

Carta dei servizi

Centro Socio Educativo CSE2



Aggiornamento e Validità

Documento aggiornato in data:	Settembre 2025
Valido fino a:	Maggio 2026
Contenuto del documento:	Descrizione della Cooperativa e dei servizi attivi per il periodo 2025/2026 - Modalità di valutazione – Tempi e Costi
Sottoscritto da	Coordinatore Operativo – f.to Gianluca Cesana Responsabile Educativo – f.to Eleonora Cesana Legale rappresentante – f.to Enrico Novara



Indice del Documento

Parte Prima: La Cooperativa e i Servizi offerti

Introduzione alla Cooperativa

Le principali tappe della storia della Cooperativa

Lo scopo della Cooperativa e i principi di erogazione del servizio

I servizi offerti e l'organizzazione della Cooperativa

Le modalità di funzionamento dei CSE

- Premessa
- Accoglienza e presa in carico
- La proposta educativa
- Apertura
- Rette del servizio

I Servizi Complementari per gli utenti dei Centri

- Trasporti
- Mensa
- Vacanze
- Week End
- Attività serali e Tempo libero
- Incontri con le famiglie

Cooperativa e Territorio

Parte seconda

Percorsi educativi del Centro Socio Educativo

Parte Terza

Valutazione della soddisfazione degli utenti e dei famigliari

Reclami e suggerimenti

Allegati

- Questionario di soddisfazione del servizio offerto dal C.S.E. - OSPITI
- Questionario di soddisfazione del servizio offerto dal C.S.E. - FAMIGLIE
- Modulo per segnalazioni
- Rette per i Servizi Offerti
- Riferimenti operatori educativi e dei servizi

Parte Prima

La Cooperativa e i Servizi offerti

Introduzione alla Cooperativa

L'Iride – come previsto dalla legge 381/91 che disciplina le cooperative sociali - persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso:

- la gestione di servizi socio-educativi;
- lo svolgimento di attività industriali finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

L'Iride è quindi una cooperativa “mista” iscritta all'Albo Regionale nella sezione A al n. 251 foglio 126 con Decreto 56940 del 3 maggio 1995 e nella sezione B al n. 200 foglio 100 con Decreto n. 53016 del 29 marzo 1996 (iscrizione ex Nuova Iride).

Nel mese di giugno del 2015 abbiamo concluso un percorso di innovazione che ha voluto recuperare le origini come patrimonio qualitativo per affrontare le nuove sfide che il mutato contesto culturale e sociale ci pone.

Negli ultimi due anni abbiamo trasferito una parte delle responsabilità nella gestione dei servizi agli operatori delle singole unità territoriali e contemporaneamente sono state maggiormente coinvolte le parti interessate. Conseguentemente l'Assemblea dei Soci ha scelto un sistema di governo “duale” che prevede due organi sinergici: il Consiglio di Sorveglianza ed il Consiglio di Gestione. Al primo, deliberatamente ampio e composto da 8 membri scelti tra le parti interessate alla vita della Cooperativa (famiglie, educatori, soci lavoratori, imprese, volontari e pubblica amministrazione), spetta il compito di indirizzo e, successivamente di controllo; il secondo deve amministrare e gestire le attività della Cooperativa nel rispetto degli indirizzi evidenziando i risultati raggiunti nel periodo.

Allo stesso tempo gli educatori e gli operatori hanno stabilito nuovi percorsi che rispondono alle diverse necessità degli utenti e hanno introdotto nuove tipologie di lavorazioni industriali che permettono di offrire un ventaglio maggiore di offerte lavorative.

Questa “Carta dei Servizi” presenta alle parti interessate il nuovo assetto della Cooperativa ed i servizi offerti rispondendo ai requisiti posti dall'art 13 della Legge 238/2000 e dell'art.9 della Legge Regionale 3/2008.

Legge 238/2000 – Art. 13

Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la carta dei servizi sociali, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

Le principali tappe della storia della Cooperativa

La Cooperativa L'Iride nasce nel **1982** - ben prima della promulgazione della legge che regola il settore – avviando un laboratorio di assemblaggio meccanico che occupa un operatore con tre persone disabili. Dalla sua nascita fino al **1992** la Cooperativa consolida l'attività svolgendo prevalentemente lavorazioni di assemblaggio elettromeccanico, affitta locali più ampi ed adeguati, assume un tecnico di laboratorio, si dota di una struttura amministrativa ed aumenta il numero delle persone occupate. Allo stesso tempo ottiene una convenzione con il Comune di Monza per la gestione di un laboratorio con tredici persone disabili assistiti da tre operatori. Nel 1993 per rispondere alla nuova legislazione L'Iride decide di dedicarsi alle attività socio educative mentre le produzioni industriali sono affidate alla Nuova Iride che viene costituita da quel gruppo di soci che esegue tali lavorazioni. Cominciano qui percorsi specifici ma sinergici che permettono alle cooperative di specializzare le loro competenze ed affermarsi in settori diversi di integrazione delle persone svantaggiate.

Nel **1999** L'Iride apre un nuovo centro educativo a Besana Brianza e nel **2007** apre una comunità alloggio ad Arcore. Sempre a partire dal **2007** L'Iride, avvia un ampio processo di ristrutturazione dei due immobili di Monza e dell'immobile di Besana B.za e trasforma le proprie strutture in Centri Socio Educativi rientrando nella rete delle unità di offerta previste dalla legge regionale n.3/2008.

Nel **2008** la Nuova Iride acquisisce una azienda artigiana specializzata nella riparazione e manutenzione di ausili ortopedici e nel **2010** sottoscrive le prime convenzioni con Imprese della Brianza ai sensi dell'art. 14 del D.lgs 276/03 che permette di assumere un numero maggiore di persone disabili.

