

# Carta dei Servizi

Centro Socio Educativo

**CSE PEOPLE**



**Edizione 2024**

# Indice

---

<b>Premessa</b>	<b>3</b>
<b>Chi siamo</b>	<b>4</b>
Chi siamo	4
Servizi Offerti	5
Organizzazione e Organigramma	5
<b>Il Servizio</b>	<b>6</b>
Il servizio CSE	6
Sede e recapiti	6
Risorse impiegate	7
Mission	8
Finalità del servizio	8
<b>Le modalità del servizio</b>	<b>9</b>
Funzionamento del servizio	9
Capacità ricettiva	10
Destinatari del servizio	10
Procedura di inserimento e dimissioni	11
Attività	12
Assenze ospiti	13
Trasporti	13
Rapporti con le famiglie	13
Accesso alla struttura	13
Valutazione grado di soddisfazione	14
Assicurazione	14
Privacy	14
Rette	15
<b>Allegati</b>	<b>16</b>
1. Modulo reclami e suggerimenti	20
2. Informativa Privacy	21

# La Carta dei Servizi

## Premessa

La Carta dei Servizi è un documento che ogni ente erogatore di servizi è tenuto a fornire ai propri clienti come da indicazione di legge. In essa sono descritti finalità, metodi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato e vengono esplicitati diritti e doveri dell'Ente e dell'utenza, modalità, tempi di partecipazione e procedure di controllo.

Il presente documento impegna QUINDI Sociosfera O.N.L.U.S. Società Cooperativa Sociale nei confronti delle persone con disabilità strutturale, intellettiva e relazionale e delle loro famiglie.

La Carta dei Servizi è **pubblicata sul sito della cooperativa Sociosfera**, viene inviata all'ATS competente e, per l'assoluzione del debito informativo, alla Regione Lombardia.

Ogni variazione alla Carta viene registrata ed impegna la Cooperativa alla distribuzione della nuova e più recente edizione del documento.

## Chi siamo

Sociosfera ONLUS s.c.s. nasce il 1° gennaio 2015 dalla fusione di 4 cooperative che hanno alle spalle dai 25 ai 10 anni di attività: La Riabilitazione di Seregno, Bethlem di Milano, Mosaico Servizi di Segrate, Borgocometa di Monza.

Il nome Sociosfera rimanda direttamente al significato del termine che indica l'impatto delle azioni umane sul pianeta e, in particolare, dei legami e delle relazioni tra le persone.

Uno dei nostri obiettivi primari, infatti, è la promozione e la ricostruzione di quei legami e di quelle relazioni sociali che costituiscono calore e qualità della vita, passando dalla conoscenza dei territori e dei quartieri e dalla "prossimità", come positiva vicinanza.

