



COMUNE DI CANEGRATE  
Città Metropolitana di Milano

# CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2023

CENTRO SOCIO EDUCATIVO

**“LA CITTÀ DEL SOLE”**

Via Corridoni, 8

Comune di Canegrate

Approvata dalla Giunta Comunale con proprio atto N. 20 del 02.02.2022  
Aggiornata con Determinazione \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

## **INDICE**

Premessa

Obiettivi

Sede

Utenza

Servizi Offerti

Metodo di lavoro

P.E.I.

Personale

Funzionamento

Inserimenti

Dimissioni

Diritti

Doveri

Retta

Pubblicizzazione del Servizio

Qualità

Partecipazione delle famiglie

Reclami

Allegati

Contatti

---

## PREMESSA

La Carta dei Servizi si propone di illustrare l'organizzazione interna del Centro Socio Educativo "La Città del Sole" di Canegrate e tutti i servizi che in esso vengono offerti, al fine di garantire informazione, trasparenza e standard adeguati di efficacia ed efficienza delle prestazioni. Gli obiettivi che s'intendono perseguire con la Carta dei Servizi sono:

- informare gli utenti, i familiari e gli enti committenti circa l'organizzazione del Centro ed i servizi offerti;
- far conoscere le prestazioni fornite e le relative tariffe
- informare circa le procedure di ammissione e dimissioni
- informare circa la partecipazione dei familiari degli utenti, la rilevazione del grado di soddisfazione, l'esposizione di eventuali reclami

---

Il Centro Socio Educativo "La Città del Sole" è un servizio diurno per persone adulte con disabilità medio-gravi. Il Servizio, la cui titolarità è del Comune di Canegrate, è gestito in affidamento dall'Azienda Speciale Consortile SO.LE. – ente di diritto pubblico partecipato dal Comune - mediante affidamento diretto e si rivolge ad un bacino d'utenza che abbraccia più comuni limitrofi.

### Obiettivi

Potenziare le autonomie personali, promuovere azioni di mantenimento delle capacità residue, delle abilità cognitive e del livello culturale

Favorire lo sviluppo della socializzazione con attività finalizzate alla relazione e percorsi di integrazione con il territorio; Individuare e valorizzare abilità e competenze individuali, attraverso un percorso educativo e formativo, individuale e di gruppo;

Laddove possibile, creare opportunità lavorative attraverso uno specifico percorso di apprendimenti, tirocini e stage lavorativi.

### Sede

La sede è suddivisa in spazi educativi per le diverse attività, che possono svolgersi sia in forma di piccolo gruppo, che di grande gruppo. Inoltre sono presenti il locale cucina, dove si svolge anche il laboratorio di cucina, la sala da pranzo, i servizi igienici per l'utenza, per il personale e l'ufficio.

Per le attività esterne vengono utilizzate: la tensostruttura sita in Canegrate per l'attività motoria e diverse altre strutture, del territorio e non, individuate a seconda della programmazione e delle collaborazioni in atto.

### Utenza

Il Servizio è rivolto all'aiuto ed al sostegno di persone maggiorenni in situazione di disabilità.

Il Centro può accogliere un massimo di 30 utenti presenti, con situazioni di handicap psicofisico medio-grave o che abbiano in atto patologie psichiatriche compensate.

### Servizi Offerti

Il Centro Socio Educativo "La Città del Sole" è organizzato in un unico modulo, all'interno del quale sono previsti diversi laboratori e attività.

La partecipazione ai diversi laboratori o attività è personalizzata in base all'analisi degli interessi, delle competenze, delle difficoltà e dei bisogni di ciascun utente, utilizzando come strumento di lavoro il Piano Educativo Individualizzato. Ad ogni laboratorio, così come sotto descritto, corrisponde un'area di competenze e di sviluppo, quali: area cognitiva, delle autonomie di base, delle abilità ed emotivo-relazionale.

Di seguito degli esempi di laboratori proposti in sede:

- LABORATORIO DI LETTO-SCRITTURA: computer, elaborati individuali, realizzazione giornalino periodico, diario personale, etc.;
- LABORATORIO DI CUCINA: sviluppo della conoscenza degli alimenti e realizzazione di semplici pasti per merende e per eventi specifici
- LABORATORIO DI MANUALITA': oggettistica, riciclando, cucito, maglia, ricamo, decoupage etc.;
- LABORATORIO CREATIVO: pittura, creta, cartapesta, scenografia, etc.;
- LABORATORIO ESPRESSIVO: musica, teatro, etc.;
- LABORATORIO DI MILLE IDEE: creazione biglietti augurali, realizzazione addobbi, etc.;
- GRANDE GRUPPO: cultura generale, discussioni a tema, racconto di sé, condivisione di esperienze personali, etc.

Ed alcuni esempi di attività proposte in esterno:

- ATTIVITA' SPORTIVA: piscina, motricità, cammino, etc.;
- ATTIVITA' "VERDI": creazione e cura dell'orto, serra, etc.;
- SOCIALIZZAZIONE: partecipazione ad eventi ricreativi e culturali, presenza nella vita sociale del paese, contatti e collaborazioni con agenzie educative etc.;
- GITE E VISITE GUIDATE SUL TERRITORIO
- ATTIVITA' PER AUTONOMIE DI BASE: spesa, educazione stradale, disbrigo pratiche quotidiane, etc.

