatto con il territorio in maniera il più possibile dinamica. Venivano svolte delle attività sul territorio e in questo senso il Movim era un piccolo servizio (solo 6 posti) per coloro che avevano concluso il loro percorso in altri centri e che avevano bisogno di altri stimoli. Villa Vittoria infatti nasce nel 1986, e fin da subito l'impostazione che viene data al centro è quella che prevede delle attività interne, pensate per sviluppare delle competenze e quindi l'autonomia degli utenti. L'idea iniziale di entrambe i centri era quella di servizi di "passaggio" che non costituissero "l'approdo finale" per gli utenti. Con l'unione di Movim e Villa Vittoria, si è andati sempre più nella direzione di uniformare le due esperienze e in questo senso il Centro Movim ha perso un po' della sua dinamicità e specificità. Anche oggi che i due centri si sono separati nuovamente il Movim non ha riacquistato a pieno quelle caratteristiche che aveva prima. Una delle motivazioni dell'unione dei due centri è stata anche quella di voler mettere a contatto due utenze con bisogni molto eterogenei per permettere loro di arricchirsi vicendevolmente. In questo modo si è riusciti anche ad ampliare il numero dei posti disponibili, creando un paio di posti in più. Il rapporto fra titolarità e gestione è definito come generalmente positivo, si incrina soltanto quando subentrano i tagli alle risorse che impongono dei cambiamenti sostanziali al lavoro nel centro. Oltre ai finanziamenti ordinari per qualche anno Villa Vittoria ha potuto beneficiare di un finanziamento da parte di un volontario anonimo che finanziava l'attiva motoria a cavallo. In più avevano delle piccole entrate provenienti dalla vendita di biglietti di auguri Natalizi fatti da loro. A oggi nessuno dei due finanziamenti è ancora disponibile. L'unico finanziamento aggiuntivo che arriva dalla Regione è quello destinato agli utenti autistici.

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

	Ogni utente ha un piano individualizzato che viene stabilito al suo ingresso. In alcuni casi sono stati notati miglioramenti significativi negli utenti.
UTENTI	
1. Turn-over 2. Tempi di accesso 3. Uscita dal servizio	I tempi di accesso sono legati ai bandi che prevedono il numero di utenti per ogni struttura. Al momento non c'è lista d'attesa, grossomodo c'è una risposta adeguata per le esigenze del territorio. Solitamente l'accesso non è immediato, si fanno dei percorsi misti già a partire dagli ultimi anni di scuola superiore, volti ad inserire gradualmente l'utente nel centro. Di norma le dimissioni avvengono nel momento in cui l'utente ha bisogno di passare a un centro residenziale, e quindi avvengono quando l'utente ha un peggioramento delle sue condizioni oppure ha problematiche familiari che non gli permettono più di vivere in famiglia.
OPERATORI	
1. Turn-over 2. Formazione 3. Professionalità (relazione utente/operatore) 4. Lavoro d'equipe (supervisione, partecipazione)	Gli operatori di Villa Vittoria e di Movim sono tutti dipendenti della cooperativa Labirinto, la quale gestisce il turn-over e le sostituzioni. In genere comunque la cooperativa non sposta gli operatori da un centro o un servizio a un altro se non sotto richiesta esplicita dell'operatore o per via di tagli alle ore, licenziamenti o maternità. Gli operatori di Movim rilevano un turn-over alto negli ultimi tre anni (da quando cioè si sono separati da Villa Vittoria), mentre gli operatori di Villa Vittoria dicono che c'è una relativa stabilità. Non è prevista una formazione e/o una supervisione dell'equipe.
FAMILIARI E COMUNITÀ	
1. Rapporto con famiglie degli utenti 2. rapporti con comunità esterna	Con le famiglie i rapporti sono molto variabili. Con alcuni sono molto collaborativi e costruttivi, con altri invece è più problematico perché l'ingresso nello Cser può andare a sconvolgere quegli equilibri precari che faticosamente le famiglie costruiscono. Entrambe gli Cser in questione cercano di aprirsi all'ambiente esterno e di essere propositivi. Comunque i rapporti migliori sono fra i diversi Cser quando si fanno attività integrate, mentre la comunità esterna ha ancora un atteggiamento di "benevola accoglienza" che però non si spinge molto oltre, intavolando scambio, interazione e collaborazione. La disabilità (soprattutto quella grave) è ancora vista come qualcosa di distante, da mettere nell'ombra o semplicemente da compatire, mentre le attività esterne cercano per prima cosa di scardinare questo, di rendere visibile e trasparente la disabilità e il lavoro degli Cser.
PUNTI DI FORZA, POTENZIALITÀ	
	1. Buone pratiche: con gli utenti si procede per continua verifica e confronto sia con l'utente che con gli al tri operatori. Il vedersi una volta a settimana con tutta l'equipe serve a condividere esperienze e problematiche. 2. Progetti di gruppo (in collaborazione fra i due centri): permettono nonostante il numero di operatori non possa coprire un rapporto 1:1 con gli utenti, di portare avanti progetti con effetti positivi sugli utenti
PUNTI DI DEBOLEZZA, CRITICITÀ	

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

	1. Poca capacità di creare percorsi individualizzati strutturati con metodi specifici rispetto all'utente. 2. Rapporto numerico operatori/utenti insufficiente a garantire il continuo accompagnamento di ogni utente 3. Difficoltà ad integrare i percorsi e le attività dell'utenza più giovane con quella più anziana 4. Dopo i percorsi misti scuole/Cser, non c'è un vincolo tra utente e Cser dove si è svolto il periodo di inserimento. Questa è una problematica che rischia di vanificare gli effetti dell'inserimento graduale. 5. L'età media degli operatori comincia ad essere abbastanza elevata: alcuni lamentano della difficoltà crescente nell'affrontare questo tipo di lavoro, con un'utenza che è talvolta molto giovane e di difficile gestione (sia fisica che emotiva) 6. Stanchezza generale dovuta anche al basso turn-over (non arrivano nuovi stimoli da ambienti esterni)
COME MIGLIORARE IL CENTRO	
Come vedi il tuo CSER nel futuro? Come lo miglioreresti?	1. Turn-over organizzato fra vari centri per dare nuova linfa vitale agli operatori, attraverso nuovi stimoli 2. Supervisione dell'equipe: fatta da professionisti esterni oppure fatta attraverso incontri d'equipe trasversali fra diversi centri, per avere un confronto e uno scambio. 3. Non pensare più agli utenti come a dei "ragazzi": aiutarli a sviluppare la loro autonomia. Centro come trampolino di lancio. 4. Potenziare le attività simil-lavorative 5. Uscire dalla ripetitività
IL CENTRO IN UNA PAROLA…	
	Ricchezza, Ripetitività, Imprevedibilità, Gratificazione
LA PROSPETTIVA DEI FAMILIARI	
	Movim: *Schede non pervenute* Villa Vittoria: I familiari degli utenti di Villa Vittoria, sono generalmente soddisfatti, soprattutto per quanto riguarda la competenza e la professionalità degli operatori, e la possibilità di instaurare con loro un clima collaborativo volto al benessere degli utenti. Per qualcuno la presenza del centro è un vero sollievo ("menomale che c'è!") e le attività che vengono implementate anche all'esterno del centro sono una delle caratteristiche positive menzionate dai familiari degli utenti. I punti di debolezza rilevati sono gli orari di chiusura (qualcuno desidererebbe più flessibilità e un orario più lungo), le condizioni della struttura e della strada di accesso alla struttura, e infine le rette, considerate troppo alte.

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

VALUTAZIONE CSER ATS 1			
NOME SERVIZIO **CSER** **Movimhandicap**	**INDICATORI** **Situazione oggi** (Ott./Nov. 2017) Segnare con (X)	**Requisito standard**	**Standard di qualità auspicabile**
Struttura	☐ non autorizzata ✓ adeguata in quanto autorizzata ☐ adeguata alle esigenze dell'utenza in termini di spazi e attrezzatura specifica	Autorizzazione ai sensi della normativa regionale	Adeguata alle esigenze dell'utenza in termini di spazi e attrezzatura specifica
Rapporto operatori/utenti ore di lavoro e ruolo	Rapporto operatori/utenti: 1 a 3 Rapporto operatori mediamente presenti in struttura/utenti: 3-4 Numero operatori Part-time 27-29 ore: 3 Full-time 38 ore: 1 OSS (n. h/sett): 7,30	Secondo regolamento autorizzazione e comunque in base alla gravità della disabilità degli utenti Maggior parte degli operatori full time OSS part-time 10 h/sett	Operatori full time OSS full time in strutture con disabilità motorie gravi
	☐ Presenza operatori associazioni ✓ Pres. operatori coop. sociali ☐ Pres. operatori pubblici ☐ compresenza operatori pubblici /operatori coop. sociali /associazioni	Lo standard è garantito indifferentemente dalla presenza di operatori del pubblico e/o del privato nel rispetto delle qualifiche professionali richieste.	
	Coordinatore ☐ NO ✓ coordinatore full time ☐ coordinatore part-time	Coordinatore part-time	Coordinatore full time
Turn-over operatori	☐ NO ✓ Si, ma non strutturato ☐ Sì, strutturato ogni anno ☐ Sì, strutturato ogni due anni ☐ Sì, strutturato non prima di 5 anni	Turn over strutturato non prima di 5 anni	Turn over strutturato in base alle esigenze di operatori e utenza

