



Carta del Servizio  
Centro Socio Educativo per l'Età Evolutiva

NOI GENITORI Cooperativa Sociale onlus

Sede legale Via XXIV Maggio 4/e Erba (Co)

Sedi operative

- Erba, Via XXIV Maggio 4/e

- Alzate Brianza, Via Giovanni Paolo II n° 245

Codice fiscale e partita IVA 02158360137

Forma giuridica Società per Azioni

Tipologia Cooperativa sociale di tipo A

Data di costituzione 09/11/1994

N. Albo Nazionale Cooperative A104299

N° Albo Regionale Cooperative 265

Codice ATECO 88.1

#### RIFERIMENTI GESTIONALI

MAZZA BRUNO

Presidente Noi Genitori onlus

Tel. mobile 333 6894531

[bruno.mazza@cooperativanoigenitori.it](mailto:bruno.mazza@cooperativanoigenitori.it)

EMANUELA LAMPERTI

Direttore Noi Genitori

Tel. mobile 339 5498761

[emanuela.lamperti@cooperativanoigenitori.it](mailto:emanuela.lamperti@cooperativanoigenitori.it)

# Sommario

1. CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	pag. 4
2. ORGANIZZAZIONE	pag. 4
- Tipologia di offerta	pag. 4
- Modulo formativo	pag. 5
- Percorsi Educativi	pag. 5
- Laboratori	pag. 6
3. MODALITÀ DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO	pag. 7
- Destinatari	pag. 7
- Progetti speciali	pag. 7
- Contenuti del Progetto Speciale per Disturbi dello Spettro Autistico (DSA)	pag. 8
- Ammissioni, Dimissioni e importi convenzione con Ente pubblico	pag. 8
- Tempi di apertura del servizio	pag. 10
- Regolamentazione delle assenze	pag. 10
- Standard personale	pag. 10
- Soci fruitori	pag. 11
- Copertura assicurativa	pag. 11
- Compartecipazione ai costi delle famiglie	pag. 11
- Rapporti con gli Enti invianti, le famiglie o caregiver	pag. 11
- Visite al servizio	pag. 11
- Ubicazione e accessibilità	pag. 12
- Sistema di rilevazione della qualità percepita	pag. 12
- Privacy	pag. 12
- Gestione dei reclami	pag. 12
- Riferimenti Gestionali e Operativi	pag. 12
LA FILIERA DEL SISTEMA FORMATIVO NOI GENITORI	pag. 13

# CARTA DEL SERVIZIO

## 1. CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale si intende fornire tutte le informazioni relative al Centro Socio Educativo della Noi Genitori e rappresenta un requisito indispensabile per l'accreditamento, la contrattualizzazione, l'erogazione dei servizi e la realizzazione degli interventi.

La Carta dei Servizi è un patto che Noi Genitori stringe con propri destinatari: rappresenta cioè l'impegno a fornire agli utenti, alle loro famiglie e al territorio livelli qualitativi di servizi.

La Carta dei servizi rappresenta, inoltre un importante strumento di comunicazione interna ed esterna.

La cooperativa Noi Genitori rende pubblica la propria Carta dei Servizi del CSE dalla quale sarà possibile conoscere nello specifico:

- la sua funzione e il suo scopo;
- la sua organizzazione;
- le modalità di funzionamento;
- gli approcci pedagogici e metodologici orientativi l'offerta educativa;
- i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità del servizio;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione, dei suggerimenti e dei reclami in funzione del miglioramento continuo.

L'attivazione di un CSE, oltre ad essere coerente con il numero significativo di persone affette da disabilità presenti sul territorio, in cui opera la Noi Genitori, amplia la tipologia delle unità di offerta dei servizi socio-educativi specificatamente dedicati ai minori con disabilità.

Il CSE concorre insieme allo SFA e al CDD a formare la rete regionale dei servizi socio assistenziali e socio sanitari diurni rivolti alle persone con disabilità.