Eventuali soggiorni di vacanza e/o climatici potranno essere organizzati con il personale del CSE e/o tramite altri Enti, in base a valutazioni specifiche. I costi relativi non sono inclusi nella retta di frequenza.

#### **Metodo di lavoro**

Gli operatori lavorano in equipe ed utilizzano specifici strumenti educativi quali l'osservazione, la progettazione individuale e di gruppo, la programmazione, il lavoro di equipe, la documentazione e la verifica. Il servizio è dotato di un registro presenze giornaliero degli utenti, tenuto costantemente aggiornato dagli educatori.

#### **P.E.I.**

Per ciascun utente viene stilato, in equipe, il Piano Educativo Individualizzato all'interno del quale sono descritti gli obiettivi generali, le attività e l'area d'intervento trasversale per ogni attività, i bisogni e le difficoltà dell'utente e il focus d'intervento all'interno di ogni laboratorio.

Il PEI di ciascun utente viene conservato nella cartella personale ed è strumento di lavoro per gli operatori; viene presentato in sede di colloquio all'inizio di ogni anno e può esserne richiesta copia da parte di chi esercita la tutela della persona.

#### **Personale**

Viene garantito, attraverso il personale sotto indicato, il rapporto 1:5 previsto dalla DGR del 16.02.2005 n. 7/20763; sono presenti:

- il coordinatore del servizio;
- educatori con titolo e/o specifica esperienza;
- personale O.S.S;
- maestri d'arte e tecnici di laboratorio.

Integrano, verificano e supervisionano l'attività degli operatori:

- il Direttore, il Coordinatore generale e il responsabile del dipartimento pedagogico dell'Azienda SO.LE.;
- il Responsabile dei Servizi Sociali, come responsabile della struttura, e l'operatore sociale del Comune di Canegrate indicato come referente.

A supporto delle attività, la struttura può avvalersi della collaborazione di personale volontario selezionato, di operatori del Servizio Civile e di tirocinanti universitari. Il Coordinatore, interfaccia del Centro nei confronti del Comune di Canegrate e dell'esterno, si occupa dell'organizzazione concreta e gestionale delle risorse complessive del Centro.

Gli educatori, per le loro specifiche competenze tecniche, educative, pedagogiche, di animazione, organizzative-gestionali ed informatiche:

- propongono, organizzano e gestiscono i diversi laboratori, stabilendo con chiarezza i propri ambiti di attività;
- redigono in equipe e realizzano Progetti Educativi Individualizzati, dopo aver valutato le potenzialità ed i bisogni dei singoli soggetti;
- instaurano relazioni significative con gli utenti;
- si relazionano e confrontano costantemente con i colleghi di lavoro e personale esterno che collabora nelle diverse attività.

Il personale OSS risponde ai bisogni primari dell'utenza, si occupa dell'igiene e della cura sia degli ospiti che degli spazi. I maestri d'arte ed i tecnici collaborano con il Centro tenendo dei laboratori in base alle proprie competenze, integrandosi nel lavoro d'equipe.

La struttura promuove la partecipazione di volontari all'interno dei laboratori e delle attività esterne.

E' competenza dell'operatore referente del Comune di Canegrate raccogliere le disponibilità e selezionarle in funzione delle esigenze che emergono al momento e della compatibilità della persona con gli utenti.

Al volontario viene richiesto un impegno serio e costante, secondo le disponibilità offerte e la massima riservatezza nel rispetto della privacy, nel rispetto del Regolamento UE n. 2016/679 e successive norme attuative previste dal D.lgs. n.101 del 10/08/2018. I dati relativi all'utenza da parte dell'Azienda potranno essere trattati esclusivamente per finalità collegate alla gestione del servizio.

I familiari degli utenti non possono svolgere attività di volontariato all'interno della struttura nel rispetto degli spazi di autonomia del proprio congiunto. Per familiari s'intendono ai fini della presente Carta dei Servizi:

- i parenti di primo e secondo grado in linea retta o collaterale;
- i tutori, i curatori o gli Amministratori di sostegno.

#### Funzionamento

Il Centro è aperto da settembre a luglio, dalle 8.30 alle 16.00, dal lunedì al venerdì. Viene osservato il calendario delle festività (Natale, Pasqua, etc.), rispettando l'apertura minima stabilita di almeno 47 settimane annuali.

La frequenza al Centro può essere:

- o a tempo pieno dalle 8.30 alle 16.00;
- o a tempo parziale antimeridiano dalle 8.30 alle 12.30,
- o a tempo parziale pomeridiano dalle 12.30 alle 16.00, comprensivo del pranzo.
- o per i frequentanti il tempo parziale antimeridiano è possibile chiedere la fruizione del pasto, previa verifica della disponibilità di posti.

Il calendario delle aperture e chiusure per l'anno educativo corrente è allegato al presente atto e ne costituisce parte integrante.

#### Inserimenti

L'inserimento delle persone nel Centro socio educativo è subordinato a:

1. valutazione dell'appropriatezza e del profilo psico sociale della persona candidata, eseguito da apposita Commissione composta da esperti indicati dall'Ente gestore e dall'Ente affidatario, con competenze, sociali, pedagogiche e psicologiche;
2. nel caso in cui il candidato presentasse problematiche assistenziali connesse alla condizione sanitaria del medesimo, è facoltà della Commissione avvalersi del parere di personale sanitario;
3. valutazione degli aspetti amministrativi e di preventivi accordi, tra l'Amministrazione Comunale di Canegrate e l'Ente Inviante (Comune di residenza o Servizi Specialistici).

