



Azione Solidale
cooperativa sociale ONLUS

Centro Socio Educativo

**C.S.E.
CENNI**

CARTA DEI SERVIZI

Gennaio 2018

Via Gabetti 15

Milano

La cooperativa Azione Solidale

Il Centro Socio Educativo (CSE)

Definizione del Servizio

Destinatari

Modalità d'accesso

Dimissioni

Sede

Modalità di erogazione del servizio

Metodologia

Il personale

I volontari

Rapporto con la famiglia

Rete territoriale

Fattori e standard di qualità del servizio

Diritti e doveri dei fruitori

AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano
tel/fax: 02.48.30.49.31 – www.azionesolidale.com - mail@azionesolidale.com

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T0558401722000000001351

LA COOPERATIVA

La cooperativa sociale **Azione Solidale** è un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS) nata nel 1993 per dare una risposta concreta ai bisogni sociali in alcuni quartieri della zona ovest di Milano.

Il suo scopo statutario è quello di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla pari dignità sociale di tutti i cittadini, ...gestendo servizi alle persone e sensibilizzando il territorio sulle tematiche del volontariato, dell'emarginazione e della solidarietà..."

Negli anni la Cooperativa ha sviluppato e fatto crescere diversi interventi sociali, operando con i propri Centri e Servizi nei quartieri della zona ovest di Milano, gestendo diversi servizi ormai consolidati: tre Centri di Aggregazione Giovanile, il Servizio di Formazione all'Autonomia per disabili, il servizio di assistenza domiciliare per minori e disabili nella zona 6 e 7, un Centro Diurno rivolto a ragazzi adolescenti, un Centro d'Aggregazione e socializzazione per disabili, progetti individualizzati, progetti di sperimentazione dell'autonomia abitativa per disabili, laboratori nelle scuole, corsi di formazione.

IL Centro Socio Educativo (CSE)

Questo Servizio nasce dalla richiesta e dal bisogno di alcune persone con disabilità e delle loro famiglie, il cui progetto, terminato il percorso SFA, si orienta verso un Centro Socio Educativo. La cooperativa Azione Solidale ha raccolto questa richiesta e l'ha strutturata nel CSE Cenni.

Definizione del Servizio

Il Centro Socio Educativo è un servizio diurno per disabili la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario. Il CSE può essere organizzato come struttura diurna polivalente ad esclusivo carattere sociale in cui vengono organizzati differenti moduli specifici per tipologia di intervento socio educativo e/o socio animativo, oppure può costituire un modulo di un Centro Diurno Disabili (Delibera Regionale 20763 del 16 febbraio 2005).

La finalità del servizio è favorire l'inclusione sociale della persona mantenendo o sviluppando le sue autonomie personali. È caratterizzato dall'offerta di percorsi socio-educativi individualizzati, condivisi con la persona con disabilità e con la sua famiglia.

Gli interventi socio-educativi o socio-animativi sono finalizzati a:

- Favorire il benessere psico-fisico della persona con disabilità attraverso la promozione dell'autonomia personale
- Sviluppare le abilità residue e mantenere quelle acquisite in ambiti diversi dal contesto sociale e familiare abituale
- Favorire l'integrazione e la socializzazione nel territorio di appartenenza
- Sviluppare nuove conoscenze culturali e mantenere quelle già acquisite
- Offrire sostegno e supporto alle famiglie.

AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano
tel/fax: 02.48.30.49.31 – www.azionesolidale.com - mail@azionesolidale.com

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351

Destinatari

Possono accedere al CSE le persone con disabilità, di età superiore ai 18 anni ed inferiore ai 65, la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario.

Non possono accedere al CSE persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanze.

Il Servizio è disponibile e orientato a prendere in carico ragazzi con disabilità di età inferiore ai 18 anni, con un progetto mirato all'età evolutiva, auspicando la costituzione di uno specifico modulo rivolto a minori con disabilità, in particolare nella fascia oraria pomeridiana.

Il Servizio può accogliere al massimo temporaneamente 15 persone con disabilità.

Modalità d'accesso

Per i cittadini di Milano la domanda per l'ammissione al CSE deve essere presentata ai Servizi Sociali della propria zona.