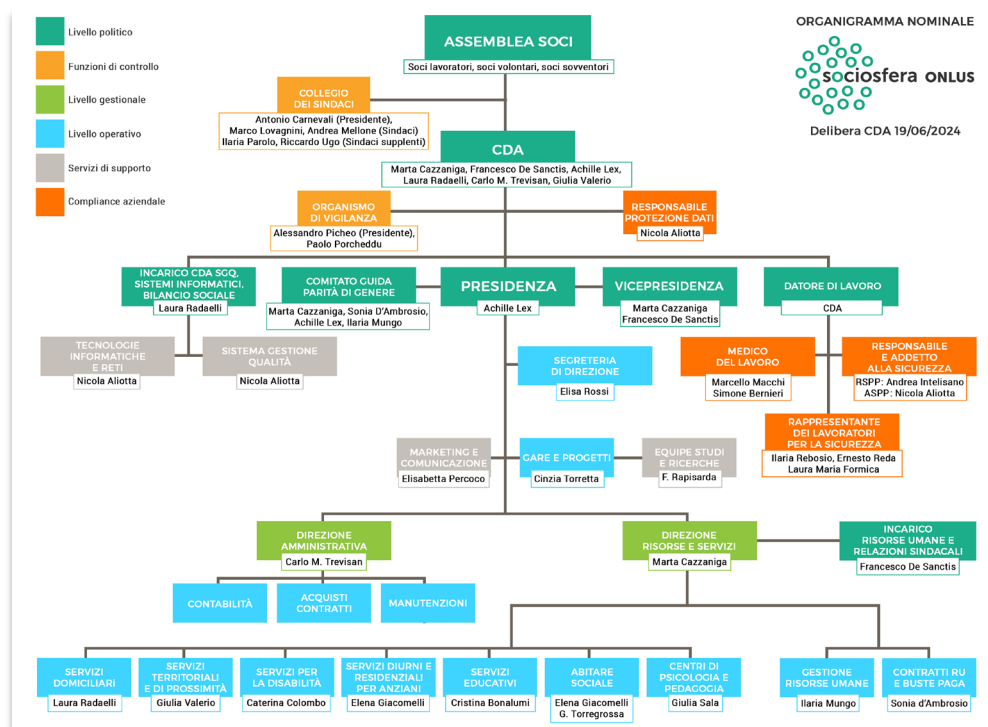
Grazie alle diverse specificità delle cooperative che hanno dato vita a Sociosfera, oggi siamo in grado di offrire un'articolata gamma di servizi, che comprende varie risposte possibili alle necessità di famiglie e cittadini di ogni età e condizione. La nostra peculiarità è quella di attivare vere e proprie reti di assistenza territoriali pur garantendo la qualità di un'organizzazione unica, che ha come missione la cura e il rispetto della persona.

## Servizi Offerti

La gamma dei servizi presenti e offerti dalla Cooperativa è molto articolata:

- Servizi domiciliari per persone anziane, con disabilità, con fragilità sociale;
- Servizi territoriali e di prossimità in supporto alla domiciliarità (pasti a domicilio, spesa a casa, accompagnamenti, sportello per orientamento ai familiari, ricerca badanti e colf, custodia sociale, laboratori di socializzazione per prevenire isolamento e marginalità ...);
- Servizi residenziali e diurni per persone anziane;
- Servizi residenziali e diurni per persone con disabilità;
- Servizi educativi, scolastici e psicopedagogici per infanzia, adolescenza e giovani adulti;
- Servizi di psicologia delle organizzazioni per aziende e imprese sociali;
- Centri clinici psicologici e psicoterapeutici.

## Organizzazione e Organigramma



## Il servizio CSE

Il Centro Socio Educativo (C.S.E.) è considerato nella dgr 20763/2005 come “Servizio diurno per persone disabili la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario”. Si definisce quindi come Unità di Offerta Sociale che accoglie persone disabili adulte con compromissione del funzionamento intellettivo ed adattivo che non sono attualmente collocabili in ambiente lavorativo, ma possiedono capacità relazionali, adattive, di comunicazione e margini di autonomia crescenti che non possono essere sviluppati all’interno dei servizi già costituiti.

Un CSE è principalmente un luogo di esperienza.

Nel contesto in cui opera il CSE gli interventi socio- educativi sono finalizzati a:

- autonomia personale
- socializzazione
- mantenimento delle abilità cognitive
- mantenimento del livello culturale

Per quel che riguarda il CSE PEOPLE i progetti e le attività sono ideate, costruite e condivise insieme agli ospiti, in quanto crediamo che le parole “possibilità”, “scelta”, “azione”, “impegno”, “rispetto” abbiano ancora un valore concreto, e che sia alla base dell’inclusione sociale di cui tanto si parla.

