



CARTA DEL SERVIZIO

Socio-Assistenziale

Diurno CSE



La presente Carta dei Servizi è stata stampata nel laboratorio di tipografia del Gabbiano di Cantù

INDICE

Linee Guida	2
La cooperativa	3
Storia	
Mission	
Organizzazione e erogazione del servizio	5
1. Destinatari e capienza	
2. Offerta educativa	
3. Gestione educativa	
4. Personale	
5. Richiesta ammissioni	
6. Apertura	
7. Retta	
8. Richiesta dimissioni	
9. "Customer Satisfaction"	
10. Gestione dei reclami	
Partecipare al territorio	9
Soggiorni di vacanza	11
Formazione lavoro.....	11
Durante e dopo di noi	12
Associazione Links	13

"Nella carta dei servizi sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti" Legge n.328/2000



IL GABBIANO
Società cooperativa sociale onlus
SEDE LEGALE E OPERATIVA 1
Via F. Baracca, 58 22063 Cantù CO
SEDE OPERATIVA 2
Via Montecastello 22 22070 Capiago Intimiano CO
tel. 031-730622 fax 031-734092
www.ilgabbianocantu.it info@ilgabbianocantu.it

VALIDITA' ANNO 2019

ASSOCIAZIONE LINKS

Nel dicembre 2007 nasce l'associazione di volontariato LINKS che vede coinvolte la cooperativa "il Gabbiano", in collaborazione con altre realtà del territorio aderenti al consorzio Concerto, e un gruppo di giovani volontari. L'organizzazione si propone di "aiutare, valorizzare, operare per l'inclusione di persone con disabilità, nonché affiancare i loro familiari anche per aspetti giuridici e organizzativi" attraverso "attività di tipo assistenziale, culturale, sostegno legale, formativo, informativo, di divulgazione, ricreativo e sportivo, con l'intento di promuovere una cultura che veda la persona svantaggiata non più solo come oggetto di cure, ma soggetto in grado di produrre valore, inserito con un ruolo attivo all'interno della rete sociale".

Ad oggi l'associazione si occupa soprattutto del "tempo libero" organizzando uscite fuori dall'orario del centro diurno con cadenza della proposta settimanale o quindicinale.

Si propongono quindi momenti ricreativi, sportivi o culturali in cui i ragazzi possono sperimentarsi, divertirsi e relazionarsi con altre persone. *(Per informazioni rivolgersi a Elisa Manzo, referente per la Cooperativa Il Gabbiano dell'associazione "Links")*

1. Vedi l'atto costitutivo dell'organizzazione di volontariato "Links"



La Carta dei Servizi si propone di illustrare l'organizzazione interna dei due Centri Socio Educativi diurni per persone disabili della cooperativa sociale "il Gabbiano" al fine di garantire informazione, trasparenza e standard adeguati di efficacia ed efficienza delle prestazioni. Essa costituisce nello stesso tempo uno strumento indispensabile per la cooperativa e una garanzia scritta per i fruitori circa la qualità dei servizi offerti.

Gli obiettivi che s'intende perseguire con la Carta dei Servizi sono:

- *informare gli utenti, i parenti e gli enti committenti dei servizi offerti;*
- *impegnarsi per garantire e migliorare costantemente i servizi offerti;*
- *raccogliere il grado di soddisfazione per migliorare la qualità.*

LE LINEE GUIDA

La politica seguita dalla Cooperativa mira a realizzare e gestire servizi tesi al continuo miglioramento della qualità della vita delle persone in situazione di bisogno, disagio e svantaggio sociale e nel contempo al miglioramento del contesto sociale e culturale in cui opera, il tutto a partire da un'attenta e mirata lettura delle esigenze del territorio.

Attraverso i propri servizi, intende proporre una rete sociale di interventi al fine di realizzare la promozione di una cultura della solidarietà e della valorizzazione delle differenze, secondo i principi di sussidiarietà, cooperazione, efficacia, efficienza ed economicità espressi nella nuova legge del welfare.

