



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 socioeducativi 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 spazi attrezzati comunicanti e uno spazio comune, dove vengono svolte le differenti attività, individuali e in piccoli gruppi;
- Laboratorio cucina, dove vengono smistati i pasti del catering, e dove si svolgono attività volte alla formazione all'autonomia in ambiente domestico;
- Zona accoglienza;

A completamento ci sono tre servizi igienici, due dei quali attrezzati per persone con disabilità, e uno spogliatoio con servizi igienici per il personale. Vi sono poi un ufficio amministrativo, una sala per incontri e riunioni e due sgabuzzini.

Recapiti

Società Cooperativa Sociale SocioLario Onlus

Sede Legale:

Via M. Monti, 1
22100 COMO (CO)

Sede Operativa:

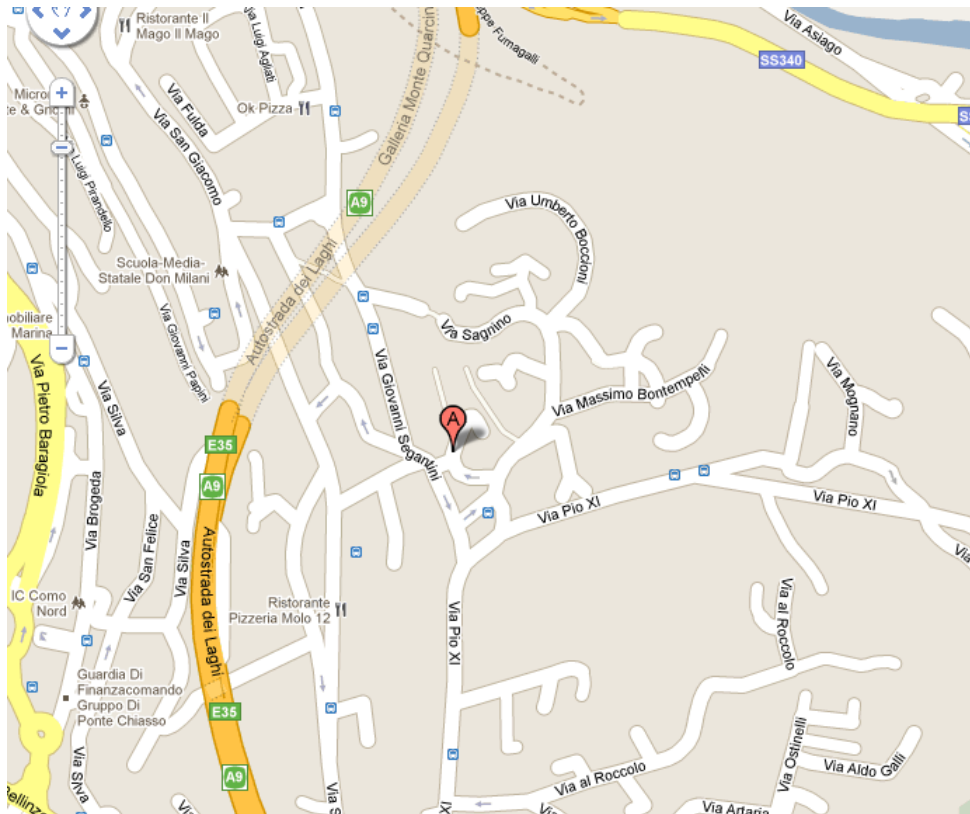
Via P. Ferabosco, 11
22100 COMO (CO)

tel./fax_ 031.541335

e.mail_ info@sociolario.org

web site_ www.sociolario.org

Come raggiungerci



In auto: dalla rotonda dell'uscita COMO NORD - MONTEOLIMPINO dell'Autostrada A9, salire verso il quartiere SAGNINO, raggiungere la piazza principale, il Centro si trova dietro al palazzo della Circoscrizione 8.

In autobus: linea 7 e linea 11, la fermata si trova nella piazza principale a 150 mt dal Centro.

A chi si rivolge

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 socioeducative. 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 persone con varie disabilità psico-fisiche e che si pone l'obiettivo di prevenire e rimuovere situazioni di bisogno, di sviluppare consapevolezza e autostima, di promuovere l'autodeterminazione, di favorire la vita di relazione, di sviluppare le competenze personali e sociali degli utenti del servizio e di sostenere le loro famiglie.

