



Carta dei Servizi

Centro Socio Educativo (CSE)
Via della Corna, 20 - Olgiate Molgora (LC)

Revisione n°10 del 27/04/2026

La Presidente

Avv. Elena Rolandi

1. CHI SIAMO

L'ENTE CASA DEI RAGAZZI IAMA IMPRESA SOCIALE

L'Associazione Casa dei Ragazzi nasce dalla volontà dell'Avvocato Gabriele Bonatti, della Prof.ssa Alda Bencini e della Dr.ssa Adele Lodigiani di rispondere concretamente alla domanda che, oggi come allora, i genitori di ragazzi disabili ponevano e pongono con preoccupazione "Chi si occuperà dei nostri figli dopo di noi?".

Con la forza della risposta e con la determinazione e l'impegno dei fondatori nel lontano 1973, grazie anche all'interessamento di Mons. Teresio Ferraroni allora vescovo di Como, un primo gruppo di giovani veniva accolto nella villa di Olgiate Molgora iniziando un impegnativo cammino che ha portato, in data 02/11/1982, in applicazione del Decreto del presidente della Regione Lombardia n°371/82/ASS, alla fusione tra la Casa dei Ragazzi, ente lecchese per la tutela minorile di Lecco e la Fondazione Treves De Sanctis, dando origine all'IPAB "Casa dei Ragazzi Treves De Sanctis", successivamente depubblicizzata e riconosciuta quale ente morale con personalità giuridica di diritto privato ai sensi dell'art. 12 del Codice Civile con Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia n° 64129 in data 21/02/1995.

A seguito dell'entrata in vigore del Decreto Legislativo 04/12/1997 n° 460 l'Ente è stato iscritto tra le organizzazioni non lucrative di utilità sociale. Con il successivo conseguimento dell'autorizzazione al funzionamento quale Residenza Sanitaria assistenziale per Disabili, la Casa dei Ragazzi "Treves de Sanctis" Onlus è stata accreditata dalla giunta della regione Lombardia con deliberazione n° VII/20274 del 21/01/2005.

Con Decreto del Presidente della Regione Lombardia n° 46 in data 15/12/2014 sono state approvate la fusione per incorporazione dell'Istituto di Assistenza Minori Anziani (IAMA) di Milano nell'Associazione Casa dei Ragazzi Treves de Sanctis onlus e le modifiche apportate allo statuto della stessa associazione incorporante, con conseguente assunzione della nuova denominazione dell'Ente "CASA DEI RAGAZZI Istituto Assistenza Minori e Anziani Onlus" che, a norma dello Statuto, persegue esclusivamente, senza scopo di lucro, finalità di solidarietà sociale nell'ambito territoriale della Regione Lombardia nei settori dell'assistenza sociale e socio sanitaria e della beneficenza a favore di minori, anziani, disabili, persone e famiglie in difficoltà.

Ad oggi **CASA DEI RAGAZZI IAMA IMPRESA SOCIALE** gestisce nel **Comune di Olgiate Molgora in provincia di Lecco** servizi rivolti alla disabilità e allo svantaggio sociale: due Residenze Sanitario Assistenziali per Disabili (RSD) La Casa dei Ragazzi e Le Corti dei Ragazzi, un Centro Socio-educativo (CSE) Casa dei Ragazzi, un Centro Educativo Diurno (CED) per minori La Casa di Sophia, nonché due spazi laboratoriali: Fattoria dei Ragazzi e BottegHaus.

MISSION, PRINCIPI ETICI, VALORI E SCELTE

CASA DEI RAGAZZI Istituto di Assistenza Minori e Anziani Impresa Sociale (a seguire CDR IAMA Impresa Sociale), nell'erogazione di tutti i suoi servizi, tiene conto dei seguenti principi, richiamati dallo Statuto dell'Associazione e dalla Carta dei Servizi:

- il rispetto dei diritti della persona con disabilità;
- il corretto utilizzo delle risorse economiche e materiali;
- la valorizzazione delle risorse umane;
- l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni.