Nel mese di giugno **2015** abbiamo concluso un percorso di innovazione che ha voluto recuperare le origini come patrimonio qualitativo per affrontare le nuove sfide che il mutato contesto culturale e sociale ci pone: la Cooperativa L'Iride (coop. A) ha incorporato attraverso un atto di fusione la Cooperativa Nuova Iride (Coop. Tipo B) ed ha cambiato il suo sistema di governance così da sviluppare maggiori sinergie nella realizzazione dei percorsi a partire dalle specializzazioni e dal differente patrimonio relazionale acquisito.

Oggi L'Iride occupa 55 dipendenti, 35 impiegati in processi educativi e 20 in produzione di cui 13 svantaggiati. Nei servizi socio educativi vengono offerti percorsi per oltre 105 persone fragili, condivisi con servizi invianti e famiglie, il cui obiettivo è accompagnarli nel vivere esperienze legate all'acquisizione di autonomie in diversi ambiti che contribuiscono tutti in egual misura alla definizione della persona quali lavoro, tempo libero e abitare.

Il personale è distribuito su diversi servizi:

- 3 CENTRI SOCIO EDUCATIVI, 2 sul territorio di Monza ed 1 a Calò di Besana Brianza
- 1 COMUNITA' ALLOGGIO (DGR 20763/2015), sul territorio di Bernate di Arcore
- 1 COMUNITA' ALLOGGIO (DGR 20763/2015), sul territorio di Monza
- 2 UNITA' PRODUTTIVE, sul territorio di Monza nel quartiere Buonarroti

Nel **2016**, per sostenere il desiderio delle famiglie, sono stati avviati percorsi di avvicinamento alle autonomie residenziali che hanno contribuito a nuovi percorsi di specializzazione della cooperativa.

In un primo momento, il progetto finanziato dalla Fondazione delle Comunità di Monza e Brianza e ultimato a fine 2018, è stato rivolto a 15 persone con disabilità per percorsi di avvicinamento alla residenzialità durante il fine settimana in un appartamento in affitto a Renate.

Nel **2017**, sulla base delle valutazioni fatte con gli operatori e le famiglie, si è evidenziata la necessità di rendere più intensa l'esperienza in atto, spostando le attività in un appartamento in una zona centrale di Monza (Via Borgazzi), riproponendo un ambiente di tipo familiare nel quale la persona con disabilità, non solo potesse acquisire progressivamente autonomie nelle attività quotidiane, ma anche iniziare a vivere il proprio territorio come possibilità in cui costruire nuove relazioni che rendessero possibile scoprire e mantenere interessi ed attività differenti da quelle ordinariamente svolte presso le strutture frequentate.

A gennaio **2020**, a seguito della ridefinizione ampia delle progettualità legate all'abitare e grazie al sostegno di diversi partner territoriale, la Cooperativa ha compiuto un'ulteriore passo acquistando 4 appartamenti in Via Buonarroti 141 che saranno destinati all'avvio di esperienze sinergiche di abitare: una comunità alloggio residenziale unitamente ad un appartamento palestra per l'avvicinamento alla residenzialità.

A causa dell'esondazione del fiume Lambro avvenuta lo scorso 15 maggio **2024** che ha danneggiato gravemente il contenuto e i locali siti al piano terra dello stabile, si è reso necessario il trasferimento dell'UdOS CSE Boccaccio. Data la situazione emergenziale è stata individuata, in via transitoria, una sede disponibile ad accogliere il servizio all'interno dello stabile dell'Oratorio dei SS Giacomo e Donato di Monza, Via Buonarroti 108.

Mission – Art 3 Statuto

La Cooperativa è mossa dalle domande contenute nel Salmo 8: che cos'è l'uomo perché tu lo ricordi? Il figlio dell'uomo perché te ne prenda cura?

L'azione dei soci e dei lavoratori della cooperativa, realizzata in modo sussidiario con le famiglie e le istituzioni pubbliche è dunque volta a riconoscere l'eccezionalità di cui ogni persona è capace.

La Cooperativa intende proporsi come una opportunità educativa e formativa per le persone in situazione di svantaggio, offrendo anche la possibilità, ove fattibile, di un inserimento nel mondo del lavoro attraverso la stessa cooperativa o nelle imprese che con la cooperativa collaborano.

La forma organizzativa dovrà garantire la risposta personalizzata ai bisogni sorti in una relazione di reciproca conoscenza.



Lo scopo della Cooperativa e i principi di erogazione del servizio

In tutta la sua storia L'Iride ha sempre voluto valorizzare i talenti delle persone e dei soggetti che partecipano alla vita della Cooperativa. L'esperienza di questi anni ha permesso di dettagliare la propria "mission" che si riassume in tre punti: l'inclinazione al servizio nella cura della persona, il riconoscimento e la valorizzazione dell'eccezionalità che ciascuno di noi porta con sé, la sussidiarietà della nostra azione rispetto al compito della famiglia e dell'assistenza sociale. Lo statuto della Cooperativa rende pubblico questo compito.

