

# Carta dei servizi

Centro Socio Educativo

Via Leopardi – Calo'



# Aggiornamento e Validità

Documento aggiornato in data: Settembre 2025

Valido fino a: Agosto 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 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 C.S.E. di Via Leopardi

## 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 - grazie all'avvio di 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.

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.

Si avviano quindi percorsi specifici ma sinergici che permettono alle 2 cooperative di specializzare le loro competenze ed affermarsi in settori diversi di integrazione delle persone fragili.

Nel mese di giugno del **2015** è stato concluso un percorso di innovazione, a seguito della fusione per incorporazione tra cooperativa di tipo A - L'Iride - e cooperativa di tipo B - Nuova Iride -, che ha voluto recuperare le origini come patrimonio qualitativo per affrontare le nuove sfide che il mutato contesto culturale e sociale ha posto, tenuto conto delle fragilità che già connotavano il nostro operare ossia la forte dipendenza dal settore Pubblico, la crisi conclamata del welfare state e la necessità di maggior flessibilità per far fronte alle richieste del settore manifatturiero.

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 invidiati 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
- 1 UNITA' PRODUTTIVA, 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.

### *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 nella zona Buonarroti
- Centro Socio – Educativo di via Buonarroti sito a Monza
- 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 nella zona Buonarroti

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. 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 degli altri servizi frequentati dalla persona.

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.

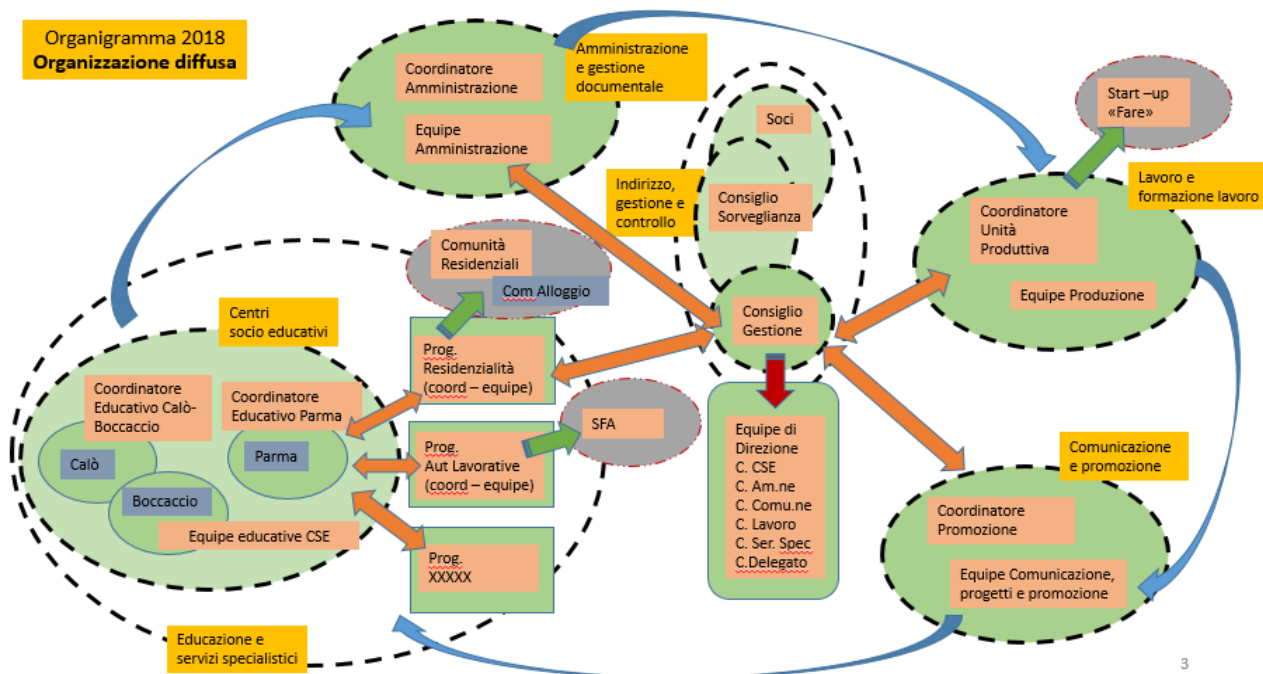
A loro viene chiesto di progettare il PEI, il Piano annuale e di realizzare percorsi educativi individuali attraverso

- 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 famigliari 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

## Premessa

*Per l'anno 2025/2026 l'erogazione del servizio socio educativo potrà avvenire attraverso una combinazione organizzata e flessibile delle modalità previste nelle delibere di Regione Lombardia e circolari delle ATS territorialmente competenti (in presenza, da remoto, in spazi esterni alternativi).*



## Accoglienza e presa in carico

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 invianti 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 invianti 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 invianti 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 ripartita su 12 mensilità deve essere corrisposta alla cooperativa 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.