L'Ente ha come obiettivo prioritario l'interesse degli ospiti e, per perseguirlo, agisce secondo i seguenti principi e modalità:

- risponde ai bisogni complessivi e diversificati delle persone in modo individualizzato;
- si impegna a tutelare la libertà personale, nel rispetto dei limiti dati dalle diverse patologie da cui sono affetti gli ospiti, favorendo iniziative che garantiscano e supportino la capacità di scelta;
- favorisce la maggiore partecipazione possibile degli ospiti alle iniziative interne alla residenza ed esterne ad essa, sul territorio;
- eroga prestazioni corrette e funzionali che favoriscano, nel rispetto delle differenze degli ospiti, il conseguimento degli obiettivi di benessere dati per ciascuno;
- riconosce il ruolo fondamentale delle risorse umane nel raggiungere questi obiettivi e si impegna a favorire la formazione e l'aggiornamento continuo del personale, promuovendo percorsi che sollecitino e garantiscano il benessere lavorativo e professionale;
- garantisce il massimo rispetto della riservatezza nella discrezione e nella tutela dell'intimità della persona e dei dati sensibili dei propri ospiti, in ottemperanza alla legge sulla privacy e attua tutte le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Scopo dell'intervento educativo e relazionale è il **benessere psicofisico dell'ospite**, evitando l'emarginazione dal proprio contesto familiare e comunitario. Nell'attuarlo, gli operatori condividono e si ispirano ai seguenti principi:

- competenza: conoscenza delle funzioni proprie e degli altri attori coinvolti, delle strategie educative funzionali al perseguimento degli scopi prefissati;
- onestà e rispetto: agire correttamente e con lealtà nel rispetto dell'altro e del contesto, usufruendo delle risorse a disposizione in modo attento e mirato al benessere degli ospiti e al rispetto dei colleghi;
- empatia: riconoscere ciò che gli altri provano è un aspetto importante per costruire relazioni autentiche; (condividere situazioni/emozioni dell'altro). Assumere un punto di vista differente dal proprio significa predisporre all'ascolto, sia nei confronti dei colleghi di lavoro che degli ospiti;
- collaborazione: lavorare in gruppo è indispensabile; essere consapevoli dell'importanza di discutere gli obiettivi e farli diventare patrimonio comune è fondamentale per ridare senso al lavoro quotidiano. È necessario avere la consapevolezza di operare in un ambito complesso e delicato che solo con il concorso di tutti gli operatori può funzionare al meglio. Nasce dunque la necessità di riconoscere ed accettare i propri limiti come persone e come professionisti nella relazione umana con colleghi ed ospiti;
- riservatezza: equilibrio tra il dovere delle informazioni indispensabili al funzionamento degli interventi e la garanzia della tutela degli ospiti.

ORGANIZZAZIONE

Denominazione Ente	CASA DEI RAGAZZI Istituto Assistenza Minori ed Anziani Impresa Sociale
Codice fiscale	97026170155
P.IVA	08891730965
Certificato Qualità	UNI ISO 9001:2015
Sede Legale	Corso di Porta Vigentina, 19 - 20122 MILANO
Sede Operativa/Amministrativa	Via Cesare Cantù, 49/C - 23887 OLGIATE MOLGORA (LC)
Consiglio di Amministrazione	Avv. Elena Rolandi, Presidente e Legale rappresentante; Ing. Enrico Lodigiani vicepresidente, Avv. Gianluigi Villaschi segretario; Consiglieri: Egidio Galbusera; Dr. Paolo De Martinis, Dr.ssa Marilanda Failla, Ing. Mario Lodigiani, Dr. Luca Bonatti, Avv. Eugenia Nicoletta Gatti
Presidenza	Avv. Elena Rolandi
Organismo di Vigilanza monocratico	Dott. Marco Petrillo
Revisore dei conti	Dr. Marco Canzi
Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione	Ing. Armando Valsecchi
DPO	Avv. Salvatore Familiari
Direttore Generale	Dr. Lorenzo Guzzetti
Responsabile Sanitario	Dr. Stefano Mozzanica
Responsabile Risorse Umane	Federica Zappalaglio
Responsabile Area Amministrativa	Chiara Bernasconi
Responsabile Area Comunicazione e Raccolta fondi	Lorenzo Guzzetti
Responsabile Area Logistica e Facility	Lorenzo Guzzetti
Responsabile Area Patrimonio immobiliare	Lorenzo Guzzetti
Responsabile Area Socio Sanitaria	Marta Mozzanica
Responsabile Area Socio Educativa	Sarah Leveraro
Coordinatrice CSE	Sarah Leveraro

