COMUNE DI ARLUNO
Città Metropolitana di Milano

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO SOCIO EDUCATIVO

Anno educativo: 2025 / 2026

Approvata con Determinazione Responsabile Area Socio – Educativa n. 4 del 05 gennaio 2026.

INDICE

Premessa	pag. 3
Finalità e principi	pag. 4
Dove siamo e come raggiungerci	pag. 5
Struttura organizzativa	pag. 6
Orario del servizio	pag. 7
Obiettivi	pag. 8
Attività	pag. 9
Giornata tipo	pag. 11
Modalità d'accesso	pag. 11
Dimissioni	pag. 11
Ruolo delle famiglie	pag. 12
Moduli e costi del Servizio	pag. 12
Piano formativo del personale	pag. 12
Integrazione con il territorio	pag. 12
Rapporti con Ufficio di Piano	pag. 13
Metodologia e verifica	pag. 13
Sistemi di valutazione	pag. 14
Reclami	pag. 14
Per contattarci	pag. 15

ALLEGATI

Allegato A: Organigramma	pag. 16
Allegato B: Calendario di frequenza anno educativo 2025/2026	pag. 18
Allegato C: Costi del servizio	pag. 20
Allegato D: Formazione del personale	pag. 22
Allegato E: Questionario di soddisfazione familiari	pag. 25
Allegato F: Questionario di soddisfazione degli utenti	pag. 29
Allegato G: Scheda segnalazione/reclami	pag. 33

PREMESSA

La carta dei servizi è uno strumento mediante il quale l'Amministrazione Comunale di Arluno, quale ente gestore del Centro Socio Educativo si propone al territorio, ed in particolare agli utenti, *"con la finalità di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa ed ad informare i soggetti che fruiscono delle rete sulle condizioni che danno diritto all'accesso e sulle modalità di erogazione di prestazioni"*.

In particolare nella carta dei servizi, così come previsto dalla Deliberazione n. 824 del 22 dicembre 2015 dell'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Milano 1 (ora ATS), vengono illustrate:

- le attività di formazione educative svolte all'interno del Centro Socio Educativo;
- le risorse messe a disposizione per il corretto funzionamento dei servizi rientrati nelle attività del Centro Socio Educativo;
- le caratteristiche organizzative e le competenze professionali presenti presso il Centro Socio Educativo;
- la tipologia di persone che possono usufruire del Centro Socio Educativo;
- le modalità di erogazione dei servizi rientrati nelle attività del Centro Socio Educativo;
- le modalità di rapporto con i familiari e gli operatori sociali coinvolti;
- le modalità di gestione dei reclami da parte dei familiari degli utenti inseriti presso il Centro Socio Educativo;
- le modalità di gestione del grado di soddisfazione da parte dei familiari e degli utenti inseriti presso il Centro Socio Educativo.

FINALITA' E PRINCIPI

Il Centro Socio Educativo (C.S.E.) è un servizio diurno a carattere sociale per persone con disabilità lieve-media, la cui fragilità non sia riconducibile al servizio socio sanitario.

Il servizio è personalizzato in quanto per ogni persona accolta presso il Centro viene sviluppato e redatto un progetto educativo individualizzato, partendo dalle attività di base svolte dal C.S.E..
Gli obiettivi che vengono individuati nel progetto educativo individualizzato riguardano attività formative e socio – educative.

Gli interventi socio – educativi hanno come finalità quella di sviluppare e attuare progetti individualizzati che consentono alla persona di sviluppare:

- autonomia personale;
- socializzazione;
- mantenimento e potenziamento del livello cognitivo;
- attività propedeutiche all'inserimento nel mercato del lavoro.

Nel perseguire le proprie finalità il Centro Socio Educativo intende ispirarsi ai seguenti principi, previsti nella Convenzione O.N.U. dei diritti delle persone con disabilità:

- **Eguaglianza:** ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza più appropriata, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio – economiche.

- **Rispetto:** ogni persona deve essere rispettata per la propria autonomia personale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte e la propria indipendenza.

- **Imparzialità:** i comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività ed equità.

- **Partecipazione:** il Centro Socio Educativo garantisce alla persona inserita ed alla sua famiglia la possibilità di partecipare alla predisposizione del Piano Educativo Individualizzato, di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti volti a perseguire il miglioramento del servizio.