Nell'erogazione del servizio la Cooperativa rispetta e fa propri i principi istituiti dal DPCM 27 novembre 1994 - Principi sulla erogazione dei servizi pubblici:

Eguaglianza: *il servizio deve essere erogato garantendo parità di trattamento tra gli utenti. Questo non significa uniformità del servizio, ma piuttosto una diversificazione dello stesso, perché è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un'eguaglianza formale a un'eguaglianza sostanziale*

Imparzialità: *il soggetto erogatore ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia deve eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto*

Continuità: *l'erogazione del servizio non può essere interrotta se non nei casi previsti dalla normativa di settore*

Diritto di scelta: *quando il servizio è erogato da più soggetti, si deve dare all'utente la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi*

Partecipazione: *il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio deve essere garantito con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio*

Efficacia ed efficienza: *il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti*

I servizi offerti e l'organizzazione della Cooperativa

I servizi educativi e assistenziali vengono erogati nelle seguenti unità di offerta riconosciute:

- Centro Socio – Educativo di via Parma sito a Monza in via Parma n.1 nel quartiere di S. Donato
- Centro Socio – Educativo 2 sito a Monza presso Oratorio dei SS. Giacomo e Donato in via Buonarroti 108
- Centro Socio – Educativo di Calò sito a Besana Brianza nella frazione di Calò in Via Leopardi
- Comunità Alloggio don Stefano Sironi sita ad Arcore nella frazione di Bernate in Piazza Durini
- Comunità alloggio Casa L'Iride sita a Monza in Via Buonarroti 141

I C.S.E. possono ospitare ciascuno fino a 30 utenti nel rispetto dei requisiti della D.G.R. 16 febbraio 2005, n° 20763. Le tre unità di offerta sono organizzate come strutture diurne polivalenti a esclusivo carattere sociale in cui sono predisposti differenti moduli specifici per tipologie d'intervento socio – educativo. Ciascuna ha caratteristiche diverse per garantire una flessibilità di risposta ai bisogni dell'utente che sono differenti e possono mutare per l'aggravamento della patologia e durante i diversi momenti della vita. In questo modo l'organizzazione generale della Cooperativa permette di identificare e realizzare percorsi individualizzati condivisi e costruiti con le famiglie e con i servizi sociali dei comuni del territorio. I percorsi sono finalizzati a sviluppare l'autonomia personale, a garantire la socializzazione, lo sviluppo e il mantenimento delle capacità personali. I centri possono contare su una ampia rete di soggetti esterni che rendono possibile fare esperienze di integrazione reale.

Le Comunità Alloggio possono accogliere fino a 10 ospiti rispettando anch'essa i requisiti della D.G.R. 16 febbraio 2005 n° 20763. La Casa è nata per dare una risposta concreta al disagio e alle preoccupazioni delle famiglie con portatori di handicap, angosciate per il futuro dei propri figli e impossibilitate a provvedere a essi. L'ospite della casa è una persona attiva capace di vivere esperienze di vita comunitaria, vicine al modello familiare, in un ambiente strutturato di vita accogliente e affettivamente ricco e in grado di consentire l'instaurazione di legami stabili e duraturi. Il percorso educativo della casa, pur garantendo uno spazio privato e di autonomia personale, si svolge in continuità con l'esperienza dei servizi che gli ospiti frequentano durante la giornata.

Le attività dei Centri sono coordinate da un Coordinatore che ha il compito di gestire la qualità dei percorsi socio-educativi dei CSE attraverso azioni di:

- Indirizzo
- Monitoraggio
- Valutazione
- Budgettizzazione

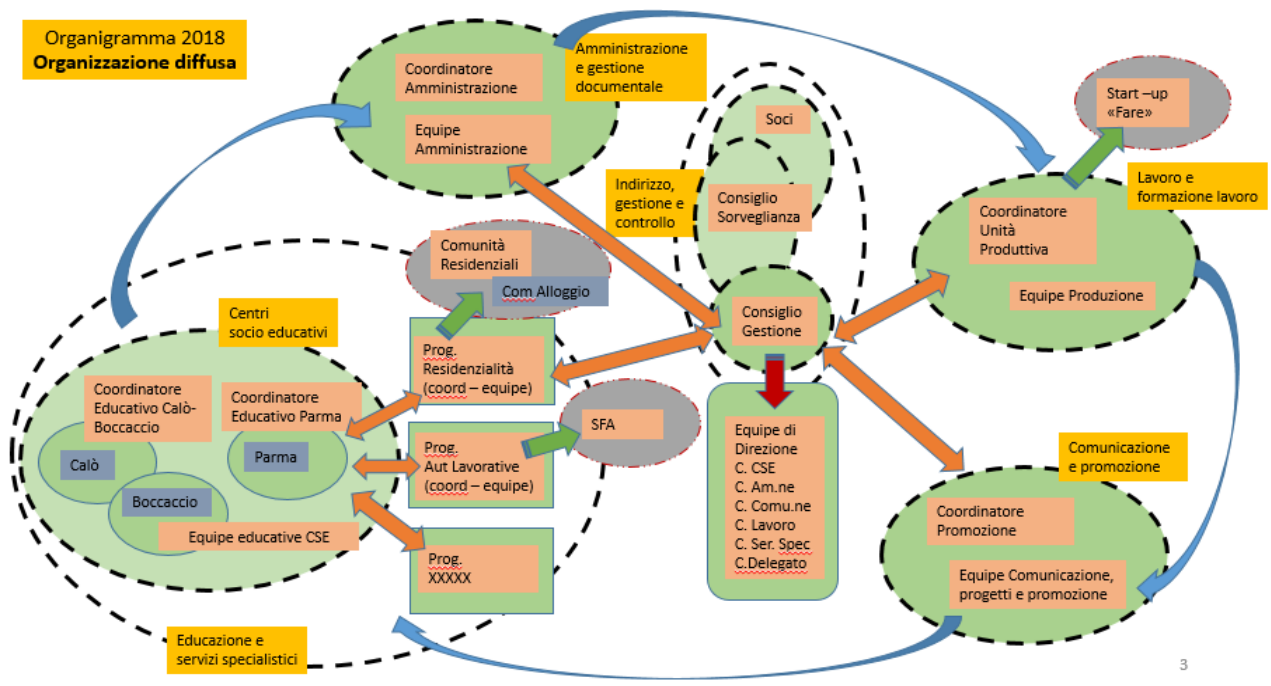
Gli educatori e gli altri operatori svolgono gran parte del loro lavoro a diretto contatto con gli ospiti.