Nel verbale d'inserimento redatto dalla Commissione vengono definiti:

- durata dell'inserimento;
- modalità di ammissione e dimissione;
- natura dei servizi offerti e modalità di valutazione;

Il Comune determina con proprio atto la retta da applicare, sulla base della residenza dell'utente.

La richiesta di inserimento deve essere presentata ai Servizi Sociali del Comune di Canegrate da parte dell'Ente inviante con il quale verrà successivamente definito l'apposito accordo che regola i reciproci rapporti.

Saranno altresì valutate domande di inserimento da parte di famiglie o responsabili preposti alla presa in carico delle persone disabili (Amministratori di Sostegno e Tutori). La richiesta di inserimento deve essere accompagnata dalla documentazione anamnestica, sanitaria e sociale utile alla Commissione di Inserimento per inquadrare la situazione al fine di cogliere gli elementi caratteristici della persona segnalata e poter valutare la sussistenza dei pre-requisiti necessari. Nel caso in cui la Commissione valuti che il candidato abbia i pre-requisiti necessari, ma non vi sia disponibilità di posti, le domande saranno in ogni caso accettate e messe in lista d'attesa secondo l'ordine d'arrivo.

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

- un primo incontro tra operatori del Servizio inviante e il Coordinatore della struttura;
- colloqui tra la Commissione di Inserimento, il soggetto e i familiari, individualmente e/o congiuntamente;

- In caso di esito positivo della valutazione del soggetto, si procede a giornate di prova presso il centro, previa autorizzazione del referente del Comune di Canegrate;
- valutazione del periodo di prova da parte dell'equipe educativa e del Coordinatore del servizio;
- comunicazione dell'esito definitivo – positivo o negativo – alla domanda d'inserimento al Comune di Canegrate, che provvederà a comunicarlo all'Ente inviante e restituzione all'utente ed alla famiglia;
- sottoscrizione di un Contratto d'ingresso;
- dopo un mese dall'inserimento stesura della scheda di osservazione da parte dell'equipe educativa e condivisione con la famiglia;
- entro 3 mesi dall'inserimento stesura del Progetto Educativo Individualizzato

L'inserimento dei soggetti presso il Centro è subordinato a preventivi accordi, anche di carattere amministrativo, tra l'Amministrazione Comunale di Canegrate e il richiedente, per quanto concerne le modalità di ammissione/dimissione, il tipo di frequenza, la retta.

#### Dimissioni

Nel caso in cui l'esperienza di un ospite presso il Centro Socio educativo dovesse concludersi, ad esempio per una modifica del progetto educativo o per il peggioramento dello stato di salute psico-fisico dell'utente, tale da essere fonte di gravi difficoltà per il soggetto stesso e per la vita degli altri ospiti, il Comune – previa valutazione della Commissione di cui all'articolo precedente - verificata l'impossibilità sperimentata della rimozione delle difficoltà sopraggiunte, ne propone le dimissioni concordando con l'inviante le modalità ed i tempi.

L'esito del percorso valutativo che conduce alla dimissione è verbalizzato dalla medesima Commissione prevista per la valutazione dell'idoneità all'inserimento. La Commissione stessa, nel verbalizzare la dimissione, indicherà al referente dell'utente e/o all'ente inviante le possibili soluzioni alternative e accompagnerà l'utente e i suoi referenti nella stesura di un nuovo progetto a fronte delle esperienze acquisite.

L'ente inviante può richiedere direttamente le dimissioni dell'utente, fatte salve le condizioni previste all'interno dell'accordo, presentando richiesta scritta all'ufficio Servizi Sociali del Comune di Canegrate con indicazione di una data precisa.

#### Diritti

L'utente ha il diritto di partecipare alle diverse attività proposte dal Centro in base alle proprie esigenze e capacità personali, in relazione al Progetto Educativo Individualizzato stilato annualmente.

L'utente ha il diritto di essere seguito con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana, con il rapporto educativo stabilito dalla DGR del 16.02.2005 n. 7/20763.

L'utente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguarda rimangano riservati e adeguatamente custoditi.

L'utente ha il diritto alla sicurezza, nelle ore di frequenza del Centro, ad una copertura assicurativa e ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza e di pericolo.

#### Doveri

L'utente e la sua famiglia hanno il dovere di attenersi alle regole della struttura.

L'utente ha il dovere di rispettare il personale. L'utente, la sua famiglia e/o l'ente inviante hanno il dovere di assolvere ai pagamenti della retta mensile nei tempi indicati.

#### Retta

La retta mensile di frequenza, determinata dal Comune di Canegrate, con deliberazione di Giunta Comunale n. 122 del 29.07.2013 è pari a:

- Euro 750,00 per il tempo pieno;
- Euro 479,00 per il part-time.

La retta non include gli eventuali soggiorni di vacanza e/o climatici, le gite straordinarie ed il costo del pasto. Annualmente la retta viene adeguata in base all'incremento ISTAT, fatta salva la facoltà per l'Amministrazione comunale di rivederne la determinazione.

Per i residenti nel Comune di Canegrate la Giunta Comunale ha stabilito, con Deliberazione n. 91 del 15.05.2017, il passaggio dal tradizionale metodo delle fasce sociali al metodo di calcolo della contribuzione dell'utenza secondo il **metodo della progressione lineare**, in linea con le indicazioni del nuovo Regolamento ISEE d'Ambito, in vigore dal 1° settembre 2017.