L'Assemblea dei Soci è l'organo sovrano dell'Ente **CASA DEI RAGAZZI Istituto Assistenza Minori ed Anziani Impresa Sociale** ed è composta da tutti gli associati iscritti nel Libro dei Soci.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 9 membri: 8 nominati dall'Assemblea dei Soci, 1 nominato dal Comune di Olgiate Molgora. Il Presidente e il Vice Presidente sono nominati dal Consiglio di Amministrazione tra i componenti del Consiglio.

Il Revisore dei Conti è nominato dall'Assemblea dei Soci. L'attuale Consiglio di Amministrazione è in carica per il quinquennio 2025-2030.

L'Organismo di Vigilanza viene nominato dal Consiglio di Amministrazione ed è costituito in forma monocratica: rimane in carica per un triennio dalla sua nomina e ha funzione di controllo e di verifica.

LA STRUTTURA

Il Centro Socio Educativo è un servizio per soggetti disabili di gravità medio-lieve che si colloca nella rete dei servizi socio-assistenziali e socio-animatici del territorio, con caratteristica semiresidenziale.

Il Centro è organizzato in modo da poter garantire interventi educativi, socializzanti, sulla base di Progetti Individualizzati, prevedendo anche il coinvolgimento delle famiglie.

Gli ospiti usufruiscono anche di due spazi laboratoriali esterni al CSE sempre gestiti dall'Ente:

- BOTTEGHAUS per attività creativo, espressivo, manuali come la realizzazione di cesti in midollino, oggetti in compensato o altro materiale legnoso, anche di recupero e di decorazione;
- LA FATTORIA dove si svolge quotidianamente il lavoro di accudimento di animali e di coltura di piante, luogo anche di svolgimento di tirocini curriculari ed extracurriculari e di attività integrate con i servizi per disabili del territorio di Merate e Lecco e con i vari ordini di scuole.

COME RAGGIUNGERE IL CSE

Dalla strada provinciale Merate - Lecco, in direzione Lecco, su via Nazionale dello Spluga, all'altezza della rotonda per Brivio, prendere la 3° uscita per via XXV Aprile; proseguire fino alla rotonda e prendere la 3^ uscita per via Cesare Cantù. La terza strada sulla destra è via della Corna.

Il CSE si trova sulla sinistra al numero civico 20: è un edificio ad un unico piano di colore giallo chiaro. È possibile parcheggiare in via Maria Montessori.

2. PERCORSO DELL'OSPITE

Il Centro Socio Educativo CSE Casa dei Ragazzi si configura come **un'unità d'offerta socioassistenziale diurna** a carattere non residenziale che ospita persone con disabilità media certificata, la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario. Gli interventi offerti sono di tipo socio-educativo e socio-animativo finalizzati:

- al sostegno dell'autonomia personale;
- alla socializzazione;
- al mantenimento dei livelli espressivi, cognitivi e culturali.

2.1 MODALITA' DI ACCESSO

Vengono accolti un massimo di 15 persone con disabilità, inviati dal SAI (Servizio di aiuto all'integrazione) in accordo con l'Ufficio di Piano dell'Ambito di Merate e rientra nella programmazione interdistrettuale provinciale.

Il protocollo di ammissione al servizio prevede che la richiesta di inserimento debba essere presentata esclusivamente dall'Ente Inviante, ovvero il Comune di residenza, tramite il SAI.

La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da dettagliata documentazione anamnestica utile alla conoscenza della situazione, al fine di cogliere gli elementi caratteristici del soggetto.