A loro viene chiesto di progettare il PEI, il Piano annuale e di realizzare percorsi educativi individuali attraverso

- Attività e percorsi svolte all'interno dei CSE
- Attività e percorsi progettati e svolti da soggetti esterni o da altre unità della Cooperativa

Il confronto tra gli educatori circa le soluzioni da proporre agli ospiti ed ai familiari è un fattore importante per garantire la qualità del servizio alla persona; pertanto in alcuni momenti del calendario si favorisce il lavoro di equipe interrompendo il lavoro diretto con gli ospiti.

Tutti gli operatori sono responsabili della Cooperativa nella gestione dei rapporti con i familiari degli ospiti ed i servizi esterni pubblici e privati.



Gli operatori ricevono dagli uffici competenti il supporto per la gestione documentale ed amministrativa. Dal 2018 è stato avviato l'ufficio di comunicazione con il compito di sviluppare ed incrementare le relazioni con gli stakeholder unificando l'immagine della cooperativa in un'ottica diffusa di promozione. Agli amministratori spetta il compito di indirizzo e di controllo per migliorare la qualità e per proporre soluzioni nuove a bisogni che cambiano. Risulta importante lo studio di un attento programma di formazione e consulenza. Nell'allegato F si riportano i riferimenti degli operatori del Centro.

Le modalità di funzionamento dei CSE

Accoglienza, presa in carico e iter di dimissioni

I centri sono strutture private convenzionate con i servizi sociali e come tale fanno parte della rete delle unità di offerta della Regione Lombardia prevista dalla L.R n.3/2008 e dalle successive Delibere della Giunta Regionale che definisce i requisiti di qualità (D.G.R n.8/7437 del 13.06.2008); pertanto la richiesta d'inserimento deve pervenire dai Servizi Sociali al Coordinatore che provvederà poi ad avviare l'iter di ingresso.

La presa in carico richiede la sussistenza dei requisiti minimi di ammissione:

- Coerenza delle problematiche dell'utente con le finalità del Servizio;
- Disponibilità all'intervento da parte dei familiari/tutori e dell'utente.

Dopo un periodo di osservazione, il Coordinatore convocherà i servizi sociali e la famiglia per comunicare l'esito dell'osservazione.

Nel caso in cui non sia possibile effettuare un'osservazione che consenta di verificare preventivamente l'adeguatezza della struttura e relativi percorsi educativi ai bisogni dell'interessato, viene formalizzata la presa in carico dell'ospite per permetterne l'inserimento nel centro e sarà a cura dell'equipe educativa attivare un percorso di osservazione di tre mesi all'interno della struttura così da potersi poi confrontare periodicamente con famiglia e Servizi inviati illustrando l'andamento del percorso ed i relativi sviluppi per confermare o ridefinire l'inserimento nel centro.

In seguito alla verifica positiva, l'assenso formalizzato degli enti pubblici preposti permette l'avvio dell'inserimento che prevede la richiesta ai Servizi inviati e ai familiari/tutori dei seguenti documenti:

- Relazione socioeducativa
- Certificato d'invalidità
- Documenti anagrafici
- Tessera sanitaria e autorizzazioni necessarie (autorizzazione per le uscite; autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili).

Il periodo di osservazione unitamente ai colloqui con familiari e servizi inviati permetteranno di concordare il monte ore di frequenza settimanale più adeguato alla persona.

La Cooperativa garantisce pertanto, oltre che interventi full time, anche proposte part-time sia verticali (giorni della settimana stabiliti) che orizzontali (un periodo della giornata).

In seguito all'inserimento dell'ospite nei percorsi del Centro, viene redatta la scheda personale con i dati disponibili protetti ai sensi del GDPR 2016/679 e successivamente viene steso il Progetto Educativo Individualizzato insieme alla persona ed i suoi familiari.

Il P.E.I. di ogni utente è conservato nella cartella personale ed è verificato e aggiornato semestralmente, descrive gli obiettivi individuali specifici, i tempi di realizzazione, le attività previste, gli strumenti adottati, la tempistica delle verifiche periodiche, il loro esito e la valutazione annuale.

Dopo la condivisione con famiglia e servizi inviati del PEI, viene avviato il percorso all'interno dei servizi della cooperativa finalizzato al raggiungimento degli obiettivi indicati.

La famiglia, le figure di riferimento o il servizio sociale inviante hanno la facoltà di richiedere le dimissioni

dalla struttura in qualsiasi momento tramite comunicazione consegnata a mano alla Coordinatrice della struttura. **Si ricorda che in caso di dimissioni il pagamento della retta è dovuto fino all'ultimo giorno del mese in cui le stesse vengono rassegnate.**

Si ricorda altresì che anche la Cooperativa potrà segnalare al Servizio Sociale inviante e alla famiglia stessa l'esigenza di avviare un iter di dimissioni qualora vengano meno i presupposti per permanere nel servizio (complicazione della condizione clinica della persona o altri sopraggiunti limiti che impediscono la condivisione degli spazi con gli altri ospiti o che richiedono interventi specifici ed individualizzati che non possono essere garantiti).