- **Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

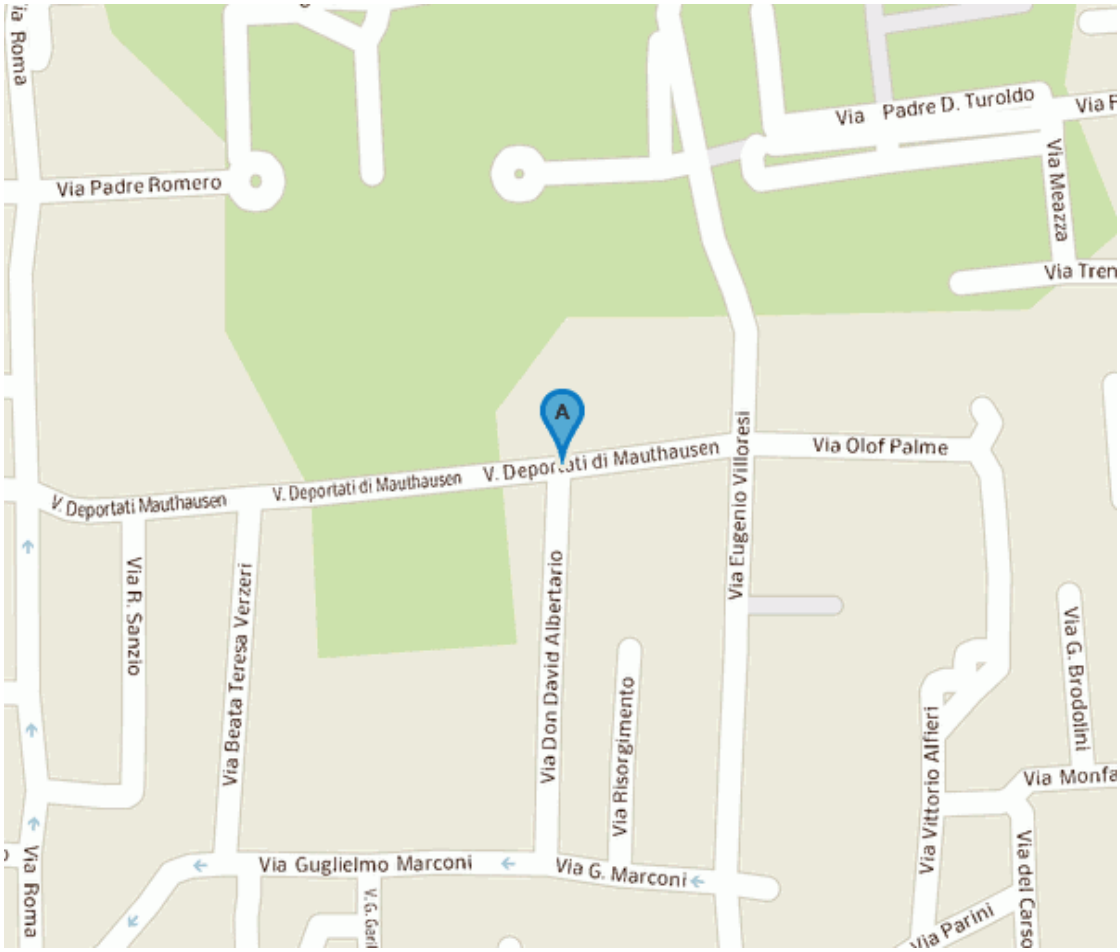
DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

Il Servizio è situato in Via Deportati di Mauthausen 20 ad Arluno.

E' raggiungibile:

- in auto: uscita Arluno autostrada A1 Milano – Torino
- con mezzi pubblici: autobus (Linea Z649 della Movibus) e Ferrovie dello Stato (fermata Vittuone)

Nelle immediate vicinanze sono a disposizione ampie aree adibite a parcheggio.



STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il Centro Socio Educativo è una struttura diurna ad esclusivo carattere sociale in cui vengono organizzati differenti interventi socio – educativi.
Per la realizzazione di tali attività ci si avvale di personale qualificato ed in numero idoneo: in particolare tutte le figure professionali impiegate hanno i requisiti e la professionalità richiesta per eseguire le mansioni affidate ed il numero degli educatori rispetto agli utenti inseriti è di 1:5.

L'organigramma del personale (Allegato A) in servizio presso il C.S.E. è così composto:

- 1 Responsabile Area Socio Educativa, Comune di Arluno (responsabilità direzionale)
- 1 Assistente Sociale, Comune di Arluno
- 1 Referente Pedagogico
- 1 Coordinatore
- 3 Educatori Professionali
- 1 Supervisore
- Volontari / Volontario Servizio Civile

Al ***Responsabile dell'Area Socio – Educativa*** è affidata la responsabilità direzionale del Centro Socio Educativo.
Il Responsabile della struttura ha, infatti, il compito di:

- coordinare il funzionamento del servizio in modo da garantirne l'efficienza organizzativa e buon andamento delle attività;
- sovrintendere l'organizzazione del lavoro, l'efficacia del servizio e/o la manutenzione dei locali;
- verificare l'adeguatezza delle attività ed il rispetto degli standard di funzionamento.

L'***Assistente Sociale*** comunale ha il compito di:

- partecipare a momenti di confronto promossi dall'Ufficio di Piano;
- mantenere i rapporti con i vari Enti, Istituzioni e con le diverse agenzie che si interfacciano con il Centro Socio Educativo, favorendo l'integrazione.

Il ***coordinatore***, presente in struttura per 10 ore settimanali, ha il compito di:

- mantenere i rapporti tra gli utenti inseriti presso il Centro Socio Educativo ed i loro familiari;
- coordinare e organizzare l'attività formativa ed educativa;
- coordinare le attività del personale e dei volontari;
- coordinare e promuovere attività di programmazione e di progettazione di percorsi educativi individualizzati;

Gli ***educatori*** hanno il compito di:

- partecipare alla stesura dei progetti educativi individualizzati ed al loro aggiornamento periodico;

- accompagnare gli utenti durante le attività giornaliere;
- condurre e pianificare le attività educative e formative previste;
- verificare l'efficacia del piano educativo individualizzato segnalando all'equipe le dovute modifiche.

La ***supervisione*** al lavoro dell'equipe educativa, alla programmazione, alla verifica, al monitoraggio degli utenti e alla gestione del rapporto con le famiglie e con gli Enti invianti è garantita da uno psicologo con cadenza mensile, per un totale annuo di 10 ore.

I ***volontari*** e il ***volontario del servizio civile***, se assegnato all'Ente Gestore, operano come supporto ai diversi livelli, partecipando ad attività anche specifiche, in stretto rapporto con gli educatori ai quali devono, comunque fare riferimento.

Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato ed integrato al fine di garantire all'utente un'adeguata assistenza personalizzata, sotto il profilo educativo ed assistenziale.