Le linee guida attraverso le quali intendiamo raggiungere questi obiettivi si possono sintetizzare in:

- ⇒ soddisfazione del cliente in conformità alle norme e all'etica professionale;
- ⇒ continuo miglioramento dei servizi forniti;
- ⇒ efficacia ed efficienza nelle prestazioni di servizio;
- ⇒ affinamento costante delle capacità professionali degli operatori addetti ai vari servizi, attuato mediante programmi di formazione mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali;
- ⇒ informazione e coinvolgimento di tutti i dipendenti, di qualsiasi livello, circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo della qualità;
- ⇒ attenta analisi di indicazione, osservazioni, lamentele del cliente in

maniera tale da poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita nel servizio fornito;

⇒ predisporre un ambiente di lavoro che stimoli il miglioramento e solidi rapporti di collaborazione;

⇒ stimolare e diffondere i principi della qualità affinché essa sia un patrimonio comune a tutto il personale di qualunque livello.

LA COOPERATIVA

__ STORIA

La Cooperativa Sociale Il Gabbiano si è costituita nel 1981, per opera di Padre Emilio Maroni, un gruppo di volontari ed il sostegno del Lyons Club di Cantù- Mariano Comense.

È nata con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini svantaggiati, attraverso la gestione di servizi sociali, socio - sanitari, educativi e culturali.

La Cooperativa gestisce attualmente due Centri Socio Educativi diurni finalizzati all'autonomia personale e sociale delle persone con disabilità e alla loro integrazione nella comunità territoriale, con una



attenzione particolare alle loro famiglie.

Il 19 marzo 2006 la cooperativa ha inaugurato la nuova sede, una palazzina polifunzionale di 2000 mq. strutturata su tre piani, edificata su un terreno messo a disposizione dall'Amministrazione Comunale di Cantù.

Questa sede, denominata SEDE LEGALE E OPERATIVA 1, è stata costruita con lo scopo di ampliare i servizi per la disabilità, rispondenti ai bisogni di promozione, di sensibilizzazione e di integrazione in una logica di aggregazione con la comunità locale.

Nella sede legale e operativa 1, sita a Cantù in Via Baracca 58, sono presenti oltre al servizio diurno CSE1, un settore socio sanitario, una comunità alloggio, una serra e un bar ristorante.

ni, abilità relazionali,)

Attualmente la proposta si realizza attraverso mansioni di taglio, pulizia e riordino delle parti verdi del centro, della gestione di una serra attraverso un'attività florovivaistica e di alcuni laboratori artigianali. In questo modo si ampliano le possibilità per la concretizzazione di futuri stages, tirocini e borse lavoro.

DURANTE E DOPO DI NOI

La disabilità spesso porta con sé la fatica di crescere, di rendersi autonomi e di diventare adulti. Questo comporta spesso la permanenza della persona con disabilità nel proprio contesto familiare ed una dipendenza da esso che dura generalmente tutta la vita, a volte anche quando ciò non sarebbe strettamente necessario. La tematica dell'abitare è centrale nella programmazione di interventi a favore delle persone disabili. È il diritto ad un progetto di vita individualizzato per il futuro, con una casa propria. Questo diritto deve diventare realizzabile già nel presente, creando le condizioni perché il bisogno di autonomia trovi una risposta e la realizzazione di proposte residenziali differenziate per livello di assistenza e protezione possibile, al fine di rispondere in modo mirato alle esigenze della persona disabile e della sua famiglia.

I servizi residenziali della comunità alloggio di Cantù e dell'appartamento di Capiago Intimiano in continuità con il servizio diurno e le attività di tempo libero, hanno come obiettivo precipuo la realizzazione di concreti e reali progetti di vita.

Gli interventi che si traducono in esperienze residenziali settimanali e di weekend, mirano a continuare, valorizzare le proficue esperienze messe in atto dall'anno 2007, attraverso un'intensificazione delle stesse e una profonda ridefinizione di obiettivi e offerta formativa.

L'attenzione è posta in primo luogo alle persone con disabilità, giovani e adulte.

