ILGABBIANO
COOPERATIVASOCIALEONLUS

CARTA DEI SERVIZI

C.S.S. “Antigua”
Pontevico (BS)

Carta dei Servizi

Rev. n. 13 del 26 marzo 2026

Comunità Socio Sanitaria "Antigua"
Via Zanardelli, 4 – Pontevico (BS)
Tel. e fax 030 9307861
Email css.antigua@ilgabbiano.it • Sito Web: www.ilgabbiano.it

ILGABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS
Sede legale: Via Abate Cremonesini, 6/8 – Pontevico (BS)
Sede amministrativa: Via Giroldi Forcella, 27 – Pontevico (BS)
telefono 0309930282 • fax 0309930419
e-mail: info@ilgabbiano.it • Sito: www.ilgabbiano.it

Gentile Utente,

nel ringraziarLa per aver scelto "Il Gabbiano", La invitiamo a prendere visione della Carta dei Servizio della Comunità Socio Sanitaria "Antigua" (di seguito per brevità C.S.S. o CSS), affinché possa conoscere la nostra struttura, la nostra mission, i nostri obiettivi e la nostra modalità di erogazione dei servizi.

"Il Gabbiano" vuole offrire alle persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti, mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi e per noi.

La C.S.S. è orientata a:

- *garantire l'attenzione alla Persona con disabilità e ai suoi famigliari in un'ottica di miglioramento della qualità di vita;*
- *promuovere relazioni significative con la Persona con disabilità e i suoi famigliari al fine di garantire una presa in carico completa (dal punto di vista socio-assistenziale, sanitario ed educativo);*
- *integrare le esigenze, i bisogni e i desideri della Persona e della sua famiglia con gli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale) per una rete di sostegno efficace;*
- *assicurare percorsi di formazione continua, al fine di mantenere un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;*
- *garantire un metodo di lavoro basato sull'evidenza (lavoro per obiettivi, indicatori di qualità, monitoraggio costante dei processi).*

Indice

1. I diritti della persona con disabilità e della famiglia 4
2. Introduzione 4
3. La Cooperativa 5
4. La Comunità Socio Sanitaria 8
5. La Struttura 9
6. Il Servizio 10
7. Modalità di ammissione e dimissione 11
8. Il Personale 12
9. Approccio Metodologico 16
10. Erogazione del servizio 16
11. Funzionamento della C.S.S. 16
12. Grado di soddisfazione 18
13. Reclami o suggerimenti 19
14. Servizi alberghieri 19
15. Retta 20
16. Sistema Qualità 21
17. Il "Sistema di gestione della sicurezza negli ambienti di lavoro" 21
18. Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla 241/1990 e alla 1/2012 e smi 21
19. Tutela della Privacy e consenso informato 22
20. Informazioni utili 22
21. Trasferimenti e uscite 23
22. Allegati alla Carta dei Servizi 23
23. Contatti 23
24. Conclusioni 23

1. I diritti della Persona con disabilità e della famiglia

La C.S.S. "Antigua" è allineata con la *mission* espressa dalla Cooperativa di appartenenza e fonda i suoi interventi nei principi enunciati nella Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità.
La Convenzione riconosce la necessità di promuovere e proteggere i diritti umani di tutte le persone con disabilità rimarcando il valore dell'autonomia, dell'indipendenza e dell'autodeterminazione.
La C.S.S. parte da questi assunti per garantire lo sviluppo e la realizzazione delle persone con disabilità di cui quotidianamente si prende cura, costruendo il proprio sistema sui principi della Convenzione:

a. il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
b. la non discriminazione;
c. la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
d. il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
e. la parità di opportunità;
f. l'accessibilità;
g. la parità tra uomini e donne.

I diritti umani hanno lo stesso valore sia per chi ne è consapevole ed è in grado di farli valere sia per chi non lo è.
La Convenzione promuove e difende i diritti umani affinché siano rispettati per tutti e non considerati privilegi per pochi.

La famiglia ha diritto:

- ad essere coinvolta nel progetto di vita del proprio famigliare;
- a ricevere informazioni relative all'andamento del proprio famigliare sia dal punto di vista educativo che assistenziale;
- a mantenere i rapporti con il famigliare inserito;
- alla segretezza sui dati relativi al proprio famigliare in base alla normativa sulla privacy;
- a presentare reclami secondo le modalità indicate nel paragrafo "Gestione reclami".

2. Introduzione

La Carta dei Servizi, introdotta obbligatoriamente dalla normativa vigente per tutti i soggetti erogatori di Servizi pubblici, si propone come strumento di dialogo tra la Comunità Socio Sanitaria "Antigua" della Cooperativa "Il Gabbiano" e i suoi utilizzatori.
Il dialogo è lo strumento indispensabile per migliorare la qualità dei servizi erogati; pertanto si ritiene debba essere periodicamente aggiornata attraverso commenti e suggerimenti che tutti gli utenti, i famigliari, i volontari, i collaboratori, gli enti locali e l'ATS e ASST vorranno far pervenire.
La Carta dei Servizi non ha solo lo scopo di illustrare la struttura e l'organizzazione della Comunità, ma indica gli standard di qualità del servizio di cui la Comunità deve assicurare il rispetto.
È quindi un importante strumento per la tutela dei diritti degli utenti poiché attribuisce un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

Diffusione del documento

La diffusione della Carta avviene attraverso:

⇒ Distribuzione ai familiari/Ads/Tutore di eventuali Utenti al momento della visita/presentazione del servizio;
⇒ Disponibilità del documento nella bacheca del servizio;
⇒ Consegna del documento al momento della sottoscrizione del Contratto d'Ingresso.

3. La Cooperativa

Il Gabbiano – Società Cooperativa Sociale – ONLUS è una cooperativa sociale senza scopo di lucro, ad oggetto plurimo, ai sensi dell'art. 1, commi a) e b) della L. 381/1991.
Il suo fine è l'organizzazione, la gestione e il completamento di una filiera di servizi volti al perseguimento dell'interesse generale della comunità, alla promozione umana e all'integrazione sociale e lavorativa dei cittadini, in particolare delle persone svantaggiate.
Il Gabbiano ispira la propria azione ai principi che sono alla base del movimento cooperativo internazionale, ovvero mutualità, solidarietà, democraticità, spirito comunitario, impegno, responsabilità, radicamento territoriale, affrontando contestualmente le sfide del mercato con un approccio imprenditoriale volto a coniugare solidarietà, sostenibilità e sviluppo.
La Cooperativa può operare, in coerenza con il proprio statuto, nelle seguenti aree:

- servizi socio-assistenziali,
- servizi socio-sanitari e sanitari
- servizi educativi e riabilitativi,
- ecologia e ambiente, verde e florovivaismo
- informatica,
- produzione, e commercializzazione di beni,
- pulizie civili e industriali,
- lavanderia, ristorazione, manutenzione immobili,
- servizi conto terzi,
- formazione specialistica,
- altre attività affini o connesse.

3.1 La Vision "Il Gabbiano"

Crediamo in:

- ✓ Un modello d'impresa più umano e inclusivo;
- ✓ Un patto sociale che renda realmente esigibili i diritti delle persone;
- ✓ Progetti concreti per diffondere la cultura dell'accoglienza e della tolleranza;
- ✓ Un cambiamento culturale che metta al centro la persona, oltre ogni tipo d'impresa.

3.2 La Mission "Il Gabbiano"

La nostra missione è realizzare un sistema integrato di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari, educativi e di inserimento lavorativo per persone svantaggiate, attraverso percorsi strutturati di cura, formazione, accompagnamento e inclusione, sempre nel rispetto della persona e del territorio in cui operiamo.

Professionalità: vogliamo essere un soggetto che sappia rispondere in modo integrato alla più vasta gamma di bisogni emergenti in ambito assistenziale, socio-sanitario, educativo e di inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Affidabilità: vogliamo diventare il soggetto di riferimento, partner privato – sociale delle Istituzioni, per quanto concerne gli ambiti assistenziale, socio-sanitario, educativo ed inserimento lavorativo di persone svantaggiate, in particolare nel territorio storico di operatività (territorio della bassa bresciana).

