

## **Il Servizio Socio-Occupazionale Ce.Se.A.**

Ce.Se.A. nasce nel 1999, presso il Centro Servizi Formativi del Comune di Lecco e sullo stimolo dell'allora Centro Servizio Adulti (da cui l'acronimo Ce.Se.A.) dello stesso Comune, come specifico ambito di attenzione e di sostegno socio occupazionale al crescente bisogno di persone adulte in situazione di fragilità e disagio sociale cronici, con ridotte possibilità di gestire in autonomia la propria esistenza e dipendenti in maniera considerevole dai circuiti socio assistenziali.

Ce.Se.A. si colloca nell'ambito di una programmazione sociale di natura territoriale sulle problematiche della fragilità definita negli ultimi anni dall' "Accordo di Programma per le politiche sociali nel territorio lecchese" e dal 2012 assunta nell' area comune dei Piani di Zona. Le politiche territoriali hanno quindi progressivamente assunto una progettualità integrata e di rete sulle problematiche della fragilità adulta ponendosi, con i Piani di Zona, l'obiettivo di una ulteriore qualificazione dell'offerta, per garantirne la costante aderenza al modificarsi dei bisogni e delle problematiche.

L'ambito a cui fa riferimento il Servizio è quello dell'educazione degli adulti. In questa cornice "il lavoro" è da considerarsi motore di crescita e di benessere sociale, veicolo della partecipazione alla vita comune e della realizzazione del progetto personale, mezzo per l'uscita dalla condizione di invisibilità e dalla solitudine.

Ce.Se.A. si caratterizza per un'offerta di moduli a valenza occupazionale/esperienziale in cui le persone si sentano accompagnate nel riprendere/riacquisire, attraverso un'attività, compiti e ruoli tipici dell'età adulta. Le persone sono inserite nelle attività, alla presenza di educatori, con un Patto di Impegno Sociale corredato da un Progetto Individuale Educativo che declina gli obiettivi, gli impegni e le verifiche sottoscritto anche dal servizio sociale di riferimento. A titolo esemplificativo le attività consistono, per gli uomini, in opere di manutenzione ambientale e del verde, degli stabili ad uso civile, mentre per le donne in attività di lavanderia, stiratura e pulizie. In base al progetto individuale le persone assumono gli impegni nel rispetto delle capacità e dei limiti individuali, secondo schemi operativi che per quanto siano standard nella definizione, risultano flessibili in relazione ai periodi di minore o maggiore benessere delle persone.

**Ce.Se.A. è un Servizio del Comune di Lecco** che si avvale per il coordinamento e la gestione del soggetto partner, nell'ambito del rapporto di co-progettazione in essere nel settore Politiche Sociali e nei Servizi Sociali d'Ambito.

## **La Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi rappresenta un fondamentale strumento di promozione di dialogo con i Servizi e le Amministrazioni Comunali del territorio provinciale. In questo senso il documento permette:

- l'identificazione del servizio nei suoi tratti valoriali e di qualità distintivi;
- la conoscenza dell'organizzazione generale e delle procedure sia interne (di funzionamento) che esterne (di dialogo con il territorio);
- le modalità con le quali i destinatari diretti e i diversi portatori di interesse territoriali possono usufruire delle proposte.

## **Gli orientamenti culturali di riferimento**

### **La centralità della persona**

Il Servizio si caratterizza per la sua modalità partecipativa che riconosce, nel soggetto accolto, un interlocutore portatore non solo di bisogni e di difficoltà ma anche del proprio patrimonio personale di idee, esperienze e competenze. L'alleanza educatore – persona accolta ne è condizione qualificante, superando il dualismo operatore/utente tipico delle logiche assistenziali.

### **L'impegno come "riscatto sociale"**

Ciò che caratterizza il Servizio Ce.Se.A. è la quotidiana ricerca di favorire il riscatto di un potenziale lavorativo e personale da valorizzare. Attraverso l'offerta di un'attività adeguata alle possibilità delle persone, le stesse sperimentano la possibilità di un riscatto sociale.

### **La centralità del progetto individuale**

Il Servizio Ce.Se.A. pone la centralità sul progetto individuale degli utenti e si caratterizza come risorsa ad integrazione degli interventi del Servizio Sociale di riferimento nell'accompagnare le persone nelle diverse sfide della vita. Al fine di garantire la continuità dei processi di presa in carico

ed accompagnamento il Servizio orienta le persone verso altri servizi per garantire loro adeguati standard di tutela nelle diverse fasi della vita.