Gli obiettivi sono: offrire la possibilità di sperimentare azioni di avvicinamento alla residenzialità, di distacco graduale, di scuola di vita adulta alle persone con disabilità; offrire un sostegno che consenta momenti di sollievo e riposo alle famiglie affaticate, dando inoltre la possibilità di riappropriarsi del proprio tempo libero; favorire la maggior consapevolezza e serenità possibili riguardo al tema della separazione e della vita autonoma dei propri figli.

SOGGIORNI DI VACANZA

Il CSE offre alle persone frequentanti la possibilità di partecipare a soggiorni di vacanza” in luoghi di villeggiatura, contesti ricreativo-sportivi, città, villaggi turistici.

Di norma i servizi diurni offrono due tipologie di soggiorno, per dare modo alle persone disabili di scegliere secondo i loro gusti e inclinazioni.

Le proposte sono elaborate e illustrate ai familiari a inizio anno solare e in base alle adesioni vengono costituiti i gruppi e gli operatori che li seguiranno.

Le esperienze durano, a seconda della tipologia, mediamente 7-12 giorni e sono caratterizzate da finalità educative e ricreative.

Sono previsti (a costo maggiorato) posti per utenti esterni, previa valutazione da parte dell'équipe educativa e comunque non oltre limiti numerici fissati a seconda dell'esperienza e di altri vincoli organizzativi.

Il costo di tali soggiorni (facoltativi e ad adesione libera) è a carico dei familiari.

FORMAZIONE LAVORO

Nel corso degli anni circa 20 persone con disabilità hanno trovato collocazione nel mondo del lavoro presso aziende locali con impieghi a tempo pieno o a part time. Gli ultimi inserimenti effettuati al centro diurno di persone giovani ha fatto sì che il servizio si strutturasse per dare una risposta in termini formativi- lavorativi al bisogno sollecitato, anche da parte delle famiglie: nasce così il progetto “formazione lavoro”.

Il progetto permette lo sviluppo di diverse abilità, che vanno da quelle manuali a quelle cognitive, a quelle relazionali.

La finalità che sottende questa attività è quella di rendere le persone con disabilità protagoniste di una modalità concreta di operare sperimentandosi in un ambito molto affine a quello lavorativo, valutando e monitorando alcune capacità lavorative quali:

autonomia lavorativa (autonomia nell'esecuzione di compiti, abilità organizzative, collaborazione, resistenza..)

analisi della motivazione verso il lavoro (aspettative, desideri,...)

analisi delle capacità cognitive (attenzione verso il compito, memoria, concentrazione,)

analisi dell'ambito emozionale e interpersonale (controllo delle emozio-

Dal settembre 2017 è stata ristrutturata e attivata una nuova nuova sede, SEDE OPERATIVA2, a Capiago Intimiano in via Montecastello 22. Nella nuova struttura sono presenti il servizio diurno CSE2, alcuni servizi socio sanitari di neuropsichiatria infantile, un appartamento per la promozione di progetti di residenzialità (durante e dopo di noi) e un bar.

Nel corso degli anni il servizio ha subito modificazioni e variazioni alla luce dell'esperienza vissuta, delle nuove leggi e normative vigenti, degli indirizzi regionali e dal confronto con altre agenzie educative.

MISSION

Il servizio di centro diurno declinato nelle due unità di offerta CSE 1 e CSE 2 si rivolge nello specifico a soggetti giovani ed adulti in possesso di sufficienti capacità relazionali, di adattamento e di comunicazione, necessarie ad un comportamento consapevole e socialmente conforme. Ha come finalità primaria quella di garantire un processo formativo che permetta ai disabili inseriti il raggiungimento di una vita il più possibile autonoma e socialmente integrata. La programmazione generale ed individuale nasce dall'analisi dei bisogni della persona disabile, prendendo in esame la situazione familiare, il contesto relazionale, la sua storia pregressa ed il suo contesto di vita. L'intervento educativo mira a far sì che l'utente si senta protagonista del proprio progetto di vita, diventando parte attiva di un sistema nel quale è inserito, che deve andare oltre la famiglia e il servizio stesso e abbracciare anche altri contesti sociali. Si pone dunque come obiettivi:

- il raggiungimento da parte della persona disabile di un ruolo il più possibile autonomo;
- il mantenimento e inserimento della persona nel normale ambiente di vita, inteso sia come nucleo familiare, che come contesto sociale d'appartenenza;
- il costante e continuo arricchimento che permetta l'effettiva realizzazione di una crescita personale e di una progressiva integrazione.