Pratica della cura: vogliamo offrire alle Persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna Persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

Opportunità: vogliamo continuare a creare e a garantire opportunità di lavoro e di crescita professionale per i nostri Lavoratori, in modo particolare per i Soci, consapevoli che il lavoro è strumento per un'emancipazione individuale e sociale;

Sviluppo Sostenibile: vogliamo svolgere la nostra missione in modo responsabile ed etico, impegnandoci per uno sviluppo sostenibile, offrendo strategie di tipo imprenditoriale nel rispetto delle esigenze dell'Individuo, della Società e dell'Ambiente, e sviluppando un'organizzazione e competenze specifiche.
Partendo dalla rilevazione sul territorio di un'ampia gamma di bisogni e considerando l'alta presenza di servizi volti a tutte le categorie di svantaggio nella medesima area territoriale, "Il Gabbiano" si è prefissata le seguenti finalità:

- ✓ raccogliere i bisogni reali delle persone fragili e rispondere in maniera adeguata e precisa;
- ✓ creare occasioni di lavoro stabile e remunerativo;
- ✓ creare condizioni lavorative orientate alla sicurezza dei lavoratori e che consegnino certezza e tranquillità ai nostri collaboratori,
- ✓ promuovere l'integrazione lavorativa di persone a rischio di esclusione ed emarginazione sociale;
- ✓ promuovere la crescita ed il miglioramento dei nostri collaboratori attraverso specifica formazione;
- ✓ accompagnare il soggetto svantaggiato nel reinserimento nel mercato del lavoro.

3.3 I valori che guidano "Il Gabbiano"

Trasparenza gestionale: come Cooperativa Sociale ONLUS, abbiamo una precisa responsabilità informativa relativa a tutti i documenti che rendicontano attività e iniziative, sociali o non, che prevedano la gestione o l'utilizzo di risorse altrui, specie se pubbliche. Questa responsabilità nel rendicontare gli esiti istituzionali ed economici è nell'interesse non solo dei soggetti finanziatori ma anche e soprattutto della collettività sociale, della cosiddetta società civile di cui, in fin dei conti, rappresentiamo la proiezione in campo economico.

Eccellenza professionale: riteniamo indispensabile un'organizzazione e personale orientati al risultato che riescano ad integrare conoscenze, competenze tecniche, appropriatezza dei processi, sicurezza, efficacia ed efficienza. Per questo crediamo nella valorizzazione del talento e nella crescita delle nostre risorse umane e investiamo per la formazione e la motivazione delle persone che lavorano con noi.

Rispetto per l'individuo: la persona è il livello fondamentale della nostra attività. Il nostro successo dipende da un lato dalla combinazione di talento e rendimento delle persone che lavorano per noi e, parallelamente, dal miglioramento della qualità di vita che riusciamo ad assicurare alle persone per cui lavoriamo. Per questo poniamo particolare attenzione alla valorizzazione delle attitudini e delle competenze di ciascuno sapendo che il riconoscimento genera e sostiene la motivazione utile al benessere relazionale di cui possono godere anche i fruitori ed i loro contesti sociali.

Responsabilità: ci occupiamo di temi delicati e di persone fragili. Per farlo al meglio occorre agire con responsabilità nei confronti di tutti i soggetti coinvolti e nei confronti del nostro codice etico. Siamo impegnati nella selezione, nello sviluppo e nella promozione di collaboratori dotati di autonomia e di spirito di iniziativa che abbiano la flessibilità necessaria per ampliare la propria esperienza e la mentalità aperta a riconoscere le priorità, le necessità della Cooperativa e il coraggio di mettere in discussione le opinioni più diffuse.

Impegno per la società: desideriamo mantenere elevati standard etici e sociali in tutte le nostre attività, nel nostro approccio alle persone e negli sforzi per la salvaguardia dell'ambiente. Siamo impegnati in iniziative di promozione e di sviluppo della cultura della solidarietà e dell'attenzione ai temi che affrontiamo quotidianamente, per un futuro più sicuro e più equo per tutti.

Impegno per l'innovazione: l'innovazione è il motore del nostro successo. Operando in settori ad altissimo contenuto relazionale e connotati da una forte imprevedibilità, dobbiamo essere in grado di anticipare i bisogni delle persone ed essere aperti ad accogliere idee non convenzionali. Consideriamo il cambiamento un'opportunità e l'autocompiacimento una minaccia. Per questo incoraggiamo tutti all'interno della Cooperativa ad avere la curiosità necessaria per essere aperti al mondo e alle idee nuove.

Miglioramento continuo: in un continuo confronto con il settore in cui operiamo, ci impegniamo a offrire le migliori risposte, a creare le condizioni della ricerca a prevedere i tempi della verifica; siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non solo dalla tensione ai risultati.

Valorizzazione delle risorse umane: la valorizzazione delle risorse umane e la promozione della dignità sociale, lavorativa ed economica dei lavoratori, attraverso la creazione di opportunità gestionali e professionali di elevato livello.

3.4 Il nostro Codice Etico

Oltre ad essere un insieme di regole di condotta per i membri dell'organizzazione, è anche lo strumento che guida l'azione di governo e di strategia dell'impresa. Il codice etico definisce le responsabilità individuali di ogni partecipante all'organizzazione e chiarisce quali sono i criteri fondamentali che devono orientare le scelte dell'impresa.
Il 07 novembre 2022 il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha revisionato il Codice, del quale riportiamo in seguito i principi fondamentali:

Promozione sociale: crediamo nel valore che si genera nelle relazioni con l'altro e agiamo per la promozione umana fornendo risposte ad alto profilo qualitativo ai bisogni espressi dal territorio.

Rifiuto della discriminazione: tutti i partecipanti all'organizzazione sono chiamati a comportamenti ispirati ad obiettività, ad imparzialità, a cortesia; devono sentirsi impegnati a porre attenzione agli Utenti, ai clienti ed alla stessa organizzazione indipendentemente dallo stato sociale, dalle credenze religiose o politiche, dal genere, dalla sessualità, dalla nazionalità o dalla etnia di ciascuno.

Onestà e responsabilità: l'onestà rappresenta uno dei principi fondamentali di ogni attività di carattere amministrativo, di erogazione, di rendicontazione e di promozione.

Rispetto delle norme vigenti: esigiamo dai dipendenti, dai soci, dagli amministratori, dai collaboratori e da chiunque svolga funzioni di rappresentanza il rispetto della normativa locale, nazionale e comunitaria e di comportamenti eticamente corretti che non pregiudichino l'affidabilità morale e professionale della Cooperativa.

Trasparenza e completezza dell'informazione e dell'azione: le attività della Cooperativa devono essere improntate ai principi di trasparenza, chiarezza, onestà, equità ed imparzialità. "Il Gabbiano" definisce i ruoli e le responsabilità connesse ad ogni processo e richiede ai destinatari la massima trasparenza nel fornire ai propri interlocutori informazioni rispondenti a verità e di facile comprensione.

Riservatezza delle informazioni e rispetto della privacy: pretendiamo da ogni persona che lavora per noi la riservatezza per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa, in particolare per quanto concerne le informazioni relative agli Utenti, ed ai loro famigliari, dei servizi sociali, sanitari, socio-sanitari ed assistenziali.

Correttezza nella gestione societaria e il rispetto dei principi cooperativistici: le Cooperative del gruppo "Gabbiano", perseguono i rispettivi oggetti sociali nel rispetto della legge, dello statuto e dei regolamenti sociali, assicurando il corretto funzionamento degli organi sociali e la tutela dei diritti patrimoniali e partecipativi dei propri soci, la propria funzione mutualistica, salvaguardando l'integrità del capitale sociale e del patrimonio rispettando i criteri di efficienza, efficacia ed economicità dei servizi.

Valore delle risorse umane e rispetto della persona: "Il Gabbiano", assicura in ogni ambito della propria attività la tutela dei diritti inviolabili della persona umana, ne promuove il rispetto dell'integrità fisica e morale, previene e rimuove qualsiasi forma di violenza, abuso e coercizione.

Tutela della sicurezza: la Cooperativa opera nel rispetto del Decreto Legislativo 81 del 2008, assicurando a tutti i lavoratori un luogo di lavoro salubre e sicuro e impegnandosi in azioni di miglioramento continuo sul tema della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Qualità dei Servizi e dei prodotti: orientiamo la nostra attività alla soddisfazione e alla tutela di Utenti e clienti, dando ascolto alle richieste che possono favorire il miglioramento della qualità dei servizi erogati e dei prodotti.

Attenzione al territorio: la Cooperativa è consapevole degli effetti delle proprie attività sul territorio in cui opera, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività; per questi motivi contempliamo questi interessi nello svolgimento delle nostre attività.

Valore della reputazione e della credibilità aziendale: la reputazione e la credibilità che la Cooperativa si è costruita in oltre vent'anni di attività sono preziosissime risorse che devono essere preservate e garantite. Ognuna delle persone che lavora per noi deve, pertanto, astenersi da qualunque comportamento che possa ledere reputazione e credibilità della Cooperativa e, al contrario, impegnarsi al fine del loro miglioramento e tutela.
La Struttura adotta e condivide il Codice Etico dell'Ente Gestore "Il Gabbiano", che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.
Il Codice Etico è disponibile sul sito www.ilgabbiano.it.