## Sede e recapiti

### CSE PEOPLE

Via Manzoni 4 e 6, 20090, Segrate

Telefono: 02 26 95 03 52

Web: [www.sociosfera.it/centri-socio-educativi/](http://www.sociosfera.it/centri-socio-educativi/)

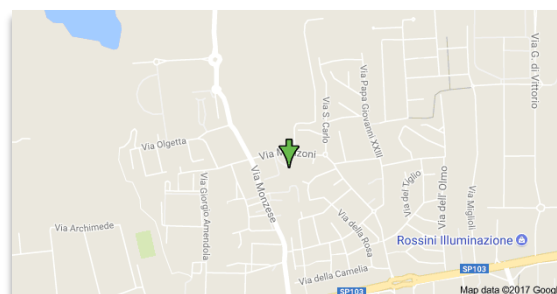
Social: [facebook.com/CSEPeopleSociosfera](https://www.facebook.com/CSEPeopleSociosfera)

### Coordinatrice CSE

Claudia Inglima Modica

Cellulare: 335 61 73 852

Email: [coord.cse.segrate@sociosfera.it](mailto:coord.cse.segrate@sociosfera.it)



### Cooperativa Sociosfera Onlus

Sede in via Antonio Gramsci 9, Seregno (MB)

Telefono: 0362 32 56 30

Fax: 0362 32 68 22

Email: [info@sociosfera.it](mailto:info@sociosfera.it)

PEC: [pec.sociosfera@pec.sociosfera.it](mailto:pec.sociosfera@pec.sociosfera.it)

Web: [www.sociosfera.it](http://www.sociosfera.it)

Partita IVA: 02796480966

Codice Fiscale: 10073520156

C.C.I.A.A. Monza e Brianza | nr. REA:1341177

## Risorse umane impiegate

### Organico dell'Equipe di lavoro del CSE PEOPLE

- Coordinatore del Servizio: presiede la programmazione e l'organizzazione delle attività, sia interne che esterne assicurandone il coordinamento e la verifica periodica; presiede la progettazione e la condivisione dei PEI; si occupa della gestione funzionale e operativa del servizio e del personale; collabora con i Servizi Sociali comunali fornendo rimandi rispetto al percorso educativo di ogni persona inserita; cura i rapporti con le famiglie.
- Coordinatore amministrativo: in appoggio al coordinatore di servizio coordina gli aspetti gestionali e amministrativi del servizio in collaborazione con gli uffici competenti della Cooperativa.
- Educatori: definiscono e compilano il PI; organizzano e gestiscono le attività individuali e di gruppo; stimolano l'autonomia e l'autodeterminazione degli utenti; mantengono i rapporti con i familiari degli utenti rispetto a comunicazione di ordine pratico.
- Psicologa: si occupa delle valutazioni in fase di inserimento, ove necessario, della supervisione dei casi e delle dinamiche d'équipe
- Responsabile d'Area: è il referente del Coordinatore, colui che mantiene i contatti con le istituzioni e supervisiona l'operato del Centro

## Mission

Il CSE People inizia la sua attività nel maggio 2011.

**La nostra Mission è quella di migliorare la qualità di vita delle persone disabili adulte.**

La nostra idea di CSE non si limita alla cura o all'occupazione della persona, ma ci proponiamo come un luogo di sperimentazione, di scoperta, di impegno, di lavoro, di svago dove i nostri ospiti possano trovare una propria dimensione di vita, un luogo dove sentirsi protetti, ma soprattutto supportati nel quotidiano, nella convinzione di "cooperare", "sviluppare" e non di "dipendere".

Pensiamo che l'ospite, al di là della propria età, sia soprattutto una Persona e, in quanto tale, debba avere la possibilità di esprimere le proprie idee, le proprie emozioni e di fare le proprie scelte.

I comportamenti fondamentali per sostenere e tutelare la mission del servizio sono i seguenti:

- atteggiamento di accettazione e di ascolto per individuare i bisogni di ognuno e renderli espliciti
- individuare, comprendere e valorizzare le capacità cognitive delle persone attraverso strategie educative diversificate
- guidare le persone nella consapevolezza delle proprie capacità e nel sfruttarle al meglio, imparando anche dai propri insuccessi

## Finalità del servizio

Il Centro Socio Educativo People vuole affiancare le persone con disabilità nella scoperta, nel potenziamento e nel mantenimento delle proprie abilità in modo che possano "spenderle" nella loro quotidianità al fine di rendere la propria vita il più autonoma possibile.