In una logica di miglioramento della qualità del servizio, negli ultimi anni si è cercato di costruire un'ampia rete di confronto con altre realtà del territorio, al fine di arricchire l'offerta formativa, intraprendendo rapporti di collaborazione a vari livelli con l'ente pubblico, con le realtà di Cooperative sociali operanti sul territorio e non, con varie associazioni.

ORGANIZZAZIONE e EROGAZIONE DEL SERVIZIO

1. DESTINATARI, INSERIMENTO E CAPIENZA

I servizi diurni si rivolgono a persone con disabilità per le quali non è ipotizzabile la continuazione dell'iter scolastico e non è temporaneamente realizzabile un percorso di inserimento lavorativo.

L'inserimento di tali persone è regolato da apposite convenzioni e patti di servizio su accreditamento con i Comuni di provenienza degli utenti. In particolare, i rapporti con il distretto del comune di Cantù e limitrofi sono regolati da Accreditamento a partire dal 1 gennaio 2016. I rapporti con gli altri Comuni sono tuttora regolati da un sistema di convenzionamento uniforme. Sia l'accreditamento sia le convenzioni prevedono specifici obblighi, indicano precisi requisiti e prevedono modalità di verifica del servizio.

L'inserimento al servizio CSE deve obbligatoriamente passare tramite i



servizi sociali di riferimento e in particolare tramite una richiesta formale di inserimento redatta dai tecnici dei servizi alla persona.

Il Centro Socio Educativo 1 ospita fino a 30 persone con disabilità di età non inferiore ai 18 provenienti dai comuni del

distretto canturino e da altri comuni della province limitrofe. Ha sede in Via Baracca 58 a Cantù.

Il Centro Socio Educativo 2 ospita fino a 30 persone con disabilità di età non inferiore ai 18 provenienti dai comuni del distretto canturino e da altri comuni della province limitrofe. Ha sede in Via Montecastello 22 a Capiago Intimiano.

2. OFFERTA EDUCATIVA

Le attività proposte a titolo esemplificativo sono:

Area Autonomia personale

Cura di sé maschile femminile, Pranzo in sede, Cucina, Riordino cucina

descriviamo alcune esperienze concrete realizzate negli ultimi anni.

ES. 1: Incontrare cittadini soli: "Chéf à porter"

Uno dei progetti più interessanti della cooperativa prevede che un gruppo di persone del centro diurno visiti persone sole, incaricandosi di fare la spesa per loro e preparare nella loro abitazione un pasto da consumare insieme. Ciò genera positive ricadute di relazione offrendo compagnia e supporto a cittadini soli e opportunità formative e socializzanti per le persone disabili dei nostri centri.

ES. 2: Incontrare le scuole: attività integrate e incontri

Proponiamo alle scuole del territorio di fare incontrare gli studenti e le persone con disabilità e realizziamo occasioni di scambio. Le occasioni di incontro sono varie e spaziano dalla proposta di spettacoli teatrali alle attività fatte insieme, presso le nostre o loro sedi.

ES. 3: Incontrare le scuole: tirocini e stage

Le scuole secondarie si rivolgono alla nostra Cooperativa per effettuare dei periodi di stage denominati "Alternanza scuola lavoro", nei quali alunni con disabilità e non possono frequentare la cooperativa e partecipare alla programmazione, sperimentando sia un contesto stimolante sia apprendimenti meglio declinati secondo le loro competenze.