Concorrenza leale, conflitto d'interessi: "Il Gabbiano" impronta i propri comportamenti a principi di lealtà e correttezza, astenendosi da comportamenti collusivi.

4. La Comunità Socio Sanitaria

"…se sei convinta che ti abbia portato via l'unico posto al mondo che calmava la tua fame di vita, te ne offro un altro: "Antigua… effettivamente "Antigua" è un luogo dell'anima perfettamente in sintonia con i (tuoi) gusti e le (tue) abilità…"

da "Antigua, vita mia"
Marcela Serrano

La Comunità Socio Sanitaria "Antigua" è dotata di **10 posti letto tra cui 9 autorizzati al funzionamento, con delibera della giunta comunale N. 92 del 10/04/2007, accreditati, con delibera regionale N. VIII/006844 del 19/03/2008, e contrattualizzati con il SSR; mentre il 10° posto letto è autorizzato al funzionamento, accreditato con decreto di ATS Brescia N. 340 del 19/06/2019 e non contrattualizzato.**
É una soluzione residenziale, a carattere famigliare, da considerarsi ambiente strutturato di vita temporaneo o permanente, che vuole promuovere la realizzazione del progetto di vita di ogni Utente.
La C.S.S. si è costituita con l'intento di dare una risposta di tipo educativo, riabilitativo e assistenziale a persone con disabilità fisica, intellettiva e relazionale prive di un adeguato sostegno familiare.
"Antigua" si propone di garantire ai propri Utenti i diritti fondamentali di benessere attraverso la realizzazione di interventi individualizzati e seguendo il principio della normalizzazione e della valorizzazione del ruolo sociale che deve essere riconosciuto ad ogni persona.
Per perseguire tutto ciò la nostra C.S.S. promuove confronti costruttivi con il territorio (scuole, parrocchia, enti culturali e di volontariato).

Princìpi e Valori

La nostra C.S.S. pone le sue radici in una dimensione axiologica ben precisa, secondo cui il soggetto con disabilità viene considerato prima di tutto come persona e in tal senso posto al centro di ogni intervento. La persona, come identità valoriale, è colta nella sua unicità e irripetibilità e nei suoi confronti vengono attivati interventi globali che si basano su una logica progettuale.

I nostri princìpi e valori sono:

- la centralità della persona con disabilità;
- la qualità della vita, il benessere psico-fisico e l'autonomia;
- la rilevanza sociale della persona con disabilità.

In funzione di ciò ci impegniamo ad offrire:

- presa in carico e cura della persona nella sua globalità;
- progetti innovativi volti al miglioramento della qualità della vita degli Utenti e dei famigliari;
- progetti volti alla promozione del cambiamento culturale e sociale;
- collaborazione costante con la famiglia;
- professionalità, esperienza e formazione continua del personale;
- coordinamento e supervisione pedagogica e psicologica costanti;

- équipe multidisciplinare;
- continuità del servizio e pronta sostituzione del personale;
- impegno rispetto al miglioramento della qualità: la C.S.S. opera in un "Sistema di Gestione per Qualità" certificato;
- interventi specialistici garantiti da personale esterno qualificato.

Gli obiettivi del servizio

Il Servizio persegue i seguenti obiettivi generali:

1. **Centralità della persona con disabilità nella predisposizione e nell'attuazione dei progetti d'intervento individualizzati***:* il progetto individualizzato vuole mettere in risalto le risorse, le potenzialità, le motivazioni personali di cui è dotata ogni persona con disabilità ascoltando anche i suoi bisogni e desideri. In questo modo il soggetto può diventare protagonista attivo del proprio processo di crescita.
2. **Supporto alla famiglia**: la famiglia è riconosciuta come supporto importante per la condivisione, l'attuazione del progetto di vita e per il benessere emotivo dell'Utente. La comunità vuole, dove è possibile, promuovere un consolidamento dei rapporti tra l'Utente e il nucleo famigliare.
3. **Cura personale**: la comunità si prende carico di tutta la persona, sia dal punto di vista educativo trasmettendo all'Utente strumenti necessari per lo sviluppo delle autonomie, sia dal punto di vista sanitario attivando sia visite di routine che specialistiche per il miglioramento del benessere psico-fisico.
4. **Crescita psicologica***:* è un processo che si realizza attraverso l'acquisizione di un maggior livello di autonomia e di integrazione sociale con l'obiettivo di raggiungere il benessere globale della persona.
5. **Qualità della vita della persona**: gli interventi mirano ad innalzare la qualità della vita degli Utenti, cercando di raggiungere il massimo livello possibile. A tale scopo, le risorse individuali vengono valorizzate e stimolate in modo da consentire all'utenza di vivere con il massimo grado di autonomia possibile.
6. **Inclusione sociale**: è un obiettivo fondamentale di ogni progetto individuale e viene perseguito attraverso la partecipazione alla vita comunitaria. In questo modo si mira all'inclusione sociale al fine che l'Utente venga riconosciuto all'esterno come persona.
7. **Sensibilizzazione dell'ambiente e integrazione in rete**: la C.S.S. attraverso le uscite e la partecipazione alle iniziative territoriali vuole promuovere la crescita di una cultura della solidarietà, della comprensione della "diversità" come risorsa, con attenzione all'integrazione in rete tra Servizi, Enti ed Associazioni del territorio di riferimento.
8. **Ruolo sociale**: offre all'Utente un posto all'interno della società in un'ottica di normalizzazione.

5. La Struttura

5.1 Dove ci troviamo

La C.S.S. si trova a Pontevico in via Zanardelli n. 4. Sorge nel centro storico del paese, in una zona residenziale dove per gli Utenti è facile trovare spazi di autonomia e realtà di forte integrazione; a pochi metri sorge la piazza del paese circondata da vari negozi quali panettiere, alimentari, fotografi, cartoleria ecc. La struttura è attigua all'oratorio e alla parrocchia e rimane in prossimità degli altri servizi della Cooperativa (appartamento protetto disabili, comunità psichiatrica, CDD, Hospice, CDI).

5.2 Come raggiungerci

Con mezzi propri:

da Cremona: A21 con uscita Pontevico - Statale 10 direzione Brescia
da Brescia: A21 con uscita Pontevico – Statale 10 direzione Cremona

Con il Treno:

Linea Brescia-Cremona, stazione Robecco-Pontevico. Per maggiori informazioni sugli orari, consultare il sito www.trenitalia.com.

Con il Pullman:

Linea Brescia-Cremona.
Nei pressi della C.S.S. c'è una fermata a richiesta.

5.3 Descrizione degli ambienti

La C.S.S. è strutturata come una civile abitazione dislocata su due piani (collegati da un ascensore).
Il primo piano presenta:

- una sala lettura come ambiente ricreativo
- una sala tv
- una spaziosa sala da pranzo
- un'ampia cucina
- una dispensa
- un ufficio
- una lavanderia
- un bagno

Il piano superiore si compone di:

- due camere singole
- due camere triple
- una camera doppia
- una stanza per l'operatore
- un servizio igienico per il personale
- 3 bagni per disabili attrezzati

5.4 Visite guidate

Il servizio è aperto a visite guidate condotte dal Coordinatore responsabile e/o dal Coordinatore del servizio e previo appuntamento telefonico.

6. Il Servizio

Destinatari e capacità ricettiva

La Comunità "Antigua" può accogliere fino a 10 utenti di entrambi i sessi di età compresa tra i 18 anni ed i 65 anni in situazione di disabilità psico-fisica con necessità di sostegno e che posseggano i seguenti requisiti:

- Condizione esistenziale che richieda una risposta alternativa alla famiglia
- Assenza di significative problematicità psichiatriche
- Disponibilità ad instaurare relazioni interpersonali nel piccolo gruppo

Requisiti territoriali

Al fine di garantire una significativa integrazione/inclusione sociale la valutazione all'inserimento terrà conto della territorialità del candidato secondo le seguenti priorità:

- soggetti provenienti dal Comune di Pontevico
- soggetti provenienti dall'Ambito distrettuale numero 9
- soggetti provenienti da altri distretti della Provincia di Brescia
- soggetti provenienti da fuori Provincia

Requisiti temporali

Il nostro progetto prevede inserimenti a lungo termine con possibilità di tempi indeterminati e progetti di "sollievo" contraddistinti dalla temporaneità legata a situazioni d'emergenza o programmati con tempistiche prestabilite (es. fine settimana, periodi di sollievo per la famiglia ecc.).

Orari di funzionamento

La comunità funziona ininterrottamente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno.