# Le modalità del servizio

## Funzionamento del servizio

Il CSE People garantisce ai suoi utenti 47 settimane annue di apertura, con i seguenti orari:

lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:00, martedì dalle 8:30 alle 15:30. Il martedì è la giornata in cui gli operatori restano comunque in struttura per la riunione dell'Equipe o la supervisione con la psicologa fino alle 17:30.

L'anno educativo ha inizio il 1 settembre e si conclude il 31 agosto dell'anno successivo.

Il funzionamento del servizio e la cura delle persone assistite sono assicurati dalla presenza di Educatori professionali con titolo, qualificato pertanto secondo lo standard richiesto e a rapporto contrattuale con l'Ente Gestore.

La figura di riferimento del servizio è la Coordinatrice del Servizio Claudia Inglima Modica.

Per l'anno 2024 è previsto il seguente calendario di chiusure:

MESE	CHIUSURE	SETTIMANE DI APERTURA
GENNAIO	2 e 3	4
FEBBRAIO		4
MARZO	29	5
APRILE	1	4
MAGGIO		4
GIUGNO		5
LUGLIO		4
AGOSTO	dal 12 al 31	2
SETTEMBRE		5
OTTOBRE		4
NOVEMBRE	1	5
DICEMBRE	7-8-9 Immacolata	2
	23-31 Natale	
<b>TOTALE APERTURE</b>		<b>47</b>

## Capacità ricettiva

Il Cse può accogliere 23 utenti, preservando il rapporto 1 operatore ogni 5 ospiti previsto dal dgr 20763/2005.

## Destinatari del servizio

Al CSE possono accedere persone con disabilità:

- di età compresa tra i 18 e i 65 anni di età
- che abbiano terminato il percorso scolastico dell'obbligo
- che possiedano discrete capacità relazionali di adattamento e di comunicazione
- in grado di acquisire e consolidare abilità che consentano loro un comportamento il più possibile consapevole, autonomo e socialmente conforme
- sono inseribili persone di età compresa fra 18 e 65 anni (anticipabili a 16 anni previa certificazione del servizio di neuropsichiatria infantile e raccordo con il servizio sociale di riferimento)

## Pre-requisiti necessari all'ammissione:

I requisiti per l'inserimento al CSE sono i seguenti:

- autosufficienza nelle abilità di base (alimentazione e igiene personale)
- abilità di orientamento spazio-temporale a livello di base
- abilità di rispettare le minime regole di convivenza sociale
- la presenza di capacità di decodifica dei simboli in modo funzionale
- la presenza di capacità comunicative
- lo sviluppo cognitivo a livello operatorio concreto
- l'assenza di comportamenti problematici rilevanti e di complicanze psicopatologiche importanti
- la costanza della somministrazione della terapia farmacologica, se prescritta

## Procedure di inserimento e dimissioni

### INSERIMENTO

I referenti per l'inserimento sono i servizi sociali del comune di residenza o la famiglia nei casi eccezionali nei quali il servizio sociale non abbia in carico la persona, i quali prendono contatto con la coordinatrice del servizio.

L'iter è il seguente:

- Incontro con Assistente sociale e/o famiglia per la valutazione dei criteri di ammissibilità
- raccolta della documentazione dell'utente
- valutazione psicologica dell'ospite, ove necessaria
- osservazione e valutazione da parte degli educatori
- conferma o meno dell'ammissione al cse
- firma contratto d'ingresso
- pianificazione attività
- stesura e condivisione del PEI con la famiglia

### DIMISSIONI

Fattori determinanti le dimissioni dell'utente dal CSE:

- Raggiungimento età massima prevista dalla normativa vigente
- Comportamenti problema di impossibile gestione per la tipologia di servizio o per valutazione del servizio
- Richiesta della famiglia
- Per cambio di residenza e di conseguenza dei servizi sociali di riferimento
- Per problematiche di salute
- Per non accettazione e firma del PEI

Le dimissioni vengono concordate con l'Ente inviante e/o con la Famiglia e devono essere presentate per iscritto. L'eventuale dimissione, per considerazioni non afferibili al nostro Ente, dovrà essere comunicato con un preavviso di 30 giorni.