ES. 4: Accompagnare al lavoro: "Doti lavoro disabili"

Gli operatori del servizio accompagnano gli utenti nei percorsi di "dote lavoro disabili" attivati presso aziende del territorio, grazie allo strumento regionale preposto. Ciò consente una migliore gestione del percorso di dote lavoro, in ragione della conoscenza dell'utente.

ES.5: Accompagnare al lavoro: esperienze nelle imprese

In via sperimentale sono state intraprese proposte progettuali di "tirocini socializzanti" pensati per frequentare ambienti di lavoro, per poter tradurre le competenze apprese nelle attività occupazionali del centro ma soprattutto al fine di potenziare l'identità sociale e personale. Ciò genera inoltre occasione di scambio non solo economico-strumentale con soggetti del mondo produttivo.

Altri esempi di attività fortemente integrate con il territorio sono descritti nel Bilancio Sociale della cooperativa.

ministrato annualmente.

- questionario semplificato di rilevazione soddisfazione rivolto direttamente all'utenza (pratica sperimentale) direttamente compilabile dalla persona disabile o, in caso di necessità, dal disabile assistito dall'educatore di riferimento. Tale procedura ha valenza pedagogica e mira al potenziamento della "voce" dell'utenza in merito al proprio progetto educativo e alla propria esperienza al CSE. Tale questionario può essere somministrato all'interno di percorsi di crescita dell'autonomia personale e della consapevolezza di sé. Una rilevazione indiretta della soddisfazione dei fruitori avviene attraverso i colloqui ai quali gli operatori sono sempre disponibili anche in altri momenti.

10. GESTIONE DEI RECLAMI

La gestione del personale è in capo al Responsabile.

Qualsiasi segnalazione o reclamo ricevuto dagli operatori, scritto o telefonico, viene segnalato al Responsabile del Servizio, il quale individua le cause, con il referente della funzione interessata, mette a punto le modalità d'azione per la risoluzione del problema.

I reclami possono essere segnalati:

telefonando al numero 031730622;

via fax allo 031734092;

per via telematica all'indirizzo info@ilgabbianocantu.it;

di persona a Domenico Gaiga, Responsabile del Servizio, il lunedì dalle 9.00 alle 12.00 presso gli uffici della Cooperativa.

PARTECIPARE AL TERRITORIO

Oltre all'offerta dei servizi strutturati, la cooperativa è attore di promozione sociale nella società. I modi con cui il Gabbiano incontra e promuove persone, relazioni e luoghi sono molteplici e riguardano vari ambiti: incontri con la cittadinanza, le scuole di ogni ordine e grado e con le imprese. Spesso si traducono in iniziative collaterali o addirittura extra rispetto ai servizi che gestiamo "per mandato". Questo è il segnale di come una realtà che opera su un territorio sia luogo di incontro di realtà ed esigenze molto più ampie di quelle analizzate dal consueto punto di vista, e segnala inoltre l'importanza di ciascun attore nel collaborare allo sviluppo della comunità in cui siamo inseriti. A titolo esemplificativo,

Area Integrazione sociale

Pranzo esterno, Uscita acquisti, Conoscenza del territorio

Area Culturale

Computer, Biblioteca, Cultura

Area Occupazionale

Formazione lavoro, Serra, Cartotecnica, Fattoria didattica

Area Espressiva

Attività teatrale, Atelier pittorico, Animazione libro, Laboratorio musicale

Area Motoria

Educazione fisica dolce, Passeggiata in natura, Nuoto e acquaticità, Scherma, Fitness, Postural

3. GESTIONE EDUCATIVA

Per ogni persona disabile è predisposto un fascicolo che contiene tutti i documenti riguardanti il caso che viene costantemente aggiornato dall'educatore di riferimento a cui è affidata la persona. Nel fascicolo è presente il Progetto Educativo e Sociale Individualizzato composto da un profilo dinamico funzionale, dagli ambiti di intervento, dalla declinazione degli obiettivi specifici, dalle attività attraverso le quali si esplicano e dalla tempistica di attuazione e verifica.