In conseguenza di tale atto, la retta di ciascun utente viene determinata come da allegata Tabella.

Nel caso non venisse presentata la prescritta documentazione ISEE sarà applicata la quota massima.  
Le modalità per l'acquisto e il pagamento del ticket pasto, nonché il suo importo, vengono comunicate agli utenti a cura del Comune di Canegrate.

#### **Pubblicizzazione del servizio**

La pubblicizzazione del servizio avverrà tramite annunci e informative disponibili presso il sito web del Comune di Canegrate: [www.comune.canegrate.mi.it](http://www.comune.canegrate.mi.it) e sul sito dell'Azienda Speciale Consortile SO.LE.: [www.ascsole.it](http://www.ascsole.it)  
Possono anche prevedersi la partecipazione ad eventi del territorio, attraverso modalità di volta in volta individuate ed altre iniziative finalizzate a valorizzare l'attività del Centro.

#### **Qualità**

Controllare la qualità fornita dal Centro significa spostare l'attenzione dalla semplice verifica del servizio erogato, per concentrarla sull'organizzazione e sui processi che stanno a monte del servizio stesso. In altre parole, si tratta di ricercare il miglioramento della qualità del lavoro attraverso una precisa metodologia codificata (standardizzata), in modo da ridurre al minimo i difetti e i disservizi e assicurare così la piena soddisfazione degli utenti.

Gli indicatori che nel Centro vengono considerati in questo controllo qualitativo sono i seguenti:

- indicatori gestionali e strutturali, riferiti alle risorse umane (numero di educatori, tecnici, personale di supporto, ecc.), alla valutazione dell'adeguatezza della struttura (organizzazione degli spazi, assenza di barriere architettoniche) e alla disponibilità di attrezzature e sussidi;
- indicatori procedurali, intesi come una metodologia standardizzata; a questo livello sono da considerare la qualità dei rapporti istituzionali fra il Centro e i soggetti esterni, la stesura di prassi operative inerenti i rapporti con l'esterno, la definizione di una metodologia di lavoro interna riferita alla programmazione, progettazione, realizzazione degli interventi e verifica e la predisposizione della modulistica standardizzata;
- indicatori di risultato, che non riguardano soltanto il livello di raggiungimento degli obiettivi indicati nel PEI, ma anche l'analisi dell'integrazione nel contesto sociale;
- indicatori di soddisfazione di coloro che direttamente o indirettamente fruiscono del Servizio, in primo luogo utenti e famiglie.

Facendo riferimento agli indicatori evidenziati, sono predisposti strumenti (ad esempio questionari e griglie di rilevazione), attraverso i quali controllare annualmente la qualità del Servizio, con il coinvolgimento degli operatori, degli utenti, delle famiglie e delle varie figure del territorio che interagiscono a vario titolo con il Centro.

#### **Partecipazione delle famiglie**

Il coinvolgimento delle famiglie nella programmazione e gestione delle varie attività ed iniziative del Centro è assicurato mediante la costituzione dei seguenti organismi:

- l'Assemblea dei familiari;
- il Consiglio di rappresentanza dei familiari.

La composizione, i compiti e le modalità di funzionamento sono disciplinate da un apposito regolamento denominato "Modalità e criteri per la partecipazione e la rappresentanza dei familiari degli utenti del C.S.E. La Città del sole".

#### **Reclami**

Il Centro tiene in grande considerazione la percezione che l'utente e la sua famiglia hanno della qualità dei servizi erogati ed è costantemente attento a rilevare ogni forma di insoddisfazione manifestata o di contestazione esposta.

Tutti gli operatori del Centro, qualunque sia il ruolo ricoperto all'interno della organizzazione, si impegnano a cogliere le manifestazioni di disagio soprattutto nei casi in cui l'utente non sia in grado di presentare formalmente reclamo.

Di regola la contestazione deve essere risolta rapidamente e il reclamante ha il diritto di essere informato delle decisioni prese e delle azioni svolte per la risoluzione del reclamo. Se il reclamo non ha possibilità di risoluzione né immediata né futura, perché per sua natura indipendente dalle capacità di risoluzione dell'Ente, il reclamante deve esserne ugualmente informato. Le modalità previste per esporre formale reclamo sono:

- richiesta di colloquio con il Coordinatore del Centro, il Responsabile del Dipartimento pedagogico e il Direttore dell'Azienda SO.LE.;

- richiesta di colloquio con il referente del Servizio Sociale indicato dal Comune di Canegrate il Responsabile del Servizio Sociale del Comune di Canegrate;
- reclamo scritto rivolto all'Ente responsabile della struttura (Comune di Canegrate) e/o ente affidatario.

**Allegati:**

1. modulo di reclamo
2. questionario sulla soddisfazione degli utenti
3. questionario sulla soddisfazione dei familiari
4. questionario sulla soddisfazione degli operatori
5. calendario chiusure
6. metodo calcolo rette residenti a carico del comune
7. "Modalità e criteri per la partecipazione e la rappresentanza dei familiari degli utenti del C.S.E. La Città del sole"

La presente Carta dei Servizi è stata redatta ai sensi della DGR del 16.02.2005 n. 7/20763.

