



**CENTRO SOCIO EDUCATIVO**

**CARTA DEI SERVIZI**

## Introduzione

La Carta dei Servizi è lo strumento di informazione e tutela dei diritti del cittadino. Essa costituisce lo strumento di comunicazione ed interazione con gli utenti del CSE, le loro famiglie e gli enti responsabili del loro inserimento presso la struttura. Nella Carta dei Servizi sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, e diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

La Carta dei servizi è da ritenersi un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, di miglioramento, di integrazione.

Le funzioni della presente Carta dei Servizi sono pertanto:

- **Informazione (trasparenza)** verso i cittadini, gli utenti e la loro rete, gli enti responsabili dell'inserimento rispetto a finalità obiettivi e modalità dei servizi offerti;
- **Impegno** nel garantire e migliorare i servizi offerti, attraverso momenti di analisi e di verifica di finalità e obiettivi e la **analisi del grado di soddisfazione** degli utenti e degli enti invianti;
- **Continuità** nell'erogazione dei servizi;

Nella Carta dei Servizi vengono illustrate:

- le attività educative, di formazione all'autonomia, di integrazione sociale e di animazione che la cooperativa svolge sia all'interno della propria struttura in via Ferabosco 11 a Como che in ambiti territoriali esterni;
- le risorse messe a disposizione per il corretto funzionamento dei servizi rientranti nelle attività di CSE offerti;
- le caratteristiche organizzative e le competenze professionali messe a disposizione;
- la tipologia di persone che può usufruire dei servizi;
- le modalità di erogazione dei servizi;
- le modalità di rapporto con i familiari e gli operatori sociali coinvolti;
- la modalità di gestione dei reclami da parte dei familiari e degli operatori sociali;
- le modalità con cui vengono gestite le azioni per il miglioramento continuo dei servizi offerti.

## Presentazione

Un gruppo di cittadini particolarmente sensibile alle tematiche sociali e alle necessità dei soggetti disabili e in situazione di marginalità, ha costituito sulla base delle proprie esperienze e professionalità la società cooperativa sociale SocioLario, con la finalità di svolgere un servizio utile alla società. Ha cominciato a operare nel 1987 per fornire dei servizi che allora non erano offerti dagli Enti Pubblici, come la formazione per l'inserimento lavorativo di soggetti disabili. I servizi forniti sono variati nel corso degli anni, al variare delle necessità e in relazione al variare delle risposte presenti sul territorio. Attualmente l'oggetto sociale, riportato nello statuto all'art. 4, continua a essere la gestione di servizi socialmente utili, sia nel campo culturale che in quello assistenziale socio-educativo e riabilitativo, con particolare interesse verso l'indagine, lo studio, l'organizzazione, la gestione di qualificati servizi sociali alla persona, con prioritaria sensibilità a persone in condizioni di svantaggio, in pieno accordo con quanto previsto dalla Legge 381/91.

La cooperativa SocioLario opera tramite convenzioni stipulate con i Servizi Sociali di diverse amministrazioni. Nella pratica, la cooperativa svolge servizi di formazione all'autonomia, di promozione sociale per soggetti con disabilità e di reinserimento sociale e riabilitazione per soggetti con problemi di tipo psichiatrico. Tali servizi riguardano l'assistenza diurna rivolta a soggetti maggiorenni di ambo i sessi e di ogni età, tramite lo svolgimento di diverse attività nella sede di via Ferabosco 11 a Como e sul territorio. Trattandosi di cooperativa sociale, regolarmente iscritta all'albo nazionale, rientra nelle società a Mutualità Prevalente per forza di legge, e nel proprio statuto prevede tutti gli aspetti che caratterizzano tale mutualità, vale a dire "solidarietà - reciprocità - democraticità", nel senso più ampio del termine.