Eventuali compartecipazioni alla retta di frequenza in capo alla famiglia devono essere debitamente comunicate dal servizio sociale alla cooperativa L'Iride.

## I servizi complementari per gli utenti dei Centri

### Mensa

Il pasto, in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera ATS n. 315, sarà preparato da aziende esterne che lo consegneranno ai centri in monoporzioni (una per ogni portata) termo sigillate e preconfezionate in 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 percorsi serali in collaborazione con realtà territoriali.

### 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 e progettazioni promosse dalla, Fondazione della Comunità di Monza e Brianza.

## Parte Seconda

### Percorsi educativi

#### Centro Socio Educativo in Via Leopardi – Calò

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.

Il CSE di Calò prende in carico persone con disabilità intellettiva e/o psicofisica, che abbiano compiuto il 16° 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 nel territorio (lavoro di rete).

Durante l'anno educativo 2025/2026 il Centro Socio Educativo è aperto all'utenza per quarantasette settimane, dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 16.00 e il venerdì dalle 8.30 alle 13.30.

Di seguito la scansione della giornata presso il Centro:



8.30/9.00 Ingresso  
9.00/10.00 Accoglienza e organizzazione attività  
10.00 /12.00 Attività;  
12.00/ 14.00 Pausa pranzo;  
14.00 / 15.30 Attività  
15.30 / 16.00 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

Progetto Sport ed Inclusione: il progetto guarda allo sport come strumento educativo e sociale. Accanto alla dimensione fisica e salutare dell'attività motoria, lo sport veicola alcune importanti funzioni cognitive, stimola l'acquisizione e il rispetto di regole, predispone all'impegno e alla tenacia, nonché diviene uno spazio relazionale e sociale di senso. Il progetto Sport e Inclusione si articola quindi in attività svolte all'esterno del centro, spesso in gruppi integrati (Piscina, Palestra, , Total Body) e altre svolte all'interno (Espressività corporea, Movimento e musica). Parallelamente l'equipe sta collaborando con la polisportiva di Besana alla realizzazione di un progetto sportivo che promuova la realizzazione di squadre integrate in svariati sport. Tali attività verranno svolte presso le strutture sportive del territorio in orari extra centro (dalle 17 circa). Interesse e desiderio dell'equipe è quella di accompagnare le persone coinvolte anche in tali proposte, per iniziare a rispondere ad un importante bisogno, da sempre emerso da parte delle famiglie, circa il tempo libero dei propri figli.

Progetto "Streamers": da anni il CSE di Calò si dedica alla realizzazione di piccoli prodotti artigianali attraverso attività artistiche e manuali (Prodotto a marchio, pittura, carta riciclata, stencil ...). Nel tempo inoltre la collaborazione con diversi commercianti del territorio si è fortificata. Dalla combinazione di tali aspetti, insieme all'obiettivo educativo di mettere in campo le competenze manuali e relazionali delle persone con fragilità, che verranno coinvolte nel progetto, in contesti di vita vera, nasce quindi l'idea di Streamers, un'esperienza di creazione e incontri, capace di valorizzare il desiderio di intrecciare le abilità creative di chi vive il Cse con il lavoro di alcune realtà produttive che hanno scelto di collaborare con il servizio.

Progetto Autonomie: vengono proposte attività interne al centro che guardano al potenziamento e consolidamento di semplici autonomie personali (igiene, alimentazione, apparecchiamento ...), e riprendono avvio i Tirocini Socializzanti (il cui obiettivo non è l'inserimento lavorativo, bensì l'inclusione della persona con fragilità in contesti di vita reali) e i Voucher Dopo di Noi..

Accanto a queste nuove progettualità dinamiche, aperte sul territorio che guardano al CSE come una dimensione flessibile e aperta, senza uno spazio fisico definito e un tempo strutturato, vengono garantiti percorsi e attività strutturati e strutturanti il centro: *pet tehrapy, streamers, camminata, attività artistiche, CAA, uscite, coro, social, musicoterapia e giochi musicali, fotografia...*



# 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 s'incardinano 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