ORARIO DEL SERVIZIO

Per lo svolgimento dell'attività il Centro Socio Educativo ha i seguenti orari:

LUNEDI'	08.30 – 15.30
MARTEDI'	08.30 – 15.30
MERCOLEDI'	08.30 – 15.30
GIOVEDI'	08.30 – 15.30
VENERDI'	08.30 – 15.30
SABATO	Chiuso
DOMENICA	Chiuso

Il Centro Socio Educativo, ai sensi della vigente normativa (D.G.R. n. 20763/2005 "*Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per le persone disabili"*), è aperto, per l'anno educativo 2025/2026, dal 27 agosto 2025 al 05 agosto 2026 (compresi), per 48 settimane.

Il calendario indicante i giorni di chiusura del Servizio per festività viene consegnato ai familiari degli utenti ad inizio anno (Allegato B).

OBIETTIVI

Il C.S.E. è un servizio in cui gli utenti possono mantenere ed implementare le abilità nei diversi ambiti: dall'autonomia personale alla socializzazione ed alle abilità cognitive.
Il C.S.E. è un servizio a carattere diurno e può ospitare sino ad un massimo di 30 utenti contemporaneamente presenti.

Gli obiettivi del servizio sono di conseguenza:

- fornire agli **utenti** un contesto relazionale ed educativo adeguato, dove poter esercitare e potenziare le diverse abilità, per attuarle poi nei diversi ambiti dal familiare al sociale, al lavorativo;
- garantire alle **famiglie** uno spazio di ascolto, di confronto e di supporto rispetto al percorso di vita del proprio familiare e del nucleo di riferimento;

Finalità del servizio è quella di promuovere interventi finalizzati all'autonomia personale, alla socializzazione, al mantenimento del livello culturale e propedeutici all'inserimento nel mercato del lavoro, attraverso progetti e attività in grado di garantire alle persone, che frequentano il C.S.E.:

- Benessere psico-fisico della persona
- Prendersi cura della propria persona
- Capacità di tollerare le frustrazioni
- Mantenimento e potenziamento delle abilità cognitive residue e del livello culturale
- Mantenimento e potenziamento delle abilità sociali
- Accrescere l'autostima e la conoscenza di sé
- Propedeutiche ad un eventuale inserimento nel mondo del lavoro

Le diverse proposte educative sono organizzate in tre diverse fasi quella della teorizzazione, quella dell'attuazione e quella della valutazione.
Attraverso l'elaborazione del singolo P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato) vengono individuati gli obiettivi e le attività più idonee per raggiungerli.
Considerando che ogni utente è una persona con la propria storia ed una specifica identità; nella stesura del P.E.I. occorre partire da un'attenta osservazione dei suoi bisogni e dall'analisi delle abilità di partenza, per raggiungere gli obiettivi previsti all'interno delle varie aree. Le attività in cui viene inserito l'utente sono scelte proprio sulla base delle sue aspirazioni, delle sue capacità e sempre in accordo con la famiglia.
L'intervento prevede una verifica e una valutazione almeno due volte all'anno ed un eventuale riprogrammazione.

Le verifiche dei progetti educativi individualizzati sono effettuate dall'èquipe educativa.

L'organizzazione del servizio garantisce la condivisione e la partecipazione attiva della persona e/o della sua famiglia al percorso educativo, stabilito nel progetto individualizzato e condiviso.

ATTIVITA'

Le attività proposte dal C.S.E. mirano alla crescita evolutiva dei soggetti, nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione con l'obiettivo di operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti.
In relazione a questi obiettivi generali ed istituzionali il Centro svolge le seguenti attività, sia in gruppo sia a livello individuale:

- *Attività legate all'autonomia personale*

  Per lo sviluppo dell'autonomia personale i progetti educativi individualizzati vanno ad operare sui seguenti aspetti:

  ~ cura di sé (igiene personale, cura dell'alimentazione, cura dell'abbigliamento ecc…)
  ~ capacità di spostarsi nel territorio (uscite, utilizzo di mezzi di trasporto e di uffici pubblici, ecc…)
  ~ organizzazione del proprio tempo
  ~ gestirsi in ambiente domestico (riordino, pulizia degli spazi, preparazione di pietanze ecc...)

- *Attività prassiche*

  Per lo sviluppo delle attività prassiche i progetti educativi individualizzati vanno ad operare sui seguenti aspetti:

  ~ mantenimento ed incremento delle abilità grosso motorie (piscina e ginnastica, ecc...)
  ~ mantenimento ed incremento delle abilità fino motorie finalizzate all'esecuzione di piccole mansioni o alla realizzazione di piccoli oggetti (pittura su stoffa, laboratorio di manipolazione ecc...)

- *Attività cognitivo - culturali*

  Per lo sviluppo delle attività cognitivo - culturali i progetti educativi individualizzati vanno ad operare sui seguenti aspetti:

  ~ sviluppo e mantenimento della abilità cognitive (attività mirate al potenziamento delle capacità di letto scrittura, calcolo, ecc...)
  ~ sviluppo e mantenimento del livello culturale posseduto
  ~ ampliamento delle conoscenze (attraverso la lettura di quotidiani, l'utilizzo del computer e di internet, l'utilizzo biblioteca e la visita di mostre ecc…)
  ~ utilizzazione di strumenti e software ad hoc

- *Attività legate alle sfere personale, relazionale, sociale*

  Per lo sviluppo delle attività legate alle sfere personale, relazionale, sociale i progetti educativi individualizzati vanno ad operare sui seguenti aspetti:

  ~ acquisizione della capacità di relazionarsi correttamente con gli altri
  ~ acquisizione di schemi comportamentali, relativamente ai vari contesti in cui ci si trova inseriti (famiglia, amici, lavoro)
  ~ acquisizione dei prerequisiti alla vita di gruppo (attività di gemellaggio con altri centri, giochi in scatola etc.)
  ~ eventuale inserimento in ambiti occupazionali o lavorativi (tirocini formativi etc.)
  ~ capacità di esprimere adeguatamente i propri bisogni, le proprie emozioni
  ~ capacità di tollerare la frustrazione
  ~ capacità di riconoscere ruoli e mansioni e rispettare le regole della vita sociale

- *Attività propedeutiche all'inserimento nel mercato del lavoro*

  Per lo sviluppo di attività propedeutiche all'inserimento del mercato del lavoro i progetti educativi individualizzati vanno ad operare sui seguenti aspetti:

  ~ acquisizione di competenze professionali quali capacità di attenzione, concentrazione e di applicazione
  ~ acquisizione di competenze trasversali, quali la comprensione dei compiti richiesti, la capacità di organizzarsi per rispondere alle richieste, l'acquisizione di tecniche specifiche di lavoro
  ~ acquisizione di autonomia nelle semplici fasi di lavoro

Per ogni persona inserita nel servizio si elabora fin dall'inizio un Progetto Educativo individualizzato (PEI). Lo sviluppo del progetto avviene in collaborazione tra l'èquipe educativa del Centro, i familiari e gli altri servizi che hanno in carico l'utente.
Il progetto è inserito nella cartella personale dell'utente all'interno della quale si raccolgono relazioni, certificazioni cliniche e materiali personali.

GIORNATA TIPO

- 8,30 arrivo dei Ragazzi al Centro e firma foglio presenze
- 8,45 attività di accoglienza
- 9,30 lettura giornali
- 10,30 Pausa caffè
- 11,00 Attività strutturate individuali, in piccolo o medio gruppo, secondo i progetti educativi individualizzati
- 12,30 Pausa pranzo
- 14,00 Attività strutturate individuali, in piccolo o medio gruppo, secondo i progetti educativi individualizzati
- 15,20 Preparazione all'uscita
- 15,30 Uscita

MODALITA' D'ACCESSO

La domanda di ammissione al servizio va presentata su apposita modulistica all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Arluno, dai genitori, dal tutore degli utenti o dal Servizio Sociale del comune di residenza; l'istanza deve essere accompagnata da valutazione psico-sociale redatta dagli operatori dell'U. O. C. Disabilità ed Integrazione Sociale, afferente all'ASST Ovest Milanese.

La disponibilità del posto e la possibile data di decorrenza dell'inserimento presso la struttura verranno comunicate preventivamente alla famiglia.

L'inserimento formale dell'utente presso la struttura avviene con atto del Responsabile dell'Area Socio- Educativa previa acquisizione del parere favorevole e del relativo impegno di spesa del Comune di residenza del cittadino, qualora provenga da fuori Arluno.
Per i casi nei quali il Responsabile dell'Area Socio- Educativa dovesse rilevare accertati elementi (non risolvibili con l'eventuale attivazione di "progetti personalizzati" sia per assistenza che per strumenti) che impediscano all'inserimento nello C.S.E., il Servizio Sociale comunale produrrà una dichiarazione motivata di non ammissibilità al servizio.

DIMISSIONI

La cessazione della frequenza del servizio può avvenire in qualsiasi momento dell'anno e può essere richiesta:

- dai genitori o dai tutori
- dal comune di residenza dell'utente
- nel caso in cui gli utenti necessitino di una maggiore protezione sociale o sanitaria

La richiesta di dimissione deve pervenire in forma scritta ai servizi sociali del Comune di Arluno 30 giorni prima la data di dimissioni.

RUOLO DELLE FAMIGLIE

Le famiglie degli utenti sono coinvolte sia nella fase d formalizzazione del Progetto Educativo Individualizzato, sia nei momenti di verifica previsti e nei momenti assembleari organizzati.
La famiglia dell'utente in caso di necessità (modifica Progetto Educativo Individualizzato, situazioni critiche di gestione del processo educativo – formativo) è convocata dal Coordinatore del Centro Socio Educativo.
Ogni incontro e colloquio svolto con il Coordinatore viene verbalizzato e conservato nel fascicolo personale, indicando il motivo dell'incontro, il personale coinvolto, il familiare presente e la data.

Il Responsabile del Servizio effettua almeno tre incontri programmati durante l'anno, per la presentazione e la verifica della programmazione annuale.
Il Responsabile del Servizio è, inoltre, sempre disponibile ad incontrare le famiglie, previo appuntamento.

MODULI E COSTI DEL SERVIZIO

La frequenza al servizio viene stabilita in maniera mirata per ogni singolo utente e può essere:

- part time: frequenza da un minimo di 14 ore settimanali ad un massimo di 21 ore settimanali

- tempo pieno: frequenza da un minimo di 22 ore settimanali ad un massimo di 35 ore settimanali

Le tariffe in vigore sono indicate nell'allegato C, aggiornato annualmente con determinazione del Responsabile dell'Area Socio- Educativa a seguito di approvazione delle stesse dal competente organo politico.

PIANO FORMATIVO DEL PERSONALE

L'aggiornamento professionale del personale viene garantito, ai sensi della vigente normativa, dai corsi di formazione esterni certificati da Enti di Formazione professionale.
Il piano di formazione, che ricomprende anche i corsi inerenti la sicurezza, il primo soccorso e la supervisione viene redatto annualmente (Allegato D).

INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

L'Amministrazione Comunale, in qualità di Ente Gestore, promuove l'integrazione con le agenzie del territorio, con le Associazioni di volontariato e servizi analoghi, attraverso momenti d'incontro, di confronto e di scambio reciproco.