### **La centralità del territorio**

Il Servizio opera e dialoga quotidianamente in connessione con altri progetti e servizi territoriali. Questa rete di collaborazioni permette di affrontare problemi specifici ed aspetti organizzativi e progettuali, rappresentando un'occasione per promuovere il protagonismo degli Enti nella programmazione territoriale. La dimensione di dialogo e confronto con gli Enti, insieme all'impegno professionale a ricercare costantemente soluzioni, a trattare problematiche diverse attraverso una proposta di analisi, comprensione e affronto della difficoltà, è l'elemento che permette di costruire un sistema che si muove nella dimensione di una rete sia interna che esterna.

## **La qualità secondo il Servizio Ce.Se.A.**

Gli aspetti qualificanti che contraddistinguono l'offerta del Servizio possono essere riassunti in alcune parole chiave:

### **La collaborazione con i Servizi Sociali e specialistici territoriali**

La costante collaborazione con i Servizi Sociali e specialistici territoriali è centrale perché esprime una corresponsabilità nella programmazione e gestione del Progetto Individuale Educativo della persona in carico.

### **La flessibilità organizzativa**

Il servizio è in grado di modulare il progetto socio-occupazionale in favore dell'utenza inserita in relazione ai periodi di maggiore o minore benessere personale, nonché di gestire le variabili dell'organizzazione lavorativa, in funzione degli obiettivi e delle esigenze dei clienti.

### **L'Integrazione tra le competenze educative e quelle tecnico/professionali degli operatori sociali**

Nell'ambito delle attività del Servizio gli operatori integrano le competenze di carattere educativo con le competenze tecnico professionali specifiche delle attività che coordinano. Nelle unità operative infatti la relazione educativa "si gioca" nel rapporto lavorativo. Questo approccio, è ritenuto il valore caratterizzante l'esperienza del servizio stesso.

## **L'organizzazione**

### **I destinatari**

Il Servizio si rivolge ad adulti in età compresa tra i 18 e i 65 anni, in condizione di fragilità cronica e in carico ai Servizi Sociali del territorio provinciale.

### **Ricettività**

La ricettività del Servizio varia in funzione della quantità di attività socio occupazionali disponibili e delle modalità di inserimento delle persone pattuite nell'ambito dei Progetti Individuali Educativi.

### **Modalità di accesso e iscrizione**

Le modalità di accesso e di iscrizione al Servizio sono indicate nei documenti degli accordi istituzionali territoriali in vigore. In particolare le proposte di inserimento al Servizio Ce.Se.A. sono formulate dal Servizio Sociale del Comune di competenza all'Ente titolare del Servizio. La segnalazione è accompagnata da una relazione sociale ed è accolta e trattata dal Coordinatore del Servizio attraverso:

- la ricezione e l'analisi della documentazione di segnalazione;
- la verifica e l'assunzione di un orientamento progettuale comune con il servizio segnalante;
- il colloquio con il candidato.

L'esito positivo di questa fase si conclude con:

- la comunicazione di accettazione dell'inserimento da parte dell'Ente titolare del Servizio al Comune di competenza;
- l'apertura della cartella personale dell'utente inserito;
- la pattuizione di un periodo di osservazione iniziale e dell'avvio dell'esperienza;

Il positivo esito del periodo di osservazione pattuito da luogo al perfezionamento della pratica di iscrizione della persona al servizio. Tale esito è condiviso con gli operatori sociali territoriali di riferimento e comunicato formalmente al Comune di residenza.

### **La lista d'attesa**

Nel caso in cui il servizio non riesca ad accogliere la domanda, la stessa è collocata in una lista di attesa costruita avendo in attenzione i seguenti criteri:

- urgenza socio economica;
- compatibilità con le esigenze tecnico operative;
- data di protocollo.

### **I costi del Servizio**

Il Comune segnalante è tenuto al versamento di una retta individuale annua definita in sede di programmazione da specifici accordi istituzionali territoriali.

### **L'apertura del Servizio**

Le attività socio occupazionali sono organizzate dal lunedì al venerdì e per taluni servizi anche il sabato. Gli orari di frequenza al servizio sono articolati in funzione della tipologia delle attività e del progetto sociale di inserimento tendenzialmente nella seguente fascia d'orario:

- dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30

## **La proposta**

Nel rispetto dell'unicità della persona, gli utenti sono inseriti nelle attività del Servizio Ce.Se.A. in base ad un Patto di Impegno Sociale e ad un Progetto Individualizzato Educativo condivisi con il/i servizi territoriali coinvolti, seguendo un processo di carattere modulare.