7. Modalità di Ammissione e Dimissione

Domanda d'ingresso

Le famiglie/tutore/ADS devono rivolgersi all'ASST competente per iniziare le eventuali pratiche d'inserimento.
É l'équipe multidisciplinari che prende in carico la persona con disabilità e che valuta il servizio più idoneo per lei; a quel punto, ovviamente in accordo con la famiglia ed il comune d'appartenenza, si contatta il Responsabile dell'Area per valutare l'ammissione. Nello specifico:

- L'E.O.H. e il Comune titolare della presa in carico della persona disabile, su richiesta della famiglia/tutore/ADS, segnala al Nucleo Servizi Handicap (N.S.H.) ed al Coordinamento Servizi Handicap (C.S.H.) di competenza territoriale, il bisogno di un intervento sociosanitario;
- Il N.S.H./C.S.H. attiva un incontro a cui partecipano gli operatori dell'équipe E.O.H. e del Comune di residenza, al fine di individuare la struttura più consona;
- Il N.S.H./C.S.H. invia al Coordinatore della C.S.S., dell'E.O.H. e al Comune di residenza dell'Utente un parere di idoneità al percorso di integrazione nel Servizio.

Per accedere alla C.S.S. "Antigua" deve pervenire richiesta ufficiale da parte dell'ASST di riferimento accompagnata dalla seguente documentazione:

- relazione psicosociale rilasciata dall'EOH;
- relazione dell'eventuale servizio di provenienza;
- altra documentazione specifica (verbale di invalidità, carta d'identità, informazioni sanitarie ecc).

Lista d'Attesa

Col ricevimento del parere di idoneità viene costituita una lista d'attesa gestita dal servizio stesso in accordo con i servizi dell'ASST di riferimento distrettuale. Ogni qualvolta vi sia la possibilità di un inserimento l'équipe si riserva di compiere una rivalutazione di tutti i soggetti inseriti nella lista d'attesa secondo i seguenti criteri:

- Territorialità
- Attuale o pregressa frequenza ad un servizio e/o progetto della Cooperativa "Il Gabbiano"
- Compatibilità del soggetto con il contesto (ambiente e gruppo di utenza) esistente al momento della rivalutazione
- Eventuale situazione di emergenza legata alla persona
- Data presentazione domanda
- Genere

Preliminari di ingresso

Nel momento in cui si libera un posto, la famiglia/tutore/ADS dell'Utente in lista d'attesa viene invitata dall'assistente sociale o dall'ASST di riferimento a visitare la struttura. In questa occasione vengono consegnati:

- Carta dei Servizi
- Regolamento
- Contratto d'Ingresso
- Consenso informato all'accesso, permanenza e cura in C.S.S.
- Modulistica specifica.

La famiglia/tutore/ADS dovrà consegnare nel minor tempo possibile tutta la documentazione richiesta nel regolamento. Il Coordinatore programma e condivide con la famiglia/tutore/ADS alcuni momenti in cui l'Utente e le persone di riferimento possono trascorrere del tempo significativo in C.S.S. per conoscere meglio la struttura e il resto dell'Utenza.

Inserimento

Al momento dell'accesso dell'Utente nel servizio è previsto un periodo di prova di trenta giorni l fine di valutare la compatibilità del nuovo Utente con quelli già inseriti e l'adeguatezza del servizio rispetto alle sue esigenze.
Nel giorno dell'inserimento l'operatore in turno crea un momento di accoglienza col gruppo, accompagna l'Utente nella propria camera e nell'arco della giornata lo aiuta nella sistemazione dei bagagli.
Nelle prime settimane l'Utente viene gradatamente inserito nelle diverse attività proposte e avvicinato ai momenti di scambio di relazione nel piccolo gruppo, favorendo così un primo avvicinamento alle regole e ai i ritmi della comunità.
L'équipe quotidianamente raccoglie, attraverso il **Diario Sociale** e la **Scheda Osservazione inserimento**, le prime osservazioni relative alle abitudini, bisogni, comportamenti che il nuovo Utente manifesta.
Tali dati verranno riportati e valutati nelle riunioni d'équipe che si terranno durante il periodo di osservazione e riportati, insieme ai dati emersi dal colloquio con la famiglia/tutore/ADS e dalla relazione psico- sociale, all'interno della relazione iniziale redatta dalla coordinatrice e/o dall' educatore di riferimento.
Dopo questa prima fase di valutazione il nuovo Utente verrà preso in carico da un educatore che predisporrà l'apertura del **FaSAS** (Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario) e le operazioni e gli strumenti necessari per trarre un bilancio personologico funzionale e relazionale della persona e la pianificazione del **Progetto di vita** il quale si il quale si configura come lo strumento di progettazione indispensabile al fine di garantire ad ogni persona interventi e percorsi individualizzati.
All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto e del Consenso Informato all'accesso, permanenza e cura in CSS.
La restante modulistica preventivamente consegnata e i documenti personali (copia carta identità, tessera sanitaria, verbale nomina Tutore/ads, ed eventuale documentazione sanitaria) sono da consegnare alla struttura nel minor tempo possibile, debitamente compilati e firmati da tutore/ads/familiare nelle parti che lo prevedono.

Dimissioni

Sono causa di dimissioni:

- mancato superamento del periodo di prova
- la modificazione significativa e persistente della condizione psico-fisica dell'Utente
- gravi problematiche legate all'incompatibilità tra i soggetti e il gruppo
- richiesta della famiglia per questioni personali
- inadempimento all'obbligo di pagamento della retta (o sua quota a carico dell'Utente) per due mesi consecutivi, così come previsto da Contratto d'Ingresso.

In caso di dimissione volontaria dal Servizio o trasferimento dell'Utente presso altra Struttura, l'Utente e/o il tutore/AdS/ecc. e/o i famigliari/obbligati in solido, ricevono una relazione di dimissione che rappresenta un quadro sintetico contenente informazioni su aspetti socio-assistenziali, riabilitativi e sanitari relativi al periodo di permanenza presso la C.S.S. da parte dell'Utente, al fine di assicurare la continuità educativa ed assistenziale.
In caso di dimissioni dell'Utente disposte motivatamente dal Centro, la Cooperativa si attiverà affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita con il coinvolgimento del Comune di residenza e dell'ASST.
Una copia della relazione di dimissione sarà conservata nel FaSAS.
In caso di trasferimento dell'Utente ad altra struttura afferente alla rete dei servizi sociosanitari, il Servizio si rende disponibile per:

- Incontrare gli operatori del nuovo servizio per una presentazione dell'Utente;
- Accogliere presso la propria sede gli operatori del nuovo servizio al fine di favorire la conoscenza dell'Utente all'interno di un contesto a lui familiare;
- Accompagnare l'Utente nel nuovo servizio.

8. Il Personale

Ogni momento della giornata prevede la presenza di operatori qualificati che assistono e curano l'utenza (in rispetto dello standard definito nella normativa vigente). La nostra Comunità prevede quindi figure educative che si dedicano alla definizione ed attuazione dei diversi progetti individualizzati e figure socio assistenziali (ASA e OSS) a cui competono principalmente la parte assistenziale dell'utenza e che garantiscono anche il servizio notturno. Inoltre è previsto un coordinatore (educatore con funzione di coordinamento) con la possibilità di compresenza con le altre figure professionali.
Infine la C.S.S. si avvale della supervisione della Responsabile Gestionale e, come servizio in rete della cooperativa, può godere, al bisogno, di prestazioni specialistiche (infermieristiche, psicologiche, pedagogiche, mediche, psichiatriche) di professionisti già impiegati o convenzionati per altre attività della Cooperativa stessa.

Tutto il personale qualificato è presente in servizio secondo i turni di lavoro organizzati in modo da assicurare la necessaria continuità di presenza nelle 24 ore secondo una turnazione mensile.

Gli operatori della C.S.S. sono chiamati ad avere momenti di **ÉQUIPE** costituita da personale qualificato il quale, oltre ad avere una preparazione professionale specifica, è caratterizzato da elasticità operativa e mentale: aspetti fondamentali per poter lavorare in modo significativo con soggetti che presentano particolari difficoltà e che allo stesso tempo sono dotati di una propria personalità che li caratterizza in modo specifico.
Gli operatori della C.S.S. si sottopongono a processi di **formazione permanente**, previsti nel Piano annuale della formazione, che permettono un aggiornamento costante delle loro competenze e della loro preparazione, nonché indispensabili come momenti di riflessione e auto-valutazione.
Nello specifico dalla direzione viene affidato un budget annuale (di ore e/o di euro) entro il quale programmare la formazione degli operatori, in ottemperanza con la normativa specifica in materia, valorizzando le offerte del territorio, spazi di formazione interna, e momenti di autoformazione.

Altrettanto importanti sono i periodici momenti di **supervisione** realizzati con un esperto esterno che sostiene il gruppo di lavoro garantendo un percorso di miglioramento nella gestione della quotidianità; inoltre, in tale occasione, lo staff educativo ha modo di rielaborare particolari vissuti ed esperienze e dunque di crescere sia sul piano professionale che su quello personale.

