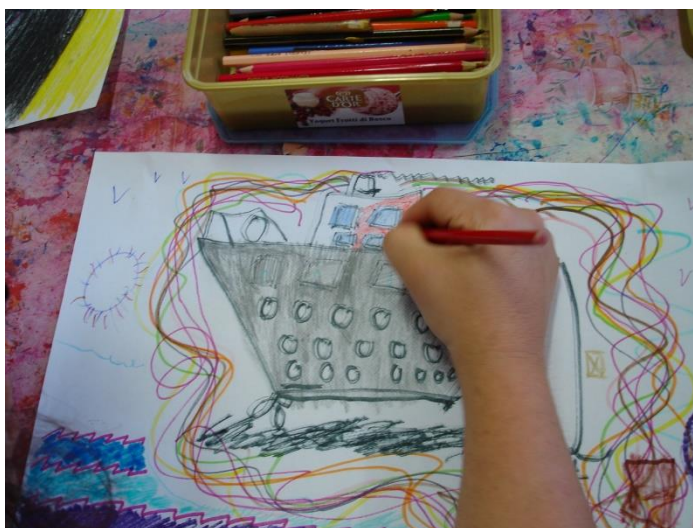


# Carta del Servizio



## Centro Socio Educativo **"L'ANCORA"**



Anno 2023-2024

## INDICE

<p><b>LA CARTA DEI SERVIZI E L'ENTE EROGATORE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>La Carta Dei Servizi</b></li> <li>■ <b>Principi Fondamentali</b></li> <li>■ <b>Riferimenti Valoriali e Mission</b></li> <li>■ <b>Oggetto sociale de L'Impronta</b></li> <li>■ <b>Presentazione De L'impronta</b></li> <li>■ <b>L'Impronta: Schema delle Aree di Intervento</b></li> </ul>	<p><b>Pg. 3</b></p>
<p><b>IL CENTRO SOCIO-EDUCATIVO "L'ANCORA"</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Il Servizio</b></li> <li><b>2. Le finalità del Centro Socio Educativo</b></li> <li><b>3. Le Attività assicurate dal Centro Socio Educativo</b> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>3.1 L'organizzazione delle attività</b> Schema settimanale indicativo delle attività</li> <li><b>3.2 Tipologia delle attività e contenuti delle singole iniziative</b></li> </ol> </li> <li><b>4. Le modalità di erogazione del servizio</b> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>4.1 Percorso di accoglienza della persona disabile nel Centro Socio-Educativo</b></li> <li><b>4.2 Calendario e orari di apertura del Servizio</b></li> <li><b>4.3 La retta</b></li> <li><b>4.4 Il servizio mensa</b></li> </ol> </li> </ol>	<p><b>Pg. 6</b></p>
<p><b>FATTORI DI STANDARD E DI QUALITA'</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>5. I fattori di standard e di qualità' del servizio</b></li> <li><b>6. Le Figure professionali</b></li> <li><b>7. Modalità di coinvolgimento nel servizio della famiglia e della persona disabile</b></li> <li><b>8. diritti/doveri dei fruitori</b></li> <li><b>9. I doveri del CSE e le procedure di tutela della famiglia</b></li> <li><b>10. Privacy</b></li> <li><b>11. Riferimenti telefonici e mail</b></li> </ol>	<p><b>Pg. 13</b></p>

## LA CARTA DEI SERVIZI

### CHE COS'E'

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e tutela rivolto alle persone con disabilità, alle loro famiglie e a tutti coloro che sono coinvolti e interessati ai Servizi contenuti nella stessa.

Introdotta in Italia, nel settore dei servizi pubblici, da una direttiva del Presidente del Consiglio del gennaio 1994, l'obbligo della sua adozione è stato ora esteso a tutti i servizi sociali e alla persona.

La carta dei Servizi rappresenta quindi uno strumento di dialogo tra gli utenti e l'Ente che eroga il servizio con lo scopo preciso di:

- a) tutelare il diritto degli utenti/clienti
- b) tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo chiaramente i servizi offerti
- c) promuovere la partecipazione attiva degli utenti/clienti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo

La Carta dei Servizi rappresenta anche un "patto con i fruitori" in quanto vengono esplicitati gli standard di qualità che l'Ente si impegna a garantire nei confronti delle persone disabili e delle loro famiglie. In questo modo la carta diventa uno **strumento per la partecipazione attiva**, informata e consapevole dell'Ente, del personale degli utenti e delle loro famiglie.

### A CHI È RIVOLTA

Questa Carta dei Servizi è rivolta alle persone con disabilità di tipo fisico, psichico, sensoriale e intellettuale, e alle loro famiglie.

### STRUTTURA DEL DOCUMENTO

La Carta si compone delle seguenti parti:

- Principi fondamentali
- I riferimenti normativi
- Descrizione dei servizi forniti
- L'accesso ai servizi e gli standard di qualità
- Le modalità di partecipazione dell'utente/cliente al servizio

### VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi è stata stampata nel mese di settembre 2023 verrà revisionata e aggiornata periodicamente, in relazione a cambiamenti organizzativi e nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni.

## PRINCIPALI FONDAMENTALI

**Il CSE L'Ancora** garantisce un servizio che si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza:** il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- **trasparenza:** intesa come puntuale e precisa informazione nei confronti delle persone disabili e loro famiglie;
- **imparzialità:** i comportamenti del personale del CSE L'Ancora nei confronti delle persone accolte e delle loro famiglie sono improntati a criteri di obiettività e imparzialità;

- **continuità:** l'erogazione del servizio è regolare e costante, secondo gli orari e il calendario previsti;
- **partecipazione:** le famiglie delle persone disabili frequentanti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto della discrezione imposta dal trattamento dei dati personali). Le famiglie valutano il servizio esprimendo il loro grado di soddisfazione con un questionario specifico e segnalando eventuali disservizi;
- **efficienza ed efficacia:** il servizio mira a garantire un rapporto ottimale tra le risorse impiegate e i risultati ottenuti attraverso il costante monitoraggio delle attività, il regolare confronto con le aree sociosanitaria e la formazione permanente degli operatori;
- **accessibilità:** garanzia di fruibilità da parte della persona disabile, dei servizi e dei sistemi di comunicazione, forniti attraverso strumenti informatici e no, senza discriminazione alcuna.