In entrambi i casi si concorderanno le tempistiche necessarie per il percorso di uscita per permettere il passaggio e l'inserimento in un nuovo servizio.

La proposta educativa

Le equipe all'inizio dell'anno socio educativo redigono il Programma Educativo del Centro. Ogni utente partecipa pertanto alle attività che sono previste nel proprio P.E.I. allo scopo di raggiungere i propri obiettivi in una attività comune. Per raggiungere gli obiettivi prefissati, in alcuni casi ci si avvale della presenza di specialisti che forniscono il loro apporto tecnico nell'ambito del Programma Educativo del Centro

Il percorso educativo si svolge con durata e intensità calibrate sulle esigenze degli ospiti affinché gli stessi possano raggiungere il maggior grado di autonomia possibile. I contenuti dell'intervento educativo sono garantiti dalla partecipazione attiva della persona e della sua famiglia.

Sono previsti, pertanto, all'interno dei C.S.E., interventi differenziati anche se il programma educativo mira a garantire, a ogni utente, dei contesti di socializzazione coerenti con la fase del ciclo di vita da loro raggiunta e lascia aperta la possibilità d'interazione trasversale, interna ed esterna che prevede obiettivi e progettazioni specifiche.

Apertura

Dal lunedì al venerdì nel rispetto dei percorsi educativi proposti (vedi Parte Seconda di questa Carta dei Servizi), fatti salvi i giorni festivi, garantendo un funzionamento annuale, minimo, di quarantasette settimane. Durante tale periodo sono previsti momenti di formazione del personale e di verifica circa l'andamento delle progettualità durante i quali il Centro rimane chiuso per gli utenti.

Le famiglie vengono avvisate delle chiusure settimanali e del calendario ad inizio anno, mentre una settimana prima qualora vi siano chiusure non programmate.

Retta del Servizio

La retta per ogni persona disabile presa in carico è regolata da convenzioni o da accordi con gli enti predisposti sulla base dell'impegno richiesto da ogni progetto individualizzato. La retta deve essere corrisposta alla cooperative indipendentemente dai giorni di presenza effettivi dell'ospite in struttura. Nell'allegato E riportiamo i valori orientativi dei singoli Centri.

Nella retta sono comprese le prestazioni previste dal progetto individualizzato, con le seguenti esclusioni:

- Mensa,
- Trasporti,
- Trasporti per attività

- Attività specialistiche,
- Consumazioni
- Quote d'ingresso durante le uscite,
- Spese straordinarie per trasporti, gite /soggiorni.

I servizi complementari per gli utenti dei Centri

Mensa

Nei CSE in cui i locali mensa saranno “riconvertiti” in spazi destinati ad accogliere gruppi per l'erogazione di servizi socio educativi, il pasto dovrà essere consumato nelle aule che i singoli gruppi utilizzeranno durante la giornata garantendone opportuna aerazione e sanificazione degli ambienti e degli arredi (tavoli) utilizzati prima e dopo il consumo del pasto. Altrimenti, qualora i locali mensa fossero liberi, sarà possibile accedervi attraverso turnazione.

Il pasto sarà preparato da aziende esterne che lo consegneranno ai centri in monoporzioni (una per ogni portata) termo sigillate e preconfezionate nel rispetto di quanto previsto dai protocolli di igiene e sicurezza.

Qualora la famiglia scegliesse di non aderire al servizio, sarà consentito fornire ai propri figli il pranzo al sacco che vi chiediamo di fornire loro in piccole borse termiche.

Vacanze

All'interno della programmazione educativa possono essere previsti momenti di vacanza per piccoli gruppi per favorire le autonomie e le abilità personali. L'offerta di diversi momenti durante l'anno – prevalentemente nei mesi estivi – permette di differenziare le modalità di fare vacanza adeguandole alle condizioni degli ospiti.

Week End Residenziali

Un'altra opportunità per gli ospiti è la partecipazione a momenti di autonomia o di distacco dalle famiglie durante i week end o durante la settimana. Verranno proposti percorsi educativi specifici dando opportunità di sperimentare autonomie residenziali.

Il presupposto del percorso è che “abitare” sia uno dei più importanti ambiti della vita della persona: avere una casa, essere a casa, sentirsi bene tra le proprie “quattro mura”, possedere uno spazio personale procura protezione contro i pericoli e un senso di sicurezza. Questa proposta vuole iniziare a promuovere nuove forme di residenzialità “leggera” che tengano conto di uno spazio vivibile in una piccola comunità domestica - naturalmente in forma protetta.

Attività serali e Tempo libero

Per favorire l'integrazione nella comunità, oltre alle attività ordinarie all'esterno della Cooperativa (scuole, visite a mostre ed eventi culturali, partecipazione ad attività di solidarietà e manifestazioni sportive...), vengono organizzati corsi serali aperti alla cittadinanza. In queste occasioni gli ospiti hanno la possibilità di vivere momenti di formazione su diverse tematiche insieme alla comunità del quartiere. Inoltre, grazie al lavoro della Associazione di Volontariato “Amici di Nino Bambina” possono partecipare ad attività che si svolgono all'esterno dei momenti di apertura dei Centri.



Incontri tra famiglie

L'alleanza tra figlio, famiglia e cooperativa è una dimensione indispensabile per la presa in carico. In un percorso di alleanza l'educatore è chiamato ad immedesimarsi nel genitore e a riconoscere competenze e risorse così come ad ascoltare e comprendere paure, insicurezze e bisogni.

Pertanto all'inizio dell'anno sociale sono previsti due incontri istituzionali: uno a carattere assembleare dove si illustra il piano educativo del Centro e si aggiornano le famiglie circa le decisioni strategiche, organizzative ed amministrative prese dalla Cooperativa.