**INDIRIZZI UTILI**

**Centro Socio Educativo "La Città del Sole"**

Via Corridoni, 8 – 20039 Canegrate (MI)

Telefono 0331/917025

Cellulare 333/6141494

**Riferimenti Azienda So.Le**

Via XX Settembre, 30 – 20025 Legnano (MI)

E-mail areadisabilita@ascsole.it

PEC: aziendasole@legalmail.it

Sito internet: www.ascsole.it

Telefono: 0331/1816161 (Direzione Generale)

0331/1816356 (Responsabile Dipartimento)

333/6118221 (Coordinatore Pedagogico)

**Riferimenti Comune di Canegrate**

Via Manzoni, 1 – 20039 Canegrate (MI)

E-mail sociali.ufficio@comune.canegrate.mi.it (Amministrativo)

assistentsociali@comune.canegrate.mi.it (Educativo)

PEC: comune.canegrate@pec.regione.lombardia.it

Sito internet: www.comune.canegrate.mi.it

Telefono 0331/463843 (Amministrativo)

0331/463846 (educatrice)





ALLEGATO N. 2: Questionario sulla soddisfazione degli utenti del CSE "La Città del Sole"

|  | <b>Molto</b> | <b>Abbastanza</b> | <b>Non molto</b> | <b>No, per niente</b> |
|--|--------------|-------------------|------------------|-----------------------|
| Ti piace questo Centro                                     |              |                   |                  |                       |
| Ti piacciono le attività proposte                          |              |                   |                  |                       |
| Ti piacciono le uscite                                     |              |                   |                  |                       |
| Ti senti coinvolto nelle attività                          |              |                   |                  |                       |
| Vai d'accordo con i compagni                               |              |                   |                  |                       |
| Gli educatori ti ascoltano e ti aiutano quando hai bisogno |              |                   |                  |                       |
| Ti piace il cibo che consumi                               |              |                   |                  |                       |

• CONSIGLIERESTI AD UN TUO AMICO DI FREQUENTARE QUESTO CENTRO?

Sì

No

• LA COSA CHE PIU' NON TI PIACE E':

---

---

---

---

---

---

• LA COSA CHE PIU' TI PIACE E':

---

---

---

---

---

---

• VORREI:

---

---

---

---

---

---

Data\_\_\_\_\_

Firma\_\_\_\_\_

ALLEGATO N. 3: Questionario sulla soddisfazione dei familiari degli utenti del CSE "La Città del Sole"

Il questionario è rivolto ai familiari degli utenti, ovvero a chi ne esercita la tutela.

La/Vi preghiamo di rispondere alle domande per aiutarci a migliorare il servizio offerto.

Tale questionario dovrà essere riconsegnato, compilato in forma anonima, entro il \_\_\_\_\_ depositandolo in busta chiusa nella cassetta postale del Centro.

Segnare con una X il quadratino corrispondente alla risposta prescelta.

GRADO DI PARENTELA:

Padre

Madre

Altro

| <b>Rispetto alle esperienze vissute dal Suo familiare al Centro, cosa pensa riguardo a:</b>        | <b>Molto soddisfatto</b> | <b>Soddisfatto</b> | <b>Insoddisfatto</b> | <b>Molto insoddisfatto</b> |
|--|--------------------------|--------------------|----------------------|----------------------------|
| Le procedure per l'inserimento (iter, tempi d'attesa,..)   |                          |                    |                      |                            |
| La semplicità con cui si accede alla Centro (sede, reperibilità telefonica, ricevere informazioni) |                          |                    |                      |                            |
| La tempestività nell'avere risposte  |                          |                    |                      |                            |
| I tempi di attesa per avere un colloquio col personale   |                          |                    |                      |                            |
| La comunicazione tra Servizio e famiglia   |                          |                    |                      |                            |
| Il rispetto della riservatezza   |                          |                    |                      |                            |
| L'organizzazione del Centro  |                          |                    |                      |                            |
| Le attività proposte   |                          |                    |                      |                            |
| La pulizia, l'igiene e la funzionalità degli ambienti  |                          |                    |                      |                            |

| <b>Rispetto alle esperienze vissute dal Suo familiare al Centro, cosa pensa riguardo a:</b> | <b>Molto soddisfatto</b> | <b>Soddisfatto</b> | <b>Insoddisfatto</b> | <b>Molto insoddisfatto</b> |
|---|--------------------------|--------------------|----------------------|----------------------------|
| La qualità dei pasti  |                          |                    |                      |                            |
| L'attenzione dimostrata dagli operatori ai bisogni personali di ciascun ospite              |                          |                    |                      |                            |
| La disponibilità e l'attenzione dimostrata dagli operatori nei confronti dei familiari      |                          |                    |                      |                            |
| La professionalità del personale  |                          |                    |                      |                            |
| Le autonomie e la crescita raggiunte sino ad ora dal Suo familiare                          |                          |                    |                      |                            |

ALLEGATO N. 4: Questionario sulla soddisfazione degli operatori del CSE "La Città del Sole"

Di seguito Le chiediamo di esprimere, barrando con una X, una valutazione in merito al lavoro da Lei svolto all'interno dell'organizzazione.