## **RIFERIMENTI VALORIALI E MISSION**

Oltre a questi principi, le attività del CSE L'ANCORA - in linea con la mission dell'Associazione L'Impronta - si ispirano a precisi riferimenti valoriali. L'Impronta, infatti:

- E' un'associazione di ispirazione cristiana
- Si fonda sui valori della solidarietà e della condivisione
- Pone al centro delle sue attenzioni la persona in quanto individuo
- Punta all'azione in particolar modo occupandosi di individui o famiglie in situazione di svantaggio sociale
- Si propone in tutti suoi campi d'azione di favorire l'inclusione sociale dei soggetti svantaggiati di cui si occupa
- Si propone di agire con interventi mirati ed il più possibile individualizzati
- Si propone di realizzare progetti di inclusione sociale in contesti che siano il più possibile "vicini" al luogo o abitazione in cui vive ciascun individuo svantaggiato
- Si pone in ascolto di tutte le esigenze sociali manifestate dal "territorio"/comunità locale, cercando, dove possibile, di attivare risposte concrete alle richieste (bisogni)
- Si propone di dare continuità ai suoi interventi, sia in senso temporale sia nelle sue implicazioni motivazionali
- Si propone di essere, tramite l'operato delle persone che la costituiscono, da esempio di solidarietà verso la comunità sociale che intende sensibilizzare nel rispetto delle idee, dei "credo" e delle scelte di ciascun individuo
- Crede nella risorsa del volontariato
- Considera il volontariato come un valore, facilmente riconducibile ad un ideale di dono gratuito e di atteggiamento di ascolto e apertura
- Considera l'accoglienza del diverso come la premessa fondamentale alla convivenza pacifica tra individui, famiglie e popoli
- Intende la figura del volontario come una preziosa risorsa a supporto delle figure professionali di riferimento
- Considera i collaboratori e i dipendenti dell'Associazione come persone che hanno scelto di condividere i valori riportati in questa "Carta" e di operare nei progetti dell'Associazione con impegno e professionalità. Con questa premesse si impegna, per quanto possibile, a garantire una continuità lavorativa e un contesto lavorativo accogliente e stimolante alle stesse.

## **OGGETTO SOCIALE DE L'IMPRONTA**

- L'Impronta Associazione onlus (citato integralmente dall'articolo 2 dello statuto):
- L'associazione non ha fini di lucro. Essa fonda le sue radici nell'ideale cristiano di carità ed intende perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale. Obiettivo dell'Associazione è

lo svolgimento di attività nell'ambito dello svantaggio sociale e in particolare della disabilità; a tale scopo si intende gestire iniziative per promuovere una cultura di accoglienza e creare delle opportunità di integrazione per tali persone, sia in realtà ricreative sia nel mondo del lavoro.

- Tali obiettivi saranno perseguiti con le seguenti modalità:
- a) Riconoscere e valorizzare la persona in tutti i suoi aspetti
- b) Vivere in condivisione con le persone svantaggiate e in particolare con i portatori di handicap il valore dell'amicizia, con la finalità di "avere a cuore le persone"
- c) Collaborare nella comunità sociale per una cultura della solidarietà e dell'impegno concreto
- d) Promuovere iniziative di animazione del tempo libero
- e) Stimolare con attività (anche di tipo lavorativo) le capacità e le risorse del singolo
- f) Allargare lo sguardo sulle esigenze del disabile fino a comprendere i bisogni della famiglia a cui appartiene
- g) Favorire e gestire iniziative di volontariato
- h) Promuovere attività di formazione

## PRESENTAZIONE DE L'IMPRONTA

L'Impronta, nasce a Milano da un'esperienza volontariato nei primi anni '90; nel 1999 diventa associazione di volontariato, iniziando oltre ad un ampliamento delle attività, anche una progressiva professionalizzazione delle forze operative. All'inizio del 2007 dopo aver avviato una rete complessa e significativa di interventi sociali, **L'Impronta diviene associazione onlus con Personalità Giuridica riconosciuta giuridicamente da Regione Lombardia.**

Il suo **territorio** di azione coincide con la zona sud della città di Milano e con il suo hinterland limitrofo.

L'Impronta realizza **interventi di tipo socio-educativo e socio-sanitario** nei confronti di persone in condizioni di svantaggio sociale, concentrandosi in particolare su situazioni in cui siano presenti disagio minorile e/o disabilità.

Obiettivo comune dei suoi progetti e servizi è quello di promuovere la valorizzazione e il benessere di ogni persona, considerata nel suo essere individuo avente il diritto di essere integrato nel tessuto sociale in cui vive.

L'Impronta gestisce i suoi servizi su committenza prevalente degli enti pubblici, con i quali stabilisce rapporti di stretta collaborazione e lavoro "in rete". Numerose sono altresì le partnership con altre realtà del privato sociale.

Tra le **specificità di intervento e di competenze** sviluppate in questi anni dall'Associazione, vanno segnalate:

- ▶ La forte attenzione alla presa in carico e all'integrazione della **persona con disabilità e della sua famiglia**;
- ▶ L'approfondimento della tematica del DOPO DI NOI in famiglie con figli disabili;
- ▶ Lo sviluppo di azioni volte all'inserimento lavorativo e all'inclusione sociale a favore di persone con disabilità giovani e adulte;
- ▶ Lo sviluppo di un significativo intervento di accoglienza residenziale e semi-residenziale rivolto a minori e adolescenti disabili e con forti problematiche socio familiari (in alcuni casi allontanati dalla famiglia di origine con provvedimento giudiziario).