Il secondo incontro è a carattere individuale. Alla presenza dell'educatore di riferimento dell'utente, i Servizi Sociali e la coordinatrice o la referente del Centro si presenta il percorso educativo individualizzato che si vuol proporre, lo si discute collegialmente e lo si sottoscrive.

Un terzo ed ultimo incontro istituzionale è previsto verso la fine dell'anno sociale, durante il quale si verifica con la famiglia e i servizi sociali il percorso fatto durante l'anno.

Visto il ruolo preponderante della famiglia il Coordinatore educativo e gli educatori sono sempre disponibili ad incontri individuali o di gruppo quando necessario.

Cooperativa e territorio

L'Iride, parallelamente al proprio intervento educativo e sociale a favore di persone disabili, è impegnata anche in iniziative finalizzate a qualificare meglio la propria mission statutaria.

In particolare la Cooperativa opera in stretta connessione con:

- Altre realtà territoriali del Terzo settore come cooperative, associazioni di volontari ecc.
- Centri di formazione professionale per studenti con difficoltà di apprendimento;
- Scuole medie superiori ad indirizzo socio-pedagogico per realizzare tirocini di formazione e orientamento;
- Enti per la formazione, a livello territoriale, che offrono corsi di aggiornamento e di formazione continua su tematiche inerenti la propria attività socio educativa.

Partecipa inoltre attivamente a Tavoli istituzionali di confronto sulle tematiche legate alla disabilità come Piani di zona, Fondazione della Comunità di Monza e Brianza

Parte Seconda

Percorsi educativi

Centro Socio Educativo 2- Monza

Il Centro è autorizzato al funzionamento per N° 30 posti in base alla Comunicazione Preventiva di Esercizio n. 2520 del 30 settembre 2014, mentre dal 21/02/2017 con determinazione Nr.114 il centro è stato accreditato.

A causa dell'esonazione del fiume Lambro avvenuta lo scorso **15 maggio 2024** che ha danneggiato gravemente il contenuto e i locali siti al piano terra dello stabile di Via Boccaccio 8, Monza, si è reso necessario il trasferimento dell'UdOS. E' stata individuata in via transitoria - per far fronte all'emergenza e consentire alla cooperativa di individuare un nuovo stabile dove trasferire il CSE, una sede disponibile ad accogliere il servizio da settembre 2024 a maggio 2025 all'interno dello stabile dell'Oratorio dei SS Giacomo e Donato di Monza, Via Buonarroti 108.

In data 28/08/2024 è stata inviata richiesta di trasferimento di CPE all'Ufficio Unico di Desio (CPE 456 prot. 5931 del 28/08/2024).

Il CSE di via Boccaccio prende in carico persone con disabilità intellettiva e/o psicofisica, che abbiano compiuto il 18° anno di età. È previsto l'inserimento sia a tempo pieno (35 ore settimanali) che a part-time (fino a 20 ore settimanali). Il Centro è quindi un servizio diurno a carattere continuativo che svolge la propria attività in collaborazione con le famiglie, i Servizi Territoriali e le realtà presenti sul territorio (lavoro di rete).

Durante l'anno educativo il Centro Socio Educativo è aperto all'utenza per quarantasette settimane, dal lunedì al giovedì dalle 8.45 alle 16.15 e il venerdì dalle 8.45 alle 14.00.



Di seguito la scansione della giornata presso il Centro:

8.45/9.15 Ingresso
9.15/10.00 Accoglienza e organizzazione attività
10.00 /12.15 Attività;
12.30/ 14.00 Pausa pranzo;
14.00 / 15.45 Attività
15.45 / 16.15 Uscita

In base all'attuazione di Progetti differenti potrà nascere l'esigenza di prevedere uno spostamento d'orario per favorire e facilitare la realizzazione dei percorsi educativi e il raggiungimento dei loro obiettivi, anche in orario serale, o festivo.

PROPOSTA EDUCATIVA

L'individuazione di una sede – seppur temporanea – in un quartiere a noi già noto e in prossimità di altre sedi de L'Iride ha facilitato di molto la definizione della proposta educativa 2024-2025 ed in continuità 2025-2026

Questa “nuova territorialità” è diventata una opportunità per **dare continuità** e **spinta nuova** ai percorsi di autonomia e crescita proposti ai nostri ospiti. E' all'interno di questo binomio **Continuità** e **Creatività** che viene costruita in rete la progettualità educativa del servizio.

La vicinanza al Centro Socio Educativo di **Via Parma** è una grande risorsa sia dal punto di vista relazionale che territoriale. Questo ha permesso agli ospiti di entrambi i Servizi di riattivarsi in relazioni interpersonali e spendersi in contesti sociali diversi mettendosi in gioco attraverso forme e modalità nuove. Inoltre l'attivazione sul quartiere di diverse progettualità ad opera del CSE Parma e della Comunità alloggio Casa L'Iride rende più “fertile” il progetto stesso per l'attivazione e realizzazione di ulteriori percorsi di autonomia diffusi sul territorio e intrecciati con più attori sociali (attività commerciali, altre realtà sociali, scolastiche, oratoriane e formative...)

Inoltre, la composizione degli spazi concessi all'interno dell'**oratorio** di San Donato (palestra, salone e stanze per attività) rappresenta un'ulteriore risorsa per le persone in carico ai nostri Servizi: la presenza di uno spazio sfruttabile per attività sportive permetterà di dare continuità alle esperienze già presenti nella programmazione dei due Centri e divenire possibile opportunità anche per altri soggetti. Inoltre, gli ampi spazi consentiranno il proseguo di attività musicali e teatrali.