| <b>Quanto è soddisfatto relativamente a:</b>                                  | <b>Molto soddisfatto</b> | <b>Soddisfatto</b> | <b>Insoddisfatto</b> | <b>Molto insoddisfatto</b> |
|---|--------------------------|--------------------|----------------------|----------------------------|
| Il lavoro nel suo complesso   |                          |                    |                      |                            |
| La crescita formativo/professionale a Lei consentita in questa organizzazione |                          |                    |                      |                            |
| L'autonomia decisionale di cui Lei gode                                       |                          |                    |                      |                            |
| Il riconoscimento da parte dei Suoi superiori del lavoro da Lei svolto        |                          |                    |                      |                            |
| L'ambiente fisico di lavoro (sicurezza, comodità,...)                         |                          |                    |                      |                            |
| Il Suo stipendio  |                          |                    |                      |                            |
| L'organizzazione dell'orario di lavoro  |                          |                    |                      |                            |
| Il rapporto con i superiori   |                          |                    |                      |                            |
| Il rapporto con i colleghi  |                          |                    |                      |                            |
| La disponibilità di risorse per svolgere al meglio il proprio lavoro          |                          |                    |                      |                            |

| <b>Quanto è soddisfatto relativamente a:</b>                             | <b>Molto soddisfatto</b> | <b>Soddisfatto</b> | <b>Insoddisfatto</b> | <b>Molto insoddisfatto</b> |
|--|--------------------------|--------------------|----------------------|----------------------------|
| L'utilità e la valenza del Suo contributo per i beneficiari del servizio |                          |                    |                      |                            |
| La creatività e la varietà del lavoro da Lei svolto                      |                          |                    |                      |                            |
| Il rapporto con gli utenti del Centro                                    |                          |                    |                      |                            |



## CALENDARIO 2022-2023 CSE

| AGOSTO | SETTEMBRE | OTTOBRE | NOVEMBRE | DICEMBRE |  | GENNAIO | FEBBRAIO | MARZO | APRILE | MAGGIO | GIUGNO | LUGLIO |
|--------|-----------|---------|----------|----------|--|---------|----------|-------|--------|--------|--------|--------|
| 1 L    | 1 G       | 1 S     | 1 M      | 1 G      |  | 1 D     | 1 M      | 1 M   | 1 S    | 1 L    | 1 G    | 1 S    |
| 2 M    | 2 V       | 2 D     | 2 M      | 2 V      |  | 2 L     | 2 G      | 2 G   | 2 D    | 2 M    | 2 V    | 2 D    |
| 3 M    | 3 S       | 3 L     | 3 G      | 3 S      |  | 3 M     | 3 V      | 3 V   | 3 L    | 3 M    | 3 S    | 3 L    |
| 4 G    | 4 D       | 4 M     | 4 V      | 4 D      |  | 4 M     | 4 S      | 4 S   | 4 M    | 4 G    | 4 D    | 4 M    |
| 5 V    | 5 L       | 5 M     | 5 S      | 5 L      |  | 5 G     | 5 D      | 5 D   | 5 M    | 5 V    | 5 L    | 5 M    |
| 6 S    | 6 M       | 6 G     | 6 D      | 6 M      |  | 6 V     | 6 L      | 6 L   | 6 G    | 6 S    | 6 M    | 6 G    |
| 7 D    | 7 M       | 7 V     | 7 L      | 7 M      |  | 7 S     | 7 M      | 7 M   | 7 V    | 7 D    | 7 M    | 7 V    |
| 8 L    | 8 G       | 8 S     | 8 M      | 8 G      |  | 8 D     | 8 M      | 8 M   | 8 S    | 8 L    | 8 G    | 8 S    |
| 9 M    | 9 V       | 9 D     | 9 M      | 9 V      |  | 9 L     | 9 G      | 9 G   | 9 D    | 9 M    | 9 V    | 9 D    |
| 10 M   | 10 S      | 10 L    | 10 G     | 10 S     |  | 10 M    | 10 V     | 10 V  | 10 L   | 10 M   | 10 S   | 10 L   |
| 11 G   | 11 D      | 11 M    | 11 V     | 11 D     |  | 11 M    | 11 S     | 11 S  | 11 M   | 11 G   | 11 D   | 11 M   |
| 12 V   | 12 L      | 12 M    | 12 S     | 12 L     |  | 12 G    | 12 D     | 12 D  | 12 M   | 12 V   | 12 L   | 12 M   |
| 13 S   | 13 M      | 13 G    | 13 D     | 13 M     |  | 13 V    | 13 L     | 13 L  | 13 G   | 13 S   | 13 M   | 13 G   |
| 14 D   | 14 M      | 14 V    | 14 L     | 14 M     |  | 14 S    | 14 M     | 14 M  | 14 V   | 14 D   | 14 M   | 14 V   |
| 15 L   | 15 G      | 15 S    | 15 M     | 15 G     |  | 15 D    | 15 M     | 15 M  | 15 S   | 15 L   | 15 G   | 15 S   |
| 16 M   | 16 V      | 16 D    | 16 M     | 16 V     |  | 16 L    | 16 G     | 16 G  | 16 D   | 16 M   | 16 V   | 16 D   |
| 17 M   | 17 S      | 17 L    | 17 G     | 17 S     |  | 17 M    | 17 V     | 17 V  | 17 L   | 17 M   | 17 S   | 17 L   |
| 18 G   | 18 D      | 18 M    | 18 V     | 18 D     |  | 18 M    | 18 S     | 18 S  | 18 M   | 18 G   | 18 D   | 18 M   |
| 19 V   | 19 L      | 19 M    | 19 S     | 19 L     |  | 19 G    | 19 D     | 19 D  | 19 M   | 19 V   | 19 L   | 19 M   |
| 20 S   | 20 M      | 20 G    | 20 D     | 20 M     |  | 20 V    | 20 L     | 20 L  | 20 G   | 20 S   | 20 M   | 20 G   |
| 21 D   | 21 M      | 21 V    | 21 L     | 21 M     |  | 21 S    | 21 M     | 21 M  | 21 V   | 21 D   | 21 M   | 21 V   |
| 22 L   | 22 G      | 22 S    | 22 M     | 22 G     |  | 22 D    | 22 M     | 22 M  | 22 S   | 22 L   | 22 G   | 22 S   |
| 23 M   | 23 V      | 23 D    | 23 M     | 23 V     |  | 23 L    | 23 G     | 23 G  | 23 D   | 23 M   | 23 V   | 23 D   |
| 24 M   | 24 S      | 24 L    | 24 G     | 24 S     |  | 24 M    | 24 V     | 24 V  | 24 L   | 24 M   | 24 S   | 24 L   |
| 25 G   | 25 D      | 25 M    | 25 V     | 25 D     |  | 25 M    | 25 S     | 25 S  | 25 M   | 25 G   | 25 D   | 25 M   |
| 26 V   | 26 L      | 26 M    | 26 S     | 26 L     |  | 26 G    | 26 D     | 26 D  | 26 M   | 26 V   | 26 L   | 26 M   |
| 27 S   | 27 M      | 27 G    | 27 D     | 27 M     |  | 27 V    | 27 L     | 27 L  | 27 G   | 27 S   | 27 M   | 27 G   |
| 28 D   | 28 M      | 28 V    | 28 L     | 28 M     |  | 28 S    | 28 M     | 28 M  | 28 V   | 28 D   | 28 M   | 28 V   |
| 29 L   | 29 G      | 29 S    | 29 M     | 29 G     |  | 29 D    |          | 29 M  | 29 S   | 29 L   | 29 G   | 29 S   |
| 30 M   | 30 V      | 30 D    | 30 M     | 30 V     |  | 30 L    |          | 30 G  | 30 D   | 30 M   | 30 V   | 30 D   |
| 31 M   |           | 31 L    | 31 S     | 31 S     |  | 31 M    |          | 31 V  |        | 31 M   |        | 31 L   |