# Le modalità del servizio

## Attività

Le attività vengono programmate dall'èquipe in base alle esigenze, alle competenze e alle attitudini degli ospiti. Ogni laboratorio dà all'utente la possibilità di sperimentarsi e di essere propositivo.

Le attività proposte afferiscono ad alcune macro aree di intervento:

- **Area dell'autonomia personale:** organizzazione giornaliera, scelta del pranzo, eseguire piccoli compiti (preparare i materiali occorrenti per i laboratori, riordinare gli spazi dopo le attività, ecc), occuparsi della propria igiene personale
- **Area dell'autonomia sociale:** sapersi muovere in ambienti pubblici, usufruire dei servizi sul territorio ad esempio frequentare la Biblioteca per prendere in prestito libri o film, andare al supermercato per fare la spesa, partecipazione a gite, ecc.
- **Area cognitiva:** stimolazione e mantenimento capacità cognitive: pensiero, memoria, linguaggio, creatività, lettura, scrittura, calcolo anche con strumenti compensativi, attraverso attività diverse come ad esempio il laboratorio espressivo, quello cognitivo o quello del "fantacalcio" dove ogni ospite "usa" le sue capacità di lettura, scrittura, calcolo in modo ludico. Ad integrazione vi è inoltre l'attività di informatica che, a partire dall'acquisizione o dal consolidamento di competenze informatiche di base, vede gli ospiti impegnati nella redazione del giornalino del centro e nella produzione di video-tutorial. Questi ultimi vengono poi pubblicati sulla piattaforma sociosferaplay: [www.sociosfera.it/sociosferaplay/](http://www.sociosfera.it/sociosferaplay/)
- **Area espressiva:** ambito di attività in cui gli ospiti hanno la possibilità di esprimere la propria creatività ad esempio il laboratorio espressivo-teatrale, il laboratorio di arte
- **Area occupazionale:** attività in cui vengono stimolate la tenuta sul compito, la concentrazione e l'attenzione con attività più strutturate e finalizzate alla produzione di semplici manufatti ad esempio per il mercatino di natale, ecc.
- **Area ludica:** promozione del benessere della persona con attività più ludiche e meno strutturate dove si stimola l'area sociale, ad esempio nella pausa pranzo oppure durante i mesi estivi con tornei vari (ping-pong, calcio balilla, carte, dama ecc..) e gite.

Le attività vengono progettate, gestite e monitorate dagli educatori, gli ospiti vengono suddivisi in gruppi medi e piccoli gruppi, a seconda delle necessità e dei progetti individuali.

Generalmente ci sono due/tre attività mattutine e due/tre attività pomeridiane.

La Giornata tipo è così strutturata:

8:30 – 9:30	Trasporti e accoglienza ospiti
9:30 – 10:00	Appello e scelta mensa
10:00 – 11:30	Attività
11:30 – 13:00	Preparazione sala pranzo e pranzo
13:00 – 14:00	Sistemazioni spazi e tempo libero
14:00 – 15:30	Attività
15:30 – 16:00	Trasporti e uscita ospiti

# Le modalità del servizio

## Assenze Ospiti

Le assenze degli ospiti vanno comunicate agli operatori del CSE entro le ore 9:00 dello stesso giorno. Anche il rientro deve essere comunicato preventivamente.

Le assenze, se ripetute e non condivise con gli operatori, possono essere motivo di revisione del progetto ed eventuali dimissioni dal servizio.