Funzioni del personale

Responsabile Gestione Operativa

Garantisce l'efficienza, l'integrazione e lo sviluppo qualitativo e quantitativo dei servizi, traducendo le strategie della Direzione Generale in piani operativi sostenibili e coerenti con la mission e i valori della Cooperativa Il Gabbiano.
Ha la responsabilità di:

- Promuovere la crescita professionale dei responsabili gestionali nell'esercizio del loro ruolo, con particolare attenzione ai processi decisionali e attività conseguenti;
- Tradurre la strategia della Direzione Generale in piani operativi concreti;
- Coordinare e supervisionare l'andamento delle attività operative dei servizi;
- Supportare e guidare i Responsabili Gestionali nel raggiungimento degli obiettivi economici, qualitativi e di impatto sociale;
- Monitorare KPI di produzione, qualità e sostenibilità economica e promuovere il miglioramento continuo;
- Favorire integrazione, sinergie e diffusione di buone prassi trasversali;
- Assicurare la compliance normativa e contrattuale in collaborazione con le funzioni amministrative, tecniche e legali;
- Rappresentare la Cooperativa in tavoli tecnici, istituzionali.

Inoltre:

- Collabora e Coordina i Responsabili Gestionali e media su criticità operative;
- Supervisiona i piani operativi i budget dei servizi;
- Contribuisce alla pianificazione dei percorsi formativi e piani di sviluppo per i responsabili gestionali;
- Definisce, raccoglie e analizza i KPI e predispone report periodici;
- Implementa progetti trasversali di innovazione e qualità;
- Verifica adempimenti normativi, convenzionali e contrattuali;
- Partecipa a incontri istituzionali e con partner/committenti, anche in ottica commerciale.

Responsabile Gestionale del servizio

Garantisce qualità, compliance, efficacia ed efficienza nella gestione dei servizi erogati, coordinando il team operativo ed assicurando il rispetto degli standard metodologici, organizzativi e normativi garantendo il benessere dei soggetti coinvolti.
Lavora per promuovere inclusione e benessere degli utenti e del personale, contribuendo allo sviluppo operativo e gestionale della Cooperativa, tenendo come principio cardine il tema etico e valoriale della stessa.
È la figura di fiducia della cooperativa, che agisce come catalizzatore per il raggiungimento degli obiettivi economici e sociali affidati dalla direzione e a cui ne risponde, agendo nel rispetto dei valori nei quali la cooperativa si sente rappresentata.
Ha la responsabilità di:

- Garantire il buon andamento del servizio sotto il profilo economico, qualitativo e gestionale, rispettando il budget e gli obiettivi assegnati dalla Direzione;

- Garantire il rispetto degli adempimenti previsti dal D.lgs. 81/2008 nell'ambito della propria operatività e tutti gli aspetti di compliance relativi al servizio;
- Presidiare l'operatività e la qualità dei servizi, assicurare l'applicazione di protocolli e piani individualizzati;
- Perseguire la soddisfazione del cliente;
- Monitorare gli indicatori di qualità, efficacia e soddisfazione e attuare azioni correttive in caso di scostamenti;
- Supervisionare partecipando a progetti intersettoriali definiti dalla cooperativa;
- Assicurare la conformità alle normative di settore e fornire supporto alle attività di accreditamento;
- Assicurare che il personale venga gestito attraverso i principi etici e qualitativi della cooperativa.

Inoltre:

- Pianifica e organizza le attività operative del servizio;
- Collabora nell'elaborazione e nell'aggiornamento di protocolli, procedure e progetti operativi;
- Organizza turni, coperture, sostituzioni, ferie e permessi in coordinamento con l'area Risorse Umane;
- Supervisiona l'andamento dell'operatività, raccoglie dati e analizza segnalazioni per il miglioramento continuo del servizio;
- Progetta e conduce la formazione interna e i briefing operativi;
- Monitora le attività di rilevazione e rendicontazione delle presenze;
- Esegue gli adempimenti previsti dal GDPR (Regolamento UE 2016/679) in materia di privacy;
- Gestisce i rapporti con famiglie eventuali reclami, e tutti i rapporti con committenti ed enti territoriali;
- Supporta il processo di accreditamento e gestisce le verifiche ispettive;
- Predispone report operativi mensili e report strategici trimestrali/annuali per la Direzione e per il Responsabile Gestione Operativa dei Servizi, segnalando tempestivamente criticità operative;
- Collabora con l'area Risorse Umane per la gestione del personale, logistiche ed economiche del servizio, garantire il rispetto del budget;
- Interagisce con le diverse aree aziendali, per competenza e pertinenza, al fine di contribuire al raggiungimento degli obiettivi della cooperativa;
- Supporta l'area Risorse Umane nelle attività di formazione, sorveglianza sanitaria e valutazione del personale operativo;
- Svolge attività di Coordinamento funzionale con il Responsabile Gestione Operativa dei Servizi e collabora con lo Staff di Direzione.

Coordinatore/educatore

La posizione organizzativa deve garantire l'efficacia e l'efficienza dell'Unità Operativa assegnata attraverso la gestione diretta di tutte le risorse consegnate attraverso il budget. Risponde in solido con il Responsabile Gestionale degli esiti della gestione.

È responsabile dell'andamento del servizio in termini economici, qualitativi e gestionali, secondo il budget e gli obiettivi assegnati. Le responsabilità vengono esercitate attraverso le seguenti attività:

- coordinare e controllare l'attività del Servizio,
- collaborare con il Responsabile Gestionale nella progettazione, pianificazione e controllo del modello, procedure, strumenti e "stili" di gestione delle attività assistenziali-sanitarie-educative,
- attraverso il Responsabile Gestionale collabora:
    - con i Responsabili dei servizi di staff della Direzione Generale (SGQ, Sicurezza, Compliance, Servizio Tecnico, IT);
    - con la Direzione Amministrativa e tutte le funzioni ad essa afferenti;
    - con l'Ufficio Comunicazione per tutte le attività/eventi collegate alla promozione e al marketing del proprio servizio;
    - con l'Area Risorse Umane - Ufficio Ricerca e Selezione per la ricerca del personale:
    - con l'Area Risorse Umane - Ufficio Formazione per la progettazione delle attività formative delle risorse del servizio;
    - con l'Area Risorse Umane – Ufficio Amministrazione R.U. nella pianificazione del servizio e nella gestione delle risorse assegnate;
- collaborare con il Responsabile Gestionale nella risoluzione di problematiche di straordinaria amministrazione nell'ottica del miglioramento continuo,
- garantire la rilevazione e della rendicontazione delle presenze degli Utenti e operatori,
- collaborare con il Responsabile Gestionale nella risoluzione di situazioni di reclamo,
- fornire parere tecnico in merito alla fattibilità delle richieste da Committenti,
- approvare gli acquisti di ordinaria amministrazione,

- supervisionare la programmazione e la verifica dei Progetti Individualizzati,
- partecipare agli incontri di programmazione,
- effettuare la formazione permanente,
- seguire la programmazione e la realizzazione di visite guidate all'interno del servizio,
- seguire l'addestramento di nuovo personale avvalendosi del personale del Servizio,
- coordinare le attività quotidiane del servizio,
- gestire la relazione e la comunicazione ordinaria con gli interlocutori,
- gestire la formazione interna e sul territorio,
- mantenere i rapporti con le famiglie.

È inoltre responsabile:

- del procedimento amministrativo finalizzato al diritto di accesso ai documenti amministrativi, semplificazione amministrativa (secondo il "Regolamento per il diritto di acceso ai documenti amministrativi e sanitari" approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa),
- di tutti gli operatori impegnati nel Servizio,
- di garantire l'applicazione ed il mantenimento del Sistema Qualità nel servizio,
- dell'utilizzo efficiente delle risorse umane garantendo i criteri di contratto stabiliti.

Educatore

Tutti gli educatori inseriti nel servizio hanno competenze e formazione specifiche. All'interno del servizio, gli educatori svolgono attività di:

- gestione della cartella dell'Ospite;
- gestione e attuazione dei Progetti Individualizzati degli Ospiti;
- gestione delle relazioni educative con gli Ospiti;
- realizzazione del progetto del servizio con il gruppo di lavoro;
- messa in opera delle linee di intervento definite in équipe;
- partecipazione agli incontri di programmazione previsti.

