



CENTRO SOCIO EDUCATIVO comunale

L'ALBERO DEL SORRISO

Via Pacinotti n. 11 - SENAGO
Tel 02.99500673

CARTA DEI SERVIZI

Per gli aspetti amministrativi il riferimento è presso il Settore Servizi Sociali e Socio-Educativi del Comune di Senago situato in Via S. Bernardo n. 7 - 20030 - Senago
Responsabile del Servizio: Maria Rosa Lucini
Telefono: 02 / 99083453
E mail: servizi.sociali@comune.senago.mi.it
Sito web: www.comune.senago.mi.it

Definizione

Sulla base della normativa regionale vigente il Centro Socio Educativo è un servizio diurno per persone con disabilità la cui fragilità non sia riconducibile al sistema socio sanitario. Gli interventi socio-educativi e socio-animativi sono finalizzati all'autonomia personale, alla socializzazione, al mantenimento del livello culturale.

Mission

Il Centro Socio Educativo si pone a supporto delle famiglie per favorire, attraverso la collaborazione e condivisione del progetto di vita, l'inclusione ed il benessere del soggetto con disabilità.

Destinatari

Il Centro Socio Educativo accoglie persone con disabilità di grado medio-lieve, di età compresa tra i 18 e i 65 anni. Eccezionalmente è possibile accogliere anche i minori dal 16esimo anno di età, come previsto dalla normativa vigente, solo in presenza di un progetto di vita condiviso e a condizione che sussista un adeguato contesto organizzativo.

L'inserimento è riservato prioritariamente ai residenti nel Comune di Senago ed eventualmente in subordine, in caso di disponibilità residuale di posti, anche ai non residenti, previa sottoscrizione di apposito protocollo operativo con il Comune d'invio.

Il Centro Socio Educativo ha una capacità ricettiva massima di n. 15 utenti co-presenti.

Sede

Il Centro Socio Educativo ha sede a Senago in Via Pacinotti n. 11.

Funzionamento

Il Centro Socio Educativo è funzionante per n. 47 settimane da settembre a luglio con apertura da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

Si prevedono periodi di chiusura per le festività natalizie e pasquali.

All'inizio di ogni anno educativo viene definito il calendario di apertura del servizio, che andrà a costituire, in quanto allegato, parte integrante della presente carta dei servizi.

Sulla base di bisogni particolari della persona con disabilità e della sua famiglia, è possibile prevedere una frequenza ridotta.

Organizzazione

Il Centro Socio Educativo è organizzato come struttura diurna polivalente ad esclusivo carattere sociale in cui vengono proposti differenti moduli specifici per tipologia d'intervento socio educativo e socio animativo. E' organizzato secondo gli standard normativi richiesti ed è in possesso di autorizzazione al funzionamento da parte di Regione Lombardia.

Il personale che compone il gruppo di lavoro è costituito da:

- Responsabile del Servizio o suo delegato: svolge funzioni di coordinamento gestionale ed organizzativo generale del servizio; cura inoltre le comunicazioni del servizio con l'esterno. Il ruolo è svolto da un referente comunale dedicato al servizio in via non esclusiva.
- Coordinatore: laureato in scienze psicologiche, pedagogiche o sociali, con funzioni anche operative. E' presente per la maggior parte del tempo presso il Centro Socio Educativo durante il funzionamento. E' responsabile della programmazione educativa e della realizzazione delle attività.
- Operatori socio educativi: in numero di almeno UNO ogni cinque utenti frequentanti. Sono titolari del Progetto Educativo Individualizzato e si occupano della programmazione e realizzazione degli interventi a favore della persona con disabilità. E' prevista inoltre la presenza di esperti per la conduzione di specifici laboratori.
- Assistente sociale comunale: partecipa alla stesura, monitoraggio e verifica del progetto educativo e di vita della persona con disabilità.

Il coordinatore ed il personale educativo partecipano ad iniziative di formazione/aggiornamento per un totale annuo di almeno 20 ore.