settimane  
apertura

5

4

5

3

4

4

5

4

5

4

4

47

chiusura

chiusura festivo

**METODO DI CALCOLO**  
**Tariffe per l'accesso a servizi e prestazioni sociali**

**Metodo di calcolo:** progressione lineare. Come da Regolamento ISEE approvato con Deliberazione di CC n. 11 in data 18.04.2016

Prevede la determinazione, per ogni servizio, dei seguenti parametri:

ISEE MINIMO

ISEE MASSIMO

TARIFFA MINIMA

TARIFFA MASSIMA

**Formula di calcolo:**

$$\text{tariffa minima} + \frac{(\text{isee richiedente} - \text{isee iniziale}) \times (\text{tariffa massima} - \text{tariffa minima})}{(\text{isee finale} - \text{isee iniziale})}$$

**CENTRO SOCIO- EDUCATIVO, CENTRO DIURNO DISABILI, SERVIZIO FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA, SERVIZI ANALOGHI (TIROCINI SOCIALIZZANTI, ETC.) – ARTT. 63, 64, 65 REGOLAMENTO ISEE**

| <b>interventi</b>   | <b>Isee minimo / massimo</b> | <b>Quota compartecipazione minima/massima mensile</b> |
|---|------------------------------|---|
| Servizi diurni semi-residenziali a carattere sociale o socio-sanitario per persone disabili |                              |   |
| - frequenza tempo pieno   | fino a € 3.000<br>>10.000    | € 100,00<br>50% costo retta (€ 750)                   |
| - frequenza part time   | fino a € 3,000<br>>10.000    | € 60,00<br>50% costo retta (€ 479)                    |
| Interventi diurni in favore minorenni   | Per tutti                    | Costo pasto applicato dalla struttura frequentata     |

Introduzione di contribuzione dall'utenza per altri servizi, precedentemente non sottoposti a tale regime, ai sensi del vigente Regolamento ISEE

## **MODALITÀ E CRITERI PER LA PARTECIPAZIONE E LA RAPPRESENTANZA DEI FAMILIARI DEGLI UTENTI DEL CSE “LA CITTÀ DEL SOLE”**

### **Premessa:**

Il Centro Socio Educativo CSE denominato “La Città del Sole” è un servizio diurno che, attraverso la presa in carico globale della persona e l'attivazione di percorsi individualizzati, ha come obiettivo primario mantenere e rafforzare le abilità. Si occupa dei bisogni fondamentali (alimentazione, cura fisica, etc.) e secondari (socializzazione, gioco, etc.) dei propri utenti. Tali servizi sono guidati dalla volontà di superare l'approccio assistenziale all'utente e favorire il suo inserimento in una più vasta rete sociale. Considerato che un aspetto fondamentale all'interno del CSE è la collaborazione con i familiari degli utenti, il presente regolamento ha lo scopo di condividere le modalità di partecipazione degli stessi.

Il C.S.E. “Città del Sole” è gestito dal Comune di Canegrate, che può affidarne nel tempo la conduzione a ente terzo. Codesto eventuale “ente terzo” è denominato nel seguito dell'atto “ente conduttore”.

La partecipazione alla vita del CSE è assicurata mediante la costituzione di due appositi organismi:

- 1) Assemblea dei familiari
- 2) Consiglio di Rappresentanza dei familiari

### **Art. 1 - L'ASSEMBLEA DEI FAMILIARI: SCOPI E FUNZIONI**

L'Assemblea dei familiari è l'organo di partecipazione attraverso cui i familiari concorrono, con le modalità di seguito indicate, alla vita del CSE, formulando osservazioni e proponendo iniziative e suggerimenti.