**L'IMPRONTA: Schema delle Aree di intervento**

<b>AREA ADULTI con DISABILITA'</b>	Centro Socio Educativo L'Ancora
	Servizio di Formazione all'Autonomia La Bussola
	Centro di Aggregazione Disabili Tempo al Tempo
	Servizi domiciliari socio-educativi
	Attività educative e animative di gruppo
	Comunità Socio Sanitaria Colibri'
	Comunità Socio Sanitaria Airone
	Appartamento protetto & per sperimentazione (Abitare Rosso e Verde)
	Casa Davide
	Primavera formativa
	Diurnato innovativo - Servizi laboratoriali diurni
	Servizio Vacanze
	Interventi di sostegno alle Famiglie
<b>AREA MINORI con DISABILITA'</b>	Centro Socio Educativo Matite Colorate
	Centro Diurno Sperimentale "Con TE"
	Comunità Socio Sanitaria Rondine
	Servizi domiciliari socio-educativi e socio assistenziali
	Servizio di Integrazione Scolastica
	Servizio di Assistenza alla Comunicazione
	Servizio Vacanze
<b>AREA MINORI con problemi socio- familiari</b>	Nido Famiglia "Il Gatto & La Volpe"
	Servizi domiciliari socio-educativi e socio assistenziali
	Comunità Educativa Minori Scricciolo
	Residenza Sociale Temporanea
	Alloggi per l'autonomia Neo Maggiorenni
	Centro Educativo Diurno Adolescenti Graffiti
	Centro Educativo Diurno Pollicino 2 Medie
	Servizio Vacanze

# Centro Socio Educativo "L'ANCORA"

## 1. Il Servizio

Il Centro Socio-Educativo (CSE) "L'Ancora" (CUDES 048012), è un Servizio diurno rivolto a persone adulte con disabilità, secondo gli standard contenuti nella Delibera della Giunta Regionale Lombardia n°VII/20763 del 16 02 2005 in materia di Centri Socio Educativi per Disabili.

L'Ancora nasce dalla volontà dell'Associazione L'Impronta di creare una **risorsa specifica** per persone con disabilità intellettiva, motoria, sensoriale e relazionale che si trovino in una situazione di isolamento e di inoccupazionalità, creando un ventaglio di opportunità educative e socializzanti che portino a migliorare la qualità della loro vita e di quella dell'intero nucleo familiare.

Per rispondere alle diverse esigenze, il Servizio si configura a partire da progetti educativi individualizzati, studiati specificatamente per ciascuna persona disabile, da realizzarsi attraverso ad un piano operativo ricco di soluzioni socio-educative che comprendono percorsi di integrazione nel territorio, attività laboratoriali, percorsi di mantenimento e sviluppo delle autonomie e che possono prevedere il coinvolgimento di figure volontarie come ulteriore risorsa.

La progettazione di tali interventi viene condivisa con la persona disabile stessa, la sua famiglia, il Servizio inviante, gli attori della rete attiva sulla singola persona, e valorizzata dalla volontà di accogliere all'interno del Servizio la risorsa del volontariato.

**Il servizio** prevede la definizione e la realizzazione di un Piano Educativo Individualizzato di intervento condiviso, laddove possibile, con la persona beneficiaria dell'intervento, la sua famiglia, il Servizio Sociale inviante, e gli altri attori della rete attivata sulla singola persona disabile.

**Destinatari** del Servizio sono persone disabili di età compresa tra i 18 e i 60 anni, con diverso grado di fragilità.

Il Cse L'Ancora ha **sede** a Milano in via A. Feraboli 15 nella zona circoscrizionale n° 5.

La zona è ben fornita di mezzi pubblici (metropolitana e tram) ed è facilmente raggiungibile con metropolitana (linea verde – fermata Abbiategrasso) e tram 3 e 15 (fermata- via Dei Missaglia angolo Via Feraboli)

Lo spazio, in cui viene realizzato il servizio, è privo di barriere architettoniche ed è sito al piano terra del **Centro RI.ABI.LA**, struttura polifunzionale dove confluiscono, in spazi definiti e separati servizi alla persona di tipo residenziale e riabilitativo e, al contempo, attività produttive.

La struttura ha una superficie complessiva di circa 359 mq ed è costituita da ambienti ben distinti in base alle finalità educative.

In particolare sono presenti:

- un ufficio amministrativo e di coordinamento;
- un'aula colloqui;
- una sala mensa;
- un'aula "informatica" dedicata ad attività educative legate all'utilizzo della tecnologia atte a favorire l'inclusione sociale delle persone con disabilità;
- un' aula per attività di relax dedicata al benessere fisico delle persone con disabilità;

- due aule definite "psicomotorie" in cui svolgere attività in area psico-motoria ed espressivo relazionale;
- un'aula "espressiva" dedicata ad attività educative afferenti all'area espressivo-artistica.

Gli spazi del Cse risultano confinanti con quelli destinati alla realizzazione di un progetto sperimentale rivolto a bambini e adolescenti disabili.

I due servizi prevedono **spazi ben distinti e ad uso esclusivo**, fatto salvo per il corridoio di ingresso; per tale motivo l'accesso verrà modulato sulla base di orari differenti (CSE h 9.00-Progetto Adolescenti h 9.30)

Gli spazi del Cse L'Ancora prevedono la possibilità di ospitare un gruppo di formazione di azienda esterna (nella misura orientativa di 15 persone e, mediamente, per due incontri al mese).

Tale accoglienza ha una **forte valenza sociale**, in quanto avviene all'interno della convenzione art.14, che offre la possibilità ad aziende soggette alla legge 68/99, ovvero con obbligo di assunzione di persone disabili, di assolvere a tale obbligo mediante l'affidamento di commesse di lavoro a cooperative sociali di tipo B.