Le attività del Centro sono supportate anche da volontari del Servizio Civile Nazionale.

Il Centro Socio Educativo si prefigge l'obiettivo di lavorare con i propri utenti in un'ottica il più possibile individualizzata attraverso la stesura di un progetto educativo e sociale condiviso con l'utente e la sua famiglia per il raggiungimento di obiettivi comuni.

Per ogni utente è predisposto un fascicolo personale contenente la seguente documentazione di base:

1. copia dei seguenti documenti: carta d'identità, tessera sanitaria, codice fiscale;
2. documentazione sanitaria: relazione medica , eventuale prescrizione farmacologica in atto, eventuali certificati medici relativi ad allergie ed intolleranze;
3. documentazione sociale;
4. diplomi e certificazioni relativi alla pregressa carriera scolastica e formativa;
5. Progetto Educativo Individualizzato annuale;
6. relazione dei colloqui con i familiari o con gli specialisti;
7. relazioni di verifica della progettazione;
8. informativa per il trattamento dei dati personali.

Attività proposte

Annualmente vengono programmati dal gruppo di lavoro moduli di attività strutturati per piccoli gruppi in funzione delle esigenze degli utenti e del servizio.

Tali attività vengono proposte agli utenti in modo differenziato sulla base degli obiettivi previsti nel Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e si suddividono in differenti tipologie:

- attività di produzione: realizzazione di oggetti con l'utilizzo di materiali diversi;
- attività socializzanti ed integrative: uscite sul territorio, partecipazione ad eventi realizzati dalla

comunità locale, uscite serali, feste;

- attività didattico-espressive: prevedono lo sviluppo ed il mantenimento delle capacità cognitive e comunicative possedute;
- attività motorie: ricerca del benessere fisico e della conoscenza del proprio corpo;
- attività di autonomia: igiene, cura del sé;
- attività gestite dall'esperto: laboratori specifici gestiti da esperti esterni.

Al fine di garantire la qualità degli interventi e delle prestazioni erogate, il personale riserva alcune ore settimanali alla programmazione delle attività ed alla progettazione educativa attraverso incontri in equipe e lavoro individuale. Sono inoltre previste verifiche intermedie e finali.

L'organizzazione dettagliata delle attività proposte è consegnata alle famiglie nel corso della riunione di illustrazione della programmazione.

La giornata tipo presso il Centro Socio Educativo è come di seguito strutturata:

1. Accoglienza
2. Eventuale divisione in sottogruppi e descrizione attività
3. Attività di laboratorio
4. Pranzo
5. Attività libere
6. Attività di laboratorio
7. Congedo

Servizi accessori

Il Centro Socio Educativo prevede il servizio mensa erogato da ditta esterna individuata tramite l'appalto della refezione scolastica comunale. Il menù è articolato su 4 settimane e variato a seconda della stagione. Il menù è redatto da un dietista che predispone anche diete personalizzate in caso di allergie, intolleranze e altre patologie. Il menù può essere fornito alle famiglie su richiesta.

Per gli utenti residenti impossibilitati a raggiungere autonomamente il Centro è prevista la possibilità di richiedere anche il servizio di accompagnamento dalla propria abitazione e ritorno.

Modalità di inserimento

Per accedere al servizio è necessario che un familiare o il tutore presenti una richiesta di inserimento al Comune di Senago, corredata da documentazione clinica e sociale esistente.

L'ammissione è subordinata alla disponibilità di posti ed alla valutazione, da parte del gruppo di lavoro, della situazione sanitaria e sociale della persona con disabilità.

Nel caso in cui i posti all'interno del servizio siano tutti coperti, la domanda viene posta in lista d'attesa, secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

L'esito dell'istanza di ammissione viene comunicato in forma scritta e consegnata all'interessato e/o ai familiari ed al servizio segnalante.