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Programmazione attività	☐ nessuna programmazione ☐ programmazione annuale generica ✓ programmazione semestrale personalizzata ☐ programmazione annuale personalizzata ☐ Altro (specificare_____)	programmazione annuale personalizzata	Programmazione semestrale personalizzata
Attività di base	✓ laboratori attività pratica ✓ attività educative	laboratori attività pratiche e attività educative	Idem
Progetti per il lavoro	☐ Non pertinente (per tipologia utenza) ☐ NO ☐ SI, occasionali con conoscenze ✓ SI, stabili con servizi dedicati	SI, stabili con servizi dedicati	idem
Progetti per l'autonomia /autodeterminazione	☐ NO ☐ SI interni al servizio ✓ SI anche esterni al servizio	SI, interni al servizio ed esterni al servizio	idem
Attività per la creatività/benessere/motoria	☐ NO ☐ SI, solo interne al servizio ✓ SI, anche esterne al servizio	SI	idem
Territorio/ collaborazioni	☐ NO ☐ SI, occasionali ✓ SI, stabili	SI stabili	idem
Equipe educatori	☐ solo lavoro individuale ☐ lavoro in equipe ✓ lavoro in equipe e collaborazione con altre équipe	lavoro in equipe	lavoro in equipe e collaborazione con altre équipe
	collaborazioni tra equipe ☐ NO ✓ SI, occasionali ✓ Periodiche	Collaborazioni occasionali	collaborazioni tra equipe periodiche
	Incontri d'equipe: ☐ NO ✓ SI, 1 volta a settimana ☐ SI, 1 volta ogni 15 giorni ☐ SI, 1 volta al mese ☐ SI, 1 volta ogni sei mesi ☐ SI, annuali	Sì, 1 volta a settimana	Sì, una volta a settimana

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

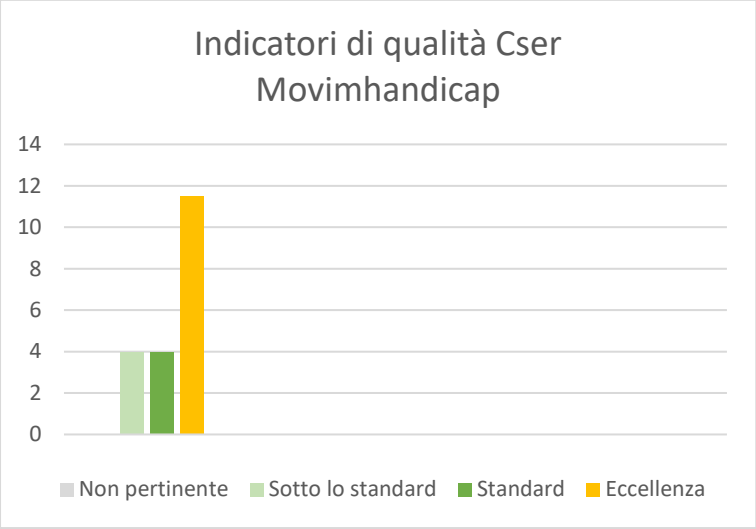
	Se sì, durata: ☐ 3 ore ✓ 2 ore ☐ 1 ora ☐ ½ ora	2 ore	3 ore
Formazione d'equipe	☐ NO ✓ SI, occasionalmente ☐ SI, ogni anno (20 ore) ☐ SI, ogni sei mesi ☐ SI, mensile	SI, ogni anno (o comunque per un ammontare di almeno 20 ore)	Idem
Supervisione	✓ NO ☐ SI, interna all'ente gestore ☐ SI, interna all'ente titolare ☐ SI, esterna (almeno una volta all'anno)	SI, esterna (almeno una volta all'anno)	Idem
Inserimento utenti	*(si può scegliere più di un'opzione, se necessario)* ✓ gestita dall'UMEA ☐ rapporto diretto servizio/famiglie ☐ Umea in raccordo con le scuole ☐ pre-inserimento ultimo anno scuola ☐ in base alla disponibilità di posti	Gestita dall'Unità multidisciplinare in raccordo con le scuole	Gestita dall'Unità multidisciplinare in raccordo con le scuole attraverso dei pre-inserimenti dall'ultimo anno di scuola
Dimissioni utenti dal servizio	*(si può scegliere più di un'opzione, se necessario)* ☐ non prevista ✓ al compimento dei 65 anni ✓ per inserimento in altro servizio/inserimento lavorativo ☐ percorso graduale di uscita con accompagnamento in altro servizio/inserimento lavorativo	percorso graduale di uscita con accompagnamento in altro servizio/inserimento lavorativo	idem
Comunità territoriale	☐ nessun rapporto ☐ rapporti occasionali con territorio (istituzioni e cittadini) ✓ rapporti stabili e proficui con vicinato e con territorio (istituzioni e cittadini)	Rapporti stabili e proficui con vicinato e con territorio (istituzioni e cittadini)	Idem

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Famiglie	☐ nessun rapporto ☐ Rapporti occasionali ✓ Rapporti strutturati a cadenza regolare (specificare la cadenza): 3 volte all'anno (presentazione della programmazione, colloquio individuale in occasione del compleanno dell'utente, per le feste natalizie) ☐ Rapporti frequenti (più di una volta al mese) e flessibili	Rapporti strutturati a cadenza regolare (almeno1 volta al mese).	Rapporti frequenti e flessibili
	Presenza comitato familiari ✓ SI rappresentanti dei genitori ☐ NO	Presenza di un "comitato familiari"	Idem
Trasporti	☐ mezzi pubblici ✓ mezzi in dotazione al gestore ☐ mezzi dei familiari ☐ altro (specificare)____	Mezzi in dotazione dell'ente gestore	Idem
Servizio pasti	☐ non previsto ✓ SI, interno al servizio (con cucina) ☐ SI interno al servizio (con cuoca/o) ☐ SI, interno con trasporto pasti ☐ Si, esterno al servizio	Si, esterno al servizio	Si, interno al servizio (con cuoca/o)

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

SINTESI DEI RISULTATI



Lo Cser Movimhandicap può essere definito come un servizio di livello **molto buono.** Infatti, su 23 indicatori, 15 soddisfano i requisiti di eccellenza mentre 4 sono al requisito standard di qualità. Emergono però anche delle criticità che dovrebbero essere affrontate con le seguenti azioni di miglioramento:

- Aumentare le ore del personale OSS per arrivare almeno a 10 ore settimanali (laddove questa figura non fosse ritenuta necessaria, sostituirla con figure ausiliarie di altro tipo, più utili)
- Tentare di strutturare il più possibile il turn-over degli operatori e/o limitarlo
- programmare una formazione per gli operatori che non abbia carattere occasionale ma che sia strutturata e periodica
- Prevedere una supervisione esterna dell'equipe periodica (al momento non è prevista alcuna supervisione)

VALUTAZIONE CSER ATS 1			
NOME SERVIZIO CSER VILLA VITTORIA	**INDICATORI Situazione oggi** (Ott./Nov. 2017) Segnare con (X)	**Requisito standard**	**Standard di qualità auspicabile**
Struttura	☐ non autorizzata ✓ adeguata in quanto autorizzata ☐ adeguata alle esigenze dell'utenza in termini di spazi e attrezzatura specifica	Autorizzazione ai sensi della normativa regionale	Adeguata alle esigenze dell'utenza in termini di spazi e attrezzatura specifica
Rapporto operatori/utenti ore di lavoro e ruolo	Rapporto operatori/utenti: rispetta le indicazioni del DGRM 1331 Rapporto operatori mediamente presenti in struttura/utenti: 1/2 Numero operatori Part-time 6 ore: 20/30 Full-time 3 ore: 34/37 settimanali OSS (n. h/sett): 27	Secondo regolamento autorizzazione e comunque in base alla gravità della disabilità degli utenti Maggior parte degli operatori full time OSS part-time 10 h/sett	Operatori full time OSS full time in strutture con disabilità motorie gravi

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

	☐ Presenza operatori associazioni ☐ Pres. operatori coop. sociali ☐ Pres. operatori pubblici ☐ compresenza operatori pubblici /operatori coop. sociali /associazioni	Lo standard è garantito indifferentemente dalla presenza di operatori del pubblico e/o del privato nel rispetto delle qualifiche professionali richieste.	
	Coordinatore ☐ NO ☐ coordinatore full time ✓ coordinatore part-time(referente interno)	Coordinatore part-time	Coordinatore full time
Turn-over operatori	☐ NO ✓ Si, ma non strutturato ☐ Sì, strutturato ogni anno ☐ Sì, strutturato ogni due anni ☐ Sì, strutturato non prima di 5 anni	Turn over strutturato non prima di 5 anni	Turn over strutturato in base alle esigenze di operatori e utenza
Programmazione attività	☐ nessuna programmazione ☐ programmazione annuale generica ✓ programmazione semestrale personalizzata ☐ programmazione annuale personalizzata ☐ Altro (specificare_____)	programmazione annuale personalizzata	Programmazione semestrale personalizzata
Attività di base	✓ laboratori attività pratica ✓ attività educative	laboratori attività pratiche e attività educative	Idem
Progetti per il lavoro	✓ Non pertinente (per tipologia utenza) ☐ NO ☐ SI, occasionali con conoscenze ☐ SI, stabili con servizi dedicati	SI, stabili con servizi dedicati	idem
Progetti per l'autonomia /autodeterminazione	☐ NO ✓ SI interni al servizio ☐ SI anche esterni al servizio	SI, interni al servizio ed esterni al servizio	idem
Attività per la creatività/benessere/motoria	☐ NO ✓ SI, solo interne al servizio ☐ SI, anche esterne al servizio	SI	idem