Nello specifico, l'azienda ospitata all'interno degli spazi Cse in sessioni di formazione, ha permesso l'assunzione e l'impiego operativo di lavoratori disabili, attraverso la cooperativa sociale "Via Libera" facente parte del Gruppo L'Impronta.

L'ospitalità offerta rientra pienamente nella progettazione educativa del Servizio, in quanto prevede il coinvolgimento diretto di alcuni ospiti del centro in attività di accoglienza e di supporto.

Il CSE è inserito in un contesto cittadino ricco di punti di riferimento rispetto a mezzi di trasporto, a iniziative culturali, animative e commerciali; inoltre, la sua collocazione all'interno del più ampio Centro di servizi RI.ABI.LA, rappresenta un'importante opportunità di incontro con le persone del territorio e di inclusione sociale.

Il CSE L'Ancora è in grado di accogliere fino ad un massimo di 24 persone disabili in situazione di copresenza.

E' possibile visitare il centro previo appuntamento con il coordinatore del Servizio.

## **2. Le finalità del Centro Socio Educativo**

Il Centro Socio Educativo **L'Ancora**, realizzato da L'Impronta-Associazione onlus, si pone come primo obiettivo di accogliere e offrire situazione di benessere e di socializzazione a persone disabili con patologie differenti, attraverso:

- la promozione del benessere psico-fisico mediante lo sviluppo dell'autonomia personale;
- il mantenimento e, laddove possibile, l'incremento delle abilità e competenze residue in contesti diversi da quello socio-familiare;
- La promozione di percorsi di inclusione attraverso la realizzazione di percorsi socializzanti da attuarsi in contesti sociali e/o produttivi del territorio;
- lo sviluppo di competenze relazionali finalizzate ad una maggiore integrazione sociale;
- l'accrescimento di conoscenze culturali ed il mantenimento di conoscenze scolastiche già acquisite;
- il sostegno e il supporto alle famiglie nei loro ruoli educativi e nell'individuazione delle opportunità presenti all'interno della rete dei servizi presenti sul territorio;
- La realizzazione di un movimento di sensibilizzazione nei confronti degli abitanti del territorio sul tema della disabilità.



## **3. Le Attività assicurate dal Centro Socio Educativo**

### **3.1 l'organizzazione delle attività**

#### STRUTTURAZIONE DEGLI INTERVENTI (Gli interventi sono organizzati in tre distinte tipologie )

↓

#### 1. Attività laboratoriali (trasversali all'intero gruppo Cse) Suddivise per area di intervento:

- a.espressivo-manuali: lab.artistico-teatrale-orto
- a.motoria: camminata-ginnastica dolce/dinamica
- a.logico-cognitiva: lab. geografico-giochi cognitivi-narrativo
- a.autonomie: lab.autonomie domestiche  
Cura del sé, attività di riordino e pulizia degli spazi

↓

#### 2. Attività extra-laboratoriali

- attività di integrazione e sensibilizzazione: coinvolgimento di personale di aziende in attività espressive e/o animative.

↓

#### 3.Percorsi socializzanti (individuali o di gruppo)

- Percorso di sviluppo competenze agricole c/o Cooperativa agricola sociale
  - Percorso di inclusione sociale attraverso attività specifiche all'interno di scuole dell'infanzia e primarie del territorio\*
  - Attività di assemblaggio e confezionamento non continuative sulla base di committenze esterne
- ↓

### Schema settimanale indicativo delle attività

	<b>Lunedì</b>	<b>Martedì</b>	<b>Mercoledì</b>	<b>Giovedì</b>	<b>Venerdì</b>
<b>9.00-9.30</b>	accoglienza	accoglienza	accoglienza	accoglienza	accoglienza
<b>9.30-13.00</b>	Lab.espressivo/lab. comprendiamo	Uscite sul territorio/ Lab. Orto /lab. didattico	Lab.teatrale	Attività motoria/lab.lupus in fabula	Lab.oggettistica/lab. comunicazione
<b>13.00-14.00</b>	pranzo	pranzo	Pranzo	pranzo	pranzo
<b>14.00-15.00</b>	Attività di riordino e allestimento ambienti/Relax	Attività di riordino e allestimento ambienti/Relax	Attività di riordino e allestimento ambienti/Realx	Attività di riordino e allestimento ambienti/Relax	Attività di riordino e allestimento ambienti/ Relax
<b>15.00-16.00</b>	Attività di zumba	Lab.emozioni/ Lab.geo&geo	Lab. pensieri e parole	Giochi cognitivi	cineforum

### **3.2 Tipologia di laboratori e contenuti delle singole iniziative (trasversali all'intero gruppo)**

Alcune delle attività proposte nel dettaglio:

**Attività motoria:** si propone, in primis, di favorire il benessere psico-fisico dell'utenza attraverso l'esercizio fisico; tale attività prevede, laddove possibile in base alle condizioni meteo, percorsi di camminata sostenuta sul territorio; in alternativa vengono proposti esercizi di ginnastica dolce all'interno delle aree specificatamente dedicate del Cse.

**Laboratorio espressivo:** è finalizzato specificatamente allo sviluppo dello spirito d'iniziativa e del pensiero creativo. Attraverso la creazione di oggetti e/o materiale decorativo la persona disabile può percepirsi come in grado di fare e costruire o semplicemente esprimere il proprio stato emotivo.

Le proposte diversificate e la lavorazione di materiali differenti consente di andare maggiormente incontro alle attitudini e alle potenzialità individuali.

**Lab.teatrale:** è condotto da un maestro d'arte ed è nato come proposta di coinvolgimento degli ospiti nella sperimentazione di differenti tecniche espressive; a conclusione del percorso viene realizzato uno spettacolo. Fino al permanere dell'emergenza sanitaria, tale spettacolo verrà realizzato all'aperto e con un numero contingentato di ospiti, nel pieno rispetto delle normative vigenti. Lo spettacolo sarà presentato, inoltre, all'interno di alcune scuole primarie del territorio sotto forma di laboratorio integrato e lezione aperta.