Il progetto educativo sociale viene elaborato, presentato e condiviso all'inizio dell'anno formativo e subisce una verifica intermedia nel mese di gennaio ed una finale a luglio.

Fondamentale è il rapporto tra gli operatori e le famiglie, alle quali vengono garantiti due momenti di incontro ad inizio e fine anno per la condivisione del PEI. L'operatore è a disposizione per eventuali ulteriori colloqui qualora si presenti la necessità o la richiesta.

4. PERSONALE

Le équipe educative dei due centri diurni sono così composte:



Coordinatore del servizio;
educatori per un rapporto educativo 1:5 con l'utenza;
consulente psicologo.

Inoltre i servizi, sempre in un'ottica di integrazione e socializzazione si avvalgono di tecnici di settore specializzati e volontari nella misura di:

- consulente per le attività pittorico-espressive;
- consulenti per le attività motorie di scherma, ginnastica dolce e acquaticità;
- volontari accompagnatori dell'AUSER-SPI di Cantù;
- volontari per l'attività cognitiva;
- volontari per l'attività di cucina.

Sono altresì presenti tirocinanti provenienti dall'Università, giovani in alternanza scuola/lavoro e servizio civile volontario.

5. AMMISSIONI

Le ammissioni ai Servizi sono proposte dai servizi sociali. L'inserimento avviene attraverso i tecnici dei servizi sociali dei Comuni, in accordo con la famiglia del candidato ed è subordinato alla stipula di una convenzione. Prima dell'inserimento al candidato viene proposto un periodo di osservazione della durata minima di 50 ore al fine di permettere allo stesso, alla famiglia e agli operatori di decidere con maggiore consapevolezza circa l'eventuale inserimento. Al termine dell'osservazione si fornisce una valutazione specialistica in sede di colloquio con l'assistente sociale, i familiari e lo psicologo della struttura.

L'inserimento è determinato dall'accordo tra i tecnici dei servizi, i tecnici del comune di provenienza e i familiari e regolato da una procedura che prevede la corretta successione dei momenti, l'adeguata gestione dei rapporti tra i vari attori coinvolti, nonché l'elenco della documentazione necessaria da produrre e dei moduli attraverso i quali si gestisce l'intero processo di inserimento. Tale documento è presente e consultabile presso la cooperativa e indica altresì la procedura di gestione delle cartelle educative.

6. APERTURA

I servizi CSE 1 e CSE 2 garantiscono un'apertura annuale di 47 settimane, dal lunedì al venerdì dalle 8.45 alle 16.15. Si prevede una chiusura per

alcune settimane nel mese di agosto e nel periodo natalizio oltre alle chiusure per le festività e le ricorrenze nazionali. Il calendario delle chiusure dell'anno viene consegnato alle famiglie degli utenti e ai servizi sociali all'inizio dell'anno. E' consultabile presso la cooperativa.

7. RETTA

Alle famiglie degli utenti è richiesto il solo pagamento della consumazione del pasto, pari a 6,25 euro.

8. DIMISSIONI

Le dimissioni dell'utenza possono verificarsi per diverse cause:

- richiesta del committente;
- non idoneità della persona disabile a proseguire la fruizione del Servizio;
- inserimento in un'altra struttura;
- completamento dell'iter Formativo- Educativo per un inserimento esterno;
- recesso volontario dell'utente o da parte della famiglia;
- termine del contratto di convenzione;
- altri motivi.

La dimissione della persona disabile, nei casi d'inserimento in altra struttura o per richiesta della famiglia dell'utente è preventivamente concordata con il committente e con la famiglia stessa.

9. "CUSTOMER SATISFACTION"

Si prevedono due modalità di rilevazione diretta della cosiddetta "customer satisfaction" (Soddisfazione del cliente), così declinate:

- questionario di rilevazione della soddisfazione rivolto ai fruitori, familiari degli utenti inseriti presso i CSE, che prevede nove batterie di domande relative alla valutazione di luoghi e strumentazione, personale, lavoro educativo e chiarezza informativa. Tale questionario viene som-