Infermiere

L'infermiere inserito nel Servizio:

- recepisce ed esercita le indicazioni riportate dal medico che ha in cura l'Ospite;
- condivide e segue le linee definite in équipe;
- è corresponsabile con tutta l'équipe della corretta compilazione del registro terapie individuale;
- è corresponsabile con l'educatore della compilazione della parte sanitaria del Fasas di ogni Ospite;
- è corresponsabile con il coordinatore del controllo delle scadenze delle terapie degli Ospiti;
- è corresponsabile con il coordinatore dei contatti con il MMG;
- è corresponsabile con tutta l'équipe del monitoraggio dello stato di salute degli Ospiti;
- è corresponsabile, col coordinatore, della programmazione e della prenotazione di esami e visite mediche.

ASA / OSS

La figura dell'ASA/OSS:

- è responsabile della cura e della pulizia della Struttura;
- è responsabile dell'attuazione dei Progetti Individualizzati degli Ospiti;
- è responsabile degli Ospiti affidati alla sua persona in base alla turnazione prevista;
- è responsabile delle relazioni con gli Ospiti;
- condivide e segue le linee definite in équipe;
- realizza il progetto del servizio con il gruppo di lavoro;
- partecipa agli incontri di programmazione previsti.

Tutti gli operatori del servizio sono dotati di un tesserino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome, data e luogo di nascita, qualifica professionale ricoperta e data di inizio rapporto che ne consente l'univoca identificazione. Copia di ogni tesserino di riconoscimento è esposta all'interno della struttura in modo da renderla ben visibile.

9. Approccio Metodologico

Il nostro lavoro si fonda sulla consapevolezza che ogni soggetto con disabilità è prima di tutto **persona** e con essa e per essa promuoviamo progetti individualizzati. Ogni progetto mira a co-costruire risposte specifiche ai bisogni, ai desideri e alle differenti tensioni evolutive delle persone con disabilità, attraverso interventi che valorizzano la complessità della natura umana in relazione ai diversi ambienti vita.
Lavoriamo per promuovere **opportunità** che tendano a migliorare **la qualità di vita delle persone** con disabilità e dei loro famigliari, offrendo **sostegni concreti e funzionali** alla realizzazione del **progetto di vita** delle persone.
Lavoriamo per **un cambiamento** culturale e sociale che garantisca l'esercizio dei diritti inalienabili di ogni persona.

L'approccio teorico e pragmatico che contraddistingue il nostro modo di lavorare è quello legato al costrutto della qualità della vita (in base alle indicazioni dell'OMS, dell'AAIDD).
La qualità della vita è un costrutto a cui sono stati dedicati studi di natura economica e sociologica sin nei primi anni del 900 e che è diventato tema di grande rilevanza in ambito della disabilità intellettiva già negli anni 80. Diversi gli studi e le ricerche che hanno consentito di tradurre questo costrutto in metodo di lavoro efficace, **orientato all'evidenza dei risultati e dei processi;** in linea con la visione proposta da questo modello, tutte le attività, le scelte gestionali e cliniche, oltre quelle culturali e scientifiche, vengono orientate in base ai risultati ottenibili e ottenuti nelle principali aree di qualità:

- **Benessere** (Benessere emotivo, Benessere fisico, Benessere materiale)
- **Indipendenza** (Sviluppo personale, Autodeterminazione)
- **Partecipazione sociale** (Relazioni interpersonali, Inclusione Sociale, Diritti).

Pertanto, ogni progetto di presa in carico per le persone con disabilità viene attuato in riferimento a questi modelli, declinato poi attraverso le metodologie e gli strumenti propri delle scienze cognitivo-comportamentali e psicoeducative per le disabilità.

10. Erogazione del servizio

Definendo nello specifico l'erogazione del servizio, si prevedono momenti di programmazione e di verifica necessari per stendere, attuare e testare l'efficacia degli interventi. Ogni quindici giorni gli operatori del Servizio si riuniscono in incontri della durata di due ore per la programmazione e la discussione dei progetti nonché per la pianificazione delle attività delle diverse settimane.
Tali momenti di confronto sono indispensabili, essi infatti costituiscono importanti occasioni in cui gli operatori possono ritagliarsi spazi di pensiero in base a cui rendere i propri interventi sempre più mirati e rispettosi delle specificità dei singoli Utenti.
Al fine di poter intervenire, verificare e monitorare i cambiamenti ed i bisogni dell'Utente, viene redatto un Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (Fasas) in cui viene raccolta tutta la documentazione inerente ad ogni Utente.

11. Funzionamento della C.S.S.

"Antigua" vuole essere un luogo "caldo", in termini affettivi e relazionali, dove ogni Utente possa sperimentare l'autonomia e la crescita individuale nell'ottica del miglioramento della qualità vita; pertanto l'équipe di "Antigua" propone la presa in carico del progetto di vita del soggetto con disabilità, condividendolo con l'Utente stesso e, dove è possibile, con la famiglia d'origine e/o con le figure che ne hanno la presa in carico (tutore/amministratore di sostegno, ASST di riferimento, assistente sociale del comune di residenza).

La natura pedagogica del nostro intervento si snoda su due versanti:

- all'interno del nucleo comunitario: in questo spazio famigliare si sostiene la qualità di vita di ogni Utente garantendo l'assistenza alle funzioni di base, promuovendo l'interiorizzazione delle regole di convivenza, modalità relazionali costruttive, legami affettivi significativi come all'interno di un vero nucleo famigliare, grazie anche alla presenza regolare e costante di figure di riferimento (operatori e volontari del servizio);
- all'esterno della comunità: nei diversi spazi esterni si vuole stimolare la crescita personale e sociale garantendo un vero percorso di inclusione sociale al fine di migliorare la qualità della vita del singolo soggetto.

Tutto ciò viene realizzato offrendo dei sostegni concreti e funzionali alla realizzazione del progetto di vita della persona inserita attraverso l'attività educativa di sostegno che viene pensata, progettata e attuata per ogni singolo Utente.
Nella programmazione annuale della C.S.S. ad ogni Utente vengono proposte attività di sostegno afferenti a macro aree (attività sociosanitarie ad elevato grado di integrazione, attività riabilitative, attività socio-riabilitative e attività educative) e nello specifico vengono erogate:

- attività di carattere educativo, di animazione, di socializzazione
- attività di coinvolgimento del territorio (in particolar modo con le scuole di diversi ordini e gradi)
- attività di mantenimento delle abilità cognitive e motorie
- attività relative all'educazione alla salute e alla promozione del benessere
- attività di sostegno alle famiglie

Una stessa attività può essere considerata di sostegno al raggiungimento di diversi obiettivi afferenti a domini di vita differenti a seconda della valenza educativa che le si conferisce rispetto allo specifico bisogno dell'Utente.
Nello specifico possiamo individuare:

- attività afferenti all'area educativa-riabilitativa
- attività afferenti all'area assistenziale e sanitaria

Area Educativa-Riabilitativa

Le attività proposte dentro e fuori la comunità sono diverse e differenziate in base ai bisogni degli Utenti; in generale si propongono:

- attività per gestione di luoghi di vita: sono tese a ridurre, nei limiti del possibile, i livelli di dipendenza nella sfera domestica, creando e consolidando il senso di appartenenza e di cura dei luoghi di vita, mai dimenticando obiettivi legati al mantenimento ed aumento delle autonomie di base e delle capacità relazionali.
- attività rivolte al territorio: sono mirate alla partecipazione alla vita comunitaria facendo acquisire un significativo ruolo sociale in un'ottica di normalizzazione.
- attività legate a percorsi individualizzati: sia per chi frequenta servizi esterni sia per chi non usufruisce di spazi strutturati all'esterno della comunità, possono essere proposte attività individuali di diversa natura (attività espressive, attività manuali, percorsi di autonomia, ecc.) in base alle esigenze del soggetto e degli obiettivi definiti nel progetto individualizzato.

Area Assistenziale e Sanitaria

Fra le attività che vengono monitorate quotidianamente vi sono quelle relative alla salute degli utenti.
Dato che nelle C.S.S. non è richiesta né la presenza di un medico né quella di un infermiere, l'accesso dell'Utente al servizio sanitario avviene come per ogni altro cittadino lombardo che si trovi nelle medesime condizioni.

- L'assistenza medica di base è garantita a tutti gli Utenti tramite il proprio medico di medicina generale.
- L'assistenza specialistica è garantita a tutti gli Utenti tramite le strutture sanitarie del territorio, secondo le normative vigenti.
- L'accesso alle prestazioni farmaceutiche (come anche alla protesica e agli ausili) è regolato secondo la normativa vigente in materia.

Comprese nelle attività giornaliere inoltre forniamo:

- programmazione delle visite specialistiche e degli esami;
- accompagnamento alle visite;
- supporto nella auto-somministrazione della terapia.