Sono da considerarsi **attività trasversali** inoltre:

- laboratorio di riordino e allestimento ambienti: consistente nell'ordinare, organizzare e preparare gli ambienti ove si realizzano le attività. Lo scopo primario è quello di sviluppare il senso di appartenenza al Centro, personalizzarlo e percepirlo come luogo condiviso.
- Attività ludica e di relax: è finalizzata a creare momenti ricreativi e di socializzazione

### **3.3 Proposte con suddivisione in gruppi dedicati**

Di seguito si riporta, a titolo di esempio, la descrizione di alcune delle proposte educative presenti all'interno della programmazione settimanale delle attività:

**Laboratorio di comunicazione:** è rivolto agli ospiti con maggiori difficoltà relazionali e di linguaggio;

**Attività di uscite sul territorio:** tale attività è finalizzata all'acquisto del materiale necessario alle attività settimanali del centro, essa si propone di mantenere/ampliare le competenze scolastiche di base, l'orientamento spazio-temporale e le abilità relazionali; rappresenta, inoltre, un'importante occasione di integrazione con il territorio e svolge un altrettanto fondamentale azione educativa nei confronti di quest'ultimo.

Accanto all'uscite dedicate agli acquisti verranno ugualmente proposte mete di carattere ludico e/o culturale. conoscenze e le capacità di fruizione da parte dell'utente delle risorse culturali e ludico-ricreative presenti sul territorio di appartenenza.

**Attività di orto e manutenzione del verde:** l'attività è pensata per quegli ospiti che presentano una particolare attitudine per la cura del verde e buone abilità manuali; il centro dispone di due giardini ed un'aiuola nel cortile interno che richiedono costante manutenzione e cura; sono inoltre disponibili due prose assegnate all'Associazione L'Impronta all'interno del Parco Ticinello.

E' prevista, in ultimo, una stretta connessione con il laboratorio espressivo dove verranno creati elementi decorativi atti ad abbellire le aree verdi.

### **3.4 Percorsi socializzanti**

Tali percorsi si configurano come proposte finalizzate a promuovere **l'inclusione sociale**, a sviluppare competenze pratiche specifiche, nonché a mantenere abilità relazionali e sociali della persona accolta.

Sulla base delle abilità e delle attitudini personali gli ospiti potranno essere coinvolti in:

- attività di conoscenza teorica e pratica in campo agricolo realizzata presso la Cooperativa Agricola Sociale Agrivis
- Attività di assemblaggio e su richiesta
- attività di preparazioni cesti di frutta e verdura presso le Botteghe della cooperativa Via Libera

la presenza di una o più figura educative all'interno del percorso socializzante verrà valutata sulla base delle caratteristiche specifiche dell'ospite e della tipologia di percorso individuato.

## 4. Le modalità di erogazione del servizio

### 4.1 Percorso di accoglienza della persona disabile nel Centro Socio-Educativo

L'accesso della persona disabile all'interno del CSE **L'Ancora** può avvenire:

- se la persona è residente a Milano il canale d'inserimento risulta duplice:
  - tramite richiesta da parte della famiglia al SSPT Servizio Sociale Professionale Territoriale (EX Nucleo Distrettuale Disabili) della zona di riferimento, il quale provvede alla segnalazione e all'invio della documentazione relativa al caso al coordinatore del Servizio;
  - tramite richiesta diretta della famiglia al coordinatore del Servizio, accedendo in tal caso in forma privata;
- se la persona è residente in altro comune, in forma privata con contatto diretto del coordinatore del servizio da parte della famiglia o tramite richiesta inoltrata al Servizio Sociale del proprio territorio.

Il percorso di accoglienza della persona prevede:

- **colloquio orientativo** e d'accoglienza tra la famiglia, la persona disabile ed il coordinatore del Servizio finalizzato alla presentazione dell'Associazione, della struttura e delle attività proposte dal Centro Socio Educativo, nonché ad una prima valutazione circa l'effettiva adeguatezza del Servizio alle esigenze e alle caratteristiche della persona.
- A seconda dei casi, possibile secondo colloquio realizzato dall'**Unità di Valutazione Interna** composta dal coordinatore del servizio, dal coordinatore di altro servizio appartenente all'area e dal Responsabile dell'area stessa, solo nel caso in cui si renda necessario approfondire la valutazione;
- presentazione della persona disabile da parte del coordinatore all'équipe del Cse e verifica della compatibilità di quest'ultimo con le persone già accolte nel servizio;
- inserimento nel servizio, da cui decorre la fase di osservazione attiva della durata media di 30 giorni; in tale fase la famiglia o l'Ente inviante provvede alla consegna, laddove possibile, della documentazione richiesta, come da tabella sottostante:

#### **DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'INSERIMENTO NEL SERVIZIO**

- Fotocopia Carta d'identità
  - Fotocopia del verbale di invalidità civile e, dove presente, della certificazione Legge 104/92
  - Fotocopia della Carta Regionale dei Servizi
  - Copie delle relazioni attestanti il percorso scolastico ed educativo, se presenti
  - Certificazione medica della terapia farmacologica in atto, se presente
  - Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati personali
- 
- stesura del PEI (Piano Educativo Individualizzato), dopo circa 1 mese dalla data di inserimento. In caso di accoglienze part-time il periodo di osservazione potrà estendersi fino a 2 mesi, a conclusione dei quali si potrà procedere alla stesura del PEI.
  - Ogni PEI ha una validità di un anno dalla data di stesura.
  - La verifica del Pei avverrà nel mese di marzo (per utenti in carico ad inizio anno sociale) e nel mese di luglio, a conclusione dell'anno sociale.