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Territorio/ collaborazioni	☐ NO ✓ SI, occasionali ✓ SI, stabili (attraverso attività esterne)	SI stabili	idem
Equipe educatori	☐ solo lavoro individuale ☐ lavoro in equipe ✓ lavoro in equipe e collaborazione con altre équipe	lavoro in equipe	lavoro in equipe e collaborazione con altre équipe
	collaborazioni tra equipe ☐ NO ✓ SI, occasionali ✓ Periodiche (equipe integrate)	Collaborazioni occasionali	collaborazioni tra equipe periodiche
	Incontri d'equipe: ☐ NO ✓ SI, 1 volta a settimana ☐ SI, 1 volta ogni 15 giorni ☐ SI, 1 volta al mese ☐ SI, 1 volta ogni sei mesi ☐ SI, annuali Se sì, durata: ☐ 3 ore ✓ 2 ore ☐ 1 ora ☐ ½ ora	Sì, 1 volta a settimana 2 ore	Sì, una volta a settimana 3 ore
Formazione d'equipe	☐ NO ✓ SI, occasionalmente ☐ SI, ogni anno (20 ore) ☐ SI, ogni sei mesi ☐ SI, mensile	SI, ogni anno (o comunque per un ammontare di almeno 20 ore)	Idem
Supervisione	✓ NO ☐ SI, interna all'ente gestore ☐ SI, interna all'ente titolare ☐ SI, esterna (almeno una volta all'anno)	SI, esterna (almeno una volta all'anno)	Idem

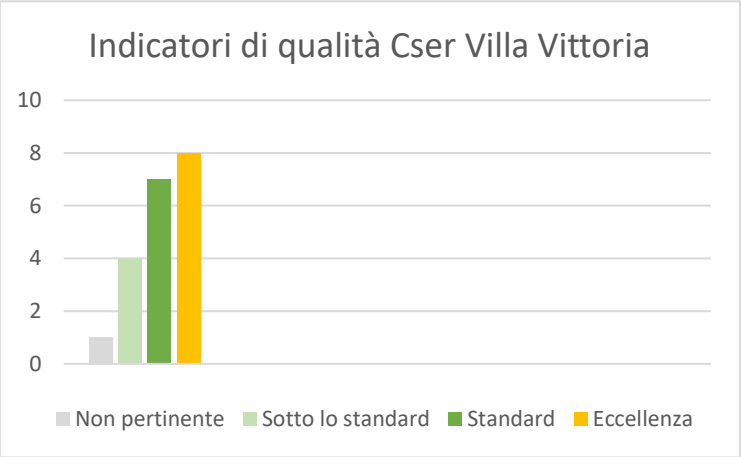
Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Inserimento utenti	*(si può scegliere più di un'opzione, se necessario)* ✓ gestita dall'UMEA ☐ rapporto diretto servizio/famiglie ☐ Umea in raccordo con le scuole ☐ pre-inserimento ultimo anno scuola ☐ in base alla disponibilità di posti	Gestita dall'Unità multidisciplinare in raccordo con le scuole	Gestita dall'Unità multidisciplinare in raccordo con le scuole attraverso dei pre-inserimenti dall'ultimo anno di scuola
Dimissioni utenti dal servizio	*(si può scegliere più di un'opzione, se necessario)* ☐ non prevista ☐ al compimento dei 65 anni ✓ per inserimento in altro servizio (in genere residenziale) ☐ percorso graduale di uscita con accompagnamento in altro servizio/inserimento lavorativo	percorso graduale di uscita con accompagnamento in altro servizio/inserimento lavorativo	idem
Comunità territoriale	☐ nessun rapporto ☐ rapporti occasionali con territorio (istituzioni e cittadini) ✓ rapporti stabili e proficui con vicinato e con territorio (istituzioni e cittadini)	Rapporti stabili e proficui con vicinato e con territorio (istituzioni e cittadini)	Idem
Famiglie	☐ nessun rapporto ☐ Rapporti occasionali ✓ Rapporti strutturati a cadenza regolare (specificare la cadenza): - assemblea annuale - incontro annuale individuale di condivisione del PEI - Incontri a cadenza variabile per specifiche esigenze servizio/famiglia - comunicazioni quotidiane ☐ Rapporti frequenti (più di una volta al mese) e flessibili	Rapporti strutturati a cadenza regolare (almeno1 volta al mese).	Rapporti frequenti e flessibili

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

	Presenza comitato familiari ✓ SI Rappresentanti dei genitori ☐ NO	Presenza di un "comitato familiari"	Idem
Trasporti	☐ mezzi pubblici ✓ mezzi in dotazione al gestore ☐ mezzi dei familiari ☐ altro (specificare)____	Mezzi in dotazione dell'ente gestore	Idem
Servizio pasti	☐ non previsto ☐ SI, interno al servizio (con cucina) ☐ SI interno al servizio (con cuoca/o) ☐ SI, interno con trasporto pasti ✓ Si, esterno al servizio	Si, esterno al servizio	Si, interno al servizio (con cuoca/o)

SINTESI DEI RISULTATI



Il servizio offerto dallo Cser Villa Vittoria può definirsi di livello **molto buono**, in quanto la maggior parte degli indicatori soddisfano gli standard di qualità o lo superano (rispettivamente 7 su 23 e 11 su 23). Emergono però delle criticità, con 4 indicatori che si fermano poco al di sotto dello standard di qualità (uno degli indicatori era invece non pertinente per il tipo di utenza).
In particolare le azioni di miglioramento da intraprendere, riguardano i seguenti aspetti:
- Tentare di strutturare il più possibile il turn-over degli operatori e/o limitarlo
- Programmare una formazione per gli operatori che non abbia carattere occasionale ma che sia strutturata e periodica
- Prevedere una supervisione esterna dell'equipe periodica (al momento non è prevista alcuna supervisione)
- Implementare dei percorsi di accompagnamento per l'uscita dal servizio e renderli più graduali

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Cser Viale Trieste – Comune di Pesaro (ente gestore: Cooperativa Labirinto)

DESCRIZIONE DEL CENTRO	
1. Costi e caratteristiche 2. Storia e attori coinvolti 3. Finanziamenti 4. Progettazioni individualizzate	Costo annuale complessivo: 337.029,00 Numero utenti (2017): 22 (per un totale di 20 posti tra part-time e full-time) Tipologia utenti (definizione UMEA/valutazione ASUR): disabilità psico-fisica medio grave Nasce nel 1974 come centro dell'ENAIP (ente nazionale per l'istruzione professionale dell'ACLI). Inizialmente psichiatria e disabilità erano uniti poi sono stati separati dalla normativa, anche in termini di finanziamenti. A partire dal 1997/1998, avviene una svolta, dovuta un po' al cambiamento della normativa, un po' alla necessità di riadattarsi alle esigenze e alle condizioni del territorio. E così nasce il Centro di Viale Trieste, con l'idea di permettere ai ragazzi disabili di passare gradualmente dal mondo scolastico a quello lavorativo, attraverso progetti di alternanza fra scuola e lavoro e tutoraggio. Nel passaggio di transizione comune e cooperativa Labirinto hanno sostenuto il centro e gli hanno permesso di ridefinirsi. Unico finanziamento aggiuntivo è quello regionale del progetto Autismo che comporta la possibilità di avere 10 ore settimanali aggiuntive per un utente autistico, con un operatore specializzato in materia, con un rapporto 1:1. Per ottenere il finanziamento si procede con un progetto individualizzato. Un altro tipo di finanziamento aggiuntivo molto esiguo è quello proveniente dalle commesse richieste. Per ogni utente c'è un progetto individualizzato.
UTENTI	
1. Turn-over 2. Tempi di accesso 3. Uscita dal servizio	In questo centro l'utenza è per la maggior parte giovane e con disabilità non molto gravi. L'ingresso degli utenti avviene direttamente dalle scuole superiori e attraverso il progetto Orientabile spesso il centro conosce i ragazzi prima ancora che comincino a frequentare ufficialmente il centro attraverso un percorso di integrazione graduale. Per la particolare composizione dell'utenza, il turn-over degli utenti è molto alto rispetto agli altri centri. Questo perché il percorso degli utenti è spesso un percorso a termine: chi ha le capacità viene inserito in progetti di inserimento lavorativo e una volta raggiunta la piena autonomia l'utente si distacca dal tutor e dal centro e viene assunto. Per questo l'uscita dal servizio avviene il più delle volte per una raggiunta autonomia e capacità lavorativa. Ovviamente questo non è il caso di tutti ma in ogni caso l'uscita non avviene mai per sopraggiunti limiti di età: una volta che si considera il percorso a viale Trieste concluso l'utente viene dimesso e viene inserito in un altro servizio.
OPERATORI	
1. Turn-over 2. Formazione	Il cambio della normativa ha fatto in modo che il lavoro degli operatori andasse ridefinito e ridistribuito in maniera diversa. Il turn-over degli operatori è basso o inesistente, ma molti operatori sono