Con la realizzazione del CSE Età Evolutiva, la Cooperativa Noi Genitori amplia la filiera delle unità d'offerta previste dalla normativa regionale (CSE, SFA, CDD) ponendosi come risorsa e riferimento concreto per le istituzioni, le persone, le famiglie e il territorio.

## 2. ORGANIZZAZIONE

### **Tipologia di offerta**

In linea con gli standard contenuti nella Delibera della Giunta Regione Lombardia n° VII/20763 del 16/02/2005 in materia di Centri Socio Educativi, il CSE si pone come servizio diurno polivalente organizzato per moduli specifici e per tipologie di percorso a carattere socio educativo.

L'età evolutiva delle persone accolte orienta le finalità, l'organizzazione e le metodologie educative dell'unità d'offerta. Il CSE, in quanto servizio educativo specialistico dedicato a persone con disabilità, si caratterizza per

la flessibilità di funzionamento e per l'offerta di percorsi educativi differenziati per livelli d'intensità e di frequenza delineati a partire dalle caratteristiche funzionali dei ragazzi e dalle risorse della famiglia in ottica di continuità, potenziamento ed integrazione con i percorsi socio - educativi - riabilitativi - sanitari dei disabili e dei loro contesti di vita (famiglia, scuola, servizi sociali e riabilitativi).

Il CSE è finalizzato al miglioramento della Qualità di Vita (QdV) dei minori accolti e delle loro famiglie attraverso interventi ed azioni che interessano le seguenti aree:

- il benessere psico-emotivo;
- lo sviluppo delle potenzialità cognitive;
- lo sviluppo delle competenze adattive finalizzate all'autonomia;
- lo sviluppo delle competenze sociali;
- l'integrazione, l'inclusione e la creazione di reti di sostegno.

La QdV e gli approcci Evolutivo - Olistico - Sistemico rappresentano le cornici teoriche di riferimento orientative l'organizzazione del servizio, la tipologia di offerta educativa e le metodologie utilizzate.

### **Modulo formativo**

Il CSE si articola in moduli formativi distinti in Alta - Media - Bassa intensità di frequenza. Ogni modulo formativo prevede percorsi educativi personalizzati sulla base dei seguenti criteri:

- fascia d'età;
- grado di inabilità psico - intellettiva (grave - medio - lieve);
- profilo dinamico funzionale e diagnosi di base (congenita o acquisita);
- risorse e i bisogni dei contesti di vita (famiglia e scuola).

### **Percorsi Educativi**

Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI) si declina in differenti percorsi educativi:

- **Potenziamento dell'esperienza scolastica:** l'integrazione tra il percorso formativo-didattico della scuola e il PEI proposto dal CSE caratterizza i percorsi di potenziamento dell'esperienza scolastica con l'obiettivo di supportare e favorire l'esercizio degli apprendimenti didattici in ambito educativo. La continuità del percorso formativo - educativo della persona nei due contesti (Scuola e CSE), oltre a favorire lo sviluppo delle autonomie e delle abilità comunicative, potenzia i processi di apprendimento e di generalizzazione delle competenze.
- **Potenziamento e sviluppo cognitivo - neuropsicologico:** nella giovane età l'approccio centrato sullo sviluppo delle abilità e competenze cognitive rappresenta una inevitabile area di intervento. L'attenzione ai pre-requisiti cognitivi e neuropsicologici funzionali all'acquisizione delle autonomie e degli apprendimenti rappresenta il focus del percorso di potenziamento cognitivo che si traduce, nel PEI, nell'organizzazione di attività ed interventi educativi intenzionalmente orientati a tale scopo (laboratori e metodologie di potenziamento).