Moduli di Funzionamento

"Antigua" vuole garantire servizi differenziati in base alle esigenze e ai progetti di vita dei soggetti inseriti, pertanto attualmente si offrono i seguenti due moduli di funzionamento:
Primo modulo:
ai soggetti inseriti nella C.S.S. che utilizzano servizi diurni del territorio verrà garantita la presenza di operatori nei momenti di rientro dal loro spazio riabilitativo esterno; inoltre "Antigua" si impegna, in un'ottica educativa di qualità, a mantenere i rapporti con le diverse agenzie/servizi che si occupano durante la giornata degli Utenti in oggetto.
Secondo modulo:
ai soggetti che non usufruiscono di servizi esterni, l'équipe di "Antigua" garantisce percorsi diurni all'interno e all'esterno della struttura, in base alle esigenze dell'utenza. La C.S.S. si avvale delle risorse del territorio e degli spazi e del personale della Cooperativa "Il Gabbiano".

Giornata Tipo

- ORE 7.00-8.30 Risveglio, cura della persona con igiene e prima colazione
- ORE 8.30-9.00 Trasporto verso centri diurni, verso le attività erogate sul territorio o tempo strutturato all'interno secondo il piano personale dell'Utente attività interne
- ORE 15.40-16.00 Accoglienza per chi rientra dal servizio diurno
- ORE 16.00 -16.30 Merenda
- ORE 16.30-18.30 Tempo strutturato secondo il piano personale dell'Utente e igiene personale
- ORE 18.30-19.00 Preparazione tavoli per la cena
- ORE 19.00-20.00 Cena
- ORE 20.00-22.00 Riordino ambiente e relax all'interno della C.S.S. o all'esterno (tv, lettura, gioco, musica, oratorio, eventi…)
- ORE 22.00-7.00 Riposo notturno monitorato dall'operatore

Rapporti con le famiglie

Massima cura viene posta nel mantenimento dei rapporti con le famiglie d'origine tramite rientri programmati e visite concordate all'interno della struttura.
Le famiglie sono considerate attori importanti nel programmare gli interventi educativi, pertanto l'équipe si mette a completa disposizione per ogni eventuale richiesta o problema.
Nello specifico la C.S.S. prevede dei momenti strutturati con questa finalità:

- discussione del Progetto Individualizzato dell'Utente subito dopo la programmazione educativa di ogni anno;
- Spazi informali di coinvolgimento.

Rapporti col territorio

L'équipe educativa della C.S.S. "Antigua" ritiene fondamentale che gli Utenti del Servizio si sentano sempre e comunque appartenenti ad una Comunità territoriale.
Tale condizione risulta essere fondamentale per permettere ai ragazzi la costruzione di un progetto di vita funzionale e ricco di esperienze.
La nostra professionalità, costruita negli anni, ha permesso la promozione di diversi percorsi di inclusione sociale garantendo alle persone fragili di sperimentare spazi sempre più normalizzanti e di confrontarsi sulla dimensione umana in maniera completa (emozioni, desideri, capacità intellettive, aspetti motori e corporei).
La C.S.S. "Antigua" aiuta l'Utente a vivere il territorio, godendo del diritto alla cittadinanza, attraverso la partecipazione a luoghi e spazi del Paese in modo "normalizzante".
Gli operatori non hanno però mai dimenticato che la vera inclusione sociale può avvenire solo quando tutti gli interlocutori (persone con disabilità e società) sono pronti al confronto e all'accoglienza.
Ciò significa che l'esterno deve conoscere, in modo costruttivo, la disabilità; ; per questo motivo promuoviamo lo sviluppo di progetti mirati sul territorio e con il territorio.

12. Grado di soddisfazione

Strumenti di valutazione

La Comunità "Antigua" ritiene fondamentale monitorare il grado di soddisfazione sia del destinatario del proprio servizio sia delle risorse umane che erogano tale servizio.
Per questo motivo è da tempo consolidata una procedura che prevede la valutazione del grado di soddisfazione di Utenti, Famigliari e Operatori.

- **Utente:** viene annualmente somministrato un questionario predisposto per una facile compilazione, da compilarsi con il supporto dei famigliari o di un volontario o tirocinante opportunamente formati.
- **Famigliari:** annualmente viene consegnato direttamente al famigliare di riferimento al quale si chiede la restituzione dopo la relativa compilazione.
- **Operatori:** ad ogni dipendente è annualmente chiesto di compilare un questionario, i cui risultati sono successivamente elaborati collegialmente con il supporto di consulenze specialistiche.

I risultati ottenuti dai questionari, elaborati secondo i criteri di seguito esposti, sono successivamente valutati dall'équipe della C.S.S.

Scopo e criteri di elaborazione dei risultati

Gli scopi dell'elaborazione dei risultati delle indagini di valutazione del grado di soddisfazione sono:

- assicurare il mantenimento dello standard di servizio stabilito
- individuare situazioni o aree critiche che possano portare ad uno scadimento del livello di qualità del servizio erogato (in anticipo rispetto a situazioni di reclamo)
- individuare possibili azioni di miglioramento che consentano di aumentare il livello di qualità del servizio (o valutarne l'aumento).

I criteri di elaborazione sono correlati alla struttura dei questionari utilizzati dalla Comunità "Antigua". Questa struttura prevede una serie di caratteristiche per ognuna delle quali sono poste una sequenza di domande alle quali l'intervistato è invitato ad esprimere una risposta che può essere graduata secondo una opportuna scala.
L'analisi dei dati è dunque condotta su due livelli, uno specifico ed uno aggregato, cioè considerando le risposte date da tutti gli intervistati rispettivamente a:

- la singola domanda
- l'intera caratteristica.

I risultati dell'elaborazione sono, per quanto possibile, rappresentati e presentati graficamente allo scopo di rendere migliore la loro interpretazione e conseguente fruibilità in termini di azioni di miglioramento.
I questionari sono anonimi, qualsiasi segno di riconoscimento non comporta comunque il suo annullamento; in questo caso si garantisce che i dati verranno trattati secondo la normativa vigente in materia di privacy.
I risultati opportunamente rielaborati vengono resi pubblici mediante affissione in bacheca e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

13. Reclami o Suggerimenti

La possibilità di formulare reclami e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.
Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.
Presso l'Unità d'Offerta, quindi, è garantita la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse collettivo.
Il Sistema Qualità UNI EN ISO 9001 adottato dalla Cooperativa prevede la gestione dei reclami e delle non conformità anche attraverso l'utilizzo dei moduli "Verbale di reclamo o suggerimento" e "Verbale Non Conformità". Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponde singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

14. Servizi Alberghieri

Servizio di Ristorazione

Il servizio mensa è gestito tramite un appalto con una società specializzata nel settore e qualificata, che garantisce la preparazione di pasti di qualità, idonei alle esigenze specifiche dell'Utenza, e una varietà di menù che ruota su quattro settimane; il menù è esposto in cucina.
Il trasporto dalla cucina avviene attraverso l'utilizzo di polibox.
Alla C.S.S. compete la distribuzione dei pasti nel rispetto della normativa in vigore.

Menù Tipo

La gestione dei menù e l'organizzazione dei pasti risentono del modello familiare che caratterizza la Comunità, attenta alle esigenze, ai bisogni e ai gusti dei propri Utenti.
Colazione: sono a disposizione latte, the, yogurt, biscotti, fette biscottate, ecc.
Pranzo: offre un primo del giorno, un secondo e due contorni, con la possibilità di modificare il pasto grazie a piatti alternativi. Il pasto si completa con frutta fresca, dolce la domenica e il caffè.
Merenda: possibilità di scelta tra bevande fredde e calde e una varietà di proposte a seconda delle necessità dichiarate dagli Utenti.

Cena: offre un primo del giorno, un secondo e due contorni, con la possibilità di modificare il pasto grazie a piatti alternativi. Il pasto si completa con la frutta fresca e il caffè.
La dispensa interna è fornita di prodotti alimentari sempre a disposizione degli Utenti a seconda delle loro necessità.
Il menù tipo viene allegato alla presente Carta dei Servizi al momento dell'ingresso.

Pulizia Ambienti

La pulizia quotidiana degli ambienti viene garantita dal Personale ausiliario, in base ad un piano di sanificazione definito.

Servizio lavanderia

Servizio di lavanderia e stireria a cura degli operatori per la biancheria di casa e per gli indumenti personali.

Servizio Trasporto

La C.S.S. "Antigua" offre un servizio interno di trasporto degli utenti con minibus a disposizione per le diverse attività, le visite mediche e per l'integrazione con il territorio.

15. Retta

La Cooperativa "Il Gabbiano" si impegna alla conduzione della struttura in conformità agli indirizzi e per il perseguimento degli obiettivi propri dell'unità d'offerta, così come definiti dalle normative vigenti in materia.
"Antigua" assicurerà l'apertura del servizio per tutti i giorni dell'anno ma l'Utente, su richiesta, può effettuare dei rientri in famiglia in conformità a quanto espressamente previsto e motivato nel suo Progetto Individuale, concordandolo col Coordinatore della struttura.