La presenza della **Bottega Contridea** e del laboratorio artistico espressivo all'interno di Via Parma permetterà invece la continuità di laboratori artigianali e creativi in luoghi preposti e già organizzati con idonei materiali e strumenti per permettere attività come cucito, pittura e laboratori sul riuso dei materiali.

La vicinanza dell'**appartamento per le autonomie**, oggi usato per le sperimentazioni di avvicinamento alla dimensione residenziale con i percorsi “Dopo di noi”, sarà ulteriore risorsa per permettere la continuità di attività legate alla cura del sé ed altre autonomie domestiche in un luogo che più si avvicina alla dimensione familiare dove ciascuno ritornerà poi al termine della giornata.

Questi elementi logistici che costituiscono il cardine della programmazione educativa dei due CSE per l'anno educativo 2025-2026 saranno affiancati dalla continuità di altre proposte educative integrate sul territorio Monzese in continuità con quanto già sperimentato e avviato dai due Centri nelle precedenti annualità: laboratori scolastici, attività di volontariato attivo, percorsi sportivi e di cura della città.

Parte Terza

La Valutazione

Valutazione della soddisfazione degli utenti e dei familiari

La soddisfazione degli utenti è l'oggetto stesso dell'intervento. Tutti i processi di progettazione, attuazione dell'intervento e verifica si incardina sul tema della soddisfazione.

Tutti gli operatori del C.S.E. sono formati sulla necessità di cogliere gli indicatori di soddisfazione o insoddisfazione e segnalarli alla referente.

Questa valutazione annuale avviene attraverso l'utilizzo di appositi moduli consegnati agli ospiti dagli educatori secondo le modalità riportate nell'allegato A.

I familiari/tutori sono considerati interlocutori, ma anche risorsa dell'intervento: è quindi interesse di tutti che il grado di soddisfazione dei familiari sia rilevato. A tale scopo, il C.S.E. adotta altre tre tipologie di rilevazione:

- Le informazioni derivanti dai colloqui svolti;
- I segnali informali (tono e contenuto di comunicazioni, telefonate ...).
- Le schede per la rilevazione della soddisfazione (Allegato B)

I risultati sono registrati ed esaminati dalla Referente e dalla Coordinatrice, che prendono i provvedimenti necessari al fine di correggere gli aspetti negativi o valorizzare quelli positivi.

Reclami e suggerimenti

Il C.S.E. è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami o suggerimenti al fine di migliorare il proprio intervento e il rapporto con tutti gli interlocutori.

Con la presente Carta dei Servizi viene fornito il modulo (Allegato D) per segnalazioni, da utilizzare per l'invio dei reclami o suggerimenti, lo stesso può anche essere richiesto alla Referente del Servizio. Entro quindici giorni sarà fornita risposta verbale o, se richiesta, scritta da parte della Direzione della Cooperativa.

MODALITA' RILEVAZIONE SODDISFAZIONE OSPITI

<p>Sono soddisfatto o (rispetto a cosa?)</p>	<p>Verbale (per gli utenti che dimostrano adeguate capacità di comprensione ed elaborazione) <u>FORMULARE</u> <u>DOMANDE SU</u></p>	<p>Comportamentale (per gli utenti che non hanno adeguate capacità di comprensione e/o elaborazione, oppure che mostrano incoerenza tra il dichiarato e l'agito) <u>DEFINIRE</u> <u>INDICATORI</u></p>	<p>Comportamentale indiretta (segni comportamentali che permettono di verificare le due colonne precedente) <u>DEFINIRE</u> <u>INDICATORI</u></p>	<p>Mancanza di dati adeguati (utenti le cui condizioni sono determinate da caratteristiche e/o circostanze che potrebbero inficiare la cognizione della domanda, es: farmaci) <u>DESCRIVERE</u></p>
<p>1) Il servizio de L'Iride (del CSE)</p>	<ol style="list-style-type: none"> Sei contento di venire in cooperativa? Quanto sei contento? Sei contento di aver conosciuto compagni nuovi? Ti trovi bene con gli educatori? 	<ol style="list-style-type: none"> Si attiva per venire in coop, racconta di sé, si attiva con gruppo dei pari/si isola, piange, esprime un malessere fisico, mostra dispiacere Si attiva nel mantenere le relazioni, si interessa circa la presenza di.../scarso impegno nelle attività esterne, malessere 	<p>Scrivere indicatori che dicono della: soddisfazione/non soddisfazione</p>	<p>Descrizione del perchè</p>
<p>2) L'attività e i progetti (più rilevante del PEI)</p>	<ol style="list-style-type: none"> Qual è l'attività che ti piace di più? Qual è l'attività che ti piace di meno? Quale attività vorresti fare (che non fai?). 	<ol style="list-style-type: none"> Si propone di fare l'attività, manifesta interesse facendo domande, mostra il risultato.../non si impegna, evita Si propone attivamente per l'attività/modalità, racconta dell'attività. Si attiva per venirci, manifesta/esplicita il desiderio nell'attesa 	<p>Scrivere indicatori che dicono della: soddisfazione/non soddisfazione</p>	<p>Descrizione del perchè</p>
<p>3) Esperienze Extra</p>	<ol style="list-style-type: none"> Qual è l'esperienza extra che ti è piaciuta di più? Cosa non ti è piaciuto? Che gita vuoi fare il prossimo anno? 	<ol style="list-style-type: none"> Si propone di fare l'attività, manifesta interesse facendo domande, mostra il risultato.../non si impegna, evita 	<p>Scrivere indicatori che dicono della: soddisfazione/non soddisfazione</p>	<p>Descrizione del perchè</p>
<p>4) Vacanze con il CSE</p>	<ol style="list-style-type: none"> Ti è piaciuta la vacanza che hai scelto? Cosa ti è piaciuto? Dove vorresti andare il prossimo anno? 	<ol style="list-style-type: none"> Si attiva per venirci, manifesta/esplicita il desiderio nell'attesa. Verbalizza ricordi di quanto vissuto. Esprime o mostra luoghi che vorrebbe visitare.. 	<p>Scrivere indicatori che dicono della: soddisfazione/non soddisfazione</p>	<p>Descrizione del perchè</p>