## Principi Fondamentali

La Società Cooperativa Sociale SocioLario Onlus fa propri e adotta i principi fondamentali di:

1. Eguaglianza e Imparzialità
2. Accessibilità e Diritto di scelta
3. Partecipazione
4. Continuità
5. Correttezza e Trasparenza
6. Efficienza ed Efficacia

# Struttura e Funzionamento

## Dati identificativi

Il Centro Socio Educativo della società cooperativa sociale SocioLario Onlus ha sede legale in via M. Monti 1 a Como, e la sede operativa in via Ferabosco 11 nel quartiere di Sagnino a Como. Il CSE è un servizio diurno per disabili la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario. Gli interventi socio-educativi o socio-animativi, sono finalizzati:

- all'autonomia personale
- all'integrazione sociale e alla socializzazione
- al mantenimento del livello culturale
- propedeutici all'inserimento nel mondo del lavoro

La sede operativa del CSE si trova all'interno di una struttura di proprietà del Comune di Como (ex scuola primaria), un centro polivalente nel quale si trovano anche associazioni sportive e culturali. La struttura è circondata da un'area verde, ha un parcheggio interno e non ha barriere architettoniche. È in grado di ospitare fino a 30 utenti in spazi adeguati secondo gli standard regionali. I locali sono ampi e funzionali, nel dettaglio:

- Zona Laboratori, con due ampi saloni e uno spazio comune, dove vengono svolte le differenti attività, individuali e in piccoli gruppi;
- Zona Mensa, dove vengono consumati i pasti del Servizio Mensa del Comune, e dove si svolgono attività volte alla formazione all'autonomia in ambiente domestico;
- Zona accoglienza;
- Piccola sala con computer touch screen per il "laboratorio di rielaborazione";
- Locale per le attrezzature legate all'attività della cura del verde.

A completamento ci sono due servizi igienici, un servizio igienico attrezzato per disabili e uno spogliatoio con servizi igienici per il personale. Vi sono poi un ufficio amministrativo, una sala per incontri e riunioni e uno sgabuzzino.



## **Utenza**

L'attività svolta dal Centro Socio Educativo è rivolta a disabili con età maggiore di 18 anni con una fragilità non riconducibile al Sistema Socio Sanitario. Il servizio è personalizzato in quanto per ogni persona accolta viene sviluppato e redatto un progetto educativo personalizzato (PEI) partendo dalle attività di base svolte dal CSE. Gli obiettivi che vengono individuati nel PEI riguardano attività formative e socio educative. La personalizzazione interessa anche l'orario di ingresso e di uscita durante la settimana. Le persone che possono utilizzare il servizio sono di norma quelle che fanno riferimento al territorio di competenza del Comune di Como e limitrofi.

## **Obiettivi**

Il Centro Socio Educativo è una struttura a ciclo diurno che ospita soggetti con varie disabilità psico-fisiche e che si pone l'obiettivo di prevenire e rimuovere situazioni di bisogno, di promuovere la vita di relazione, di sviluppare le competenze personali e sociali degli utenti del servizio e sostenere le loro famiglie.

Il Centro Socio Educativo viene gestito con la finalità di:

- promuovere le capacità e autonomie residue e mantenere quelle acquisite, accrescendo il benessere psico-fisico degli ospiti;
- sviluppare potenzialità e abilità manifeste e/o latenti;
- stimolare i processi affettivi e relazionali;
- mantenere le capacità relazionali e la capacità di vita di gruppo;
- inserire l'utenza il più possibile nel contesto della realtà esterna.

A questo fine vengono proposte agli ospiti, in coerenza con le loro caratteristiche, attività ad elevato grado di integrazione e attività educative per promuovere processi che permettano alle persone disabili, a prescindere dal livello di gravità e invalidità, di migliorare la qualità della propria vita.

## **Struttura organizzativa**

Il Centro Socio Educativo si avvale di personale qualificato e in numero idoneo, in particolare le figure professionali impiegate hanno i requisiti e la professionalità richiesta per eseguire le mansioni affidate e il numero degli educatori ha un rapporto mai superiore a 5 utenti/1 educatore.

## **Servizi offerti**

L'attività educativa prevede interventi rivolti al mantenimento, al miglioramento e al potenziamento delle autonomie personali, della consapevolezza di sé, dell'autostima, dell'autodeterminazione, operando in numerose aree di sviluppo delle capacità e abilità.

### **AREA DELLE AUTONOMIE PERSONALI**

Mantenimento, sviluppo e potenziamento della cura di sé, della propria persona e dei propri effetti personali; capacità di muoversi in modo autonomo sul territorio utilizzando i mezzi pubblici, anche per raggiungere lo stesso CSE e utilizzando la Carta Regionale per il Trasporto Pubblico; organizzazione e gestione di piccoli acquisti personali; autonomie ed economia domestica; organizzazione del proprio tempo libero in modi nuovi e diversi; sviluppo delle autonomie sociali; apprendimento di abilità specifiche.