- **Potenziamento e sviluppo delle competenze comunicative:** lo sviluppo delle competenze comunicative rappresenta una delle principali aree di intervento. In ambito educativo, il percorso di potenziamento delle abilità comunicative, si traduce in attività ludico-espressive, di interazione sociale ed interventi metodologici specificatamente dedicati (sistemi di Comunicazione Aumentativa Alternativa) così da favorire l'espressione di Sé e l'integrazione nel gruppo dei pari;
- **Potenziamento e sviluppo delle competenze adattive:** l'acquisizione delle autonomie personali legate alla vita quotidiana, comunitaria e sociale rappresenta il focus del percorso di potenziamento delle competenze adattive. Il PEI pone l'abilitazione e lo sviluppo di competenze adattive tra gli obiettivi principali del percorso educativo. La priorità dello sviluppo delle competenze adattive (autonomie personali, domestiche, comunitarie, sociali), oltre ad avere una valenza evolutiva e di realizzazione del Sé rappresenta, per il minore e per la sua famiglia, un fattore protettivo in un'ottica di prospettiva di vita adulta.
- **Potenziamento e sviluppo emotivo - affettivo:** le attività intenzionalmente orientate a potenziare e sviluppare l'emotività e l'affettività interessano le diverse le fasce d'età delle persone accolte rappresentando il filo conduttore del benessere personale e della percezione di Sé. L'espressione della propria emotività e affettività viene favorita dall'organizzazione di attività educative ludico-artistico-espressive individuali e di gruppo funzionali al benessere psicologico ed emotivo del minore.
- **Percorsi di integrazione e inclusione sociale:** l'inclusione e l'integrazione delle persone nei contesti sociali di appartenenza caratterizza la finalità delle iniziative e delle attività orientate in tal senso. La concettualizzazione della disabilità come risultante dell'interazione tra caratteristiche della persona e del contesto, orienta gli interventi preparazione, sensibilizzazione e supporto ai contesti integranti considerando tali azioni come parte integrante l'intervento educativo sul minore. L'organizzazione di attività dedicate e la partecipazione alle iniziative presenti sul territorio rappresenteranno le azioni educative orientate a tale scopo;
- **Percorsi propedeutici all'autonomia:** attività abilitanti l'esercizio delle autonomie personali e l'organizzazione di esperienze di residenzialità temporanea rappresenteranno le azioni educative intenzionalmente orientate a favorire percorsi propedeutici all'autonomia.

## **Laboratori**

Coerentemente con gli obiettivi educativi e le aree evolutive redatte nel PEI, verranno organizzati dei laboratori tematici. Tra questi:

- Didattico - Formativo
- Emotività - Affettività
- Autonomie - Abilità Sociali
- Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA)
- Creativo - Artistico - Espressivo
- Metodo Feuerstein
- Psicomotorio
- Informatico
- Cognitivo
- Propedeutico ambito professionale.

### 3. MODALITÀ DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

#### Destinatari

Il CSE prevede la disponibilità di 10 posti in copresenza che saranno occupati a rotazione dalle persone in carico in rapporto al modulo di frequenza definito in fase di ammissione al servizio.

Il Servizio accoglie persone con disabilità di vario grado di compromissione funzionale che:

- necessitano di percorsi educativi complementari all'obbligo scolastico attraverso la definizione di **progetti formativi integranti scuola/centro diurno**;
- necessitano di **percorsi educativi complementari agli interventi più strettamente riabilitativi** attraverso la definizione di progetti educativi - formativi integranti servizi riabilitativi/centro diurno;
- necessitano di **percorsi educativi orientati a sviluppare le abilità emotive, relazionali, comunicative, sociali funzionali all'acquisizione delle autonomie e realizzazione di Sé** a supporto delle traiettorie evolutive;
- necessitano di **percorsi educativi dedicati in rapporto alle caratteristiche specifiche della disabilità** (disturbi del neuro sviluppo, disabilità complesse, sindromi rare, disabilità acquisite, disturbi dello spettro autistico);
- necessitano di **interventi educativi temporanei** dovuti a momenti di criticità evolutiva e/o ad eventi che riguardano la persona e/o ad eventi che interessano la famiglia.