Al momento dell'accettazione della domanda il Centro concorda una riunione con l'Assistente Sociale del Comune e/o l'operatore del SAI e i familiari, per raccogliere i dati del futuro ospite e definire un calendario di inserimento che va da 2 a 4 settimane. Il calendario prevede una graduale partecipazione prima alle attività della mattina, poi al pranzo e infine la partecipazione alle attività dell'intera giornata. Al termine del periodo di inserimento viene nuovamente riconvocata la famiglia e l'assistente sociale per la definizione del progetto educativo individualizzato, strutturato in base alle osservazioni durante il periodo di inserimento.

2.2 MODELLO OPERATIVO

La mission del CSE Casa dei Ragazzi è quello di migliorare la qualità di vita delle persone disabili adulte e dei loro familiari. Al centro dei percorsi educativi proposti all'interno del Servizio si pone il BENESSERE dell'utente; la persona viene accolta ed ascoltata nella sua integrità, nel racconto di sé, nella sua storia, nelle sue potenzialità, nei suoi limiti e nei suoi desideri. Nelle attività viene dato ampio spazio al piacere e alla gratificazione "nel Fare"; ogni esperienza diventa così oggetto intermediario di relazione e occasione di socializzazione.

Il CSE ha come finalità il mantenimento del benessere dei propri utenti. Questo si concretizza mediante un processo formativo che aiuta le persone disabili a scoprire, mantenere e potenziare le proprie abilità per affrontare quanto più possibile una vita autonoma e socialmente integrata.

L'attività del servizio è finalizzata alla realizzazione di percorsi di integrazione per quei soggetti non collocabili al lavoro, ma comunque caratterizzati da una rappresentazione di sé come adulto. Si vuole offrire l'opportunità di sperimentare un ambiente in cui sia possibile esercitare le proprie competenze cognitive, motorie, emotive e sociali, attraverso la declinazione di azioni ed interventi educativi personalizzati in un contesto di gruppo.

Il Centro Socio Educativo offre ai suoi utenti momenti formativi (i laboratori) e momenti di socializzazione in cui sono gli utenti stessi a porsi come soggetti attivi, curiosi e interessati a conoscere, capaci di comunicare e interagire in modo adeguato.

Il Centro è orientato in modo costante e continuo alla valorizzazione del SOGGETTO, alla persona nella sua individualità, unicità ed originalità ed al suo diritto di essere non solo assistito, ma sostenuto sia nella crescita come persona sia nel raggiungimento di un rapporto equilibrato con la realtà che lo circonda.

Gli obiettivi che il Servizio persegue sono:

1. Miglioramento della qualità della vita dell'utente e specificatamente delle proprie competenze sociali al fine di ridurre e prevenire l'isolamento anche tramite la realizzazione di iniziative volte ad ampliare e consolidare la rete delle relazioni interpersonali;
2. Promozione dell'acquisizione di nuove competenze e valorizzazione delle abilità già possedute attraverso l'offerta di attività educative, formative, occupazionali il più possibile individualizzate;
3. Mantenimento e potenziamento delle competenze intellettive, sensoriali, motorie, prassiche;
4. Sostegno della famiglia nel loro compito educativo e di cura.

L'organizzazione educativa del CSE si basa dunque prevalentemente sull'aspetto legato alle autonomie individuali degli utenti e sulla loro capacità di utilizzare le risorse personali sia legate alla propria individualità che alla relazione con il contesto.

All'interno del CSE operano:

- una Coordinatrice che oltre alle mansioni educative presiede alla progettazione dei PEI e alla programmazione e organizzazione delle attività, assicurando il necessario coordinamento e la periodica verifica dei risultati. Cura i rapporti con le famiglie degli utenti e i contatti con i servizi sociali comunali e territoriali;
- Educatori professionali in numero adeguato e nel rispetto dello standard (1 ogni 5) che oltre alla progettazione e alla conduzione quotidiana delle attività del Centro concorrono alla definizione e realizzazione del progetto educativo individuale (PEI) e alla pianificazione degli interventi educativi rivolti al singolo e al gruppo.