### **AREA COMUNICATIVA E DELLA SOCIALIZZAZIONE**

Potenziamento della comunicazione verbale e non, anche attraverso il supporto di ausili tecnologici, rispetto ai propri vissuti e alle proprie esperienze; incremento dei rapporti con realtà esterne per favorire la vicinanza a le relazioni con persone anche non conosciute; rispetto e significato dei ruoli e delle regole sociali.

### **AREA PSICOMOTORIA**

Mantenimento e sviluppo delle abilità motorie, espressive e sensoriali.

### **AREA COGNITIVA E DEL MANTENIMENTO CULTURALE**

Mantenimento e miglioramento del livello culturale e cognitivo (capacità di concentrazione, attenzione, memoria, tenuta sul compito).

### **AREA EMOTIVA**

Miglioramento nella gestione e nel controllo delle proprie emozioni e nelle modalità di esternazione.

In relazione a questi obiettivi generali le attività del CSE sono suddivise in quattro macro-aree.

### **ATTIVITA' RIVOLTE ALLO SVILUPPO DI AUTONOMIE**

Attività di cucina: preparazione di semplici ricette per il consumo interno e anche per feste ed eventi aperti all'esterno, riflessione sugli alimenti, orientamento alla spesa, gestione e cura dell'ambiente mensa.

Attività di decoupage: decorazione di piccoli oggetti in legno, ma anche di pannelli e mobili interni al CSE.

Attività di telaio: creazione di presine, tappeti, sottopentola, piccoli arazzi, mediante l'utilizzo di telai manuali e filati di vario genere.

Attività creative: realizzazione di manufatti artigianali destinati alla vendita in occasione dei mercatini natalizi.

Attività di cura e gestione dell'orto (attività stagionale): realizzazione di un semenzaio e trapianto delle piantine nell'orto, cura e mantenimento del piccolo orto del Centro per poterne utilizzare i frutti nell'attività di cucina, osservazione e annotazione dei cambiamenti e dei risultati ottenuti.

Attività di conto terzi: svolgimento a "catena" di semplici lavori di assemblaggio per conto di ditte esterne.

Attività di sviluppo di nuove autonomie personali e quotidiane: apprendimento di abilità specifiche utili per il proprio contesto di vita familiare al di fuori del Centro.

#### ATTIVITA' PSICOMOTORIE

Attività motoria (in palestra adiacente al Centro), attività di nuoto presso la piscina di via Del Dos a Como, attività di canto e percussioni, laboratorio di teatro, esperienze di balli tradizionali e popolari, sport all'aperto e al chiuso.

#### ATTIVITA' COGNITIVE

Attività di mantenimento culturale: discussione e confronto su fatti di attualità, eventi proposti dal territorio, esperienze personali suscitando senso critico e apertura verso gli altri.

Attività di lettura e scrittura: proposte di lettura di quotidiani, riviste, documenti... e mantenimento della abilità grafiche di base

Attività di rielaborazione delle uscite: riepilogo dei fatti salienti di una gita o di un'esperienza di vacanza insieme al gruppo, partendo dai punti di interesse degli utenti per arrivare alla creazione di cartelloni, fotolibri, realizzazioni multimediali.

Laboratorio di comunicazione; stimolare, anche grazie al supporto del laboratorio di teatro, la comunicazione al proprio intorno di conoscenze di quanto vissuto, sia esso la quotidianità delle attività in sede o l'eccezionalità di esperienze come gite e vacanze.

Laboratorio multimediale: conoscenza dei principali componenti di un PC, acquisizione di semplici procedure di utilizzo del computer comune e di quello touch screen.

#### ATTIVITA' ESTERNE

Attività di verde: cura e gestione del verde pubblico nel territorio circostante il Centro.

Attività di gelsi bachicoltura.

Gite e passeggiate in giornata, weekend e uscite di due/tre giorni (città d'arte, raccolta di mele e uva in Valtellina, rifugi in montagna) vacanze settimanali al mare e in montagna.

