



# CARTA DEL SERVIZIO

## Socio-Assistenziale

### SFA

#### SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA



**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 2019-2020



## INDICE

<b>Linee Guida</b> .....	<b>2</b>
<b>La cooperativa</b> .....	<b>3</b>
Storia	
Mission	
<b>Organizzazione del servizio SFA</b> .....	<b>5</b>
Destinatari	
<b>Offerta educativa</b> .....	<b>6</b>
<b>Personale</b> .....	<b>7</b>
<b>Rapporto con le famiglie</b>	
<b>Funzionamento</b>	
<b>Servizi offerti</b> .....	<b>9</b>
Assistenziali, socio-educativi e socio occupazionali	
Pasti - Trasporto - Parco automezzi - Progetto autonomia	
<b>Accoglienza - Ammissioni/Dimissioni</b>	
Visite	
Progetto ponte	
<b>Retta annuale</b> .....	<b>10</b>
A chi rivolgersi	
<b>Strumenti di valutazione/Gestione dei reclami</b> ... ..	<b>11</b>
<b>Formazione lavoro</b>	
<b>Durante e dopo di noi</b> .....	<b>12</b>
<b>L' Associazione Links</b> .....	<b>13</b>

*“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*

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”*



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.

### **L'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

*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.



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

## 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 emozioni, 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

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

## STRUMENTI DI VALUTAZIONE

E' prevista la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie e degli operatori, attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti.

La rilevazione viene espletata con cadenza annuale e la restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari sarà presentata agli interessati.

È inoltre prevista una Scheda Reclamo/Apprezzamento messa a disposizione dei familiari che riceveranno risposta entro e non oltre 30 giorni dalla loro segnalazione.

Si ritiene che l'introduzione di indagini sistematiche sul grado di soddisfazione di familiari e operatori sia fondamentale per raccogliere informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti agli utenti, anche attraverso l'attivazione di azioni migliorative delle criticità emerse.

## 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](mailto:info@ilgabbianocantu.it);

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 DEL SERVIZIO SFA

Il Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA) è un servizio territoriale rivolto a persone con disabilità. Esso prevede la realizzazione di attività finalizzate ad obiettivi educativi, socializzanti, assistenziali ed occupazionali da raggiungere attraverso l'elaborazione di progetti personalizzati per ciascun utente che mirino ad una graduale diminuzione della dipendenza del disabile dal servizio, attraverso un progressivo ed autonomo utilizzo delle risorse presenti sul territorio.

Per raggiungere le finalità preposte, differenziate in base alle potenzialità di ogni soggetto, il servizio si articola in percorsi differenziati denominati rispettivamente "Percorsi paralleli" per i quali è prevista la realizzazione di inserimenti socio – occupazionali.

Il Servizio S.F.A. del Gabbiano nascerà nel settembre 2019 in forma sperimentale ma in conformità ai requisiti e standard regionali per la gestione e la messa in rete dei servizi diurni nell'area della disabilità nell'ambito del distretto canturino e dei comuni limitrofi.

Il servizio si articola in moduli differenziati denominati Percorsi Paralleli che nascono come continuazione e maggior strutturazione ed articolazione

dei servizi CSE gestiti dalla Cooperativa attivi sul nostro territorio dal 1982.

### DESTINATARI

Lo SFA accoglie persone con disabilità:

- di età compresa tra i 16 e i 35 anni
- di entrambi i sessi
- la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario
- residenti nell'ambito territoriale del distretto Canturino

Inoltre persone di età superiore ai 35 anni con esiti da trauma o da patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario o socio sanitario necessitano, per una loro inclusione sociale, di un percorso di acquisizione

con i servizi inianti, con la famiglia/tutore, al fine di individuare forme di riorientamento nel rispetto del progetto di vita dell'utente.

### Visite

E' prevista la possibilità di visite alla struttura da parte dei possibili candidati e dei loro familiari, previo appuntamento e nel rispetto dei tempi e delle modalità previste dal servizio.

All'interno della struttura viene individuata la figura del Coordinatore come la persona incaricata per l'espletamento di tale servizio.

### Progetto Ponte

In previsione dell'inserimento di un soggetto disabile è possibile pensare alla realizzazione di un Progetto Ponte della scuola presso il servizio.



### RETTA ANNUALE APPLICATA AGLI OSPITI

La retta annuale è quantificata in € 5.981 (iva esclusa) corrispondente alla fascia D dell'accreditamento e delle convenzioni in essere. Per il solo periodo sperimentale settembre 2019 luglio 2020 verrà applicata all'ente pubblico la retta di € 3.589 (iva esclusa) corrispondente al 60% del costo. La retta deve essere versata entro sessanta giorni dalla data di emissione della fattura.

Alla famiglia saranno richiesti i costi per gli accessi alle attività motorie (palestre, piscine) culturali (teatro, musei) ricreative (concerti, partite) ed il costo del pasto ammontante a € 6,25 al dì.

### A CHI RIVOLGERSI

I riferimenti della Cooperativa Il Gabbiano sono:

- Domenico Gaiga (responsabile)
- Ciro Annicchiarico (educatore di riferimento)
- Myriam Ferrari o Sabrina Arnaboldi (amministrative)

## Sede di riferimento

La sede di riferimento è sita in Cantù via F. Baracca 58.

## SERVIZI OFFERTI

### Assistenziali, socio-educativi e socio occupazionali

Per ogni ospite sono previste, a seconda del proprio progetto individualizzato, attività funzionali che mirano allo sviluppo integrale della persona e alla promozione della sua qualità di vita attraverso il potenziamento delle sue autonomie personali e sociali e lavorative.