#### Progetti speciali

Sono progetti temporanei e ripetibili nel tempo rivolti a persone:

- con disabilità grave, anche plurime (intellettive, fisiche e motorie), che, in attesa di poter essere ammessi ad altri servizi necessitano di temporanea assistenza all'interno del servizio CSE.
- Affette da Disturbi dello Spettro Autistico, che richiedono, per la tipicità delle loro caratteristiche (DSA), rapporti educativi individuali e/o a piccolo gruppo.
- Già inserite nel servizio CSE, che sono andate incontro a una situazione di grave peggioramento delle loro condizioni psichiche, tale da richiedere un rapporto educativo più stretto, in attesa del ristabilirsi della loro situazione.
- In via di inserimento e per le quali si ipotizza che un iniziale affiancamento educativo esclusivo, possa agevolarne l'ingresso che risulterebbe troppo difficoltoso se gestito nel rapporto 1/5.

Tali inserimenti sono oggetto di monitoraggio sia rispetto all'efficacia che rispetto all'impatto che generano nel servizio. I tempi di durata del progetto possono essere ridefiniti in base a specifiche esigenze.

Il Servizio per ogni utente inserito con progetto speciale garantisce la presenza di 1 operatore, in un rapporto individualizzato, per il monte ore previsto nell'allegato A.

Data la specificità dell'intervento, i progetti speciali presuppongono e richiedono una costante condivisione delle finalità, degli obiettivi e dell'organizzazione del progetto con la famiglia e i committenti sia in fase di definizione dell'offerta educativa che di monitoraggio e verifica del percorso educativo.

## **Contenuti dei Progetto speciali per Disturbi dello Spettro Autistico (DSA)**

### *- Approccio e Metodologie*

La specificità e la complessità dei DSA orienta l'utilizzo di approcci sistemici di rete, per la presa in carico del bisogno, integranti gli interventi sulla persona con i bisogni e le risorse dei contesti di vita (famiglia, scuola, servizi formali e informali) in ottica di sostenibilità. La complessità dei disturbi e l'atipicità di funzionamento orientano l'utilizzo di metodologie d'intervento accreditate basate sull'evidenza scientifica (Evidence Based) adeguando, in tal senso, gli interventi alle Linee Guida per l'autismo della Società Italiana di Neuropsichiatria (SINPIA 2015), alla Linea Guida 21 del Ministero della Salute (2011) e alle conoscenze, presenti in letteratura, riguardanti interventi riabilitativi-sociali-educativi per soggetti con DSA.

### *- Organizzazione e modalità di accesso del disturbo*

Nella sua organizzazione, il progetto DSA si articola in percorsi educativi differenziati per fascia d'età (piccoli – preadolescenti – adolescenti) e per livelli funzionali (alto – medio – basso funzionamento). L'accesso al progetto DSA avviene su segnalazione e invio dei servizi e/o su richiesta della famiglia.

### *- Percorsi educativi e servizi*

Il progetto DSA propone agli utenti e alle famiglie percorsi educativi e di supporto attraverso l'offerta di interventi diretti ai soggetti in carico e indiretti:

- colloqui di condivisione del percorso educativo e supporto ai genitori;
- incontri di condivisione e integrazione tra percorso educativo e didattico (scuola);
- lavoro di rete con i servizi;
- stesura e ridefinizione del progetto educativo;
- lavoro d'equipe.

Gli interventi indiretti risultano a garanzia della continuità del percorso educativo e di vita dei soggetti accolti e di potenziamento e continuità con i contesti di vita

## **Ammissioni, Dimissioni e importi Convenzione con Ente pubblico**

Le **ammissioni** sono proposte dai servizi sociali territoriali che, in accordo con il responsabile del servizio e con il consenso della famiglia, propongono un progetto d'inserimento che prevede una prassi di presa in carico che include l'osservazione e la valutazione multidimensionale, colloqui con i genitori e incontri di rete (scuola e servizi). Il progetto di inserimento, della durata indicativa di 50 ore, ha l'obiettivo di:

- Delineare le caratteristiche e i bisogni evolutivi della persona;
- Identificare le risorse della persona e dei contesti di vita (famiglia, scuola, sociale);
- Definire il livello di intensità di frequenza;
- Ipotizzare la tipologia di percorso educativo proposto;
- Personalizzare l'offerta formativa integrando i percorsi riabilitativi-sociali ed educativi attivi con le risorse dei contesti (famiglia e scuola)



Il progetto di inserimento si conclude con la stesura del profilo di funzionamento e la proposta, alla famiglia e al committente, dell'offerta educativa che definisce il modulo di frequenza, il percorso educativo e la programmazione delle attività. Per la stesura del profilo di funzionamento si utilizza un protocollo di valutazione composto da griglie di osservazione e strumenti di standardizzati. La scelta del modulo formativo e di frequenza sarà la risultante del confronto tra i referenti specialistici della Noi Genitori, i committenti (servizi territoriali) e i genitori.

L'inserimento deve essere preceduto dalla stipula della convenzione che regola i rapporti tra ente inviante e Cooperativa. Gli importi annuali in corso, al netto dell'IVA, riportati in tabella sono annualmente rivisti con decorrenza 1 gennaio, sulla base delle variazioni del costo della vita, secondo l'indice ISTAT rilevato nel mese di novembre:

<b>IMPORTI A CARICO DELL'ENTE PUBBLICO</b>		
<b>Intensità di frequenza</b>	<b>Ore annue</b>	<b>Importo annuo</b>
Fascia A	> di 1.176 ore annue	€ 15.618,00
Fascia B	Da 706 a 1.175 ore annue	€ 11.620,00
Fascia C	Da 471 a di 705 ore annue	€ 7.286,00
FASCIA D	< di 471 ore annue	€ 4.857,00
Progetto di Inserimento	Fino a 50 ore	€ 1.108,00
Progetto Speciale	Monte ore da definire	€ 25,00 orari

- **Pasti:** Il costo dei pasti (indicativamente 5,00 euro a pasto) è compreso nella retta per la fascia A e B, mentre per la fascia C è escluso. Per la preparazione e somministrazione dei pasti vengono osservate le norme igienico-sanitarie vigenti.
- **Attività straordinarie** (es. vacanze), per le quali è richiesta previamente l'adesione individuale, possono comportare contributi aggiuntivi, stabiliti di volta in volta. Il pagamento della retta mensile avviene, dietro emissione di regolare fattura tramite R.I.D. da effettuarsi entro la fine del mese successivo a quello di emissione della fattura.

Le **dimissioni** sono ipotizzabili quando:

- il progetto educativo, per decisione della Cooperativa in accordo con i servizi sociali territoriali, abbia esaurito la sua validità pedagogica e si evidenzi la necessità di un nuovo e diverso percorso di formazione;
- da espressa richiesta della famiglia che deve risultare da comunicazione scritta.

In tutti i casi la decisione delle dimissioni deve essere comunicata almeno 60 (sessanta) giorni prima della data prevista per la cessazione della frequenza. Qualora un'eventuale richiesta di dimissioni da parte della famiglia pervenga senza il prescritto anticipo, le dimissioni sono da considerarsi effettive a partire dall'inizio del mese successivo alla ricezione della richiesta da parte della Cooperativa.

### **Tempi di apertura del servizio**

Il Centro Socio Educativo ha un'apertura minima di 47 settimane distribuite nell'arco dell'anno e una apertura settimanale dal lunedì al venerdì di 7 ore continuative.

Sono previsti accessi per fasce orarie in rapporto al modulo formativo (Alta - Media - Bassa intensità di frequenza).

Per favorire la massima inclusione sociale, compatibilmente con le risorse e la sostenibilità sono previste aperture straordinarie anche il sabato mattina e nei fine settimana.

