



ILGABBIANO
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

C.S.E. "Sergio Lana"
Ghedi (BS)

Carta dei Servizi

Rev. n. 03 del 30 marzo 2026

C.S.E. “Sergio Lana”

Via De Mugnai, 25 – Ghedi (BS)

Tel. 030 6950501

Email cse.sergiolana@ilgabbiano.it - Sito Web: www.ilgabbiano.it

ILGABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale: Via Abate Cremonesini, 6/8 – Ponteviso (BS)

Sede amministrativa: Via Girolodi Forcella, 27 – Ponteviso (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 Servizi del Centro Socio Educativo per Disabili "Sergio Lana", 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.

Il C.S.E. è orientato 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 familiari al fine di garantire una presa in carico completa (dal punto di vista socio-assistenziale ed educativo);*
- *Integrare le esigenze, i bisogni e i desideri della Persona e della sua famiglia lavorando 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. <u>Introduzione</u>	<u>4</u>
2. <u>La Cooperativa</u>	<u>4</u>
3. <u>Il Centro Socio Educativo</u>	<u>8</u>
4. <u>La Struttura</u>	<u>9</u>
5. <u>Il Servizio</u>	<u>10</u>
6. <u>Modalità di Ammissione e dimissione</u>	<u>11</u>
7. <u>Il personale</u>	<u>12</u>
8. <u>Approccio metodologico</u>	<u>15</u>
9. <u>Erogazione del servizio</u>	<u>15</u>
10. <u>Funzionamento del C.S.E.: prestazioni e attività previste</u>	<u>16</u>
11. <u>Grado di soddisfazione</u>	<u>17</u>
12. <u>Reclami o suggerimenti</u>	<u>18</u>
13. <u>Servizi alberghieri</u>	<u>18</u>
14. <u>Retta</u>	<u>18</u>
15. <u>Sistema Qualità</u>	<u>19</u>
16. <u>Salute e sicurezza negli ambienti di lavoro</u>	<u>19</u>
17. <u>Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L.n. 241/1990 e alla L.R. n. 1/2012 e smi</u>	<u>20</u>
18. <u>Tutela della privacy e consenso informato</u>	<u>20</u>
19. <u>Informazioni utili</u>	<u>21</u>
20. <u>Allegati alla Carta dei Servizi</u>	<u>21</u>

I diritti della Persona con disabilità e della famiglia

Il CSE “Sergio Lana” è allineato 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.

Il CSE 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 familiare;
- a ricevere informazioni relative all'andamento del proprio familiare sia dal punto di vista educativo che assistenziale;
- a mantenere i rapporti con il familiare inserito;
- alla segretezza sui dati relativi al proprio familiare in base alla normativa sulla privacy;
- a presentare reclami secondo le modalità indicate nel paragrafo “Gestione reclami”.

1. 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 il CSE “Sergio Lana” 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 del CSE, ma indica gli standard di qualità del servizio di cui il CSE deve assicurare il rispetto.

È quindi importante strumento per la tutela dei diritti degli utenti poiché attribuisce un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

1.1 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.

2. 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.

2.1 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.

2.2 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.

2.3 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 la persona

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 sociale

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 comunità

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.

Innovazione e miglioramento continuo

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.

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.

Promozione della dignità lavorativa ed economica

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 del "Gabbiano" devono essere improntate ai principi di trasparenza, chiarezza, onestà, equità ed imparzialità. 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

"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

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.

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.

3. Il Centro Socio Educativo

Il Centro Socio Educativo "Sergio Lana" è dotato di 19 posti autorizzati al funzionamento.

È una struttura semiresidenziale che accoglie soggetti con una media compromissione dell'autonomia e delle funzioni elementari.

Il CSE mira a favorire la crescita complessiva dei soggetti attraverso una costante socializzazione, andando a sviluppare, dove possibile, le capacità residue e a mantenere il massimo livello di quanto acquisito attraverso assistenza continuativa ed interventi socio educativi e socio animativi mirati e personalizzati finalizzati a:

- all'autonomia personale
- alla socializzazione e all'integrazione
- al mantenimento del livello culturale e delle capacità cognitive
- al mantenimento di una buona motricità
- al potenziamento di abilità espressive-manuali
- al sostegno alle famiglie

Il CSE "Sergio Lana" fa parte della rete dei Servizi dell'area disabilità; esso cerca di offrire un ambiente familiare e tutti gli strumenti necessari per garantire la crescita e la realizzazione personale, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità della vita.