Servizi inclusi nella retta di frequenza

- Servizi Alberghieri (vitto con particolare cura delle specifiche esigenze dietetiche, alloggio, pulizia ambienti, lavanderia/stireria, trasporto, climatizzazione degli ambienti);
- Articoli per l'igiene personale di utilizzo comune
- Cura e assistenza alla persona
- Presa in carico globale dell'ospite attraverso le procedure previste dal Progetto Individuale di presa in carico aggiornato semestralmente
- Attività previste all'interno del Progetto Individuale di presa in carico (fatte salve quelle elencate al capitolo successivo)
- Spostamenti sul territorio sulla base del Progetto Individualizzato
- Attività sportive a carattere individuale (piscina, corsi di ginnastica individuali ecc.)
- Parte dei costi per eventuali soggiorni di vacanza promossi dalla Comunità.

Servizi non inclusi nella retta di frequenza

Restano a carico dell'Utente o dei famigliari o dell'Ente inviante le seguenti spese:

- spese relative al vestiario
- acquisti di altri generi personali tra i quali accessori e articoli per l'igiene strettamente personali (rasoio, set per cura unghie…)
- altre spese personali extra non indicate tra i servizi compresi (barbiere/parrucchiera, estetista…)
- rette e altri costi derivanti da eventuale frequenza a Servizi diurni
- eventuali costi di tipo sanitario non coperti dal Servizio Sanitario Nazionale come: eventuali tickets su esami diagnostici, visite specialistiche private, prestazioni sanitarie specialistiche, farmaci non generici non erogati gratuitamente dal S.S.N. e preparati fito-terapici prescritti dai medici curanti o da strutture sanitarie, presidi sanitari non erogati gratuitamente dal S.S.N., assistenza continua in caso di ricovero ospedaliero.

Certificazione Fiscale

La certificazione delle rette ai fini fiscali sarà rilasciata ad ogni Utente entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione annuale dei redditi; tale certificazione è sempre intestata al fruitore del servizio.
Per maggiori dettagli è possibile rivolgersi al Servizio Accoglienza o consultare il sito internet www.ilgabbiano.it.

Polizza Assicurativa
Il Gestore della C.S.S. ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa di responsabilità civile, secondo quanto previsto da normativa vigente. La polizza non prevede franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

16. Sistema Qualità

La Cooperativa Sociale "Il Gabbiano", orientata fin dalla sua nascita all'erogazione di servizi alla persona caratterizzati da un elevato standard qualitativo, ha intrapreso un percorso di formazione e studio per arrivare all'implementazione di un "Sistema Qualità" ottenendo la prima certificazione UNI EN ISO 9001 nel febbraio del 2001.
Dopo gli audit di ri-certificazione del dicembre 2012 e dopo un 2013 e un 2014 nel corso dei quali sono state portate a regime le procedure della qualità riferite a tutti i servizi, nel 2014 la Cooperativa ha deciso di sottoporsi a ri-certificazione con un nuovo Ente certificatore, Società Intertek, in sostituzione dell'Ente SQS superando positivamente gli audit.

17. Il "Sistema di gestione della sicurezza negli ambienti di lavoro"

La Cooperativa "Il Gabbiano", ritenendo fondamentale la tutela della sicurezza degli Utenti e del personale operante presso la Comunità, oltre all'applicazione delle vigenti norme di legge obbligatorie per l'autorizzazione al funzionamento si premura che:

- Tutta l'impiantistica sia accuratamente mantenuta e periodicamente verificata da personale qualificato;
- Annualmente sia approvato il piano di valutazione dei rischi esistenti nella gestione della struttura;
- L'emergenza incendio sia garantita ricorrendo all'uso degli estintori posti internamente alla struttura e ad una prova annuale di evacuazione in base all'apposito piano di evacuazione della Comunità;
- L'équipe della Comunità è stata adeguatamente formata sull'aspetto teorico ed applicativo della D.lgs. 81/08, partecipando a corsi antincendio, primo soccorso, L. 12/03, nonché sulle norme di igiene alimentare;
- Tutto il personale della Comunità è stato sottoposto agli esami e alle visite preventive previste nel piano sanitario del medico competente in accordo con il Responsabile del Servizio;
- É tutelata la sicurezza dei dati personali e sensibili degli Utenti, mediante gli adempimenti previsti dal Testo Unico sulla tutela e la riservatezza dei dati personali (D. Lgs. 196/03); a tale proposito, al momento dell'inserimento presso la Comunità, l'Utente viene informato dei motivi della raccolta dei dati personali e sensibili nonché delle modalità di trattamenti degli stessi e viene invitato a sottoscrivere il consenso al trattamento;
- La Cooperativa è impegnata anche nel dare certezza e sicurezza nella qualità dei servizi erogati per cui opera in un "Sistema Qualità" certificato e segue strettamente le disposizioni del D.Lgs. 81/08 al fine di prevenire e minimizzare infortuni ed incidenti, integrando pratiche di lavoro sicure in tutte le attività.

18. Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/1990 e alla L.R. n. 1/2012 e s.m.i.

Presso la Comunità viene garantito il rispetto delle norme vigenti in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi e clinico/sanitari, semplificazione amministrativa. A tale proposito il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato il "Regolamento per il diritto di acceso ai documenti amministrativi e sanitari".
La richiesta di accesso deve essere inoltrata alla C.S.S., anche mediante l'utilizzo di moduli messi a disposizione della Cooperativa, e deve contenere:

a) le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
b) gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;

c) la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
d) la data e la sottoscrizione in originale.

I documenti di cui sopra verranno rilasciati, al momento della presentazione della richiesta, dietro pagamento in contanti di € 0,25 per ogni fotocopia formato "A4" e di € 0,50 per il formato "A3" oltre ad un diritto fisso di € 15,00 (iva inclusa).

Il procedimento di accesso si conclude, a seconda che si tratti di accesso alla documentazione sanitaria o amministrativa, nel termine, rispettivamente, di sette o di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

L'interessato può prendere appunti e trascrivere in tutto o in parte i documenti presi in visione; in ogni caso, la copia dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento del rimborso del costo di produzione pari ad € 15,00.

19. Tutela della Privacy e Consenso Informato

La Comunità assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Utenti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del Nuovo Regolamento U.E. n. 2016/679 (GDPR).
Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- cura dell'Utente.

I dati relativi alla salute dell'Utente sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale addetto all'attività educativa e assistenziale della Comunità che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione;
- all' ASST competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente, Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma;
- Enti Ospedalieri;
- ai famigliari, su richiesta;
- al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è "Il Gabbiano Società Cooperativa Sociale Onlus", l'incarico di DPO (Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati personali) è stato affidato a una figura interna della Cooperativa contattabile all'indirizzo dpo@ilgabbiano.it.
Inoltre si rammenta che tutti gli Educatori e gli Operatori Socio-Assistenziali sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Utente.

Consenso Informato

L'Utente e i suoi famigliari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure educative - assistenziali messe in atto presso la C.S.S.

20. Informazioni utili

Telefono
Per l'Utente è possibile ricevere ed effettuare telefonate a seconda delle esigenze e del progetto educativo individuale. È consentito l'utilizzo del cellulare personale.
Per contattare la struttura oltre al numero fisso è possibile parlare direttamente con il coordinatore dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 17:00 al numero: **342/7416954.**

Posta
Gli Utenti che intendano spedire la corrispondenza possono farlo autonomamente o consegnarla all'Educatore; sempre attraverso l'Educatore verrà recapitata agli Utenti la corrispondenza in arrivo.

21. Trasferimenti e uscite

Sono possibili i rientri dell'Utente in famiglia previa programmazione con l'équipe operativa della C.S.S. e purché non siano presenti condizioni o prescrizioni che limitano tali azioni.

22. Allegati alla Carta dei Servizi

Questionario di Soddisfazione per Utenti e famigliari
Modulo di reclamo o suggerimento
Menù Tipo
Rette e tariffe in vigore

23. Contatti

Via Zanardelli, 4 – Pontevico (BS)
telefono
0309307861
fax
0309307861
e-mail: css.antigua@ilgabbiano.it

Il Gabbiano – Società Cooperativa Sociale ONLUS
Sede Amministrativa: Via A. Cremonesini 6/8 – 25026 Pontevico (BS)
Sede Legale: Via Giroldi Forcella, 27 – 25026 Pontevico (BS)
telefono
0309930282
fax
0309930419

e-mail: info@ilgabbiano.it
Sito: www.ilgabbiano.it

24. Conclusioni

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.
Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.
Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!

Professionisti nel prendersi cura.