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

3. Professionalità (relazione utente/operatore) 4. Lavoro d'equipe (supervisione, partecipazione)	part-time. La formazione è prevalentemente quella fatta a titolo volontario e individuale dagli stessi operatori. Il lavoro d'equipe è improntato al confronto, e nonostante ci siano opinioni e caratteri diversi gli operatori riescono a parlare apertamente delle problematiche o delle possibili conflittualità. È stata fatta in passato una formazione/supervisione da professionisti esterni che ha aiutato gli operatori a chiarire e a mettere sul tavolo le conflittualità provando a risolverle. Aiuta in questo anche una precisa divisione di ruoli. Talvolta però per non far esplodere il conflitto le problematiche vengono sottaciute e questa cosa non è vista di buon occhio da molti, che la considerano una pecca del lavoro di equipe.
FAMILIARI E COMUNITÀ	
1. Rapporto con famiglie degli utenti 2. rapporti con comunità esterna	Il rapporto con le famiglie è costante e cadenzato da incontri periodici. Potenzialità e criticità di tale rapporto dipendono molto dal tipo di famiglia: ce ne sono alcune aperte al nuovo altre chiuse a riccio. Soprattutto le dimissioni sono un elemento critico del rapporto con le famiglie perché sono eventi che minano la stabilità precaria delle famiglie, come ogni cambiamento. I rapporti con la comunità possono essere divisi in rapporti istituzionali con le scuole, le aziende e le ditte e quelli con la comunità locale. Questi ultimi sono molto buoni e importanti poiché permettono agli operatori di dare più autonomia ai ragazzi e di tenerli comunque sott'occhio.
PUNTI DI FORZA, POTENZIALITÀ	
	1. Capacità di favorire gli inserimenti lavorativi e quindi di aumentare le capacità e l'autonomia degli utenti. 2. L'equipe sa affrontare bene le problematiche, con scambio, confronto e umorismo.
PUNTI DI DEBOLEZZA, CRITICITÀ	
	1. Poca formazione e mancanza di supervisione
COME MIGLIORARE IL CENTRO	
Come vedi il tuo CSER nel futuro? Come lo miglioreresti?	1. Supervisione dell'equipe: aiuterebbe gli operatori ad affrontare le problematiche e le eventuali conflittualità in maniera più fluida e consapevole. 2. Dato che la caratterizzazione del centro è quella di essere un centro servizi la necessità è quella di rinnovarsi sempre e di mantenere un contatto con l'utenza del futuro 3. Più formazione specifica e meno auto-formazione 4. Ancora più aperto sul territorio per far sì che la comunità si prenda carico tutta delle problematiche legate alla disabilità 5. Più centrati sullo sviluppo dell'autonomia, diventare un vero e proprio servizio di accompagnamento. 6. Più stimoli per gli utenti 7. Più flessibilità
IL CENTRO IN UNA PAROLA…	
	Creatività, territorio, dinamicità, multidisciplinarietà
LA PROSPETTIVA DEI FAMILIARI	

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

	I familiari del centro Viale Trieste, sono molto soddisfatti del servizio offerto ai propri cari. I punti di forza più spesso menzionati riguardano la possibilità attraverso le attività implementate di acquisire maggiore autonomia e autostima, l'attenzione e la professionalità degli operatori, l'incentivazione della socializzazione, e lo sviluppo di competenze. Quasi nessuno menziona aspetti negativi, ma viene suggerito di potenziare le attività, soprattutto quelle svolte all'esterno del centro.

VALUTAZIONE CSER ATS 1

NOME SERVIZIO C.S.E.R. VIALE TRIESTE	**INDICATORI Situazione oggi** (Ott./Nov. 2017) Segnare con (X)	**Requisito standard**	**Standard di qualità auspicabile**
Struttura	☐ non autorizzata ☐ adeguata in quanto autorizzata ✓ adeguata alle esigenze dell'utenza in termini di spazi e attrezzatura specifica	Autorizzazione ai sensi della normativa regionale	Adeguata alle esigenze dell'utenza in termini di spazi e attrezzatura specifica
Rapporto operatori/utenti ore di lavoro e ruolo	Rapporto operatori/utenti: rispetta le indicazioni del DGRM 1331 Rapporto operatori mediamente presenti in struttura/utenti: 1/3 Numero operatori Part-time 4 ore: 30/34 settimanali Full-time 4 ore: 36/38 settimanali OSS (n. h/sett): 15	Secondo regolamento autorizzazione e comunque in base alla gravità della disabilità degli utenti Maggior parte degli operatori full time OSS part-time 10 h/sett	Operatori full time OSS full time in strutture con disabilità motorie gravi
	☐ Presenza operatori associazioni ✓ Pres. operatori coop. sociali ☐ Pres. operatori pubblici ☐ compresenza operatori pubblici /operatori coop. sociali /associazioni	Lo standard è garantito indifferentemente dalla presenza di operatori del pubblico e/o del privato nel rispetto delle qualifiche professionali richieste.	
	Coordinatore ☐ NO ✓ coordinatore full time Comune ☐ coordinatore part-time	Coordinatore part-time	Coordinatore full time

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Turn-over operatori	☐ NO ✓ Si, ma non strutturato ☐ Sì, strutturato ogni anno ☐ Sì, strutturato ogni due anni ☐ Sì, strutturato non prima di 5 anni	Turn over strutturato non prima di 5 anni	Turn over strutturato in base alle esigenze di operatori e utenza
Programmazione attività	☐ nessuna programmazione ☐ programmazione annuale generica ✓ programmazione semestrale personalizzata ☐ programmazione annuale personalizzata ☐ Altro (specificare_____)	programmazione annuale personalizzata	Programmazione semestrale personalizzata
Attività di base	✓ laboratori attività pratica ✓ attività educative	laboratori attività pratiche e attività educative	Idem
Progetti per il lavoro	☐ Non pertinente (per tipologia utenza) ☐ NO ☐ SI, occasionali con conoscenze ✓ SI, stabili con servizi dedicati	SI, stabili con servizi dedicati	idem
Progetti per l'autonomia /autodeterminazione	☐ NO ☐ SI interni al servizio ✓ SI anche esterni al servizio	SI, interni al servizio ed esterni al servizio	idem
Attività per la creatività/benessere /motoria	☐ NO ✓ SI, solo interne al servizio ☐ SI, anche esterne al servizio	SI	idem
Territorio/ collaborazioni	☐ NO ☐ SI, occasionali ✓ SI, stabili	SI stabili	idem
Equipe educatori	☐ solo lavoro individuale ☐ lavoro in equipe ✓ lavoro in equipe e collaborazione con altre équipe	lavoro in equipe	lavoro in equipe e collaborazione con altre équipe
	collaborazioni tra equipe ☐ NO ✓ SI, occasionali ✓ Periodiche	Collaborazioni occasionali	collaborazioni tra equipe periodiche

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

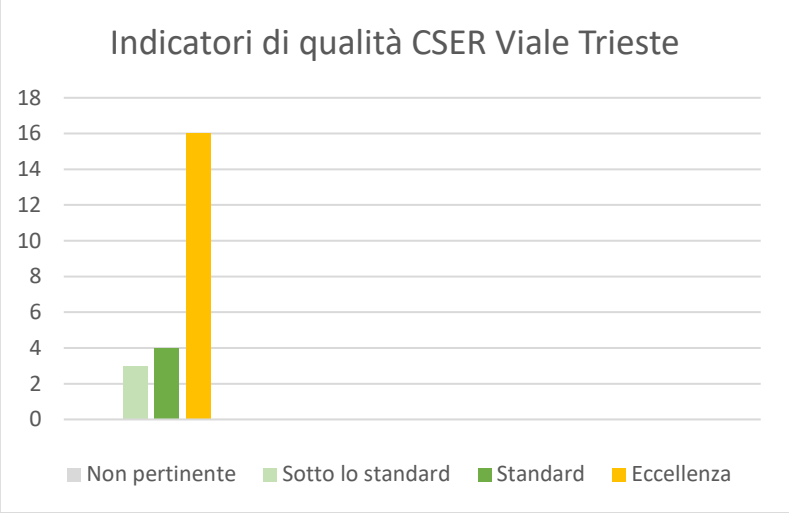
	Incontri d'equipe: ☐ NO ✓ SI, 1 volta a settimana ☐ SI, 1 volta ogni 15 giorni ☐ SI, 1 volta al mese ☐ SI, 1 volta ogni sei mesi ☐ SI, annuali Se sì, durata: ☐ 3 ore ✓ 2½ ore ☐ 1 ora ☐ ½ ora	Sì, 1 volta a settimana 2 ore	Sì, una volta a settimana 3 ore
Formazione d'equipe	☐ NO ✓ SI, occasionalmente ☐ SI, ogni anno (20 ore) ☐ SI, ogni sei mesi ☐ SI, mensile	SI, ogni anno (o comunque per un ammontare di almeno 20 ore)	Idem
Supervisione	✓ NO ☐ SI, interna all'ente gestore ☐ SI, interna all'ente titolare ☐ SI, esterna (almeno una volta all'anno)	SI, esterna (almeno una volta all'anno)	Idem
Inserimento utenti	*(si può scegliere più di un'opzione, se necessario)* ✓ gestita dall'UMEA ☐ rapporto diretto servizio/famiglie ✓ Umea in raccordo con le scuole ☐ pre-inserimento ultimo anno scuola ☐ in base alla disponibilità di posti	Gestita dall'Unità multidisciplinare in raccordo con le scuole	Gestita dall'Unità multidisciplinare in raccordo con le scuole attraverso dei pre-inserimenti dall'ultimo anno di scuola
Dimissioni utenti dal servizio	*(si può scegliere più di un'opzione, se necessario)* ☐ non prevista ☐ al compimento dei 65 anni ✓ per inserimento in altro servizio/inserimento lavorativo ✓ percorso graduale di uscita con accompagnamento in altro servizio/inserimento lavorativo	percorso graduale di uscita con accompagnamento in altro servizio/inserimento lavorativo	idem