Una personalizzazione, diminuzione o aumento delle ore annue di fruizione viene definita al momento dell'inserimento o in sede di revisione del progetto. Essa è possibile solo nei casi in cui è condizione indispensabile per la buona riuscita del percorso formativo.

Di seguito, a titolo esemplificativo, viene presentata l'organizzazione di una giornata tipo in grado di coniugare l'integrazione dei percorsi educativi dei singoli minori accolti con i livelli d'intensità di frequenza a garanzia del buon funzionamento del servizio:

<b>ESEMPIO ORGANIZZAZIONE GIORNATA TIPO</b>				
<b>Fascia oraria</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Alta intensità</b>	<b>Media intensità</b>	<b>Bassa intensità</b>
9.00 - 9.30	Accoglienza			
9.30 - 10.30	1° Slot di attività educative			
10.30 - 12.00	2° Slot di attività educative			
12.00 - 14.00	Pranzo e attività socializzazione			
14.00 - 16.00	3° slot attività educative			

### **Regolamentazione delle assenze**

Le assenze dovranno essere comunicate tempestivamente al servizio.

In caso di assenze per infortunio avvenuto durante la frequenza del servizio la relativa certificazione medica dovrà pervenire tempestivamente, entro ventiquattro ore per consentire l'assolvimento degli obblighi nei confronti degli istituti assicurativi.

Le assenze immotivate, se ripetute, possono essere causa di dimissioni dal centro.

### **Standard di personale**

Il CSE opera attraverso la presenza di personale dipendente, consulenti, volontari, con una diversa attribuzione di ruoli, compiti e responsabilità. Il rapporto educativo standard è di un educatore ogni cinque utenti a tempo pieno, una personalizzazione del rapporto educativo si realizza attraverso l'attivazione di un Progetto Speciale. Le figure professionali previste sono:

*Figure professionali previste dalla normativa regionale specifica:*

- Coordinatore del servizio ed Educatori.

*Figure professionali eventualmente ad integrazione dell'organico*

- Psicologo, Psicomotricista, Fisioterapista, Terapista occupazionale, Insegnante di educazione fisica, Tecnico di attività espressive, Musicoterapista.
- Servizio civile e Volontari
- Il personale sociale del servizio CSE non è autorizzato alla somministrazione dei farmaci.

### **Soci fruitori**

In sede di ammissione di un nuovo utente, allo scopo di favorire il perseguimento degli scopi sociali con la partecipazione diretta e la conoscenza delle attività e del funzionamento della struttura, è proposto all'utente stesso o ad un familiare di aderire alla Cooperativa in qualità di socio fruitore tramite la sottoscrizione delle relative quote associative. Attualmente è richiesta la sottoscrizione ed il versamento di n° 40 quote da Euro 50,00. Ogni variazione di residenza deve essere sollecitamente comunicata alla Cooperativa.

### **Copertura assicurativa**

Gli utenti e il personale (dipendenti, collaboratori, volontari) sono coperti da una polizza di responsabilità civile per danni verso terzi e dall'assicurazione INAIL contro il rischio infortunio laddove previsto dalla normativa vigente.

### **Compartecipazione ai costi delle famiglie**

Il Comune di residenza può richiedere il pagamento di una quota forfetaria riferita sia al progetto d'inserimento dei nuovi utenti, sia alla compartecipazione ai costi di frequenza.

### **Rapporti con l'Ente inviante, le famiglie o caregiver**

Nel corso dell'anno agli operatori dei servizi inviati e alle famiglie degli utenti inseriti sono offerti i seguenti spazi di dialogo, confronto e consulenza:

- incontri di presentazione del progetto formativo del servizio per l'anno sociale in corso;
- incontri individuali di condivisione del PEI e di restituzione dell'anno formativo;
- Incontri di formazione a piccoli gruppi su tematiche di interesse comune;
- Incontri periodici di monitoraggio.

Annualmente viene attivato un processo di valutazione della qualità percepita attraverso strumenti di rilevazione e incontri.