### **Le attività/laboratori**

Le attività/laboratori rivolte all'utenza nell'ambito dei singoli progetti personalizzati, risultano in linea di massima suddivise per i gruppi maschile e femminile:

#### *Gruppo maschile*

- Manutenzione del verde
- Piccoli traslochi e piccole manutenzioni di stabili ad uso civile

#### *Gruppo femminile*

- Pulizie presso strutture dell'area dei Servizi del Settore Politiche Sociali e/o di accoglienza abitativa
- Laboratorio di lavanderia e stireria

Il contenuto delle attività/laboratori è garantito dai Comuni nelle modalità previste dai Piani di Zona e da organizzazioni del privato sociale che gestiscono strutture di accoglienza di carattere socio sanitario e socio assistenziale; il Comune committente riconosce al Servizio un rimborso dei costi sostenuti per le attività/laboratori.

### **I moduli di inserimento**

#### *Modulo di osservazione*

Al fine di confermare la valutazione in ingresso circa la necessità di inserire il candidato nel modulo socio occupazionale successivo, lo stesso partecipa alle attività programmate per un periodo di osservazione della durata massima di 1 mese. Per ogni persona inserita si definisce un programma di lavoro ed obiettivi personalizzati che vengono valutati al termine di questo primo periodo.

#### *Modulo socio occupazionale*

È un modulo della durata massima di tre anni. Si tratta di laboratori o cantieri socio occupazionali che propongono delle attività individuali o di gruppo alla presenza di educatori con competenze tecnico/operative al fine di valutare la maturazione dei candidati verso proposte di accompagnamento lavorativo.

In base al progetto personalizzato le persone sono inserite nelle attività previste rispettandone le capacità e i limiti individuali secondo schemi operativi che, per quanto siano standard nella definizione, risultano flessibili in relazione ai periodi di minore o maggiore benessere delle persone. In sintesi gli schemi proposti:

Tipologia e focus di progetto	Destinatari	Attività proposte
<b>Socio assistenziale:</b> favorire una positiva gestione del tempo vita attraverso la gestione di piccoli compiti di carattere occupazionale	Persone 'impossibilitate' con evidenti limiti oggettivi di natura fisica/psichica che impediscono loro di assumere prestazioni lavorative adeguate	Attività socio - occupazionali a rendimento minimo
<b>Socio-occupazionale:</b> favorire una positiva gestione del tempo vita attraverso l'assunzione di attività con contenuto produttivo che favoriscano l'espressione/lo sviluppo di residue/specifiche conoscenze, capacità, ed atteggiamenti.	Persone che oggettivamente o soggettivamente risultano difficilmente collocabili o incollocabili pur in presenza di conoscenze e/o capacità lavorative	Attività socio - occupazionali produttive a impegno medio basso
<b>Occupazionale-lavorativo:</b> garantire un contesto occupazionale lavorativo in grado di sostenere la persona in una fase di transizione al lavoro	Persone potenzialmente collocabili che utilizzano i servizi in una fase propedeutica e temporanea nella prospettiva di un re-inserimento al lavoro in tempi medio - brevi	Attività socio - occupazionali produttive a impegno medio alto

#### *Modulo di mantenimento*

Qualora i candidati inseriti nel modulo socio occupazionale, per fragilità proprie, non maturassero nei tempi massimi di permanenza previsti, un profilo lavorativo minimo per un loro successivo programma di inserimento lavorativo, gli stessi possono usufruire di una proposta socio occupazionale che li accompagni nel tempo a mantenere quell'equilibrio personale e sociale raggiunto utile a prevenire forme di emarginazione e di povertà estreme. Il progetto di mantenimento è concordato con il Comune segnalante.

#### *Modulo di uscita*

Il servizio socio occupazionale può dimettere la persona inserita nelle attività socio occupazionali accompagnandola verso proposte o servizi che facilitino lo sviluppo della propria condizione personale e sociale ovvero il mantenimento della stessa attraverso altre forme di supporto. Si tratta in particolare di forme di accompagnamento verso un inserimento lavorativo attraverso la collaborazione con il Servizio Educativo Lavoro del Consorzio Consolida, dei Servizi Fasce Deboli e Disabili della Provincia di Lecco ovvero di altre agenzie territoriali deputate alla gestione dei servizi al lavoro.

### **Il contributo economico per l'integrazione sociale**

Ai partecipanti alle attività socio occupazionali è riconosciuto, in accordo con i Servizi Sociali territoriali e come previsto nel Patto di Impegno Sociale, un contributo economico per far fronte alle necessità della vita e della quotidianità. L'ammontare dello stesso è parametrato sulla effettiva partecipazione e al rispetto del progetto individualizzato di inserimento in accordo con il Servizio Sociale di riferimento.

A tutti gli utenti del servizio è data la possibilità di usufruire di un buono pasto gratuito e di accedere alla mensa comunale.

Il contributo è corrisposto anche durante il periodo di osservazione.