Sottolineiamo come il Servizio si ponga tra gli obiettivi principali verso i propri utenti lo sviluppo della consapevolezza e il rinforzo dell'autostima affinché vengano facilitati processi di inclusione sociale nel contesto della propria realtà di vita. Promuovendo un processo di integrazione, si opera affinché le persone con disabilità riconoscano i propri diritti, li possano rivendicare come tali e possano renderli esigibili in una logica di cittadinanza attiva, per quanto nelle loro possibilità. Si intende così lavorare per restituire centralità alle persone rendendole attivamente partecipi delle iniziative che si svolgono sul territorio, promuovendo una partecipazione attiva affinché non siano percepiti solo come portatori di bisogni e fruitori di servizi bensì come protagonisti attivi della vita sociale. Tale processo di inclusione si basa sul concetto di "capability", termine che intende estendere il concetto di capacità unendo "quello che si riesce a fare con quello che si può fare" in termini di opportunità e di funzionamento nel proprio contesto di vita.

Oltre a questo, il Centro Socio-Educativo viene gestito con le ulteriori finalità di:

- promuovere le capacità e autonomie residue e mantenere quelle acquisite, accrescendo il benessere e la qualità di vita degli ospiti;
- sviluppare potenzialità e abilità;
- stimolare i processi affettivi e relazionali;
- mantenere le capacità relazionali e la capacità di vita di gruppo;

A questo fine vengono proposte agli ospiti, in coerenza con le loro caratteristiche, esperienze ad elevato grado di inclusione 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 in numero idoneo secondo la normativa regionale; in particolare le figure professionali impiegate hanno i requisiti e la professionalità richiesta. Il numero degli educatori ha un rapporto mai superiore a 5 utenti/1 educatore. È previsto inoltre il ricorso a educatori specializzati o esperti per laboratori specifici. (musica d'insieme, arte terapia, drammaterapia).

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.

Oltre le valutazioni funzionali, l'attenzione è riposta ai desideri e agli interessi del singolo, non solo alla soddisfazione dei bisogni. Crediamo nell'importanza della realizzazione personale in termini di Qualità di Vita, promuovendo in questo senso il principio di autodeterminazione. Il nostro lavoro, quindi, è teso a aumentare le possibilità di scelta della persona con disabilità, valorizzandone le capacità e lavorando sul contesto, in termini di opportunità.

AREA DELLE AUTONOMIE PERSONALI E SOCIALI

Mantenimento, sviluppo e potenziamento della cura di sé, della propria persona e dei propri effetti personali; autonomie ed economia domestica; organizzazione del proprio tempo libero in modi nuovi e diversi.

Sviluppo della capacità di muoversi in modo autonomo sul territorio utilizzando i mezzi pubblici ove possibile, anche per raggiungere lo stesso CSE e utilizzando l'abbonamento IoViaggio di Regione Lombardia; organizzazione e gestione di piccoli acquisti personali; sviluppo delle autonomie sociali; apprendimento di abilità specifiche.

AREA COMUNICATIVA E DELLA SOCIALIZZAZIONE

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

AREA PSICOMOTORIA

Mantenimento e sviluppo di abilità fino e grosso 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

Benessere e equilibrio psico emotivo. Riconoscimento e 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.

PROPOSTE RIVOLTE ALLO SVILUPPO DI AUTONOMIE INDIVIDUALIE E SOCIALI

- Laboratorio 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.
- Laboratori artigianali per lo sviluppo di manualità fine: decorazione di piccoli oggetti in legno, ma anche di pannelli e mobili interni al CSE, telaio.
- Cura e gestione dell'orto e del verde interno ed esterno: 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.
- Assemblaggio tasselli Fischer in conto terzi. Il lavoro viene scomposto in più fasi e facilitato al bisogno con dime e altri strumenti personalizzati.
- Sviluppo di nuove autonomie personali e domestiche: apprendimento di abilità specifiche utili per il proprio contesto di vita familiare al di fuori del Centro (beauty, uso lavatrice/lavastoviglie, pulizia degli spazi).