Per i cittadini di altri Comuni l'inserimento avviene in accordo con i Servizi Sociali del Comune di residenza.

Il Servizio prevede un iter di colloqui di conoscenza con la persona, la famiglia e il servizio inviante. E' previsto un periodo di due mesi di osservazione, per verificare l'idoneità all'inserimento.

Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire:

- su richiesta della persona, della famiglia o di chi ha la tutela giuridica;
- su proposta del Servizio, dopo valutazione con la persona, la famiglia e il Comune.

Il Servizio si rende disponibile ad attivare interventi di orientamento ed accompagnamento verso Servizi o contesti ritenuti più coerenti con i bisogni del singolo.

AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano
tel/fax: 02.48.30.49.31 – www.azionesolidale.com - mail@azionesolidale.com

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351

La sede

La sede del CSE è a Milano in **via Gabetti 15**. Interessa un ampio pianoterra all'interno del complesso Cenni di housing sociale. E' priva di barriere architettoniche e rispondente agli standard strutturali richiesti dalla Regione Lombardia.

Le attività possono svolgersi anche all'esterno della sede principale, utilizzando altri spazi messi a disposizione dalla cooperativa e da altre realtà del territorio.



AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano
tel/fax: 02.48.30.49.31 – www.azionesolidale.com - mail@azionesolidale.com

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351



AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano
tel/fax: 02.48.30.49.31 – www.azionesolidale.com - mail@azionesolidale.com

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351

Modalità di erogazione del servizio

Il Servizio offre un'apertura minima nel corso dell'anno di 47 settimane da Settembre a Luglio, dal lunedì al venerdì, con una frequenza settimanale definita secondo ogni progetto individuale e secondo il modulo part time o tempo pieno:

Apertura settimanale standard				
lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
9.00 - 16.00	9.00 - 16.00	9.00 - 16.00	9.00 - 16.00	9.00 - 16.00

Metodologia del Servizio

Il CSE CENNI di Azione Solidale opera attraverso progetti educativi individualizzati, condivisi con la persona con disabilità e la sua famiglia, perseguendo obiettivi di valorizzazione e sviluppo di abilità e competenze legate allo specifico progetto di vita adulta e favorendo l'inclusione sociale.

Il lavoro educativo con ogni persona inserita è sviluppato secondo un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.); la caratteristica degli interventi è il favorire l'apprendimento attraverso l'esecuzione di compiti reali, dove alla persona viene proposta l'acquisizione di abilità finalizzate alla soluzione di problemi effettivamente incontrati nella quotidianità, assumendo un ruolo attivo nelle attività.

Gli interventi socio-educativi e socio-animativi sono finalizzati primariamente al mantenimento e potenziamento delle autonomie relative alla sfera personale, alla ricerca di occasioni/contesti socializzanti, alla definizione di opportunità che consentano il mantenimento del livello culturale posseduto ed infine, dove possibile, alla conservazione/sviluppo delle abilità occupazionali.

Il contesto di riferimento dei progetti educativi è il territorio inteso come ambito esterno al servizio e alla famiglia ed è il luogo privilegiato dove spendere le abilità acquisite per la propria integrazione sociale.

Il Servizio struttura i propri interventi all'interno di differenti **aree di intervento**:

- La cura di sé
- Le abilità domestiche
- Le abilità sociali
- Le abilità scolastiche funzionali e l'uso del denaro
- La conoscenza e l'utilizzo dei servizi del territorio
- L'inclusione sociale
- Lo spostamento nel territorio
- La gestione del tempo libero

AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano
tel/fax: 02.48.30.49.31 – www.azionesolidale.com - mail@azionesolidale.com

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T0558401722000000001351

All'interno di queste aree l'équipe educativa lavora per il raggiungimento degli obiettivi formativi definiti nel PEI; con ogni persona, a seconda del periodo, della situazione e della propria linea di base si affrontano alcune di queste aree strutturando diverse attività. Ecco l'esempio di alcune **attività proposte**:

- Attività di autonomia domestica
- Attività di gestione della spesa e uso del denaro
- Attività di cucina
- Attività di computer
- Autonomie esterne, conoscenza e uso dei servizi del territorio
- Percorsi socializzanti e attività esterne presso altre realtà territoriali
- Corso di ginnastica dolce
- Attività di segreteria
- Laboratorio di abilità sociali
- Laboratori creativi

AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano
tel/fax: 02.48.30.49.31 – www.azionesolidale.com - mail@azionesolidale.com

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T0558401722000000001351

Il personale

L'équipe educativa è formata da:

- **un responsabile d'area**
- **un coordinatore**
- **educatori professionali qualificati**

I volontari

Il personale è supportato dalla presenza di volontari, adeguatamente formati ed eventualmente da volontari in Servizio Civile. I volontari sono un'importante risorsa, punto di collegamento tra territorio e il Servizio, svolgono un ruolo che per sua stessa caratteristica è finalizzato a favorire spazi di integrazione e inclusione.

Rapporto con la famiglia e partecipazione delle famiglie all'interno del Servizio

Il rapporto con la famiglia della persona disabile si realizza tramite colloqui personali, finalizzati ad accrescere la collaborazione e il coinvolgimento rispetto al Progetto Educativo, oltre ad informare sugli interventi programmati.

All'inizio di ogni anno formativo, ad ogni persona e alla sua famiglia viene proposto un progetto educativo con il programma delle attività e la definizione degli obiettivi, dei tempi, degli spazi delle attività svolte. Il progetto e il programma possono essere variati durante l'anno, in accordo con la persona e la famiglia, per rispondere a nuovi bisogni e obiettivi.

Periodicamente, l'équipe educativa propone dei momenti di incontro estesi a tutte le famiglie per aggiornare rispetto a eventuali cambiamenti organizzativi del Servizio CSE o per promuovere incontri di carattere formativo (relativi ad esempio alle tematiche dell'autonomia, del "dopo di noi", della tutela giuridica, della sperimentazione di vita autonoma).

Le famiglie sono invitate a incontrarsi, anche autonomamente, all'interno degli spazi del Servizio per confrontarsi circa questioni relative all'andamento dello stesso. Inoltre, le famiglie hanno eletto il loro rappresentante che è coinvolto e partecipa al Coordinamento Famiglie SFA-CAD-CSE del comune di Milano.

Il lavoro di rete sociale

Il lavoro di rete sociale prevede il coordinamento con tutte le altre agenzie socio-sanitarie-assistenziali (Servizi sociali del territorio, servizi riabilitativi ed educativi, associazioni di volontariato, realtà di tirocinio socializzante, etc.) ed eventualmente con le realtà informali che costituiscono la "rete" in cui la persona disabile è inserita, favorendo lo scambio d'informazioni e la definizione di percorsi educativi che vedano coinvolte più realtà. Il servizio partecipa al Polovest della disabilità, rete di realtà e famiglie delle zone 6,7 e 8 di Milano.

AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano
tel/fax: 02.48.30.49.31 – www.azionesolidale.com - mail@azionesolidale.com

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T0558401722000000001351

FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Le riunioni settimanali dell'équipe professionale e i momenti di supervisione pedagogica e psicologica permettono una verifica in itinere dei PEI e dell'attività del servizio. Ogni anno viene redatta una relazione scritta di verifica dell'intero servizio e dei PEI seguiti.

In fase di inserimento viene compilata una scheda di iscrizione, vengono fatti compilare i moduli sul trattamento riservato dei dati e la liberatoria per foto e riprese video. In caso di inserimento viene redatta una cartella personale in cui vengono raccolti i dati personali significativi della persona.

Per quanto riguarda le attività, il servizio svolge una programmazione annuale e settimanale, modulate sui bisogni dell'utenza e sulle competenze dell'équipe.

Gli utenti e le famiglie vengono informati delle attività programmate e della loro organizzazione mediante la predisposizione di un programma settimanale, strutturato intorno al PEI, e la stesura di volantini e avvisi. Quando necessario viene svolta una comunicazione telefonica.

La verifica e il confronto sul progetto globale del CSE viene svolta anche mediante i tavoli di rete con il Comune di Milano e gli altri CSE cittadini.

Il coordinatore è preposto all'accoglienza e alla gestione di eventuali reclami evidenziati dagli utenti e dalle famiglie.

DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI

Costi: la retta del servizio CSE, per una partecipazione a tempo pieno, è:

1100 euro.

La retta per i cittadini inseriti dal Comune di Milano sarà sostenuta dal Comune. In caso di partecipazione privata i costi rimangono gli stessi sopraindicati. È possibile definire in accordo con la persona e con la sua famiglia una partecipazione part-time, che riduce proporzionalmente sia il tempo che la retta di partecipazione.

Pasti: il costo del pasto consumato è di 5 euro.

Per i soli cittadini inseriti dal Comune di Milano la quota è di 2,60 €, la restante parte sarà sostenuta dal Comune. Sarà possibile richiedere l'esenzione del pagamento presentando l'ISEE al Comune.

La retta CSE non copre i trasporti e in caso di uscite, gite e vacanze, è previsto un contributo economico a copertura dei costi sostenuti.

AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano
tel/fax: 02.48.30.49.31 – www.azionesolidale.com - mail@azionesolidale.com

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351

Customer satisfaction: ogni anno viene consegnato agli utenti e alle famiglie un questionario per rilevare il grado di soddisfazione dei servizi offerti dal CSE.

Modulo reclami: gli utenti e le famiglie hanno a disposizione un apposito modulo per la segnalazione di problematiche inerenti le attività del Servizio.

Colloqui di approfondimento: in caso di necessità, utenti e famiglie possono richiedere dei colloqui di confronto e orientamento con il coordinatore del Servizio per la gestione di problematiche e per rispondere a bisogni emergenti.



Autonomia

Servizi e progetti per persone con disabilità

Sede CSE AZIONE SOLIDALE

Via Gabetti, 15
20147 Milano
Tel 02/48.30.49.31 - 346 8835549
e-mail: csecenni@azionesolidale.com
sito: www.azionesolidale.com

Coordinatrice: Lorella Negrini
Responsabile: David Scagliotti

AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano
tel/fax: 02.48.30.49.31 – www.azionesolidale.com - mail@azionesolidale.com

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T055840172200000001351



AZIONE SOLIDALE SOC. COOPERATIVA SOCIALE

QUESTIONARIO PER RILEVARE IL GRADO DI SODDISFAZIONE

Come è arrivata ad accedere ai servizi della nostra Cooperativa?

- Conoscenza personale Suggerimento di altri
 Accompagnamento da parte dei servizi sociali Internet

Di quali servizi della Cooperativa ha usufruito? _____

Per quanto tempo? _____

Secondo la sua esperienza, come valuta i seguenti elementi del nostro lavoro?

	ottimo	buono	Suff.	Insuff.
Ascolto ricevuto				
Attenzione alla sua situazione				
Disponibilità a fornire informazioni				
Chiarezza delle informazioni ricevute				
Rispetto della riservatezza				
Professionalità del personale				
Qualità degli interventi educativi				
Inclusione sociale nel territorio di riferimento				
Acquisizione di competenze utili alla vita quotidiana				
Qualità delle relazioni con i compagni				
Qualità dell'organizzazione				

Consiglierebbe i nostri servizi ad altri? SI NO

Vuole aggiungere qualche valutazione personale?

Grazie della collaborazione.

AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano
tel/fax: 02.48.30.49.31 – www.azionesolidale.com - mail@azionesolidale.com

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T0558401722000000001351



Azione Solidale
cooperativa sociale ONLUS

MODULO RECLAMI **data**

Area facoltativa	
Nome e cognome	_____
Indirizzo	_____
Recapito telefonico	_____
Segnalazioni di eventuali disagi o insoddisfazioni	
Osservazioni o suggerimenti	
Quali informazioni avrebbe desiderato e non ha ricevuto?	
Vuole essere ricontattata o desidera ricevere una risposta dai responsabili?	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - O.N.L.U.S. - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano
tel/fax: 02.48.30.49.31 – www.azionesolidale.com - mail@azionesolidale.com

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Albo regione Lombardia sez. "A", f.86, n.172 - Albo coop. n°A164371 sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto

Banca Popolare di Milano Ag. 587 Milano - IBAN IT83T0558401722000000001351