### **Visite al servizio**

I familiari degli utenti, gli operatori dei Servizi territoriali e chiunque manifesti un interesse, possono accedere alla struttura, concordando modalità e tempi con il responsabile del servizio.

## **Ubicazione e accessibilità**

La sede del Centro Socio Educativo è in via XXIV Maggio 4/e, nel cuore della città di Erba, facilmente raggiungibile da diverse reti dei mezzi pubblici. Il CSE fa riferimento all'ambito territoriale della ATS Insubria.

## **Sistema di rilevazione della qualità percepita**

La Noi Genitori ha implementato un sistema di raccolta dati relativo al grado di soddisfazione delle famiglie (o di chi ha la protezione giuridica) attraverso la somministrazione di un questionario appositamente predisposto. La rilevazione è eseguita con cadenza annuale e la restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari sarà fatta attraverso una comunicazione scritta agli interessati.

Riteniamo che l'introduzione d'indagini sistematiche sul grado di soddisfazione degli utenti, dei familiari, operatori e collaborazioni territoriali sia fondamentale per raccogliere informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti al territorio.

## **Privacy**

In ottemperanza agli adempimenti richiesti dal Regolamento UE 2016/679 che "garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti delle libertà fondamentali, nonché della dignità della persona", si chiede agli utenti stessi o ai loro familiari l'autorizzazione scritta per il trattamento dei dati personali e dei "dati sensibili".

Sarà richiesto il consenso per la diffusione d'immagini (fotografie, filmati, opuscoli, ecc.) che riguardano gli utenti in occasione dell'allestimento di stands, mostre, concorsi, riprese televisive aventi come scopo l'illustrazione dell'attività del centro o in generale il tema della disabilità.

## **Gestione dei reclami**

Qualsiasi segnalazione o reclamo scritto o telefonico, va indirizzato al Presidente il quale individuate le cause, con il referente della funzione interessata, mette a punto le modalità d'azione per la risoluzione dei problemi.

La cooperativa prevede inoltre sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza attraverso appositi strumenti. I reclami possono essere segnalati:

- mail: [bruno.mazza@cooperativanoigenitori.it](mailto:bruno.mazza@cooperativanoigenitori.it)
- di persona, richiedendo un appuntamento al numero 031 641522 Interno Amministrazione

## **Riferimenti gestionali e operativi**

- **Emanuela Lamperti**, Direttore Noi Genitori  
[emanuela.lamperti@cooperativanoigenitori.it](mailto:emanuela.lamperti@cooperativanoigenitori.it)
- **Marta Cattaneo**, Coordinatrice servizio CSE  
[servizioetaevolutiva@cooperativanoigenitori.it](mailto:servizioetaevolutiva@cooperativanoigenitori.it)

## LA FILIERA DEL SISTEMA FORMATIVO NOI GENITORI

Il Sistema Formativo mira a rispondere, nel modo più efficace, ai bisogni evolutivi, di cura e assistenza delle persone con disabilità attraverso un progetto flessibile, in grado di adattarsi alla realtà dei bisogni educativi ed alle opportunità inclusive offerte dal contesto territoriale.

Tale flessibilità si traduce nella capacità del servizio di non appiattirsi su una risposta standard e consolidata ma di rinnovarsi nella ricerca di soluzioni formative, attraverso l'accoglimento di proposte esterne e la realizzazione di progetti formativi articolati su diversi livelli.

Il Sistema Formativo per persone con disabilità è così strutturato:



### **Servizio di Formazione all'Autonomia**

Il Servizio di Formazione all'Autonomia accoglie persone con disabilità di età compresa tra i 16 e i 35 anni che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro nell'ambito del contesto familiare, sociale, professionale. E' caratterizzato dall'offerta di percorsi educativi e formativi determinati temporalmente e condivisi con la famiglia. Si articola in 3 distinti percorsi formativi ognuno dei quali finalizzato al raggiungimento di specifici obiettivi: modulo competenze sociali, modulo formazione alla vita adulta, modulo formazione al lavoro

### **Centro Socio Educativo**

Prima Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA), nell'ottobre 2008, recependo quanto previsto dalla DGR n. 19876 del 16 Dicembre 2004, si è trasformato in Centro Socio Educativo (CSE), qualificandosi come servizio diurno a carattere sociale.