Sono presenti anche una serie di Volontari che apportano un contributo mediante prestazioni legate alla loro professionalità.

ATTIVITÀ E LABORATORI

Il programma di attività proposto dal CSE tiene conto delle necessità e delle indicazioni che emergono dai singoli progetti individuali pensati per gli utenti.

Le attività si realizzano attraverso la forma del laboratorio esperienziale e fanno riferimento ad una metodologia fondata sul modello dell'empowerment (conquista della consapevolezza di sé e del controllo delle proprie scelte).

Come ampliamento dell'utenza consolidata, il CSE Casa dei Ragazzi è aperto alla possibilità di accogliere Progetti individualizzati da realizzare in base ai bisogni, risorse personali e del territorio e costruiti ai sensi dell'art. 14 della L.328/2000, per persone inviate dal SAI e finanziati attraverso accordi tra Servizio sociale di base, famiglia e Ambito territoriale.

Per tale utenza il CSE si pone come Servizio parziale, complementare, con accessi part-time per funzioni specifiche, con integrazione del singolo al gruppo già esistente, all'interno di laboratori e di esperienze rispondenti ai bisogni evidenziati nel progetto condiviso. Viene comunque sempre rispettato il rapporto tra operatori e utenti previsto (1:5) dallo standard di funzionamento.

Le attività e i laboratori sono da intendersi come occasioni di sperimentazione che permettono alle persone inserite di diventare soggetti propositivi e consapevoli delle proprie capacità e limiti. Il laboratorio è un luogo di apprendimento, luogo in cui gli utenti diventano protagonisti in percorsi formativi e ricreativi.

Le azioni sono progettate, condotte e gestite dagli educatori che sono supportati, in alcuni casi e in attività particolari da specialisti, volontari e studenti tirocinanti. Le proposte vengono realizzate in gruppi la cui composizione numerica può variare a seconda dell'attività proposta.

Sono previste anche attività integrate con gli ospiti della Residenza Sanitaria per Disabili, gestite in collaborazione dagli educatori del CSE ed un operatore di RSD.

Le attività proposte si possono collocare nelle seguenti aree di intervento:

- Area delle autonomie personali: mantenimento e potenziamento della cura di sé, capacità di gestire se stesso rispetto allo spazio, al tempo, agli oggetti e alle persone. Questi concetti sono fondamentali per sentirsi vivi e persone integrate nella società (trasversale a tutti i laboratori proposti).
- Area cognitiva: vengono stimolati i prerequisiti per l'apprendimento: attenzione, motivazione, continuità e disponibilità al compito, memoria, linguaggio, riconoscimento (laboratorio cognitivo, laboratorio di lettura animata, cineforum)
- Area ludica e psicomotoria: attività finalizzate all'integrazione dello schema corporeo, esplorazione e coordinazione, mantenimento e sviluppo delle abilità motorie, espressive, sensoriali (laboratorio ludico motorio, camminate sul territorio, laboratorio di rilassamento, laboratorio di teatro)
- Area espressiva: sollecitazione della capacità creativa tramite alcuni strumenti che agiscono come facilitatori quali la musica, il teatro, la danza (laboratorio teatrale, laboratorio musicale, atelier d'arte)
- Area occupazionale: favorisce, stimola e verifica l'attenzione, la concentrazione, la tenuta sul compito (laboratorio di falegnameria, laboratorio decorazione, laboratorio tematico, attività presso la Fattoria sociale dell'Ente)
- Area comunicazione e socializzazione: potenziamento del repertorio linguistico, espressivo e decodificativo, capacità di esprimere i propri pensieri, idee, desideri e bisogni. Potenziamento della comunicazione verbale e non: descrivere eventi, azioni, rispondere alle domande. Incremento dei rapporti con realtà esterne (laboratori in bottega e in fattoria per favorire la vicinanza e le relazioni con altre figure educative)

L'articolazione organizzativa delle attività è ispirata al lavoro di gruppo e pertanto è centrale l'intervento dell'équipe educativa, sede naturale della condivisione progettuale, del monitoraggio e della verifica dei risultati. Essa assicura la globalità dell'intervento educativo personalizzato e la coerenza con il progetto generale della struttura. L'équipe utilizza specifici strumenti quali l'osservazione, la programmazione di laboratorio, il Progetto Educativo Individuale (PEI), il diario educativo, il sostegno individualizzato quando necessario, le tecniche di conduzione di attività di gruppo, la documentazione del lavoro svolto.