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO
OFFERTO DAL CENTRO SOCIO EDUCATIVO**

Al fine di misurare la sua soddisfazione del servizio offerto dal C.S.E., la preghiamo di valutare le seguenti affermazioni secondo la scala: per niente d'accordo, poco d'accordo, abbastanza d'accordo, del tutto d'accordo.

	per niente d'accordo	Poco d'accordo	abbastanza d'accordo	del tutto d'accordo
--	-------------------------	-------------------	-------------------------	------------------------

Attenzione alla persona e ai suoi bisogni

1. Gli operatori del C.S.E. si rivolgono al suo familiare in modo attento e personalizzato				
2. Le attività sono programmate in funzione dei bisogni della persona e sottoposte a puntuali verifiche				
3. Il benessere della persona è sempre tenuto in considerazione				
4. La socializzazione e l'integrazione del suo familiare all'interno del C.S.E. sono tenute in giusta considerazione				

Professionalità/Competenza degli operatori

5. Gli Educatori che si prendono cura del suo familiare svolgono i compiti in modo competente e responsabile				
6. La funzione di Coordinamento è efficace e offre garanzie adeguate				
7. Gli Specialisti svolgono la loro funzione in modo competente e adeguato				

Contatto e informazione

8. La comunicazione con il C.S.E. è facile ed efficace				
9. In caso di bisogno gli operatori sono disponibili e facilmente contattabili				
10. Il progetto educativo è comunicato in modo chiaro e comprensibile				
11. Le informazioni sulle attività e le iniziative del C.S.E. sono fornite in modi e tempi adeguati				

Servizi generali

12. Il servizio mensa è adeguato				
----------------------------------	--	--	--	--

	per niente d'accordo	Poco d'accordo	abbastanza d'accordo	del tutto d'accordo
--	-------------------------	-------------------	-------------------------	------------------------

Spunti e riflessioni per aiutare l'equipe:

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....

Data di compilazione

Allegato E

TABELLA COSTI 2025/2026

Centro Socio Educativo CSE2 – Monza

Tempo pieno 47 settimane (rapporto 1:5)

Da lunedì a venerdì

da € 1.166,67 a € 1.500,00 (oltre IVA 5%)

Trattasi di retta mensile calcolata su 12 mensilità

Tempo parziale 47 settimane (rapporto 1:5)

Da lunedì a venerdì

da € 833,33 a € 1.125,00 (oltre IVA 5%)

Trattasi di retta mensile calcolata su 12 mensilità

I valori delle rette part time sono indicative e sempre da riproporzionare in base al m. ore effettivamente concordato e fruito dall'ospite

I comuni invianti provvederanno all'integrazione della retta di frequenza dell'ospite nel rispetto di quanto previsto dai propri "Regolamenti di disciplina degli interventi, delle prestazioni e dei servizi sociali del Comune" ed esclusivamente previa presentazione dell'istanza di richiesta contributo da parte dell'ospite.

L'Ospite sarà tenuto a contribuire alla copertura del costo dei servizi di cui beneficia in misura correlata alla propria situazione economica, sulla base delle normative di riferimento e sulla base di quanto stabilito dal presente Regolamento. Gli importi di compartecipazione al pagamento della retta di frequenza saranno comunicati periodicamente dal Servizio Sociale all'Ente Gestore (L'Iride) e all'ospite.

Quota fissa per trasporti esterni per attività

€ 13,00 lordi al mese (per 11 mesi)

Il valore della retta viene valutato e confermato dopo un periodo di osservazione, tenendo conto del percorso educativo e delle attività proposte. Il costo comprende la permanenza al centro negli orari stabiliti nel periodo di funzionamento previsto dal calendario annuale. La retta di frequenza deve essere corrisposta alla cooperative indipendentemente dai giorni di presenza effettivi dell'ospite in struttura. Si ricorda che in caso di dimissioni il pagamento della retta è dovuto fino all'ultimo giorno del mese in cui le stesse vengono rassegnate.

La Cooperativa offre anche servizi complementari i cui costi sono riportati:

Mensa

€ 6,36 al pasto (+ IVA)

Vacanze, gite

preventivo con anticipo di 30 gg

Riferimenti – Operatori educativi e dei servizi

Centro Socio Educativo – Monza
cseboccaccio@iridemonza.it
Indirizzo pec
iridemonza@pec.confcooperative.it

Legale Rappresentante
Enrico Novara

novara.cdg@iridemonza.it

Responsabile Educativa
Eleonora Cesana

coord.educativa@iridemonza.it

Coordinatore operativo
Gianluca Cesana

gianluca.cesana@iridemonza.it

Equipe Educativa
Elisa Borro
Chiara Barzaghi
Cristian Colombo
Valentina Radaelli

cseboccaccio@iridemonza.it

Pulizie
Impresa Albicocco Nunzia

Mensa
Ristorazione DOC

Contabilità e Pagamenti
Corinna Re

contabilita@iridemonza.it
amministrazione@iridemonza.it