RAPPORTI CON UFFICIO DI PIANO

L'Amministrazione Comunale, in qualità di Ente Gestore, promuove momenti d'incontro, di confronto e di scambio reciproco con l'Ufficio di Piano territorialmente competente.

METODOLOGIA E VERIFICHE

L'equipe educativa si avvale di una propria metodologia, che mira allo sviluppo di tutte le potenzialità di ognuno, focalizzando l'attenzione sul benessere psicofisico e sociale dell'individuo.
Lo scopo è quello di fornire strumenti e risorse necessarie al raggiungimento dei diversi obiettivi educativi.

METODOLOGIE OPERATIVE

- Elaborazione Progetto Educativo Globale
- Elaborazione Progetto Educativo Individualizzato
- Verifiche delle singole attività e dei P.E.I. individuali
- Verifiche della presenza degli utenti
- Collaborazione con le famiglie
- Collaborazione con Amministrazione Comunale
- Lavoro di Rete con i diversi Servizi ed Enti territoriali

METODOLOGIE EDUCATIVE

- Osservazione
- Incremento al senso di appartenenza al gruppo C.S.E. come strumento e risorsa educativa
- Confronto continuo con l'equipe educative di riferimento

VERIFICHE

- Incontri d'equipe con cadenza settimanale
- Supervisione con cadenza mensile
- Formazione
- Colloqui individuali con utenti
- Colloqui individuali con famiglie per la sottoscrizione, il monitoraggio e la verifica del P.E.I. (con cadenza trimestrale)
- Colloqui con Ente Inviante e rete dei servizi integrata per la sottoscrizione, il monitoraggio e la verifica del P.E.I. (con cadenza trimestrale)
- Riunione generale con i genitori per la presentazione, il monitoraggio e la verifica del documento di programmazione annuale (con cadenza trimestrale)

Il coinvolgimento della famiglia è un elemento cruciale nel determinare una buona riuscita del percorso: elementi essenziali sono infatti la coerenza e la sinergia tra gli interventi, dentro e fuori il contesto familiare.

La verifica dell'andamento del servizio è effettuata da un nucleo tecnico composto da:

- Responsabile Area Socio- Educativa
- Coordinatore
- Rappresentante dei Familiari

Il nucleo tecnico di si riunisce con cadenza trimestrale.

SISTEMI DI VALUTAZIONE

L'Amministrazione Comunale di Arluno, in qualità di Ente Gestore, adotta protocolli e procedure atti a garantire la qualità del servizio.
Nello specifico:

- ***Scheda di osservazione e monitoraggio***
  Utilizzata per la valutazione delle situazioni all'atto dell'inserimento e aggiornata per effettuare il monitoraggio dell'utente ed evidenziarne progressi o eventuali regressioni.

- ***Scheda Progetto Educativo Individualizzato***
  I progetti educativi individualizzati sono stesi entro il mese di ottobre di ogni anno educativo, in corrispondenza della programmazione generale, per gli utenti già in carico e dopo il periodo di osservazione per i nuovi inserimenti.

- ***Questionari di soddisfazione***
  I questionari di soddisfazione sono proposti sia per i famigliari sia per gli utenti (Allegato E e Allegato F).
  In un'ottica di servizio in cui al centro c'è la persona che ne usufruisce e i propri familiari, l'Amministrazione Comunale intende conoscere la percezione ed il grado di soddisfazione.

- ***Scheda segnalazione di disfunzioni, suggerimenti, reclami***
  La scheda di segnalazione delle disfunzioni, dei suggerimenti e dei reclami viene consegnata all'utente ed ai familiari (Allegato G).

RECLAMI

Al fine di tutelare gli utenti e di consentire ai loro parenti un contatto diretto con l'Amministrazione Comunale, che è Ente Gestore della struttura ed a cui è riconducibile la responsabilità del rispetto di quanto enunciato nella Carta dei Servizi, l'Assistente Sociale e direttamente il Responsabile dell'Area Socio- Educativa sono gli interlocutori privilegiati degli Utenti e dei loro congiunti per segnalazioni di eventuali omissioni o disfunzioni riscontrate.

Sarà cura dell'Amministrazione Comunale istruire apposita pratica per raccogliere elementi e offrire una risposta esaustiva al richiedente entro 30 giorni dalla data di presentazione.

PER CONTATTARCI

Il C.S.E. ha sede in Via Deportati di Mauthausen 20 ad Arluno

- Tel/fax:02-90377639 / 334 6600524
- mail: protocollo@comune.arluno.mi.it
- Ufficio Servizi Sociali Comune di Arluno: 02-9039921

Sito web: www.comune.arluno.mi.it
E-mail: comune.arluno@pec.regione.lombardia.it

L'Ente gestore del Centro Socio Educativo è:

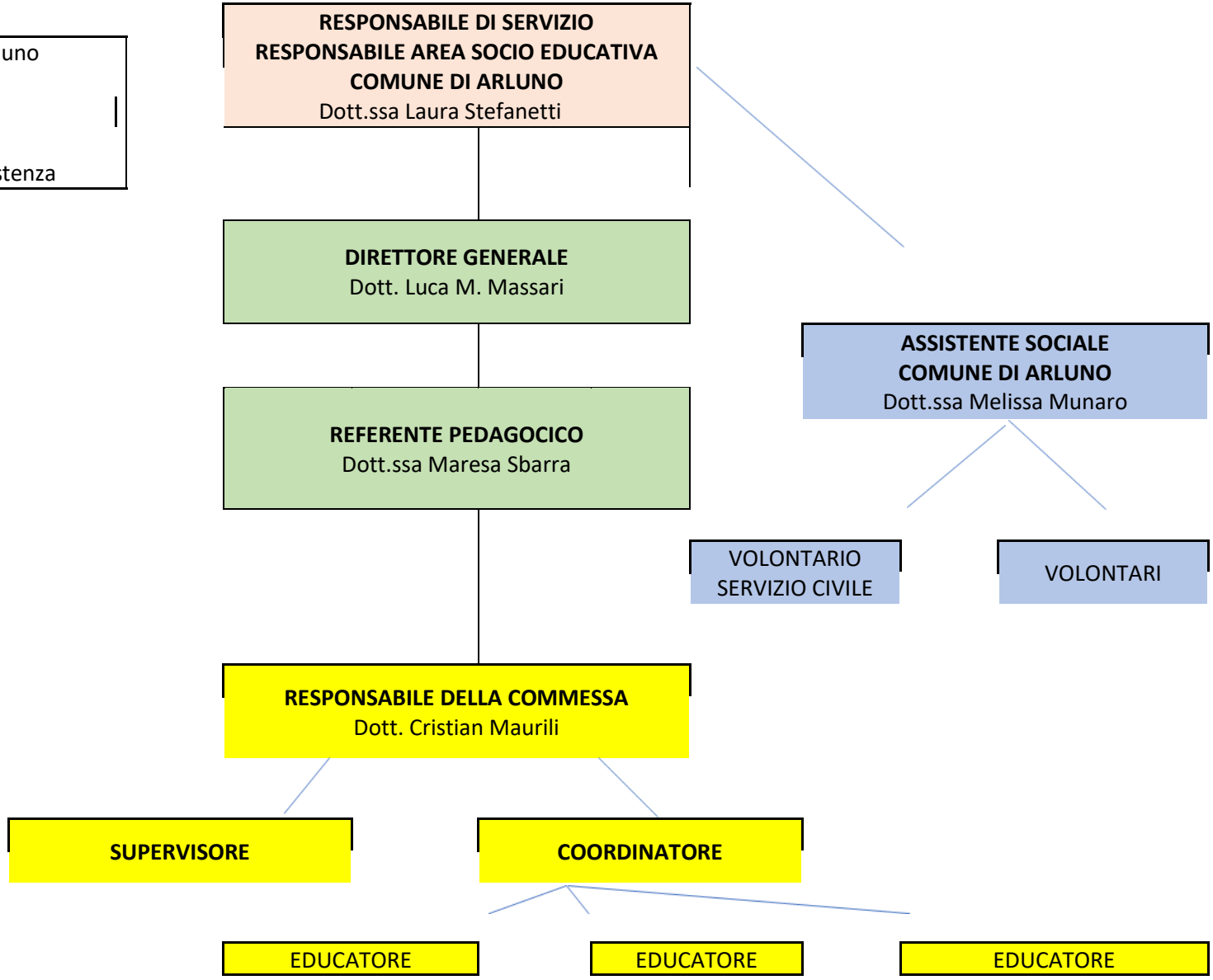
COMUNE DI ARLUNO
Piazza De Gasperi 7
20004 Arluno (Mi)
Partita I.V.A. 02938070154

ALLEGATO A

Organigramma

Legenda:

	Dipendente Comune Arluno
	Dipendente ASC "Don Cuni"
	Dipendente Nuova Assistenza



ALLEGATO B

Calendario di frequenza anno educativo

2025/2026

Decreto n. 18 del 22 luglio 2025

OGGETTO: CALENDARIO ATTIVITA' CENTRO SOCIO EDUCATIVO ANNO 2025-2026.

IL SINDACO

RITENUTA la necessità di disciplinare il calendario per la frequenza degli utenti presso il Centro Socio Educativo per l'anno educativo 2025 – 2026;

VISTA la proposta degli Uffici Competenti;

VISTO il Decreto Legislativo 267/2000;

VISTO lo Statuto;

RITENUTO di propria competenza;

DECRETA

a) che il Centro Socio Educativo, ai sensi della vigente normativa (D.G.R. n. 20763/2005 "Definizione *dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per le persone disabili"*) è aperto, per l'anno educativo 2025/2026, dal 27 agosto 2025 al 05 agosto 2026 (compresi), per 48 settimane;

b) il seguente calendario di frequenza e festività del Centro Socio Educativo di Arluno per l'anno educativo 2025/2026, dal 27 agosto 2025 al 05 agosto 2026 (compresi):

- 08 dicembre 2025 — Immacolata
- dal 22 dicembre 2025 al 06 gennaio 2026 (compresi) — Festività Natalizie
- dal 02 aprile 2026 al 07 aprile 2026 (compresi) — Festività Pasquali
- 01 giugno 2026 - 02 giugno 2026 — Festa della Repubblica
- dal 06 agosto 2026 al 25 agosto 2026 (compresi) — Chiusura estiva

Dalla residenza municipale,

IL SINDACO
Prof. Alfio Colombo

ALLEGATO C

Costi del servizio

COSTI DEL SERVIZIO

Le tariffe, approvate con Deliberazione di Giunta Comunale n. 11 del 10 novembre 2025 attualmente in vigore sono le seguenti:

Residenti - RETTA MENSILE FULL TIME *

FASCE ISEE	***gennaio 2026 - agosto 2026***
inferiore € 8.000,00 (min)	106,66 €
€ 8.000,01 - € 14.000,00	115,00 €
superiore € 14.000,01 (max)	150,00 €

Residenti - RETTA MENSILE PART TIME *

FASCE ISEE	***gennaio 2026 - agosto 2026***
inferiore € 8.000,00 (min)	75,85 €
€ 8.000,01 - € 14.000,00	81,77 €
superiore € 14.000,01 (max)	106,66 €