L'équipe si incontra settimanalmente per discutere della programmazione, di casi particolari, delle attività, delle verifiche in itinere e finali e per l'organizzazione del servizio e di eventi particolari.

Il piano delle attività è personalizzato in base all'analisi degli interessi, delle competenze, delle difficoltà e dei bisogni degli utenti. Durante l'anno sono previsti momenti per la valutazione e verifica del PEI sia finale che in itinere.

Viene stabilito annualmente un piano della formazione degli educatori, al fine di garantire la qualificazione professionale ed un costante supporto e aggiornamento. Percorsi di formazione interni al servizio e percorsi di formazione condotti da esperti e consulenti su temi specifici.

GIORNATA TIPO

Il Servizio è aperto dalle 8:45 alle 16:10, da lunedì a venerdì per 47 settimane/anno con chiusure in occasione delle festività natalizie, pasquali e nazionali. L'organizzazione prevede una programmazione diversificata per i periodi di giugno, luglio e settembre, dando spazio per il periodo estivo ad attività che utilizzano maggiormente spazi esterni e iniziative di tipo socio-ricreativo.

Gli utenti vengono accolti a partire dalle 8.45 e fino alle 9.15; l'accoglienza viene svolta nel salone d'ingresso, viene fatto l'appello da parte di un utente, segnalate le eventuali assenze, suddivisi i partecipanti nei rispettivi laboratori, che hanno inizio alle 9.30 (per alcune attività esterne la partenza è alle 9.15).

Giornata tipo

8.45-9.15	accoglienza
9.30-11.30	ATTIVITA' DI LABORATORIO
11.30-12.00	IGIENE PERSONALE
12.15-14.00	PRANZO E PAUSA CAFFE'
14.00-15.45	ATTIVITA' DI LABORATORIO
15.30/15.45-16.10	USCITA

Il pranzo viene fornito dalla mensa della RSD, che risponde alle norme HACCP e consumato presso il CSE. L'operatore che serve il pranzo ha effettuato la formazione HACCP e indossa grembiule, guanti e cuffia monouso come previsto dal manuale.

2.3 RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

La famiglia gioca un ruolo importante nell'attuazione del progetto educativo.

Trattandosi infatti di progetti rivolti all'autonomia e all'integrazione sociale della persona disabile, la conoscenza dei familiari dei vari percorsi educativi proposti sono una condizione auspicabile e importante.

A tale scopo nel corso di ogni anno **l'équipe ed i familiari** possono richiedere incontri individuali volti alla condivisione di eventuali problematiche legate alla persona disabile inserita al CSE. Sono occasioni in cui:

- si condividono gli obiettivi indicati nel PEI di ogni utente;
- ci si scambia informazioni relative al contesto di vita della persona disabile;
- si studiano e si verificano strategie comuni per migliorare e, se possibile, risolvere i momenti di crisi della persona disabile e della sua famiglia.

Questo permette, nel limite del possibile, di lavorare in modo congiunto per il raggiungimento degli obiettivi, dando maggiore forza e coerenza all'azione educativa stessa.

Le famiglie sono invitate durante specifici periodi dell'anno a partecipare attivamente a laboratori tematici (preparazione addobbi natalizi, pasquali, di carnevale, per le feste dell'associazione, realizzazione dei vestiti per gli spettacoli teatrali), oltre che a condividere momenti di festa e svago (gite, scambi di auguri in occasione delle festività).

Nel corso di ogni anno operativo, vengono organizzati due incontri plenari.