3.1 Principi e Valori

I nostri principi 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 familiari;
- 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: il CSE opera in un "Sistema di Gestione per Qualità" certificato;
- interventi specialistici garantiti da personale esterno qualificato.

3.2 Gli obiettivi del servizio

Il Servizio persegue i seguenti obiettivi generali:

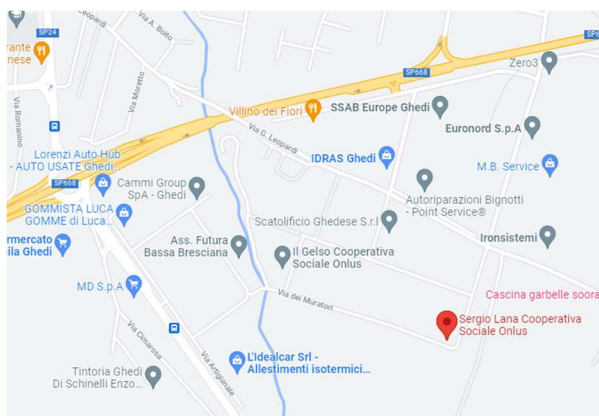
1. **Centralità della persona con disabilità e della sua famiglia nella predisposizione e nell'attuazione dei progetti d'intervento individualizzati:** la famiglia è riconosciuta come primo agente educativo, pertanto il Servizio si muove con l'obiettivo di sostenerla, rispettandone e stimolandone l'autonomia. La persona con disabilità, nella definizione del progetto individualizzato, deve essere considerata non solo per la compromissione funzionale che possiede, ma soprattutto per le risorse e la motivazione personale di cui è dotata. Solo in questo modo il soggetto può divenire protagonista attivo del proprio processo di crescita.
2. **Sviluppo personale:** il Centro mira a promuovere lo sviluppo globale della persona in termini di autonomia, delle abilità espressive manuali, delle competenze relazionali e cognitive; si impegna inoltre a trasmettere agli utenti le competenze necessarie per renderli il più possibile autonomi nella propria cura personale.
3. **Crescita psicologica:** è un processo che si realizza attraverso l'acquisizione di maggiori autonomie, integrazione sociale e ricercando l'inclusione sociale con l'obiettivo di raggiungere il massimo livello possibile di benessere globale.
4. **Qualità della vita della persona:** tutti gli interventi mirano ad innalzare la qualità della vita degli utenti, cercando di raggiungere il massimo livello possibile. Per questo le risorse individuali vengono valorizzate e stimolate in modo da consentire all'utenza di vivere col massimo grado di autonomia possibile.
5. **Inclusione sociale:** è un obiettivo fondamentale di ogni progetto individuale e viene perseguito, soprattutto, attraverso le iniziative in rapporto diretto con il territorio e con la comunità della persona.

6. **Sensibilizzazione dell'ambiente e integrazione in rete:** il CSE promuove la crescita di una cultura della solidarietà, della comprensione della diversità come risorsa, di diffusione di valori e comportamenti generalizzati nella Comunità, con attenzione all'integrazione in rete tra Servizi, Enti ed Associazioni del territorio di riferimento.

4. La Struttura

4.1 Dove ci troviamo

Il Centro Socio Educativo "Sergio Lana" si trova a Ghedi (BS) in via De Mugnai, 25/27 ed è ubicato nella zona industriale del paese.



4.2 Come raggiungerci

Con mezzi propri:

da Brescia: A21/A4 per A35 direzione Torino - Piacenza
uscita Brescia Sud
svincolo A21 raccordo per Montichiari/Venezia ed entrare in A21 raccordo
uscita a Borgosatollo
seguire le indicazioni per Ghedi

da Cremona: A21 direzione Brescia
uscita Brescia Sud
svincolo A21 raccordo per Montichiari/Venezia ed entrare in A21 raccordo
uscita a Borgosatollo
seguire le indicazioni per Ghedi

Con il Treno:

Linea Brescia-Parma, scendere alla stazione di Ghedi.