## Trasporti

Il trasporto degli ospiti da casa al Centro e viceversa è garantita solo ai residenti del Comune di Segrate e solo in caso di necessità oggettiva.

Per gli ospiti extra-comune i trasporti sono a carico della famiglia.

## Rapporti con le famiglie

Nel corso di ogni anno operativo si prevedono almeno due incontri con le famiglie:

- Riunione collettiva di presentazione delle attività programmate: all'inizio di ogni anno nella modalità in presenza oppure on line a seconda delle possibilità per illustrare a tutti i genitori il piano di offerta del CSE e condividere gli obiettivi
- Riunione individuale con la famiglia, la coordinatrice, l'educatore di riferimento e la presenza dell'assistente sociale per la condivisione e la firma del PI. Questo incontro non solo è un momento di scambio di informazioni relative all'utente e al suo contesto di vita (CSE/famiglia), ma è anche un'occasione di confronto rispetto a strategie comuni che possono essere utili per risolvere momenti di difficoltà o di crisi dell'utente o della famiglia.

Eventuali incontri possono essere richiesti nel corso dell'anno sia dagli operatori del CSE che dalle famiglie.

## Accessibilità alla struttura

La Coordinatrice del Servizio garantisce l'accessibilità alla struttura, sia durante gli orari di normale apertura del servizio, sia per situazioni particolari in orari extra apertura. L'accesso deve essere concordato previo appuntamento, da richiedersi con un anticipo di almeno 24. Tutti gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento con il ruolo ricoperto.

# Le modalità del servizio

## Valutazione grado di soddisfazione

Tra gli strumenti di verifica della qualità dei Servizi sono stati pensati:

1. questionario di soddisfazione dei familiari
2. questionario di soddisfazione degli utenti del Servizio
3. questionario di soddisfazione degli operatori

I questionari per la rilevazione della soddisfazione vengono somministrati tramite piattaforme on line almeno una volta l'anno.

L'esito della loro valutazione viene discusso in equipe con la presenza del Responsabile dei servizi e lo Psicologo per la programmazione di obiettivi continui di miglioramento.

La diffusione degli esiti della valutazione avviene tramite un incontro, al quale sono invitati le famiglie, i tutori o le persone di riferimento degli ospiti; di norma, l'incontro, ha luogo verso la fine dell'anno sociale.

## Assicurazione

Sociosfera Cooperativa Sociale ha aperto polizze assicurative con primari istituti assicurative al fine di garantire adeguata copertura all'insieme delle sue attività, nello specifico: R.C., infortuni.

## Privacy

Il trattamento dei dati personali degli interessati sarà effettuato esclusivamente per dare esecuzione agli accordi contrattuali e quindi per fornire il servizio richiesto; i dati saranno trattati e conservati secondo i principi di liceità, riservatezza, correttezza e trasparenza contenuti nel regolamento generale protezione dati 2016/679 e tutelati mediante misure di sicurezza tecniche e organizzative idonee a garantire la massima tutela ai diritti e alle libertà degli interessati.

Nella prospettiva di incrementare il livello di protezione dei dati la Sociosfera ha designato un responsabile protezione dati, al quale rivolgersi per ogni chiarimento in materia e per l'esercizio dei diritti previsti dalla normativa e indicati nelle informazioni sul trattamento dei dati fornite all'utenza, che risponde alla mail [privacy@sociosfera.it](mailto:privacy@sociosfera.it)

## Rette

All'interno della retta sono comprese:

- Progettazione educativa individualizzata
- Sostegno educativo secondo progettazione
- Supervisione metodologica
- Assistenza alla persona attraverso personale qualificato
- Gestione dei rapporti con la famiglia
- Organizzazione di attività di socializzazione e di animazione
- Organizzazione di attività di rete con le organizzazioni di volontariato del territorio
- Trasporti all'interno del territorio per lo svolgimento delle attività programmate
- Trasporti da e per il centro per le famiglie che lo richiedono, ma residenti nel comune di Segrate

Il costo della mensa non è compreso nella retta giornaliera e ne viene richiesto il rimborso alla famiglia in base alle effettive giornate di presenza.