All'inizio dell'anno educativo, viene consegnata una cartelletta con la modulistica relativa a:

- regolamento interno del Centro, orari e calendario chiusure
- regolamento del servizio di ristorazione e menù
- modulo di giustificazione assenze
- modulo di autorizzazione uscite
- modulo epicrisi
- programmazione settimanale dell'anno educativo
- modulo richiesta dieta sanitaria/speciale
- modulo informativa sul trattamento dei dati personali
- modulo delega per il ritiro

Le famiglie sono invitate a mantenere una comunicazione frequente con le educatrici attraverso un diario personale dell'utente, mezzo utilizzato anche per recapitare avvisi. Le comunicazioni che riguardano l'aspetto amministrativo vengono inviate direttamente alle famiglie mezzo posta elettronica o avviso consegnato a mano.

Le famiglie per ogni chiarimento o quesito su aspetti amministrativi vengono invitati a rivolgersi all'Ufficio amministrativo sito presso la RSD.

2.4 RETTA

Il Centro è finanziato attraverso le rette dei Comuni, le rette degli utenti (entrambe uniformi su tutto il territorio provinciale) e la quota di solidarietà pro-capite di tutti i Comuni della provincia di Lecco. L'inserimento dell'utente prevede il pagamento di una retta di € 120,00 mensili a carico della famiglia, secondo quanto stabilito a livello provinciale dagli Uffici di Piano.

La retta comprende:

- Il costo del personale, la realizzazione dei progetti educativi, la stesura del PEI e delle relazioni, il sostegno ai familiari;
- Le spese di gestione e la strutturazione delle attività, materiali e attrezzature

- L'assicurazione di responsabilità civile e infortuni
- Il lavoro di rete: la verifica dei PEI, incontri e colloqui con i servizi sociali e gli specialisti del territorio
- La gestione di volontari e tirocinanti

Sono **ESCLUSI dalla retta**

- Buono pasto: buono pasto: €7,00/cad.
- uscite mirate che esulano dalla normale attività educativa (es. gite, biglietti per musei e mostre, pranzi al ristorante per eventi particolari);
- attività esterne a pagamento;
- acquisto di materiali per i laboratori tematici (carnevale, halloween);
- uscite al bar durante l'attività sul territorio

Servizio di Ristorazione

Il Servizio di ristorazione con il confezionamento dei pasti è affidato ad una azienda esterna che opera nella cucina dell'Ente. Sono previsti due diversi menù tipo (estivo e invernale) articolati su quattro settimane.

La scelta del menù giornaliero viene effettuata sulla base di una diversificata offerta proposta della ditta fornitrice, offrendo pietanze sane, invitanti e al contempo appetitose. Studiando attentamente le esigenze degli Ospiti di ogni diversa Struttura e sviluppando non-solo programmi alimentari a medio-lungo termine, ma anche menu speciali o a tema per garantire una piacevole esperienza culinaria ad ogni utente.

Per le persone che presentano particolari problemi di masticazione e/o deglutizione viene realizzato un programma di alimentazione delle fragilità alimentari e disfagia, studiato per garantire, oltre agli adeguati apporti nutrizionali, i profumi e i sapori che rendono gustosi gli alimenti.

Il sistema di approvvigionamento da filiera corta garantisce un limitato numero di passaggi commerciali tra il produttore e il consumatore, garantendo maggiore qualità e freschezza degli alimenti e rispetta i seguenti aspetti.

Il Servizio promuove la cottura sottovuoto a bassa temperatura. Questa tecnica offre un'esperienza gastronomica appagante e genuina, gusto, colore e consistenza degli alimenti unici, carni più tenere e succose, verdure croccanti e dal sapore di ortaggio fresco, il tutto con ridotto apporto di sale e grassi da condimento.

Il servizio di ristorazione è regolato dalle norme di autocontrollo HACCP e la verifica resta in carico alla ditta esterna, e si avvale di un servizio dietetico con a capo una Nutrizionista.