Per maggiori informazioni sugli orari, consultare il sito www.trenitalia.com.

Con il Pullman:

Dalla stazione autobus SIA di Brescia prendere gli autobus direzione ISORELLA-ASOLA.

4.3 Descrizione degli ambienti

Il Centro Socio Educativo "Sergio Lana" ha sede in un complesso condiviso con il CDD "Sergio Lana", al primo piano della struttura polifunzionale denominata "Casa della Misericordia".

Il CSE è raggiungibile mediante l'ascensore e la scala, ed è costituito dai seguenti ambienti:

- n. 1 sala pranzo
- n.1 sala polifunzionale per le attività
- n. 1 sala riunioni/laboratori
- n. 3 servizi igienici attrezzati
- n. 1 ufficio del coordinatore
- n. 2 servizi igienici per il personale

In condivisione col CDD, presente nella stessa struttura, si trovano:

- n. 1 infermeria
- n. 2 spogliatoi per gli operatori (maschile e femminile) con annessi n.2 servizi igienici
- n. 1 ripostiglio
- n. 1 ufficio

Il corridoio è provvisto di corrimano per favorire la deambulazione in autonomia degli utenti.

La struttura è inoltre dotata di un impianto di condizionamento che garantisce un clima adeguato alle esigenze degli utenti tutto l'anno.

4.4 Visite guidate

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

5. Il Servizio

5.1 Destinatari e capacità ricettiva

Il Centro accoglie soggetti con disabilità con un'età compresa fra i 18 e i 65 anni la cui fragilità non sia riconducibile al sistema sanitario.

È previsto l'inserimento di soggetti minori secondo quanto stabilito dalla normativa regionale.

Il CSE fornisce interventi socio – educativi individualizzati ad alto grado d'integrazione, ed è accreditato ad accogliere in compresenza n. 19 utenti full-time.

5.2 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 Ghedi;
- soggetti provenienti dall'Ambito distrettuale numero 9;
- soggetti provenienti da altri distretti della Provincia di Brescia;
- soggetti provenienti da fuori Provincia

5.3 Calendario e orario di apertura

Il servizio prevede l'apertura dalle 8.30 alle 15.30 dal lunedì al venerdì per un minimo annuale di 47 settimane pari 230 giorni.

Si prevede un periodo di chiusura estiva (minimo 2 settimane).

Il calendario di apertura del servizio viene fornito alle famiglie degli utenti, all'ATS e all'ASST oltre che ai Comuni di provenienza degli utenti.

6. Modalità di Ammissione e Dimissione

6.1 Domanda d'ingresso

Le famiglie devono rivolgersi all'ASST competente per iniziare le eventuali pratiche d'inserimento.

È l'équipe multidisciplinare che prende in carico la persona con disabilità e che valuta il servizio più idoneo per il soggetto in questione; a quel punto, ovviamente in accordo con la famiglia ed il comune d'appartenenza, si contatta il Responsabile d'Area per valutare l'ammissione.

Nello specifico:

- L'E.O.H. e il Comune titolare della presa in carico della persona con disabilità, su richiesta della famiglia, segnalano al Nucleo Servizi Handicap (N.S.H.) ed al Coordinamento Servizi Handicap (C.S.H.) di competenza territoriale, il bisogno di un intervento socio-educativo diurno;
- 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 il Servizio diurno più consono;
- Il Comune di residenza/l'Ambito territoriale invia al Coordinatore del C.S.E., e all'E.O.H. un parere di idoneità al percorso di integrazione nel Servizio.

Per accedere al CSE "Sergio Lana" deve pervenire richiesta ufficiale da parte dell'Azienda territoriale di competenza 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.).