A dicembre: organizzazione di mercatini natalizi per la vendita di prodotti realizzati dagli utenti durante il corso dell'anno.

Partecipazione degli utenti ed educatori a eventi esterni, come la Parada par tucc e progetti teatrali, mostre  
Organizzazione di eventi aperti a tutta la cittadinanza come la serata di balli popolari e la cena a base di Toc.

Collaborazioni con enti e organizzazioni del territorio (Parrocchia di Sagnino, Centro di Aggregazione Giovanile, Protezione Civile, Palestra, Centro di Riferimento per l'Educazione Ambientale C.R.E.A. di Como).



## Orari

Il Centro Socio Educativo della cooperativa sociale Sociolario è aperto dal lunedì al venerdì, con orario continuato dalle 8.30 alle 16.30.

Giornata tipo:

9.00 - 9.15	accoglienza
9.15 - 10.45	attività in piccoli gruppi come previsto dalla programmazione
10.45 - 12.15	attività in piccoli gruppi come previsto dalla programmazione
12.15 - 13.00	pranzo
13.00 - 14.00	animazione
14.00 - 16.00	attività in piccoli gruppi come previsto dalla programmazione
16.00 - 16.30	rientro

La giornata tipo può subire delle variazioni in base alle attività programmate, a gite, vacanze, uscite, eventi, feste. Ogni variazione verrà comunicata per tempo agli utenti, alle famiglie e ai tutori.

## Costi

Il C.d.A ha deliberato l'ammontare delle rette di frequenza, che sono così determinati:

### Retta di frequenza mensile

Scaglione	Tipo frequenza	Costo mensile (IVA ESCLUSA)
1	fino a 2 giorni o 4 mezze giornate	475 €
2	fino a 3 giorni o 6 mezze giornate	650 €
3	fino a 4 giorni o 8 mezze giornate	825 €
4	oltre 4 giorni o 8 mezze giornate	1000 €

Per quanto riguarda i pasti, la cooperativa usufruisce del servizio mensa del Comune di Como, che rilascia a nome dell'utente il relativo bollettino postale o, in alternativa, di un servizio di catering esterno al costo di 5,00 Euro a pasto effettivamente consumato.

## Modalità di ammissione e dimissione

Il protocollo di **ammissione** al servizio prevede che la richiesta di inserimento debba essere presentata alla Società Cooperativa Sociale SocioLario Onlus esclusivamente dall'Ente Inviante (Comune o ASL di residenza) con il quale verrà successivamente stipulata l'apposita convenzione che regola i reciproci rapporti.

Eventuali domande di inserimento da parte di famiglie o privati verranno dirottate agli Enti Pubblici di residenza preposti alla presa in carico delle persone disabili. La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da dettagliata documentazione anamnestica, sanitaria e sociale utile ad inquadrare il caso al fine di cogliere gli elementi caratteristici del soggetto e poter valutare la sussistenza dei requisiti richiesti.

Nel caso vi sia la disponibilità di posti per nuovi inserimenti, viene avviato un iter che prevede:

- colloqui con il soggetto ed i familiari e l'Ente inviante;
- periodo di osservazione diretta;
- valutazione e comunicazione dell'esito alla domanda d'inserimento;
- organizzazione dell'inserimento.

Le **dimissioni** dal servizio avvengono:

- su richiesta dell'utente, della famiglia o dell'Ente inviante (in questo caso, le dimissioni devono essere comunicate per iscritto con almeno **due mesi di anticipo**);
- su proposta dell'équipe educativa;
- a fronte di una valutazione congiunta tra servizio, utente, famiglia ed ente inviante.

## Rapporti con l'utenza e le famiglie

Annualmente viene distribuito ai familiari o ai tutori degli utenti un questionario in forma anonima per il rilevamento del grado di soddisfazione, contenente una sezione per esprimere lamentele o apprezzamenti relativi al servizio offerto.

Un altro questionario viene consegnato agli utenti, per rilevare il loro grado di soddisfazione rispetto al servizio e per dare loro la possibilità di esprimere eventuali disagi o suggerimenti rispetto al personale, alle attività proposte e alla struttura.

È in fase di discussione l'elaborazione di un ulteriore questionario di soddisfazione da consegnare ai servizi invianti di riferimento.