L'Assemblea dei familiari ha lo scopo di:

- essere luogo di scambio di idee e di esperienze, al fine di un reciproco aiuto sui problemi legati all'educazione degli ospiti del CSE
- sostenere, in un quadro di collaborazione e di partecipazione, i programmi operativi dell'equipe del Centro, in special modo ove l'apporto dei familiari può risultare necessario ed efficace
- ampliare le conoscenze e le competenze delle famiglie
- favorire la collaborazione con associazioni, enti pubblici o privati

### **Art. 2 - L'ASSEMBLEA DEI FAMILIARI: PARTECIPANTI**

All'Assemblea hanno facoltà di partecipare tutti i familiari dei frequentanti il CSE. All'Assemblea possono essere invitati, come elementi esterni:

- un Referente dell'Ente Gestore;
- un Referente dell'Ente conduttore quando diverso dall'Ente gestore;
- altri soggetti in relazione alle tematiche all'ordine del giorno.

Per familiari si intendono ai fini del presente Regolamento:

- i parenti di primo e secondo grado in linea retta o collaterale
- i tutori, i curatori o gli Amministratori di sostegno.

### **Art. 3 - FUNZIONAMENTO DELL'ASSEMBLEA**

L'Assemblea è convocata e presieduta dal Presidente del Consiglio di Rappresentanza, ai sensi del successivo art.6, su sua iniziativa o su impulso di familiari che rappresentino almeno 5 utenti o su impulso del Referente dell'Ente Gestore o dell'Ente Conduttore. La prima convocazione viene effettuata dall'Ente gestore.

La convocazione, indicante ordine del Giorno data ora e luogo di convocazione, deve essere effettuata con un anticipo di almeno dieci giorni lavorativi dalla data di fissazione e può avvenire anche attraverso le vie brevi (telefono, mail etc.) sempreché tale modalità assicuri la più ampia partecipazione. Della convocazione deve essere anche data notizia attraverso specifica affissione sulla bacheca del Centro.

L'Assemblea dei Familiari si riunisce almeno tre volte durante l'anno educativo, di norma presso il CSE, compatibilmente con gli impegni previsti dal calendario delle attività del Centro.

L'Assemblea in sede consultiva è validamente costituita con la presenza di almeno 5 familiari che rappresentino altrettanti utenti. In sede deliberativa è invece richiesto un numero di partecipanti che rappresenti la metà più uno degli utenti del Centro. In caso di votazioni ha diritto al voto uno solo dei partecipanti in rappresentanza di ciascun utente. Non è ammessa alcuna votazione per delega. Le deliberazioni dell'assemblea debbono essere formalizzate con un sintetico verbale.

### **Art. 4 – IL CONSIGLIO DI RAPPRESENTANZA DEI FAMILIARI**

Per facilitare l'operatività dell'Assemblea e i rapporti tra familiari - Ente gestore - Ente conduttore, l'Assemblea elegge un proprio Consiglio di rappresentanza, formato da 3 a 5 familiari, scelti tra quelli aventi diritto a partecipare all'Assemblea.

Il Consiglio – quale organo esecutivo dell'Assemblea - contribuisce alla promozione della partecipazione delle famiglie e del territorio alla vita del CSE. Tra i vari compiti del Consiglio si annotano:

- rappresentare le istanze dell'Assemblea alle Istituzioni territoriali (Comune, Ente conduttore, ecc.);
- svolgere una funzione di portavoce di bisogni, osservazioni e proposte dei familiari frequentanti il CSE;
- proporre attività ed iniziative inerenti il Centro Socio Educativo.

## **Art. 5 – COSTITUZIONE DEL CONSIGLIO DI RAPPRESENTANZA E DURATA**

L'elezione del Consiglio avviene in Assemblea. L'Assemblea che elegge i rappresentanti è validamente costituita solo se raggiunto il quorum deliberativo dei familiari che rappresentino la metà più uno degli aventi diritto.

I rappresentanti eletti rimarranno in carica per due anni, e comunque fino alle elezioni dei nuovi rappresentanti, e non potranno eccedere il limite dei 2 mandati consecutivi.

I singoli rappresentanti cessano dall'incarico e vengono sostituiti nei seguenti casi:

- per scadenza del mandato
- per dimissioni volontarie
- per motivata decisione da parte dell'Assemblea.

## **Art. 6 - IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI RAPPRESENTANZA**

Il Consiglio elegge al suo interno un Presidente, che convoca il Consiglio stesso e l'Assemblea e ne organizza l'attività.

## **Art. 7 RIUNIONE CON IL CONSIGLIO DI RAPPRESENTANZA DEI FAMILIARI**

Il Consiglio di rappresentanza ha facoltà di richiedere incontri periodici con il Coordinatore del servizio o altri soggetti facenti capo all'Ente conduttore, se diverso dall'Ente gestore. Ha facoltà inoltre di chiedere incontri periodici con l'Ente gestore o – quando necessario – programmare incontri congiunti.

Di norma, per ogni riunione è redatto apposito sintetico verbale, recante le proposte o le osservazioni emerse, che deve essere reso pubblico mediante affissione alla bacheca del CSE e condiviso con i familiari dei frequentanti il CSE con le modalità che l'assemblea riterrà più opportune.

Presso la sede del CSE devono essere conservati tutti i verbali delle riunioni.