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><b>Sono soddisfatto o (rispetto a cosa?)</b></p>	<p><b>Verbale</b> (per gli utenti che dimostrano adeguate capacità di comprensione ed elaborazione) <u>FORMULARE</u> <u>DOMANDE SU</u></p>	<p><b>Comportamentale</b> (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><b>Comportamentale indiretta</b> (segni comportamentali che permettono di verificare le due colonne precedenti) <u>DEFINIRE</u> <u>INDICATORI</u></p>	<p><b>Mancanza di dati adeguati</b> (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) <b>Il servizio de L'Iride (del CSE)</b></p>	<p>1. Accoglienza: sei contento di venire in cooperativa/quanto sei contento... 2. Integrazione/ socializzazione: sei contento di conoscere persone nuove/ti sono piaciute le attività fuori dal centro/ti piace andare da...a fare...</p>	<p>1. Si attiva per venire in coop, racconta di sé, si attiva con gruppo dei pari/si isola, piange, esprime un malessere fisico, mostra dispiacere 2. Si attiva nel mantenere le relazioni, si interessa circa la presenza di.../scarso impegno nelle attività esterne, malessere</p>	<p>Scrivere indicatori che dicono della: soddisfazione/non soddisfazione</p>	<p>Descrizione del perchè</p>
<p>2) <b>L'attività</b></p>	<p>1. Quale ti piace di più? Quanto sei soddisfatto di quello che fai... quale meno?</p>	<p>1. Si propone di fare l'attività, manifesta interesse facendo domande, mostra il risultato.../non si impegna, evita</p>	<p>Scrivere indicatori che dicono della: soddisfazione/non soddisfazione</p>	<p>Descrizione del perchè</p>
<p>3) <b>Esperienze Extra</b></p>	<p>2. Tempo proprio: Ti piace o piaciuto fare.../Cosa vorresti fare il prossimo anno=</p>	<p>1. Si propone attivamente per l'attività/modalità, racconta dell'attività. Esprime possibili desideri per il prossimo anno</p>	<p>Scrivere indicatori che dicono della: soddisfazione/non soddisfazione</p>	<p>Descrizione del perchè</p>

4) vacanze con il CSE	Vacanze: ti è piaciuta la vacanza? Cosa ti è piaciuto? dove vorresti andare il prossimo anno?	1. Si attiva per venirci, manifesta/esplicita il desiderio nell'attesa. Verbalizza ricordi di quanto vissuto. Esprime o mostra luoghi che vorrebbe visitare..	Scrivere indicatori che dicono della: soddisfazione/non soddisfazione	Descrizione del perchè
-----------------------	---	---	---	------------------------

La formulazione deve essere modulata sulle caratteristiche dell'utente: per alcuni posta in termini dicotomici (ti piace/non ti piace), per altri continua (ti piace per niente, poco, abbastanza, molto).

**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**



Modulo per segnalazioni

**Nome e Cognome** (facoltativo; necessario se si richiede risposta):

---

**Cosa desidera comunicare?**

- Reclamo       Problema       Suggerimento       Apprezzamento

**Inserire la comunicazione nel seguente spazio:**

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

**Il foglio può essere inserito nella cassetta delle lettere o inviato a:**

L'IRIDE s.c.s. – Onlus – Via Parma 1 – 20900 MONZA

**In alternativa è possibile inviare una mail con il contenuto del presente modulo a:**

csecalo@iridemonza.it

**Grazie della collaborazione**

## TABELLA COSTI 2025/2026

## Centro Socio Educativo – Via Leopardi – Calo'

Tempo pieno 47 settimane (rapporto 1:5)

Da lunedì a venerdì

da € 1.375 a € 1.850,00 (oltre IVA 5%)

Trattasi di retta mensile calcolata su 12 mensilità

Tempo parziale 47 settimane (rapporto 1:5)

Da lunedì a venerdì

da € 583 a € 1.165,00 (oltre IVA 5%)

Trattasi di retta mensile calcolata su 12 mensilità

*I valori delle rette part time sono indicativi 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 cooperativa 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 – Via Leopardi – Calo' di Besana B.za

[csecalo@iridemonza.it](mailto:csecalo@iridemonza.it)

Indirizzo pec

[iridemonza@pec.confcooperative.it](mailto:iridemonza@pec.confcooperative.it)

*Legale Rappresentante*

Enrico Novara

[novara.cdg@iridemonza.it](mailto:novara.cdg@iridemonza.it)

*Coordinatrice*

Eleonora Cesana

[coord.educativa@iridemonza.it](mailto:coord.educativa@iridemonza.it)

*Equipe Educativa*

Cima Alessandro

Del Corno Alice

Magni Claudia

Maspero Veronica

Elisabetta Pesenti

Josellim Quilli

[csecalo@iridemonza.it](mailto:csecalo@iridemonza.it)

*Pulizie*

Impreso Albicocco

*Pasti*

Produzione: Catering Esterno

Distribuzione: Educatori e Volontari

*Contabilità e Pagamenti*

Corinna Re

[contabilita@iridemonza.it](mailto:contabilita@iridemonza.it)