### Pasti

Lo SFA garantisce il Servizio mensa che avrà caratteristiche di stagionalità. Sarà posta attenzione qualora vi siano ospiti che necessitano di diete particolari, dietro prescrizione di medico.

Il costo del pasto è a carico dell'utente.

### Trasporto

Non si effettua servizio di accompagnamento domiciliare salvo se previsto dal progetto individualizzato.

### Parco automezzi

Sono disponibili automezzi per garantire i servizi di accompagnamento necessari per la realizzazione delle attività nel territorio.

### Progetto autonomia

Sono previsti soggiorni in località da stabilire in base al progetto individuale ed esperienze di avvicinamento alla residenzialità in appartamento.

## ACCOGLIENZA

Ammissioni/dimissioni

Per accedere allo SFA è necessaria la formulazione di una richiesta scritta da presentarsi da parte dei tecnici del servizio pubblico inviante. La selezione dei candidati viene effettuata attraverso colloqui di conoscenza e un eventuale breve periodo di osservazione.

Le eventuali richieste di dimissioni verranno valutate congiuntamente

di ulteriori abilità sociali

## OFFERTA EDUCATIVA

Le attività educative previste all'interno dello S.F.A. si articolano nell'ambito delle seguenti aree in funzione dei progetti educativi individualizzati:

### \_ di sviluppo dell'autonomia personale

Intese come attività volte a consolidare nei soggetti disabili la capacità di cura del sé della conoscenza della propria persona, dell'igiene personale, della gestione del proprio tempo, del corretto uso dell'abbigliamento, dell'organizzazione dell'ambiente domestico. (estetica, igiene personale, preparazione pranzo, ecc)

o attività ricreative e tempo libero (vacanze estive, uscite sul territorio, visioni di concerti, spettacoli teatrali...).

### \_ di socializzazione

Intese come attività capaci di sviluppare le abilità dell'utente di stabilire relazioni con gli altri, sia all'interno che all'esterno del servizio:

(animazione musicale, uscite sul territorio, cene con i volontari, ecc)

### \_ di conoscenza del contesto sociale

Intese come attività capaci di sviluppare una dimensione di "conquista dello spazio circostante" nel soggetto disabile ed una conseguente abilità di muoversi nell'ambiente in modo autonomo.

(utilizzo dei mezzi di trasporto, biblioteca, spesa ed utilizzo del denaro, ecc.);

### \_ di tipo aggregativo

Intese come attività capaci di "includere" il soggetto disabile all'interno di attività rivolte alla generalità delle persone, utilizzando anche spazi aggregativi già presenti:



- o attività ludiche (bowling, calcio balilla, carte);
- o attività sportive (calcio, nuoto, , ippoterapia, escursioni in montagna);
- o animazione musicale, canto e ballo;

#### **\_ a contenuto occupazionale e socio occupazionale**

Intese come attività nelle quali il disabile possa sperimentare processi di inserimento in realtà produttive al fine di mantenere e/o potenziare le proprie capacità pratiche e relazionali (inserimenti in aziende, biblioteche, scuole materne, negozi ecc)

#### **PERSONALE**

Il personale messo a disposizione appartiene all'area educativa e socio-assistenziale.

#### **OBIETTIVI**

##### **per gli utenti**

- Sviluppare/mantenere autonomie personali e sociali (obiettivo formativo)
- Concretizzare le autonomie acquisite attraverso le relazioni/attività all'interno della comunità (obiettivo di integrazione sociale);
- Definire una progettazione individuale che veda la partecipazione attiva del disabile e che miri ad una graduale diminuzione della sua dipendenza dal servizio attraverso un progressivo ed autonomo utilizzo delle risorse presenti sul territorio;
- Sviluppare capacità personali orientate alla realizzazione di inserimenti socio occupazionali presso agenzie del territorio.

##### **per la famiglia**

- Realizzare interventi di collaborazione con le famiglie, riconoscendole come componenti attive e partecipanti ai processi educativi.

##### **per il territorio**

- Raccordare il proprio intervento con le agenzie di volontariato e di aggregazione sociale e con gli enti pubblici e privati per creare

concreti contatti e spazi di inserimento nel territorio;

- Promuovere la cultura della diversità nella logica dell'integrazione sociale del disabile.

#### **\_ a contenuto culturale**

Intese come attività capaci di mantenere e/o potenziare, attraverso un "uso funzionale", le abilità cognitive acquisite precedentemente: (lettura del giornale, laboratorio di giornalino, laboratori espressivi, utilizzo del computer, inserimenti in agenzie educative e lavorative del territorio, ecc)

- libero accesso alla struttura previo contatto con il coordinatore di struttura
- assemblee di presentazione delle attività

#### **RAPPORTO CON LE FAMIGLIE**

Gli interventi a favore degli ospiti presenti e potenziali non possono prescindere da una attenta considerazione della famiglia, alla quale viene offerto:

colloqui informativi e conoscitivi

colloqui mirati con i diversi operatori (coordinatore di struttura, educatore)

#### **FUNZIONAMENTO**

Lo S.F.A. garantirà un funzionamento annuale, in cui l'orario giornaliero e settimanale sarà consono alla realizzazione delle attività previste nei progetti individualizzati.

Indicativamente da lunedì a domenica con programmazione mensile. La frequenza per gli ospiti è prevista per 16/20 ore settimanali articolata dal lunedì alla domenica con una programmazione con cadenza mensile. Il periodo di permanenza è previsto in anni 3 più eventuali 2.