### **Il personale**

La competenza e l'affidabilità degli operatori rappresentano un fattore di qualità fondamentale per il Servizio e per l'utenza inserita. A tal fine l'organizzazione è attenta a garantire la formazione del personale e ambiti di lavoro (équipe settimanali e supervisione mensile) che consentano di arricchire e valorizzare le competenze organizzative, gestionali, relazionali ed educative da parte degli operatori.

Il Servizio può contare sulle seguenti figure professionali:

#### Il Coordinatore

È presente quotidianamente presso il Servizio garantendo il coordinamento complessivo delle attività e dell'équipe di lavoro settimanale. Assicura un costante raccordo con gli utenti e con gli operatori sociali interni al Servizio e dei servizi comunali territoriali. Garantisce infine un costante monitoraggio del Servizio ed un raccordo con la Direzione del Settore Politiche Sociali.

#### Gli Operatori Socio Educativi

Sono presenti quotidianamente presso le sedi, i laboratori e i cantieri del Servizio. Essi curano l'organizzazione del lavoro e la relazione educativa con l'utenza inserita favorendone l'inserimento e gli apprendimenti. Settimanalmente partecipano all'équipe del Servizio per condividere informazioni, conoscenze, ipotesi di intervento e progetti.

#### Il personale amministrativo

Si occupa di tutti gli aspetti riguardanti la gestione amministrativa e di segreteria del Servizio ed opera presso la sede del Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia del Comune di Lecco, in via Sassi, 18.

#### Il consulente pedagogico

È presente settimanalmente in équipe supportando e sostenendo la stessa nella predisposizione, nella stesura e nella gestione dei Progetti Educativi Individualizzati di inserimento.

#### Il supervisore

Incontra mensilmente l'équipe del Servizio gestendo processi di supervisione relazionale alla stessa.

## **Gli spazi e gli ambienti**

Il Servizio assume quale sede centrale per la programmazione e il coordinamento delle attività il Centro di Formazione Professionale Polivalente di Lecco del Consorzio Consolida.

Il Servizio individua inoltre due sedi operative nella città di Lecco in cui sono dislocati i gruppi maschile e femminile.

## **La sicurezza e la tutela della privacy**

### **La sicurezza**

La sicurezza degli utenti e del personale è garantita dal rispetto degli standard previsti dalla normativa ed in particolare dall'applicazione del D.Lgs 81 dell'aprile 2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza dei luoghi di lavoro.

### **La tutela della privacy**

I dati sensibili degli utenti sono tutelati nel rispetto del D.Lgs. 196/03 ed è richiesto il consenso da parte degli utenti.

## **La collaborazione con i servizi del territorio**

La progettazione integrata con il sistema dei servizi territoriali è costitutiva dell'intera operatività di Ce.Se.A.

### **La collaborazione con i Servizi Sociali segnalanti ed i Servizi specialistici**

Il Servizio propone un costante dialogo con gli operatori sociali dei Servizi territoriali di base e specialistici considerati titolari del progetto sociale di intervento delle persone inserite a Ce.Se.A. Tale collaborazione è funzionale alla progettazione e alla gestione dei singoli progetti di inserimento socio occupazionale nonché al monitoraggio congiunto circa l'evoluzione dei bisogni complessivamente osservati per l'elaborazione di strategie d'intervento comuni.

## **La collaborazione con le Amministrazioni Comunali**

La collaborazione con le Amministrazioni Comunali si struttura anche tramite realizzazione di specifici progetti di “risocializzazione al lavoro” attraverso l’individuazione di attività di utilità sociale da svolgersi nel territorio comunale e finalizzati all’inserimento socio occupazionale dei cittadini segnalati dai Servizi Sociali.

## **La collaborazione con le cooperative sociali**

Il Servizio mantiene una costante collaborazione con le cooperative consociate al soggetto partner. Questa collaborazione è finalizzata alla ricerca di sinergie progettuali ed economiche funzionali all’implementazione del servizio, attraverso la gestione di attività occupazionali specifiche spesso individuabili in contesti comunitari nonché alla ricerca di sbocchi occupazionali in favore dell’utenza in carico nelle cooperative di inserimento lavorativo.

## **La valutazione del servizio**

Il Servizio ha un sistema di valutazione e di verifica della propria offerta che coinvolge l’utenza ed i servizi interessati. Gli esiti della rilevazione del grado di soddisfazione del servizio orientano le azioni migliorative e le scelte organizzative e strategiche del Servizio.

### **Questionario di soddisfazione**

Annualmente il Servizio propone ai portatori di interesse il questionario di gradimento che consente di rilevare la soddisfazione dei clienti rispetto agli aspetti che qualificano l’offerta del servizio.

### **Rilievi critici e proposte**

In qualsiasi momento tutti i clienti che stanno usufruendo del Servizio possono esprimere i propri rilievi critici ed eventuali proposte rivolgendosi al coordinatore e agli operatori.