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Comunità territoriale	☐ nessun rapporto ☐ rapporti occasionali con territorio (istituzioni e cittadini) ✓ rapporti stabili e proficui con vicinato e con territorio (istituzioni e cittadini)	Rapporti stabili e proficui con vicinato e con territorio (istituzioni e cittadini)	Idem
Famiglie	☐ nessun rapporto ✓ Rapporti occasionali ✓ Rapporti strutturati a cadenza regolare (specificare la cadenza): - assemblea annuale - incontro annuale individuale di condivisione del PEI - Incontri a cadenza variabile per specifiche esigenze servizio/famiglia - - comunicazioni quotidiane ☐ Rapporti frequenti (più di una volta al mese) e flessibili	Rapporti strutturati a cadenza regolare (almeno1 volta al mese).	Rapporti frequenti e flessibili
	Presenza comitato familiari ✓ SI Rappresentanti dei genitori. ☐ NO	Presenza di un "comitato familiari"	Idem
Trasporti	✓ mezzi pubblici ✓ mezzi in dotazione al gestore ☐ mezzi dei familiari ☐ altro (specificare)____	Mezzi in dotazione dell'ente gestore	Idem
Servizio pasti	☐ non previsto ☐ SI, interno al servizio (con cucina) ☐ SI interno al servizio (con cuoca/o) ☐ SI, interno con trasporto pasti ✓ Si, esterno al servizio	Si, esterno al servizio	Si, interno al servizio (con cuoca/o)

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

SINTESI DEI RISULTATI



Lo Cser Viale Trieste offre un servizio di qualità medio-alta, che lo posiziona a un livello **molto buono/ottimo**. Infatti, 16 indicatori su 23 raggiungono un livello di eccellenza e 4 soddisfano gli standard di qualità. Allo stesso tempo però, emergono delle criticità, con 3 indicatori che si fermano poco sotto la soglia dello standard di qualità.
Le azioni di miglioramento da implementare (o da stimolare, quando queste non dipendono direttamente dal servizio) possono essere così sintetizzate:
- Tentare di strutturare il più possibile il turn-over degli operatori e/o limitarlo
- Programmare una formazione per gli operatori che non abbia carattere occasionale ma che sia strutturata e periodica
- Prevedere una supervisione esterna dell'equipe periodica (al momento non è prevista alcuna supervisione)

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Cser "Via del Seminario" – Ce.I.S.

DESCRIZIONE DEL CENTRO	
1. Storia e attori coinvolti 2. Finanziamenti 3. Progettazioni individualizzate	Costo complessivo annuale: € 240.508 (aggiornato al 2016) Numero utenti (2017): 19 (tra part-time e full-time, per un totale di 16) Tipologia utenti (definizione UMEA/valutazione ASUR): disabilità psicofisica medio-grave a rischio di emarginazione. Nasce negli anni 70 per volontà di Don Gaudiano, una figura importante per la comunità cattolica pesarese, molto impegnato nel sociale. Inizialmente il centro si poneva come alternativa all'internamento in manicomio, che era ancora diffuso, ed era portato avanti da volontari. Poi è nato il Ce.I.S. all'interno del quale lo Cser si è sviluppato, attraverso la formazione professionale degli operatori, fino a prendere la forma che ha ancora oggi. Il centro gode di una convenzione con il comune di Pesaro dal 1999, che gli fornisce un certo finanziamento. Altri finanziamenti provengono da contributi volontari di enti e dalle famiglie degli utenti. Tutti gli utenti hanno un piano educativo individualizzato, alcuni di questi riguardano inserimenti lavorativi o borse lavoro.
UTENTI	
1. Turn-over 2. Tempi di accesso 3. Uscita dal servizio	Gli utenti di questo centro hanno dei livelli di autonomia abbastanza alti. Il turn—over è molto basso, poiché in genere gli utenti tendono a rimanere al centro fin quando cause di forza maggiore non li allontanano. Gli inserimenti però vengono fatti in maniera graduale: se si libera più di un posto non si tende ad occuparli subito tutti ma si procede con il primo inserimento, e si valutano la capacità e le difficoltà di integrazione del nuovo utente. Una volta raggiunto un equilibrio, si procede con ulteriore inserimento.
OPERATORI	
1. Turn-over 2. Formazione 3. Professionalità (relazione utente/operatore) 4. Lavoro d'equipe (supervisione, partecipazione)	Il turn-over è basso, ed è principalmente legato ai congedi per maternità. La stabilità in questo centro viene vista come una cosa molto positiva, che aiuta a mantenere una presa costante sui percorsi degli utenti e un buon clima con i colleghi. L'equipe gode di una formazione e supervisione settimanale, che è molto apprezzata da tutti gli operatori e le operatrici. Gli incontri d'equipe sono ritenuti importanti e soddisfacenti proprio perché grazie alla supervisione "non ci si sente mai soli", e si riesce ad affrontare stanchezza e difficoltà "come se avessi fatto il pieno". Gli incontri consolidano anche il senso di appartenenza al gruppo. Oltre alla formazione d'equipe settimanale, un paio di volte l'anno è prevista una formazione condivisa con tutti gli operatori CEIS (circa 55). Secondo alcuni operatori la paura del conflitto all'interno dell'equipe limita il confronto, lasciando inespresse alcune necessità e differenze che andrebbero invece ricomposte. Alcuni vedono questa cosa come il prezzo da pagare per la stabilità di cui godono. Il rapporto con gli utenti è improntato a una presa in carico completa: gli operatori non si limitano ad affrontare le difficoltà e le problematiche che si presentano durante l'orario lavorativo ma tendono ad occuparsi dell'utente in

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

	maniera completa, considerando anche problematiche più complesse (come quelle relative alla salute).
FAMILIARI E COMUNITÀ	
1. Rapporto con famiglie degli utenti 2. rapporti con comunità esterna	Il rapporto con le famiglie degli utenti è talvolta difficile, perché agli operatori sembra che il loro lavoro non venga riconosciuto o venga dato per scontato. Il tentativo è quello di creare un'alleanza con la famiglia per poter iniziare a lavorare con gli utenti, ma questa cosa non è sempre facile. Alcune famiglie sono interamente problematiche e hanno difficoltà ad accettare che il figlio o la figlia esca da casa. In altri casi c'è stima e partecipazione, ma il passaggio dal contributo volontario alla retta, ha ambiato il modo in cui i genitori si approcciano al centro: da ambiente familiare e amicale a servizio da esigere. Lo Cser è collocato in una struttura in pieno centro, per precisa volontà di son Gaudiano che ha voluto lanciare il messaggio che gli utenti sono parte integrante della società e infatti i rapporti con la comunità esterna sono ottimi, tanto da diventare uno dei motivi per cui si preferisce non spostarsi da quella struttura nonostante sia scomoda e necessiti di manutenzione.
PUNTI DI FORZA, POTENZIALITÀ	
	1. Identità di gruppo dell'equipe, ottimo clima lavorativo e stabilità 2. Supervisione esterna dell'equipe 3. Integrazione forte con la comunità esterna 4. Approccio olistico alla presa in carico: i confini fra il fuori e il dentro diventano sfumati e le problematiche dell'utente vengono tutte considerate dal centro
PUNTI DI DEBOLEZZA, CRITICITÀ	
	1. Non è previsto un percorso "ibrido" di accompagnamento nel mondo del lavoro: una volta fuori dallo Cser l'utente deve essere in grado di lavorare, ma non sempre è così. 2. rapporti difficili con alcuni familiari: necessità di ripensare alle capacità comunicative del centro 3. A volte gli operatori eccedono nel voler "proteggere" gli utenti
COME MIGLIORARE IL CENTRO	
Come vedi il tuo CSER nel futuro? Come lo miglioreresti?	1. Si potrebbe prevedere un percorso di transizione fra il centro diurno e il mondo lavorativo nel quale un utente sia ancora sostenuto dal tutor del centro ma allo stesso tempo sia già inserito con un contratto di lavoro presso un'azienda 2. Che il centro rimanesse com'è nella sua essenza 3. Sempre più apertura all'esterno 4. Più risorse per maggiore libertà di azione 5. Miglioramenti strutturali, manutenzione (o trasloco) 6.Più ascolto per le necessità degli operatori
IL CENTRO IN UNA PAROLA…	
	Sguardo, Colori, Tipicità, Familiarità, Presa in carico, Creatività, Fantasia, Comunità, non-normali
LA PROSPETTIVA DEI FAMILIARI	
	I familiari degli utenti che frequentano lo CSER "Via del Seminario" sono molto soddisfatti del servizio offerto. Definiscono il Centro come una

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

	seconda famiglia e apprezzano molto tutte le attività ludiche, ricreative e anche artistiche che vengono offerte dal centro. Fra i punti di forza menzionati, oltre alle suddette attività risaltano anche la professionalità degli operatori, le uscite estive e domenicali, la capacità del centro di stimolare e sviluppare le capacità degli utenti. L'unico aspetto da migliorare per i familiari è la struttura, che potrebbe/dovrebbe essere ammodernata e ristrutturata.