Dimissioni

Le dimissioni dell'utente sono disposte qualora si verifichino una o più delle seguenti condizioni:

- rinuncia da parte del familiare o del tutore, inoltrata per iscritto al servizio;
- esaurimento della validità dell'intervento e necessità di predisporre un nuovo e diverso progetto di vita;
- assenze ingiustificate in numero tale da compromettere l'attuazione del progetto individualizzato;
- presenza di comportamenti incompatibili con la vita comunitaria, pur avendo esperito tutti gli interventi educativi volti alla modificazione dei comportamenti stessi.

La dimissione dal servizio è accompagnata da una relazione scritta che verrà consegnata all'interessato e/o ai familiari.

Compartecipazione dell'utenza al costo del servizio

La quota annuale pro capite per una frequenza a tempo pieno è definita sulla base dei costi di gestione del servizio nell'anno solare precedente, suddiviso per la capienza. La retta mensile è calcolata ripartendo la quota annuale pro capite su 11 mensilità. Per l'anno educativo 2025/2026 il costo annuale per una frequenza a tempo pieno è di € 11.949,11, comprensivo delle tariffe dei servizi accessori, che verranno detratte se non usufruiti.

Come previsto dal Regolamento comunale per la gestione dei Servizi alla Persona, le famiglie residenti possono richiedere condizioni agevolate per la determinazione della quota di compartecipazione alla spesa dei servizi sulla base dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), secondo criteri e modalità definiti annualmente dall'Amministrazione comunale e sulla base del progetto personalizzato condiviso con l'assistente sociale.

L'assenza temporanea per cause non dipendenti dall'Ente Gestore non esonera l'utente dal versamento della quota mensile relativa al periodo di assenza.

Modalità di accesso di familiari e visitatori

Il servizio è aperto a visite di familiari degli utenti frequentanti nonché degli utenti potenziali, previo appuntamento con il coordinatore.

Modalità di coinvolgimento delle famiglie

Il coinvolgimento delle famiglie avviene mediante momenti di accoglienza, informazione, condivisione e supporto sia individuali che collettivi. Sono previsti durante ciascun anno educativo:

- incontri collettivi di presentazione e verifica delle attività, almeno uno all'anno;
- incontri individuali di presentazione, monitoraggio e verifica del Progetto Educativo Individualizzato, almeno due all'anno;
- incontri collettivi su specifici argomenti di rilevante interesse comune;
- incontri individuali, a richiesta.

Valutazione della qualità del servizio

Un servizio di qualità non può prescindere dal confrontarsi con il livello di soddisfazione percepito dall'utenza. Risulta pertanto essenziale l'adozione di uno strumento di rilevazione di *customer satisfaction* in grado di misurare la qualità attesa e quella percepita dall'utenza. Al termine di ciascun anno educativo verrà proposta alle famiglie la compilazione in forma anonima di un "questionario di valutazione della soddisfazione dell'utente". Gli esiti della rilevazione consentono di rivalutare gli aspetti educativi, organizzativi e strutturali del servizio e verranno resi noti all'utenza con le modalità più opportune.

Reclami: scheda di segnalazione disservizio

Una ulteriore forma di partecipazione da parte dell'utenza consiste nella possibilità di esprimere il proprio dissenso, al verificarsi di un disservizio, attraverso la formula del reclamo.

Gli interessati possono presentare reclamo al responsabile del servizio in forma scritta, utilizzando l'apposita modulistica, da consegnare direttamente al destinatario ovvero al coordinatore del servizio che assumerà l'onere della consegna. Il responsabile del servizio, verificata la segnalazione, potrà adottare le più opportune misure correttive dandone riscontro al mittente. Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro custodito presso il servizio.

Raccordo con il territorio

Il Centro Socio Educativo promuove attività di raccordo e collaborazione con le diverse istituzioni ed agenzie del territorio la cui attività è attinente alla realtà della disabilità, ivi compreso momenti di confronto con l'Ufficio di Piano territorialmente competente.

Debito informativo

Il Comune di Senago, in qualità di ente gestore del Centro Socio Educativo, è tenuto al rispetto delle modalità e scadenze stabilite da Regione Lombardia e da altri Enti competenti, per quanto riguarda il debito informativo.