6.2 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 qual volta 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/progetto della Cooperativa 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 di presentazione della domanda

6.3 Preliminari d'Ingresso

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

- Contratto di ingresso
- Carta dei servizi
- Modulistica specifica

Il Coordinatore Responsabile e/o il Coordinatore del Servizio effettueranno con la famiglia un primo colloquio conoscitivo sull'Utente che condurranno utilizzando come traccia il "Questionario di Ingresso".

6.4 Inserimento

Al momento dell'accesso dell'Utente nel servizio è previsto un periodo di prova di trenta giorni al fine di valutare la compatibilità del nuovo Utente con quelli già inseriti e l'adeguatezza del servizio rispetto alle sue esigenze.

Durante le prime settimane l'Utente verrà gradatamente inserito nella programmazione settimanale del centro e verrà osservato durante la giornata da tutti gli operatori che raccoglieranno i dati relativi alle sue capacità, alle attitudini, atteggiamenti e comportamenti attraverso il **Diario Sociale/Sanitario e la Scheda Osservazione**

Inserimento.

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 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 **Fascicolo Personale** e predisporrà le operazioni e gli strumenti necessari per trarre un bilancio

personologico funzionale e relazionale della persona e la pianificazione del **Progetto di vita** che si configura come strumento indispensabile al fine di garantire ad ogni persona interventi e percorsi individualizzati.

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto.

La restante modulistica preventivamente consegnata e i documenti personali (copia carta identità, tessera sanitaria, copia del verbale di 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.

6.5 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 e o dell'utente/tutore/ads per questioni personali
- inadempimento, per due mesi consecutivi, all'obbligo di pagamento della retta (o sua quota a carico dell'utenza), secondo quanto disposto nel 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 familiari/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 frequenza del CSE 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 Fascicolo Personale Utente.

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.

7. Il Personale

L'**équipe** del CSE "Sergio Lana" è 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

Il CSE si avvale della supervisione della Responsabile Gestionale e, come servizio in rete della Cooperativa, gode, al bisogno di prestazioni infermieristiche, psicologiche, pedagogiche, mediche e psichiatriche di professionisti già impiegati o convenzionati per altre attività della Cooperativa stessa.

Ogni settimana vengono effettuati delle riunioni di équipe alla quale partecipano tutte le figure educative operanti nel servizio per programmare gli interventi, le attività, condividere le strategie educative e discutere eventuali situazioni problematiche relative.

Gli operatori del CSE "Sergio Lana" 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 momenti di **supervisione** programmati in base alle necessità per sostenere 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.

7.1 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 predisponde 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;
- Eseguisce 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 accesso 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'Utente;
- gestione e attuazione dei Progetti Individualizzati degli Utenti;
- gestione delle relazioni educative con gli Utenti;
- 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.

Addetta alle pulizie

- È responsabile della cura e della pulizia del Centro

Tutti gli operatori del servizio sono dotati di un tesserino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome, data, 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 in bacheca all'interno della struttura in modo da renderla ben visibile.

8. 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 della persona 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 familiari, 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 costruito della qualità di vita (in base alle indicazioni dell'Oms, dell'AAIDD).

La **qualità della vita** è un costruito 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 costruito 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 disabili viene attuato in riferimento a questi modelli, declinato poi attraverso le metodologie e gli strumenti propri delle scienze cognitive-comportamentali e psicoeducative per le disabilità.

9. 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 settimana gli operatori del Servizio si riuniscono in incontri della durata di due ore (oltre alle giornate previste durante l'anno per la programmazione del Progetto di vita e quelle di verifica degli stessi) dedicati alla programmazione; in tale occasione si discute e si riflette sui singoli casi. Tali momenti di confronto sono indispensabili, essi infatti costituiscono importanti occasioni in cui gli Educatori del Centro 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 Personale in cui viene raccolta tutta la documentazione inerente ad ogni Utente.