Rappresenta il servizio storico della Cooperativa: la sua apertura nel 1994 coincide proprio con la nascita dell'ente stesso. Accoglie persone disabili in possesso di discrete autonomie personali e capacità relazionali, di adattamento e comunicazione, garantendo un rapporto educativo di accompagnamento e monitoraggio 1/5.

Il CSE è articolato in moduli formativi specialistici. Il Servizio mira al conseguimento dell'integrazione sociale attraverso attività riguardanti 5 aree di intervento: autonomia personale, autonomia sociale, psicomotoria, formazione al lavoro, culturale espressiva.

### **Centro Diurno Disabili**

Il Centro Diurno (CDD) rappresenta un riferimento formativo e assistenziale per le persone con disabilità grave e gravissima dei 26 Comuni del Distretto Erbeso. E' gestito dalla Noi Genitori in coprogettazione con il Consorzio Erbeso Servizi alla Persona e normato dalla DGR 18334/04. Per le famiglie, il CDD è anche "struttura d'appoggio", che prevede spazi educativi, ricreativi e assistenziali diversificati, necessari per consentire il mantenimento del proprio parente all'interno degli spazi familiari, evitando o posticipando l'eventuale istituzionalizzazione.

Secondo quanto stabilito dalla DGR 23/07/2004 n. VII/18334, il CDD è definito "un'unità di offerta semiresidenziale per persone disabili gravi di età superiore ai 18 anni e di norma, fino ai 65". Il Centro Diurno Disabili prevede diverse tipologie di attività socio sanitarie, riabilitative, socio riabilitative, educative inerenti a 5 aree di intervento: emotivo-affettivo- relazionale, espressiva, psicomotoria, cognitiva, autonomia personale e sociale.

### **Casa Lorenza**

Casa Lorenza è un "progetto sperimentale sull'autonomia abitativa. E' un'abitazione ecosostenibile nella quale le persone con disabilità vivono un'esperienza di una "vita adulta", per accrescere le proprie autonomie, emanciparsi gradualmente, e in sicurezza, dalle proprie famiglie.

In concreto, per alcune settimane al mese, piccoli gruppi di utenti al termine della loro frequenza presso i servizi diurni, si recano nella casa dove resteranno fino al mattino successivo nel quale torneranno presso i nostri servizi diurni.

Casa Lorenza è un'abitazione bella ed ecologica in cui sentirsi a casa propria, essere ascoltati, riconosciuti, incoraggiati e sostenuti. Essere amici, prendersi cura degli altri, imparare, riposare, chiacchierare, cucinare insieme, fare le pulizie, leggere il giornale, vedere un film, raccontarsi i propri sogni e desideri.

Investire nel "durante noi" consente di trovare soluzioni a misura d'uomo grazie alle quali le persone con disabilità non saranno solo assistite ma contribuiranno a curarsi, generando, tra l'altro, risparmi economici per l'intera comunità.

La sostenibilità dell'Abitare Casa Lorenza è possibile solo grazie all'assunzione di responsabilità da parte della Cooperativa e della Fondazione Noi Genitori insieme a tanti donatori e ai fondi del "Dopo di Noi" che consentono di rendere sostenibili i costi alle famiglie.

Intorno a questa bella e vitale iniziativa si è creato affetto, coesione, sostegno e partecipazione. A Casa Lorenza si realizza il principio di sussidiarietà, un termine antico per indicare che i problemi si possono risolvere insieme con un'alleanza tra imprese cittadini e istituzioni, che sempre di più sono oggi chiamati ad usare le proprie capacità anche per i beni comuni.