Le eventuali **dimissioni** vengono valutate dall'équipe del Cse congiuntamente alla famiglia della persona disabile e al servizio inviante, laddove sia presente, e possono avvenire qualora si verificano le seguenti condizioni:

- rinuncia da parte della famiglia;

- esaurimento della validità dell'intervento e individuazione di altro servizio maggiormente adeguato;
- assenze ingiustificate in numero tale da compromettere la realizzazione del progetto educativo;
- insorgenza di comportamenti valutati incompatibili con la vita comunitaria del centro.

## **4.2 Calendario e orari di apertura del Servizio**

Il Centro Socio Educativo "L'Ancora" ha un'apertura annuale minima di 47 settimane. Le attività vengono svolte dal lunedì al venerdì in orario continuato dalle 9.00 alle 16.00, fatti salvi i giorni festivi e seguono una calendarizzazione programmata ad ogni inizio anno sociale.

All'interno di tale orario è prevista un'interruzione delle attività laboratoriali di circa due ore dedicate alla consumazione del pasto e ad una fase di relax.

Il servizio è caratterizzato dalla possibilità di effettuare degli **inserimenti part-time**, sia verticali che orizzontali, compatibilmente al numero di presenze giornaliere e all'effettiva esigenza dei progetti educativi individualizzati.

## **4.3 La retta**

L'accoglienza all'interno del Centro Socio-Educativo "L'Ancora" è vincolata alla corresponsione di una retta giornaliera pari a euro 65,10.

Il Comune di Milano provvederà alla copertura parziale di tale importo per i cittadini residenti nel Comune di Milano che accedono attraverso il Sistema dell'Accreditamento (ad eccezione degli ospiti residenti in strutture sociosanitarie per le quali è prevista l'intera copertura da parte del Comune); la famiglia è tenuta, infatti, a partecipare alla retta con una quota definita dallo stesso Comune di Milano e da esso comunicata in base alla fascia Isee di appartenenza.

In caso di accoglienza private e/o di provenienza da altro comune verrà formulato un preventivo specifico sulla base della retta sopra riportata.

Per quanto riguarda il servizio mensa, questo prevede una quota di euro 6 a pasto consumato. Per gli ospiti che accedono tramite il Sistema dell'Accreditamento, tale importo risulta a carico dell'Amministrazione Comunale di Milano.

Su richiesta specifica della famiglia, previo preventivo, è ipotizzabile la fornitura (anche appoggiandosi ad altre organizzazioni partner de L'Impronta) di un servizio di trasporto da casa al CSE o viceversa.

## **4.4 il servizio mensa**

La fornitura è realizzata tramite il servizio di ristorazione catering "Gustop" della Cooperativa Via Libera e prevede due tipologie di menù su base stagionale delle quali si allega un esempio alla presente Carta del Servizio.

E', inoltre possibile, la fornitura di dieta sanitaria dietro presentazione di certificazione medica attestante la patologia in essere e di diete religiose su richiesta specifica della famiglia (in allegato l'esempio di dieta senza glutine)

## 5. I fattori di standard e di qualità' del servizio

Il Centro Socio Educativo "L'Ancora", al fine di assicurare la qualità del servizio, garantisce:

a livello di osservazione delle normative vigenti:

- adeguatezza agli standard strutturali previsti dalla normativa vigente (D.g.r. 7433 del 16 Giugno 2008)
- adeguatezza agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente;(D.g.r n°VII/20763 del 16 02 2005)

a livello di impiego, monitoraggio e tutela del personale professionale:

- un piano formativo rivolto alle figure professionali presenti nel servizio pari a 20 ore annue. Tale piano dovrà comprendere ore dedicate specificatamente all'aggiornamento circa le normative vigenti in tema di sicurezza sul luogo di lavoro e all'approfondimento di tematiche più prettamente educative. Le figure professionali coinvolte potranno provenire dall'Ente di appartenenza del servizio, così come da Enti di Formazione esterni.
- riunioni d'équipe con cadenza settimanale
- momenti di supervisione con cadenza mensile
- somministrazione di specifico questionario di soddisfazione rivolto alle figure professionali. I questionari verranno raccolti dal coordinatore e sottoposti ad analisi in collaborazione con la Responsabile D'Area e la Responsabile dell'Ufficio Risorse Umane; gli esiti dell'analisi determineranno l'eventuale tipologia d'intervento da effettuarsi.

a livello di metodologia educativa:

- utilizzo di strumentazione specifica legata alla progettazione educativa (PEI, schede di valutazione dei risultati)
- lavoro di rete con le strutture socio-educative, formative e riabilitativo-sanitarie di riferimento della persona disabile. Tale modalità di lavoro multidisciplinare consente da un lato una reale progettazione integrata sulla persona disabile in carico al Servizio, dall'altro rappresenta un'importante crescita professionale per le figure educative impiegate all'interno del CSE

a livello di monitoraggio e tutela della famiglia e della persona disabile accolta nel Servizio:

- colloqui individuali tra il coordinatore del Servizio e la famiglia della persona disabile
- colloqui individuali tra il coordinatore del Servizio e la persona disabile
- somministrazione di specifico questionario di soddisfazione rivolto alla famiglia della persona disabile
- somministrazione di specifico questionario di soddisfazione rivolto alla persona disabile e alla famiglia. I questionari verranno raccolti dal coordinatore e sottoposti ad analisi in collaborazione con la Responsabile D'Area e l'équipe educativa del Servizio; gli esiti dell'analisi determineranno l'eventuale tipologia d'intervento da effettuarsi.