ATTIVITA' PSICOMOTORIE

- Attività motoria (in palestra a Cernobbio),
- attività motoria leggera, nuoto
- Yoga
- acquaticità presso gli impianti del territorio,
- sport all'aperto (basket e frisbee).
- Ippoterapia presso il Centro Il Grillo di Capiago Intimiano.
- Camminate e passeggiate sui sentieri (Greenway, Parco Spina Verde)

LABORATORI ESPRESSIVI

- Musicoterapia (condotta da specialista)
- Canto corale (condotta da specialista)
- Laboratorio teatrale

ATTIVITA' COGNITIVE

- Attività culturali: discussione e confronto su fatti di attualità, eventi proposti dal territorio, esperienze personali suscitando senso critico e apertura verso gli altri. Visite culturali e relativa preparazione.
- Attività di lettura e scrittura: proposte di lettura di quotidiani, riviste, documenti mantenimento della abilità grafiche di base
- Kamishibai: antica forma di teatro itinerante giapponese
- Rielaborazione di esperienze: cronaca partendo dai punti di interesse dei partecipanti per arrivare alla creazione di cartelloni, fotolibri, realizzazioni multimediali.
- Laboratorio di comunicazione aumentativa per immagini;
- Laboratorio multimediale: conoscenza dei principali componenti di un PC, acquisizione di semplici procedure di utilizzo del computer comune e di quello touch screen.
- Stimolazione alla comunicazione funzionale,

-
PROPOSTE IN AMBITO PSICO EMOTIVO

- Circle Time
- Laboratorio Emozioni
- Arte terapia (condotta da specialista)

PROPOSTE ESTERNE

- Gite e passeggiate in giornata, weekend e uscite di due/tre giorni 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.
- Esperienze di cittadinanza attiva con partecipazioni a eventi: Festival Bellezze interiori, L'Isola che c'è, Progetto Slowlakers, Green day
- Esperienze inclusive come fruitori: CFP corsi estetica, ENAIP corso cuochi
- Organizzazione di eventi aperti alla cittadinanza: cene, aperitivi, letture aperte.

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	9.15-12.30	12.30-13.15	13.15-14.00	14.00-16.00	16.00-16.30
Accoglienza	Proposte in piccoli gruppi come previsto dalla programmazione	Pranzo, sparcchio e riordino	Relax/ attività non strutturate	Attività in piccoli gruppi come previsto dalla programmazione	Verifica della giornata/ Riordino e saluti

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 da gennaio del 2023 prevede una suddivisione tra quota di presa in carico uguale per tutti e quota di frequenza determinata dal numero di giornate/mezze giornate di frequenza. La quota annuale viene suddivisa in 11 mensilità che saranno fatturate anche in caso di assenza. I costi sono quindi così determinati per le varie fasce:

Retta di frequenza mensile

FASCIA	Descrizione	Quota presa in carico	Quota frequenza	Totale retta mensile	Totale retta mensile + IVA
Fascia 1	Tempo pieno	250.00 €	780.00 €	1030.00 €	1081.50 €
Fascia 2	Fino a 4 giorni o 8 mezze giornate	250.00 €	625.00 €	875.00 €	918.75 €
Fascia 3	Fino a 3 giorni o 6 mezze giornate	250.00 €	470.00 €	720.00 €	756.00 €
Fascia 4	Fino a 2 giorni o 4 mezze giornate	250.00 €	315.00 €	565.00 €	593.25 €

Per quanto riguarda i pasti, la cooperativa usufruisce di un catering, che fornisce pasti al costo di 5,35 euro a pasto **effettivamente consumato**. Il costo viene anticipato dalla cooperativa e saldato dall'utente assieme al pagamento della retta.

Modalità di ammissione e dimissione

Il protocollo di **ammissione** al servizio prevede che la richiesta di avvio di progetto debba essere presentata alla Società Cooperativa Sociale SocioLario Onlus dai caregiver o dai Servizi Sociali del Comune di residenza con i quali verrà successivamente stipulata la 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 deve essere accompagnata da dettagliata documentazione anamnestica, sanitaria e sociale utile alla valutazione dei bisogni e 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 famigliari e l'Ente inviante;
- periodo di osservazione diretta;
- valutazione e comunicazione dell'esito alla domanda d'inserimento;
- organizzazione dell'inserimento.

Lista d'attesa

L'inserimento in lista d'attesa avviene in base alla data della compilazione del modulo di richiesta di accesso. È prevista la cancellazione dalla lista d'attesa qualora si ricevano informazioni anche telefoniche su decisioni di eventuali rinunce all'accesso al servizio o per mancata formalizzazione della richiesta. In caso di richiesta di rinvio del periodo d'ingresso è previsto lo slittamento nella graduatoria.

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**, che verranno fatturati);
- 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 famigliari 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.

Almeno una volta all'anno, viene organizzato un incontro con le famiglie per condividere obiettivi, organizzazione del servizio e novità, e per confrontarsi con i caregiver sull'andamento del servizio e sulle necessità o desideri degli utenti e delle loro famiglie.

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 inviati di riferimento.

Aggiornato a ottobre 2023

Rette in vigore dal 1° gennaio 2023