Il costo della retta mensile è pari a **1177,2** + IVA 5%; il pagamento della retta viene richiesto mensilmente per dodici mensilità. La retta viene aggiornata annualmente secondo l'indice ISTAT relativo all'inflazione calcolata nell'anno precedente e alle modifiche del CCNL delle Cooperative sociali.

Su richiesta è possibile frequentare il CSE anche part-time con moduli variabili in part-time verticale, orizzontale o ancora con orari da concordare. Nel caso di progetto a frequenza part-time sarà calcolata la relativa retta sulla base di un costo fisso e della percentuale oraria di frequenza effettiva (sulla base del listino rette annuale)".

## Allegati

1. Modulo reclami e suggerimenti
2. Informativa Privacy



## Modulo rilevazioni e suggerimenti

Data: .....

Cliente/Committente/Utente: .....

DESCRIZIONE DEL RECLAMO:

.....  
.....

ANALISI DEL RECLAMO E RISULTATO:

.....  
.....

PROVVEDIMENTI DI INTERVENTO:

.....  
.....  
.....

Da effettuarsi entro .....

Incaricato dell'intervento .....

Firma del Responsabile

.....

## Informativa Privacy

### Il nostro impegno per la protezione dei Dati

Sociosfera considera cruciale garantire il rispetto dei principi di legge sulla protezione dei dati personali, come stabilito dal Regolamento GDPR e dal Codice Privacy.

La privacy dei nostri assistiti è una priorità assoluta, e ci impegniamo ad adottare tutte le più idonee misure tecniche e organizzative a protezione dei dati personali.

Tutti i dati sono trattati in modo sicuro e confidenziale, nel rispetto della legge e delle scelte dell'assistito.

Ogni utente dei nostri servizi viene adeguatamente informato in merito alle attività di trattamento svolte attraverso la resa di un'informativa privacy conforme ai requisiti dell'art.13 GDPR

Il trattamento dei dati particolari è effettuato esclusivamente per dare esecuzione agli accordi contrattuali e quindi fornire il servizio richiesto.

I dati saranno trattati e conservati secondo principi di liceità, riservatezza e trasparenza contenuti nel Regolamento GDPR e tutelati mediante misure di sicurezza tecniche ed organizzative idonee a garantire la massima tutela ai diritti e alle libertà degli interessati.

È possibile in ogni momento chiedere l'accesso ai dati, modificarli o cancellarli.

Ecco alcune delle misure che adottiamo per proteggere i tuoi dati:

- Utilizziamo solo sistemi di sicurezza certificati, come firewall, antivirus e sistemi di crittografia
- I nostri dipendenti sono formati e istruiti sul rispetto della privacy e alla gestione sicura dei dati
- Abbiamo un sistema di gestione della sicurezza dei dati conforme al GDPR, che viene regolarmente aggiornato e monitorato

Siamo consapevoli dell'importanza della sicurezza dei dati e ci impegniamo a garantire che i dati dei nostri assistiti siano protetti in ogni momento.

Per questo motivo, abbiamo adottato tutte le misure necessarie per proteggere i tuoi dati da accessi non autorizzati, divulgazioni, alterazioni o distruzioni accidentali o illecite.

Nella prospettiva di incrementare il livello di protezione dei dati Sociosfera ha designato un responsabile protezione dati, al quale rivolgersi per ogni chiarimento in materia e per l'esercizio dei diritti previsti dalla normativa ed indicati nelle informazioni sul trattamento dei dati fornite all'utenza.

Nome: Nicola Aliotta

E-mail: [privacy@sociosfera.it](mailto:privacy@sociosfera.it)

Telefono: 0362 325630