## 6. Le Figure professionali

Il personale del Centro Socio-Educativo "L'Ancora" comprende:

- **1 coordinatore**, avente anche funzioni operative e profilo professionale coerente con quanto indicato dalle normative vigenti (D.g.r n°7/20763 del 16 Febbraio 2005).
- **12 operatori socio – educativi** (di seguito definiti educatori) aventi profilo professionale coerente con quanto indicato nella D.g.r n°7/20763 del 16 Febbraio 2005 e con presenza

organizzata in turni tale da garantire un rapporto pari ad 1 educatore ogni 5 utenti frequentanti

- **1 psicologo-psicoterapeuta** con funzione di supervisore dell'équipe educativa.
- **1 pedagogista-Responsabile d'Area** avente ulteriore funzione di supervisore dell'équipe educativa e dell'operato del coordinatore

## **7. Modalità di coinvolgimento nel servizio della famiglia e della persona disabile**

Il Cse L'Ancora promuove il coinvolgimento attivo della persona disabile e della famiglia attraverso:

- colloqui formali e informali programmati ad inizio anno e/o concordati in caso di richiesta specifica tra il coordinatore e la famiglia;
- colloqui formali e informali programmati ad inizio anno e/o concordati in caso di richiesta specifica tra il coordinatore e la persona disabile;
- partecipazione della famiglia al progetto educativo individualizzato relativo al proprio figlio/a attraverso la sua condivisione e la relativa verifica degli obiettivi.
- possibilità di incontri assembleari coinvolgenti le famiglie finalizzati al confronto circa il progetto generale del Servizio e alla discussione di nuove proposte ed iniziative.
- possibilità di partecipazione della famiglia ad una giornata di apertura del Servizio, finalizzata ad un momento di conoscenza attiva della vita del centro.

## **8. I diritti /doveri dei fruitori**

### **Diritti:**

Si richiede alla famiglia della persona disabile accolta all'interno del Centro Socio-Educativo di partecipare alla realizzazione del progetto educativo individualizzato (PEI) attraverso la partecipazione agli incontri di confronto e aggiornamento richiesti dalle figure educative.

- L'ospite ha il diritto ad essere assistito con cortesia, correttezza, disponibilità, attenzione e professionalità, nel pieno rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose
- L'ospite e la propria famiglia hanno il diritto di ricevere tutte le informazioni sull'erogazione delle prestazioni e sul funzionamento del servizio
- L'ospite e la propria famiglia hanno il diritto di esporre reclami e di ricevere risposta e risoluzione degli stessi, in funzione della loro fondatezza
- L'ospite ha il diritto di tutela rispetto alla documentazione personale e ai propri dati sensibili.

### **Doveri:**

- Si richiede alla famiglia della persona disabile accolta all'interno del Centro Socio-Educativo di partecipare alla realizzazione del progetto educativo individualizzato (PEI) attraverso la partecipazione agli incontri di confronto e aggiornamento richiesti dalle figure educative.
- La famiglia ha, altresì, il dovere di rispettare quanto presentato, stabilito e condiviso, in termini di orario e di regole, al momento dell'inserimento del proprio figlio/a all'interno del Servizio.

- In un'ottica di rispetto del lavoro delle professionalità impiegate la famiglia è chiamata, inoltre, a segnalare eventuali assenze o concordare variazioni di orario con il giusto preavviso, al fine di garantire una corretta e funzionale organizzazione del Centro.

## 9. I doveri del CSE e le procedure di tutela della famiglia

Il CSE "L'Ancora" si impegna:

- alla consegna e alla conseguente descrizione e spiegazione alla famiglia della Carta del Servizio;
- al rispetto della privacy secondo il Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali;
- alla custodia della documentazione sanitaria, sociale e socioeducativa;
- alla consegna della documentazione amministrativa e fiscale;
- al rispetto dell'appartenenza etnica e/o religiosa della persona disabile;

Il Servizio si impegna, altresì, a rilevare il livello di gradimento del proprio operato attraverso la somministrazione alle famiglie di uno specifico "questionario di soddisfazione" che dovrà essere compilata in forma anonima ed i cui risultati verranno discussi all'interno dell'equipe educativa, al fine di meglio valutare le proposte educative del servizio e di apportare eventuali modifiche migliorative.

Qualora venissero rilevati **disservizi**, la famiglia può segnalare la propria insoddisfazione attraverso immediata comunicazione verbale al coordinatore del CSE o tramite la compilazione dell'apposito modulo

Il coordinatore provvederà all'eventuale correzione del mal funzionamento con tempi dipendenti dalla gravità dello stesso e a fornirne conseguente risposta scritta.





## **10. Privacy**

L'Impronta – Associazione Onlus osserva tutti gli adempimenti e gli obblighi in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali ai sensi del Reg 679/2016.

## **11. Riferimenti telefonici e mail**

Centro Socio Educativo L'Ancora:  
Coordinatrice Dott.ssa Federica De Negri: 346/6682698, [federica.denegri@improntas.it](mailto:federica.denegri@improntas.it)  
Amministrazione: 02.89504176; [info@improntas.it](mailto:info@improntas.it)

---

Per L'Impronta Associazione – Onlus  
il rappresentante legale  
Dott. Andrea Miotti