FASCE ISEE	***settembre 2026 - dicembre 2026***
inferiore € 10.000,00 (min)	110,00 € (min)
superiore € 20.000,01 (max)	150,00 € (max)

FASCE ISEE	***settembre 2026 - dicembre 2026***
inferiore € 10.000,00 (min)	76,00 € (min)
superiore € 20.000,01 (max)	110,00 € (max)

*** SINO AL 30 AGOSTO 2026:** Per i cittadini residenti l'ammontare della retta è determinata in base alla fascia ISEE di appartenenza secondo quanto stabilito dal Regolamento approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 41 del 21 dicembre 2015 e modificato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 15 del 30 marzo 2023.
*** DAL 01 SETTEMBRE 2026:** Per i cittadini residenti l'ammontare della retta è determinata attraverso l'adozione di un sistema tariffario basato sull'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), applicando una formula di progressione lineare che garantisca la massima equità e progressività didi contribuzione, variando in modo continuo e proporzionale tra la tariffa minima e quella massima in relazione al valore ISEE del nucleo familiare.

Non residenti - RETTA MENSILE

	gennaio 2026 - dicembre 2026
CSE part-time	500,00 €
CSE tempo pieno	850,00 €

ALLEGATO D

Formazione del personale

AZIENDA SPECIALE CONSORTILE SERVIZI ALLA PERSONA
CSE
Centro Socio Educativo
Via Deportati di Mauthausen, Arluno (MI)
Tel. 334 6600524

Oggetto: Piano formativo anno 2026

Il Nostro piano formativo relativo all'anno 2026 è costituito da:

1. **formazione obbligatoria**, ovvero quella prevista per Legge, che viene erogata all'avvio di un nuovo Servizio ed annualmente aggiornata, oltre che nuovamente erogata per ogni nuovo operatore eventualmente inserito nel gruppo di lavoro (integrata da momenti di formazione sulle procedure del sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza) .
2. **formazione teorica specifica,** in relazione alle diverse professionalità ed esigenze.

Presentiamo i diversi momenti di formazione previsti per il personale:

FORMAZIONE OBBLIGATORIA: per tutti gli operatori (Educatori):

È la formazione che Nuova Assistenza organizza nella fase iniziale della gestione di un Servizio ed aggiorna annualmente se necessario, tramite il proprio R.S.P.P., il Medico competente, i propri R.L.S. e docenti qualificati, per tutto il personale in servizio.

Essa può comprendere:

- formazione in materia di sicurezza ed igiene del lavoro (generale e/o specifica) ai sensi del d.lgs 81/2002
- formazione relativa al decreto del ministero della salute del 15/7/2003 n°388 sulle nozioni generali e specifiche sulle tecniche di primo soccorso per aziende Cat.B&C
- formazione in materia di privacy
- formazione in materia di igiene e delle attività di ristorazione e somministrazione secondo le procedure HACCP ai sensi del d.l. 193/07 e Reg.ce 852/2004
- formazione teorico pratica ed abilitazione del personale designato alle attività secondo i rispettivi programmi del D.M. 10/03/1998 e s.m. i
- formazione eventuale su Sistema di Gestione integrato
- formazione su Modello Organizzativo ai sensi del D.lgs 231/2001 e Codice Etico e Codice Comportamentale

FORMAZIONE TEORICA SPECIFICA 2026 – 20 ORE – tutti gli operatori (Educatori)

È la formazione che Nuova Assistenza organizza per i propri operatori, come occasione di approfondimento e completamento delle singole professionalità. I temi sono scelti sulla base dei bisogni espressi dagli operatori, attraverso i momenti di incontro con il proprio Coordinatore. I corsi di formazione sono specifici per operatori con qualifiche diverse e sono condotti da formatori esterni al gruppo sia in presenza che in modalità telematica. I formatori possono essere interni alla cooperativa oppure possono essere consulenti esterni, talvolta appartenenti ad Enti ed Associazioni con cui Nuova Assistenza collabora. In altri casi Nuova assistenza aderisce a proposte formative organizzate da Enti esterni quali la Provincia, la Regione, l'ATS, ecc. iscrivendo il proprio personale ai vari corsi e/o convegni organizzati sul territorio.

Riportiamo qui di seguito nel dettaglio il piano formativo per l'anno 2026:

- **Supervisione per tutto il personale**: 10 ore
- **Riconoscere, comprendere e gestire le emozioni nella relazione educativa: 2 ore**
- **Tra vicinanza e professionalità: i confini nella relazione educativa: 2 ore**
- **Accompagnare verso l'autonomia: strumenti e pratiche educative: 2 ore**
- **Oltre il comportamento: leggere i bisogni educativi sottostanti: 2 ore**
- **Tra richiesta di attenzione e dinamiche manipolative: strategie educative: 2 ore**

ALLEGATO E

Questionario di soddisfazione familiari

COMUNE DI ARLUNO
Città Metropolitana di Milano

AREA SOCIO EDUCATIVA

CENTRO SOCIO EDUCATIVO

TEL. & FAX 02/90377639 / 334 6600524

Egr. Sig. / Gent.le Sig.ra

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, il personale, le attività ed i servizi che riceve presso il nostro Servizio ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Suo giudizio potremo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli utenti.

Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il questionario è anonimo. E' necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposita cassetta sita nel salone dedicato alle attività di segretariato.

ISTRUZIONI: METTA UNA CROCETTA SULLA RISPOSTA CHE LEI VUOLE DARE.

1 . Le sembra che il suo familiare tragga beneficio dal frequentare il C.S.E. (Centro Socio Educativo)?