VALUTAZIONE CSER ATS 1			
NOME SERVIZIO CSER "Via del Seminario" CEIS	**INDICATORI Situazione oggi (Ott./Nov. 2017) Segnare con (X)**	**Requisito standard**	**Standard di qualità auspicabile**
Struttura	☐ non autorizzata ✓ adeguata in quanto autorizzata ☐ adeguata alle esigenze dell'utenza in termini di spazi e attrezzatura specifica	Autorizzazione ai sensi della normativa regionale	Adeguata alle esigenze dell'utenza in termini di spazi e attrezzatura specifica
Rapporto operatori/utenti ore di lavoro e ruolo	Rapporto operatori/utenti: 1/3 Rapporto operatori mediamente presenti in struttura/utenti: 1/4-1/3 Numero operatori Part-time 20 ore: 2 Part-time 30 ore: 2 Full-time 38 ore:3 __ OSS (n. h/sett): 18	Secondo regolamento autorizzazione e comunque in base alla gravità della disabilità degli utenti Maggior parte degli operatori full time OSS part-time 10 h/sett	Operatori full time OSS full time in strutture con disabilità motorie gravi
	✓ Presenza operatori associazioni ☐ Pres. operatori coop. sociali ☐ Pres. operatori pubblici ☐ compresenza operatori pubblici /operatori coop. sociali /associazioni	Lo standard è garantito indifferentemente dalla presenza di operatori del pubblico e/o del privato nel rispetto delle qualifiche professionali richieste.	
	Coordinatore ☐ NO ☐ coordinatore full time ✓ coordinatore part-time	Coordinatore part-time	Coordinatore full time

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Turn-over operatori	☐ NO ✓ Si, ma non strutturato ☐ Sì, strutturato ogni anno ☐ Sì, strutturato ogni due anni ☐ Sì, strutturato non prima di 5 anni	Turn over strutturato non prima di 5 anni	Turn over strutturato in base alle esigenze di operatori e utenza
Programmazione attività	☐ nessuna programmazione ☐ programmazione annuale generica ✓ programmazione semestrale personalizzata ☐ programmazione annuale personalizzata ☐ Altro (specificare_____)	programmazione annuale personalizzata	Programmazione semestrale personalizzata
Attività di base	✓ laboratori attività pratica ✓ attività educative	laboratori attività pratiche e attività educative	Idem
Progetti per il lavoro	☐ Non pertinente (per tipologia utenza) ☐ NO ✓ SI, occasionali con conoscenze ✓ SI, stabili con servizi dedicati	SI, stabili con servizi dedicati	idem
Progetti per l'autonomia /autodeterminazione	☐ NO ✓ SI interni al servizio ✓ SI anche esterni al servizio	SI, interni al servizio ed esterni al servizio	idem
Attività per la creatività/benessere /motoria	☐ NO ✓ SI, solo interne al servizio ✓ SI, anche esterne al servizio	SI	idem
Territorio/ collaborazioni	☐ NO ☐ SI, occasionali ✓ SI, stabili	SI stabili	idem
Equipe educatori	☐ solo lavoro individuale ☐ lavoro in equipe ✓ lavoro in equipe e collaborazione con altre équipe	lavoro in equipe	lavoro in equipe e collaborazione con altre équipe
	collaborazioni tra equipe ☐ NO ✓ SI, occasionali ✓ Periodiche	Collaborazioni occasionali	collaborazioni tra equipe periodiche

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

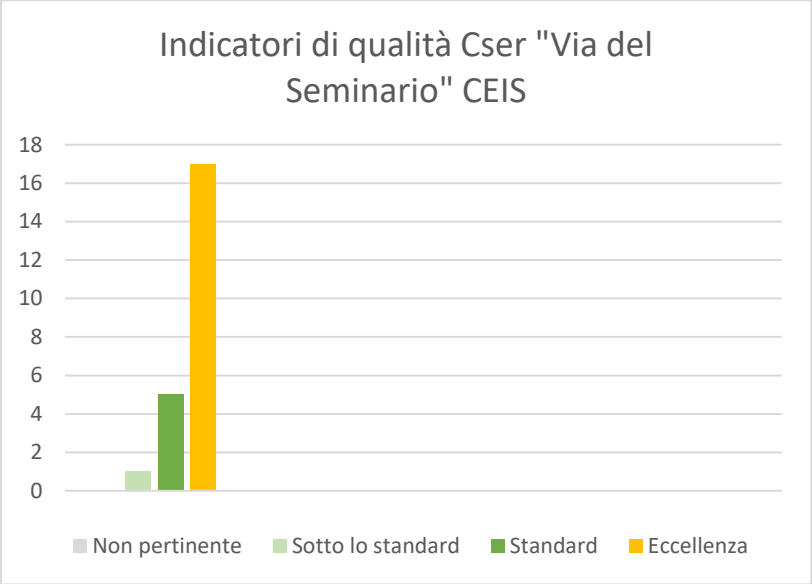
	Incontri d'equipe: ☐ NO ✓ SI, 1 volta a settimana ☐ SI, 1 volta ogni 15 giorni ☐ SI, 1 volta al mese ☐ SI, 1 volta ogni sei mesi ☐ SI, annuali Se sì, durata: ☐ 3 ore ✓ 2 ore ☐ 1 ora ☐ ½ ora	Sì, 1 volta a settimana 2 ore	Sì, una volta a settimana 3 ore
Formazione d'equipe	☐ NO ☐ SI, occasionalmente ☐ SI, ogni anno (20 ore) ✓ SI, ogni sei mesi ☐ SI, mensile	SI, ogni anno (o comunque per un ammontare di almeno 20 ore)	Idem
Supervisione	☐ NO ✓ SI, interna all'ente gestore ✓ SI, interna all'ente titolare ☐ SI, esterna (almeno una volta all'anno)	SI, interna all'ente titolare	SI, esterna (almeno una volta all'anno)
Inserimento utenti	*(si può scegliere più di un'opzione, se necessario)* ✓ gestita dall'UMEA ✓ rapporto diretto servizio/famiglie ✓ Umea in raccordo con le scuole ☐ pre-inserimento ultimo anno scuola ☐ in base alla disponibilità di posti	Gestita dall'Unità multidisciplinare in raccordo con le scuole	Gestita dall'Unità multidisciplinare in raccordo con le scuole attraverso dei pre-inserimenti dall'ultimo anno di scuola
Dimissioni utenti dal servizio	*(si può scegliere più di un'opzione, se necessario)* ☐ non prevista ☐ al compimento dei 65 anni ☐ per inserimento in altro servizio/inserimento lavorativo ✓ percorso graduale di uscita con accompagnamento in altro servizio/inserimento lavorativo	percorso graduale di uscita con accompagnamento in altro servizio/inserimento lavorativo	idem

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Comunità territoriale	☐ nessun rapporto ☐ rapporti occasionali con territorio (istituzioni e cittadini) ✓ rapporti stabili e proficui con vicinato e con territorio (istituzioni e cittadini)	Rapporti stabili e proficui con vicinato e con territorio (istituzioni e cittadini)	Idem
Famiglie	☐ nessun rapporto ✓ Rapporti occasionali ✓ Rapporti strutturati a cadenza regolare (specificare la cadenza): 1 VOLTA AL MESE ✓ Rapporti frequenti (più di una volta al mese) e flessibili	Rapporti strutturati a cadenza regolare (almeno1 volta al mese).	Rapporti frequenti e flessibili
	Presenza comitato familiari ✓ SI ☐ NO	Presenza di un "comitato familiari"	Idem
Trasporti	☐ mezzi pubblici ✓ mezzi in dotazione al gestore ✓ mezzi dei familiari ☐ altro (specificare)____	Mezzi in dotazione dell'ente gestore	Idem
Servizio pasti	☐ non previsto ✓ SI, interno al servizio (con cucina) ☐ SI interno al servizio (con cuoca/o) ☐ SI, interno con trasporto pasti ☐ Si, esterno al servizio	Si, esterno al servizio	Si, interno al servizio (con cuoca/o)

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

SINTESI DEI RISULTATI



Lo Cser "Via del Seminario" CEIS, propone un servizio di livello **ottimo**, con 17 indicatori su 23 che raggiungono il livello di qualità auspicabile, o di eccellenza, e 5 indicatori che soddisfano il livello di standard di qualità. Unico indicatore che risulta essere leggermente sotto lo standard, riguarda il turn-over degli operatori, che è presente e non è strutturato. L'azione di miglioramento da intraprendere è dunque quella di stabilizzare il turn-over, tentando di limitarlo entro i limiti del possibile, e favorendo la stabilità dell'equipe.