2.5 DIMISSIONI

La dimissione può avvenire su richiesta della famiglia, del Comune di residenza e/o e del CSE, per il sopravvenire di problematiche personali e sanitarie che determinano una diversa collocazione dell'utente. In ogni caso il Servizio è disponibile ad ipotizzare una proposta ri-orientativa da condividere con il Comune di residenza del soggetto.

3. SEGNALAZIONI

All'ingresso del servizio è disponibile un'apposita cassetta per reclami, osservazioni, segnalazioni e apprezzamenti da parte dei familiari e Legali Rappresentanti. La scheda Osservazioni e/o suggerimenti sul Servizio è allegata alla Carta dei Servizi (All.1). Tali segnalazioni vengono prese in carico dalla Direzione Generale, che si impegna a dare riscontro al richiedente entro un mese dalla segnalazione.

4. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

Al fine di perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze e i bisogni degli utenti, nel mese di dicembre viene consegnato alle famiglie un questionario di gradimento del servizio (Sondaggio di soddisfazione rivolto a Familiari e/o Legali Rappresentanti) anonimo. Il questionario è allegato alla Carta dei Servizi (All.2). È richiesta la compilazione

anonima a cadenza periodica (1 anno) e si riferisce all'anno in corso. La diffusione dei risultati avviene tramite restituzione scritta, l'analisi dei questionari viene discussa durante la riunione con i Familiari entro il maggio. Il questionario viene rivisto ogni anno a seconda degli aspetti che ci si prefigge di valutare.

La presente carta dei Servizi è:

- esposta per il pubblico all'ingresso del CSE
- fornita alle famiglie e ai Legali rappresentanti
- scaricabile dal sito ww.casaragazzi.it

5.CONTATTI UTILI

CSE Casa dei Ragazzi

Centro Socio Educativo

Via Della Corna, 20

23887 Olgiate Molgora (LC)

Telefono: +39 039 9910805

AMMINISTRAZIONE (gestione contratto, pagamenti): amministrazione@casaragazzi.it

COORDINAMENTO STRUTTURA: cse@casaragazzi.it

All.1 - OSSERVAZIONI e/o SUGGERIMENTI sul SERVIZIO - CSE

In data il/la sottoscritt
in qualità di Familiare (grado di parentela) e/o Legale Rappresentante della Sig.ra
o del Sig. Utente del CSE Casa dei Ragazzi, al fine di contribuire al
miglioramento del servizio dichiara di:

☐ ESSERE PARTICOLARMENTE SODDISFATTO/A DEL SEGUENTE SERVIZIO:

.....
.....

per i seguenti motivi:

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

☐ NON ESSERE o di ESSERE PARZIALMENTE SODDISFATTO/A DEL SEGUENTE SERVIZIO:

.....
.....

per i seguenti motivi:

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

PROPOSTE:

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

CONTATTO PER LA RISPOSTA (telefono, cellulare, e-mail, etc.):

.....

Data:

Firma:

È possibile riporre questo modulo nell'apposita cassetta posta lateralmente alla porta di ingresso del CSE

11. Come considero il livello di chiarezza delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi del CSE?

☐ Molto Buono ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

12. Come considero l'ampiezza e l'organizzazione degli spazi e degli ambienti in cui i ragazzi svolgono le attività?

☐ Molto Buono ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

13. Come considero la qualità delle prestazioni degli Uffici Amministrativi (disponibilità e cortesia, tempi di risposta, qualità delle risposte)?

☐ Molto Buono ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

Suggerimenti e proposte per migliorare le attività e la qualità del servizio:

Data di compilazione _____

Mod.PQ_06_AMM_10_REV_06_CUSTOMER UTENTI CSE

• www.casaragazzi.it •



Casa dei Ragazzi Istituto Assistenza Minori ed Anziani Impresa Sociale

Partita Iva: 08891730965 – **Codice Fiscale:** 97026170155

Sede Legale: C.so di Porta Vigentina, 19 – 20122 Milano

Sede Operativa: Via Cesare Cantù, 49/C – 23887 Olgiate Molgora (LC)

Email: amministrazione@casaragazzi.it – **Pec:** casadeiragazzi@pec.it – **Tel.** 039.9912071