- ❑ Sì molto
- ❑ Abbastanza
- ❑ Poco
- ❑ No
- ❑ Non so

2. Ritiene che le attività proposte siano utili?

- ❑ Sì molto
- ❑ Abbastanza
- ❑ Poco
- ❑ No
- ❑ Non so

3. L'intervento educativo degli operatori nei confronti del suo familiare viene da lei giudicato?

- ❑ Eccellente
- ❑ Buono
- ❑ Sufficiente
- ❑ Insufficiente

- ❑ Molto scarso

4 . Ha trovato l'orario di apertura del Servizio adeguato?

- ❑ Sì molto
- ❑ Abbastanza
- ❑ Poco
- ❑ No
- ❑ Non so

5 Come giudica il livello organizzativo del servizio?

- ❑ Eccellente
- ❑ Buono
- ❑ Sufficiente
- ❑ Insufficiente
- ❑ Molto scarso

6. Come giudica il servizio mensa?

- ❑ Eccellente
- ❑ Buono
- ❑ Sufficiente
- ❑ Insufficiente
- ❑ Molto scarso

7. Che valutazione dà dei rapporti e della comunicazione tra i familiari e gli operatori del Servizio?

- ❑ Eccellente
- ❑ Buona
- ❑ Sufficiente
- ❑ Insufficiente
- ❑ Molto scarso

8. Il coordinatore è cortese e disponibile a rispondere alle sue richieste?

- ❑ Sì molto
- ❑ Abbastanza
- ❑ Poco
- ❑ No
- ❑ non so

9. Gli operatori del servizio sono competenti?

- ❑ Sì molto
- ❑ Abbastanza
- ❑ Poco
- ❑ No
- ❑ Non so

10. I locali dove si svolge il servizio sono accoglienti?

- ❑ Sì molto
- ❑ Abbastanza
- ❑ Poco
- ❑ No
- ❑ Non so

11. La pulizia degli ambienti è adeguata?

- ❑ Eccellente
- ❑ Buona
- ❑ Sufficiente
- ❑ Insufficiente
- ❑ Molto scarso

12. I familiari sono coinvolti nella programmazione del Servizio?

- ❑ Sì molto
- ❑ Abbastanza
- ❑ Poco
- ❑ No
- ❑ Non so

Note _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Arluno, il

ALLEGATO F

Questionario di soddisfazione degli utenti

COMUNE DI ARLUNO
Città Metropolitana di Milano

AREA SOCIO EDUCATIVA

CENTRO SOCIO EDUCATIVO

TEL. & FAX 02/90377639 /334 6600524

Ti chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, il personale, le attività ed i servizi che ricevi presso il nostro Servizio ed il tuo grado di soddisfazione al riguardo.
Sulla base del Tuo giudizio potremo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le tue esigenze.
Per facilitare l'espressione più sincera delle Tue valutazioni il questionario è anonimo.
E' necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposita cassetta sita nel salone dedicato alle attività di segretariato.

ISTRUZIONI: METTI UNA CROCETTA SULLA RISPOSTA CHE VUOI DARE.

1. Ti piace lo C.S.E. (Centro Socio Educativo)?

- ❑ Sì molto
- ❑ Abbastanza
- ❑ Poco
- ❑ No
- ❑ **Non so**

2. Ti senti coinvolto nelle attività che fai al C.S.E.?

- ❑ Sì molto
- ❑ Abbastanza
- ❑ Poco
- ❑ No
- ❑ Non so

3. Vai d'accordo con gli altri ragazzi/e che frequentano il C.S.E.?

- ❑ Sì molto
- ❑ Abbastanza
- ❑ Poco
- ❑ No
- ❑ Non so

4 . Secondo te gli educatori e il coordinatore del C.S.E. ti sanno ascoltare e aiutare quando ne hai bisogno?

- ❑ Sì molto
- ❑ Abbastanza
- ❑ Poco
- ❑ No
- ❑ Non so

5 . Ti piace partecipare alle uscite?

- ❑ Sì molto
- ❑ Abbastanza
- ❑ Poco
- ❑ No
- ❑ Non so

6. Com'è la mensa?

- ❑ Eccellente
- ❑ Buona
- ❑ Sufficiente
- ❑ Insufficiente
- ❑ Molto scarsa

7. Trovi utile le attività che fai al C.S.E.?

- ❑ Sì molto
- ❑ Abbastanza
- ❑ Poco
- ❑ No
- ❑ Non so

8. E' accogliente il C.S.E.?

- ❑ Sì molto
- ❑ Abbastanza
- ❑ Poco
- ❑ No
- ❑ Non so

9. Sono interessanti le attività che svolgi al C.S.E.?

- ❑ Sì molto
- ❑ Abbastanza
- ❑ Poco
- ❑ No
- ❑ Non so

10. E' pulito il C.S.E.?

- ❑ Sì molto
- ❑ Abbastanza
- ❑ Poco
- ❑ No
- ❑ Non so

11. Complessivamente ti trovi bene al C.S.E.?

- ❑ Sì molto
- ❑ Abbastanza
- ❑ Poco
- ❑ No
- ❑ Non so

Suggerimenti per migliorare il C.S.E.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Arluno, il

ALLEGATO G

Scheda segnalazione/reclami

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI
(Il presente reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi amministrativi e giurisdizionali)

Il sottoscritto_____

Residente a _____

Via_____n._____

Tel._____

Utente/Parente dell'ospite (nome e cognome)_____

Al fine di contribuire al miglioramento del servizio, informa di non essere soddisfatto del servizio:

Per i seguenti motivi_____

_____

_____

Eventuali suggerimenti_____

_____

_____

Arluno,