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

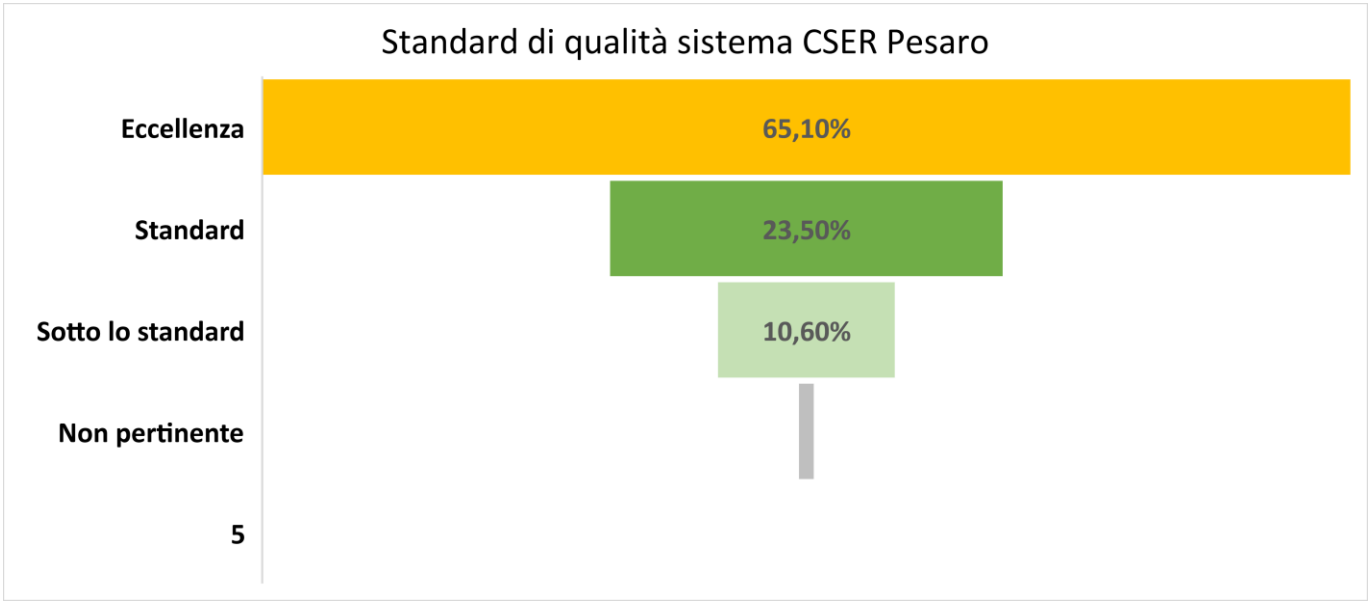
Parte II
Analisi trasversale dei dati

Principali risultati

Come è possibile rilevare dalle soprariportate schede di sintesi degli CSER presenti sul territorio pesarese, le esperienze vissute da ogni centro sono al contempo simili e molto diverse fra loro. Mentre alcuni aspetti del lavoro vengono regolamentati da normative regionali e sono pertanto per forza di cose uguali nei diversi centri, altri aspetti dipendono dalla gestione quotidiana, dalle caratteristiche del gruppo di lavoro, alle sinergie che si creano fra utenza e operatori o fra gli operatori stessi, con conseguenti possibili differenze sull'esito e sul grado di soddisfazione che gli operatori esperiscono del loro lavoro. Per tentare di ricostruire il senso condiviso degli Cser, cerchiamo innanzitutto di catturare la fotografia generale dei servizi offerti dagli Cser di Pesaro, mettendone in luce la qualità, poi analizziamo le differenze che li caratterizzano, ponendo in risalto le tematiche emergenti e più significative, le criticità e i punti di forza.

Quantità e Qualità, alcuni dati di sintesi

A Pesaro nell'anno 2017 la spesa complessiva per i Centri Socio Educativi Riabilitativi è stata di € 2.495.885,55[1], per un totale di 144 utenti raggiunti dal servizio. La realtà territoriale pesarese, forte di una eccellente eredità in termini di qualità e di esperienza nell'offerta di servizi per la disabilità, è riuscita a mantenere un ottimo livello dei servizi offerti, grazie alla cooperazione di realtà ed attori diversi. Il grafico di seguito mostra come, mediamente, il livello della qualità dei servizi offerti dagli CSER risulta essere medio alto, con oltre il 65% degli indicatori di qualità che raggiungono i livelli di eccellenza.



[1] La cifra comprende tutti i tipi di finanziamento, che per ogni centro sono ripartiti in modo diverso. Da qualche tempo viene chiesto alle famiglie di compartecipare al costo del servizio.

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Come è possibile notare, quasi il 90% degli indicatori raggiunge i livelli di qualità individuati nella scheda di rilevazione riportata nella sezione precedente, e addirittura il 65,1% del totale degli indicatori raggiunge il livello di eccellenza. Sebbene esistano delle differenze fra i diversi centri, così come sottolineato nella prima parte del report, è possibile affermare che nessun centro si discosti in maniera significativamente negativa da questa media, mentre esistono alcune realtà particolarmente virtuose. Anche il livello di soddisfazione complessiva delle famiglie, rilevato attraverso delle schede auto-compilate dai familiari degli utenti, risulta essere altissimo, con pochissime criticità rilevate e principalmente collegate al cambiamento e alla riduzione dei flussi di finanziamento che hanno richiesto una compartecipazione alla spesa da parte delle famiglie.

La filosofia del Centro: diversi modi di affrontare la quotidianità con la disabilità

Con l'ovvia eccezione delle procedure e dei vincoli definiti dalle normative regionali, le modalità di gestione e di organizzazione del lavoro possono variare anche in maniera significativa nei vari Cser. Una delle discriminanti è, banalmente, il tipo di utenza che il centro ospita, che influisce in maniera significativa sul tipo di attività che possono essere implementate e portate avanti nei centri stessi. Tuttavia la gravità delle condizioni degli utenti, per quanto molto importante, non è il solo aspetto che determina il tipo di attività e di impostazione che il centro assume. Sebbene tutti i centri mirino a sviluppare, nei limiti del possibile, gradi crescenti di autonomia dell'utente le modalità con cui questo avviene possono variare. Infatti ogni centro è mosso nella propria azione da una filosofia di base che guida il tipo di attività e il grado di sperimentazione presenti. Nello specifico sono stati rilevati tre tipi di approccio:

1. Lavoro e autonomia

I centri che adottano questo approccio, come facilmente intuibile, trattano un'utenza con disabilità non eccessivamente grave, e sono quei centri che mettono al centro delle loro attività giornaliere degli impieghi simil-lavorativi per gli utenti, o che portano avanti, laddove possibile, degli inserimenti lavorativi con un'attività di accompagnamento e tutoraggio. Ovviamente, questo non è sempre possibile, ma alla base della "filosofia" che guida questi centri c'è l'idea che gli utenti siano soltanto di passaggio all'interno del centro o che comunque il loro percorso nello Cser deve mirare ad acquisire la maggior autonomia possibile.

2. Creatività e benessere

I centri che adottano questo approccio hanno in genere a che fare con un'utenza con disabilità psico-fisiche gravi, spesso con forti limitazioni motorie. Ponendo l'accento su attività che stimolino la creatività e/o che utilizzino strumenti come la musica, il rilassamento muscolare e la ginnastica, addirittura la danza, mirano a donare sollievo e a migliore le capacità espressive e comunicative degli utenti, spesso con risultati degni di nota.

3. Dinamicità e apertura sul territorio

Questo tipo di approccio è adottato da centri che ospitano diversi tipi di utenza, e hanno in comune la volontà e il tentativo di aprire le porte del centro alla comunità esterna, intesa in termini istituzionali e/o territoriali. Intavolano collaborazioni con altri centri e altri enti, cercano, con risultati variabili, di far uscire la disabilità dalla invisibilità, programmando uscite e attività esterne con gli utenti.

Questi tre indirizzi dell'attività svolta negli Cser, identificati come separati per necessità analitica, non si escludono a vicenda, anzi, è possibile rilevare in ogni centro diversi bilanciamenti di ognuno di questi approcci. Ogni Cser, però, tende a dare più peso a un aspetto dell'attività rispetto a un altro e adotta una sua propria filosofia di lavoro che privilegia una delle tre impostazioni.

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Il lavoro in equipe: problematicità e punti di forza

Un'altra caratteristica fondamentale degli Cser è che il lavoro svolto al loro interno è affidato a un'equipe di operatori e operatrici che si trovano a lavorare a stretto contatto quotidianamente, affrontando insieme situazioni spesso delicate e ad alto impatto emotivo. Il clima che si respira a lavoro, il livello di affiatamento e/o di conflitto dell'equipe, il modo di relazionarsi con l'utenza, che sono aspetti significativi in tutti i tipi di lavoro, in questo caso diventano particolarmente importanti, influendo in maniera dirimente tanto sugli operatori che sugli utenti. È possibile riassumere gli elementi che sono considerati più importanti dalle equipe nel determinare diversi gradi di soddisfazione sul posto di lavoro, così come segue.

1. Numero di operatori/operatrici e ore lavorative

Non è possibile stabilire un numero perfetto di operatori e operatrici per formare un'equipe affiatata. Alcuni centri, infatti, hanno bisogno di un numero più alto di operatori rispetto ad altri centri perché hanno più utenti o perché il livello di disabilità degli ospiti richiede un investimento di forze e risorse maggiore. Tuttavia, sembra essere un dato abbastanza condiviso che equipe con un numero non troppo alto di operatori e operatrici siano più facilmente gestibili, e che al loro interno sia più facile creare affiatamento e senso di appartenenza. Se questo da un lato è vero, è anche vero che spesso gli operatori di una equipe non lavorano contemporaneamente, e che questa cosa, soprattutto nelle equipe più piccole, può creare problemi di sovraccarico lavorativo (soprattutto in alcune ore della giornata).
Una gestione ideale dell'equipe, dunque, dovrebbe mantenere il numero di operatori invariato, aumentandone le ore e quindi la presenza in contemporanea nel servizio: in questo modo, il sovraccarico lavorativo risulterebbe limitato, scongiurando anche il rischio di burn-out e abbassando i livelli di stress dell'equipe, e garantendo allo stesso tempo la possibilità di creare un gruppo affiatato e coeso.

2. Turn-over degli operatori

L'argomento del turn-over è di difficile e delicata gestione. In quasi tutti i centri, pur essendoci un ricambio fisiologico, dovuto soprattutto alle maternità delle operatrici, il turn-over è piuttosto basso o assente.
In alcuni centri, a più forte impatto fisico ed emotivo, gli operatori vedrebbero un turn-over strutturato (dove gli operatori vengono spostati a cadenze regolari in altri servizi), come un elemento positivo, che permette di staccare dalla routine e dalla fatica del lavoro nel centro per poi tornare con nuova forza e carica. Nella maggior parte dei casi però questa cosa viene vista come elemento di instabilità che mina tanto la serenità degli operatori che la possibilità di creare un'equipe affiatata, e non ultima la possibilità di seguire il percorso di un utente in maniera diacronica.
In effetti, le equipe che sono rimaste più stabili nel tempo sono anche quelle dove si rilevano più bassi livelli di conflittualità e più forte senso di appartenenza.