## MENU' CENTRI DIURNI PRIMAVERILE ANNO 2023

SOC. COOP ONLUS – VIA LIBERA - VIA BOIFAVA, 31/B – 20142 MILANO

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
1° SETTIMANA	<p>Ravioli di magro* al burro <b>A s i a g o</b> Carote* e ceci all'olio Frutta fresca di stagione</p>	<p>Risotto allo zafferano Sformatino di zucchine* e ricotta Insalata Frutta fresca di stagione</p>	<p>Insalata di pasta con pomodoro, mais e mozzarella Fettina di pollo al forno Finocchi* al vapore Yogurt misti</p>	<p>Pasta al sugo di noci Cotoletta di pesce* Spinaci* all'olio Frutta fresca di stagione</p>	<p>Gnocchi di patate* al pomodoro Arrosto di lonza Patate in insalata Frutta fresca di stagione</p>
2° SETTIMANA	<p>Pasta integrale pomodoro e melanzane Primo sale Cavolfiori* all'olio e limone Frutta fresca di stagione</p>	<p>Tortelli di magro* al burro Frittatina di spinaci* Finocchi in insalata Frutta fresca di stagione</p>	<p>Risotto alla parmigiana Scaloppina di tacchino al limone Insalata Yogurt misti</p>	<p>Pasta al ragù di manzo Prosciutto cotto Macedonia di piselli, patate e carote* Frutta fresca di stagione</p>	<p>Pasta alla sorrentina Hamburger di legumi e verdure* Carote* all'olio Frutta fresca di stagione</p>
3° SETTIMANA	<p>Pasta agli aromi Crescenza Pomodori in insalata Frutta fresca di stagione</p>	<p>Insalata di riso Cotoletta di pollo* Finocchi in insalata Frutta fresca di stagione</p>	<p>Orzotto con stracchino e carote Frittata ai legumi Zucchine* al forno Yogurt misti</p>	<p>Pasta al pesto di zucchine Polpette di manzo* alla pizzaiola Erbette all'olio Frutta fresca di stagione</p>	<p>Risotto con piselli* Platessa* al limone Carote* all'olio Frutta fresca di stagione</p>

Carta del Servizio **CSE L'ANCORA**

4° SETTIMANA	<p><b>Pasta al pomodoro</b> <b>Mozzarella</b> <b>Piselli* brasati</b> <b>Frutta fresca di stagione</b></p>	<p><b>Crema di ceci con orzo</b> <b>Platessa gratinata</b> <b>Fagiolini* all'olio</b> <b>Frutta fresca di stagione</b></p>	<p><b>Risotto alla trevisana</b> <b>Arrosto di tacchino all'arancia</b> <b>Pomodori in insalata</b> <b>Yogurt misti</b></p>	<p><b>Gnocchi di patate* al ragù di manzo</b> <b>Prosciutto cotto</b> <b>Biete coste* all'olio e limone</b> <b>Frutta fresca di stagione</b></p>	<p><b>Pasta al sugo di noci</b> <b>Hamburger di legumi e verdure*</b> <b>Carote julienne</b> <b>Frutta fresca di stagione</b></p>
--------------	--	--	---	--	---

\*PRODOTTO SURGELATO

\*\*\* **il pane servito è biologico certificato**



**ESEMPIO MENU' DIETA SENZA GLUTINE**



**MENU' CENTRI DIURNI PRIMAVERILE ANNO 2023**

SOC. COOP ONLUS – VIA LIBERA - VIA BOIFAVA, 31/B – 20142 MILANO

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
1° SETTIMANA	<b>Pasta no glutine* al burro</b> <b>A s i a g o</b> <b>Carote* e ceci all'olio</b> <b>Frutta fresca di stagione</b>	<b>Risotto allo zafferano</b> <b>Sformatino di zucchine* e ricotta</b> <b>Insalata</b> <b>Frutta fresca di stagione</b>	<b>Insalata di pasta no glutina con pomodoro, mais e mozzarella</b> <b>Fettina di pollo al forno</b> <b>Finocchi* al vapore</b> <b>Yogurt misti</b>	<b>Pasta no glutine al sugo di noci</b> <b>Platessa* al forno</b> <b>Spinaci* all'olio</b> <b>Frutta fresca di stagione</b>	<b>Riso* al pomodoro</b> <b>Arrosto di lonza</b> <b>Patate in insalata</b> <b>Frutta fresca di stagione</b>
2° SETTIMANA	<b>Pasta no glutine pomodoro e melanzane</b> <b>Primo sale</b> <b>Cavolfiori* all'olio e limone</b> <b>Frutta fresca di stagione</b>	<b>Pasta no glutine* al burro</b> <b>Frittatina di spinaci*</b> <b>Finocchi in insalata</b> <b>Frutta fresca di stagione</b>	<b>Risotto alla parmigiana</b> <b>Scaloppina di tacchino al limone</b> <b>Insalata</b> <b>Yogurt misti</b>	<b>Pasta no glutine al ragù di manzo</b> <b>Prosciutto cotto</b> <b>Macedonia di piselli, patate e carote*</b> <b>Frutta fresca di stagione</b>	<b>Pasta no glutine alla sorrentina</b> <b>Ovo sodo</b> <b>Carote* all'olio</b> <b>Frutta fresca di stagione</b>

**Carta del Servizio CSE L'ANCORA**

<b>3° SETTIMANA</b>	<p><b>Pasta no glutine agli aromi Crescenza Pomodori in insalata Frutta fresca di stagione</b></p>	<p><b>Insalata di riso Fettina di pollo al forno Finocchi in insalata Frutta fresca di stagione</b></p>	<p><b>Riso all'olio Frittata ai legumi Zucchine* al forno Yogurt misti</b></p>	<p><b>Pasta no glutine al pesto di zucchine Hamburger di manzo* alla pizzaiola Erbe all'olio Frutta fresca di stagione</b></p>	<p><b>Risotto con piselli* Platessa* al limone Carote* all'olio Frutta fresca di stagione</b></p>
<b>4° SETTIMANA</b>	<p><b>Pasta al pomodoro Mozzarella Piselli* brasati Frutta fresca di stagione</b></p>	<p><b>Crema di ceci con orzo Platessa gratinata Fagiolini* all'olio Frutta fresca di stagione</b></p>	<p><b>Risotto alla trevisana Arrosto di tacchino all'arancia Pomodori in insalata Yogurt misti</b></p>	<p><b>Pasta no glutine al ragù di manzo Prosciutto cotto Biete coste* all'olio e limone Frutta fresca di stagione</b></p>	<p><b>Pasta no glutine al sugo di noci Uovo sodo Carote julienne Frutta fresca di stagione</b></p>

\*PRODOTTO SURGELATO

\*\*\* **il pane servito è biologico certificato**