3. Formazione e supervisione

I momenti di formazione e di supervisione da parte di professionisti esterni all'equipe, sono considerati di fondamentale importanza dagli operatori. In alcuni casi questi sono previsti con cadenza settimanale o quindicinale, mentre in altri casi questi incontri sono assenti. Sebbene in tutti gli Cser le equipe si riuniscano una volta a settimana per confrontarsi e discutere sul lavoro fatto e quello da fare, la presenza di un professionista che guidi, gestisca e faccia emergere il conflitto latente in maniera costruttiva è un plus presente solo in pochi casi (in molti casi era presente in passato ma a causa del taglio dei finanziamenti non hanno più potuto finanziarlo). Il valore di questi momenti formativi e di confronto viene riconosciuto da tutti gli operatori, come un qualcosa che permette (o permetterebbe) di utilizzare

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

nel migliore dei modi il tempo a disposizione durante le riunioni d'equipe, e che può influire in maniera importante sulla gestione del conflitto e sulla creazione del senso di appartenenza all'equipe.

4. Rapporto operatore/utente

La gestione del carico emotivo che comporta la relazione fra l'operatore e l'utente è un aspetto delicato che coinvolge non soltanto il singolo operatore e gli utenti, ma anche; in maniera indiretta, tutta l'equipe. Il lavoro svolto dagli operatori e le operatrici negli Cser perché sia di qualità, necessita di un giusto bilanciamento fra il coinvolgimento emotivo e il distacco professionale, essendo entrambe gli eccessi controproducenti sia per l'utente che per gli operatori. In questo la capacità e il carattere di ogni singolo operatore rivestono un ruolo fondamentale, ma la coesione e la capacità dell'equipe di fare gruppo e di condividere le problematicità hanno un peso altrettanto rilevante. Poter confrontarsi in equipe e poter contare su di una "supervisione" fra pari, che metta gli operatori nella posizione di poter dare dei consigli o delle raccomandazioni ai colleghi che vivono momenti di difficoltà, può essere un valore aggiunto in un'equipe, che dovrebbe essere favorito e sviluppato.

Gli utenti: ricchezza e problematicità condivise

Sebbene ogni centro ospiti una diversa tipologia di utenza (più o meno eterogenea, con disabilità più o meno gravi, più giovane o più adulta) sussistono dei nodi critici che riguardano il percorso di tutti gli utenti dei centri diurni, che vengono affrontati in maniera diversa da caso a caso e che necessitano di una risposta più strutturata. I nodi critici sono relativi all'entrata e all'uscita dal servizio.

1. Entrata

L'ingresso nel centro diurno viene gestito dall'Unità Multidisciplinare per l'Età Adulta (UMEA) all'uscita della persona con disabilità dal percorso scolastico (che viene invece seguito dall'UMEE – Unità Multidisciplinare per l'Età Evolutiva). Questo passaggio, generalmente, avviene nell'arco di pochi di mesi, mettendo i centri diurni nella posizione di accogliere in maniera non graduale il nuovo utente nel contesto talvolta delicato del centro. In qualche caso si è sperimentata una traiettoria diversa, che prevede già negli ultimi anni di scuola per i ragazzi e le ragazze disabili un percorso misto fra scuola e centro diurno, che permette tanto ai nuovi arrivati quanto alle persone già presenti nel centro di conoscersi a vicenda e di integrarsi gradualmente nel contesto del centro diurno. Questa procedura sarebbe auspicabile in tutti i casi di passaggio dalla scuola al centro (o da un servizio diverso al servizio del centro diurno) ma nella pratica ha delle falle. Il problema principale è che il fatto di aver compiuto un percorso di ingresso graduale in un centro non vincola la persona o l'UMEA a far entrare la persona in questione in quel centro specifico all'momento dell'inserimento vero e proprio. Se da una parte questa cosa lascia più libertà d'azione, e la possibilità di valutare più aspetti nel corso del tempo, dall'altro lato rischia di invalidare tutto il percorso di inserimento, creando aspettative che possono poi essere deluse, e talvolta rendendo ancor più difficile il percorso di inserimento in un nuovo gruppo.

2. Uscita

L'uscita dell'utente dal centro è ancor più delicata e problematica. In molti casi l'uscita avviene per dei cambiamenti avvenuti nella vita della persona disabile o nella sua famiglia, e in tal caso generalmente l'uscita è accompagnata dall'entrata in un altro servizio, come i centri residenziali. Nel caso di servizi con utenza giovane e con disabilità media, talvolta l'uscita è dovuta ad un inserimento lavorativo. In tutti gli altri casi, gli utenti restano nel centro per anni ed anni, finché al compimento dei 65 anni sono costretti ad uscire dal servizio. Spesso l'uscita formale dal servizio non coincide con un'uscita fattuale: molti utenti, soprattutto quelli più autonomi, continuano a frequentare il centro almeno in alcuni orari della giornata.

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Le modalità di uscita degli utenti dal centro pongono almeno due problematiche che necessitano di una risposta. La prima è la non gradualità dell'uscita: non sono previsti infatti, se non in alcuni casi sperimentali (o informali), percorsi di accompagnamento verso un altro servizio, o verso l'inserimento lavorativo dove un tutor può aiutare l'utente a staccarsi gradualmente dal centro senza cambiamenti repentini che possono poi diventare problematici. La seconda è l'uscita per "anzianità": il traguardo dei 65 anni in alcuni casi si rivela troppo ottimistico mentre in altri casi, la persona 65enne può avere ancora molto da dare e da ricevere, e può non essere adatta all'ingresso in centri per anziani.
Le procedure di uscita dunque dovrebbero essere personalizzate tanto quanto i progetti educativi, e prevedere la flessibilità e la gradualità necessarie.

I rapporti con la comunità: potenzialità e criticità

Tutti i centri diurni cercano di aprirsi al territorio, coinvolgendo la comunità territoriale sia dal punto di vista delle attività implementate e dei rapporti istituzionali, sia dal punto di vista dell'interazione nelle attività quotidiane del centro e degli utenti. Le attività istituzionali e strutturate sul territorio dipendono molto dai finanziamenti (ordinari e straordinari) che il centro riceve e tendono dunque ad essere sempre più limitate a causa del taglio ai finanziamenti. Alcuni centri hanno messo in atto delle forme di autofinanziamento, attraverso la vendita di prodotti manifatturieri e/o artistici che li aiutano a portare avanti le loro attività.
Le interazioni quotidiane, invece, dipendono principalmente da due fattori: il primo è il livello di disabilità dell'utenza che permette o meno dei gradi di autonomia e quindi di interazione non mediata con l'esterno. Il secondo aspetto riguarda la posizione dello CSER: quelli che godono di posizioni più centrali e abitate possono in genere contare su una rete di solidarietà esterna molto importante per gli utenti del centro. I centri più isolati, invece, hanno più difficoltà ad entrare in contatto con l'esterno e per questo rimangono più isolati anche dal punto di vista relazionale.
L'essere immersi in una comunità accogliente e responsabile permette, oltre al miglioramento della qualità della vita sia per gli utenti che per gli operatori, uno sviluppo progressivo dell'autonomia e dell'autostima degli utenti, che è molto importante sia nei casi in cui le possibilità effettive del miglioramento delle abilità relazionali sono maggiori che in tutti gli altri. Purtroppo però, emerge dal racconto degli operatori che in alcuni contesti e per alcuni tipi di disabilità c'è ancora una netta chiusura della comunità che andrebbe messa nelle condizioni di aprirsi e di conoscere la disabilità per imparare a non "temerla" né "compatirla". Per fare questo, i centri che hanno minori possibilità di interazione con l'esterno dovrebbero ricevere dei finanziamenti o degli incentivi per potersi aprire sempre più al territorio. In questo modo il risultato sarebbe duplice: da un lato si darebbe la possibilità agli utenti di sviluppare capacità e competenze, o anche soltanto di migliorare la loro qualità di vita; dall'altro lato si produrrebbe maggiore conoscenza della disabilità nella comunità pesarese, mettendo in trasparenza il ruolo e l'importanza di questi servizi, e innescando circoli virtuosi di consapevolezza e solidarietà per la comunità tutta.

Wordcloud

Per finire, quali sono le parole che gli operatori usano di più per descrivere i loro centri? L'immagine di seguito ne dà una rappresentazione grafica (più alto il numero di volte che una parola è stata pronunciata in riferimento al centro più grande è la sua dimensione).

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it

Si ringraziano i componenti del gruppo di lavoro:

ATS n. 1 Pesaro Roberto Drago – Tiziana Cecchini
ASUR AV1 Lorena Mombello – Katjuscia Vindici
Comune di Pesaro Mirella Simoncelli – Simonetta Secchiaroli
Coop Labirinto Luca Pazzaglia
Coop T41 Paolo Dionigi
AIAS Pesaro Graziella Graziani
CEIS Pesaro Maria Civita Di Russo

Un particolare ringraziamento va a tutti gli operatori e le operatrici dei centri diurni di Pesaro e ai familiari degli utenti per la loro preziosa collaborazione.

Angela Genova angela.genova@uniurb.it
Alba Angelucci alba.angelucci@uniurb.it 3201535171
Giuliano Tacchi giuliano.tacchi@uniurb.it
Christian Gretter christian.gretter@uniurb.it