10. Funzionamento del C.S.E.: prestazioni e attività previste

Il CSE “Sergio Lana” vuole essere un luogo dove ogni Utente possa sperimentare l’autonomia e la crescita individuale nell’ottica del miglioramento della qualità vita; pertanto l’équipe del CSE propone la presa in carico del progetto di vita del soggetto con disabilità, condividendolo con l’Utente stesso, con le figure che ne hanno la presa in carico (tutore/amministratore di sostegno, ASST distrettuale, assistente sociale del comune di residenza) e con la famiglia d’origine. Agli utenti, attraverso progetti di vita individualizzati basati sui loro bisogni e sui loro livelli di autosufficienza, vengono garantite attività:

- volte al potenziamento e al mantenimento delle autonomie personali cercando di raggiungere il maggior livello di autonomia possibile;
- manuali pratiche volte all’esercizio di abilità fino e/o grosso-motorie;
- socio-relazionali;
- cognitive;
- motorie e psico-motorie;
- ludico-creative e gestione del tempo libero;
- di integrazione, inclusione e socializzazione col territorio.

Gli obiettivi di ogni progetto di intervento sono specifici e definiti in base alle caratteristiche delle singole situazioni, tuttavia in generale è possibile dire che il lavoro educativo del CSE mira al miglioramento della qualità della vita di ogni Utente e a sostenere la famiglia d’origine nel suo impegno quotidiano, pur sempre rendendola partecipe e protagonista del percorso di crescita del ragazzo. Si ritiene infatti fondamentale sostenere i famigliari dell’Utente e allo stesso tempo responsabilizzarli evitando che demandino ogni responsabilità al servizio. A tale scopo il CSE “Sergio Lana” si sta muovendo in maniera costruttiva lavorando “con e per” i ragazzi e le loro famiglie.



Le attività di sostegno, sia interne che esterne, vengono proposte seguendo una programmazione settimanale nella quale si alternano con un certo ordine, fornendo agli Utenti una quotidianità di riferimento, la quale non va intesa come arida rigidità bensì come elemento di ricchezza in grado di trasmettere ai ragazzi senso di sicurezza e di appartenenza. Per la loro erogazione ci si avvale anche della collaborazione di professionisti esterni qualificati (es. per attività teatrale).

10.1 Giornata Tipo

Ore 8:30 => Accoglienza

Ore 8:45 => Attività domestiche

Ore 9:15 => Lettura del quotidiano

Ore 9:45 => Igiene personale e pausa

Ore 10:00 => Attività

Ore 11:45 => Riordino e momento di igiene

Ore 12:15 => Pranzo

Ore 13:15 => Igiene personale e riordino spazi

Ore 14:00 => Attività

Ore 15:15 => Preparativi per il rientro a casa

10.2 Rapporti con le famiglie

Le famiglie sono considerate attori principali nel programmare gli interventi educativi, pertanto l'équipe si mette a completa disposizione per ogni eventuale richiesta o problema.

Nello specifico il CSE prevede dei momenti strutturati con questa finalità:

- discussione del Progetto di vita dell'Utente subito dopo la programmazione educativa di ogni anno;
- almeno 1 assemblea annua dove ci si confronta sulle proposte si presenta la verifica del servizio e le proposte progettuali e di miglioramento per il nuovo anno;
- spazi informali di coinvolgimento;
- percorsi formativi e informativi a supporto della genitorialità.

10.3 Rapporti col territorio

L'équipe educativa del CSE "Sergio Lana" ritiene fondamentale che gli Utenti del Servizio si sentano sempre e comunque appartenenti ad una Comunità territoriale.

Tale condizione risulta 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 all'interno di diversi servizi dell'area disabilità della Cooperativa "Il Gabbiano" la promozione di 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).

Gli operatori della Cooperativa 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.

11. Grado di soddisfazione

11.1 Strumenti di valutazione

Il Centro Socio-Educativo "Sergio Lana" 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, Familiari e Operatori.

- **Utente:** viene annualmente somministrato un questionario predisposto per una facile compilazione, da compilarsi con il supporto di un volontario o di un tirocinante opportunamente formati.
- **Familiari:** annualmente viene consegnato direttamente al familiare di riferimento al quale si chiede la restituzione dopo la relativa compilazione.

I risultati ottenuti dalle due tipologie di questionari, elaborati secondo i criteri di seguito esposti, sono successivamente valutati dall'équipe degli Educatori e presentati alle famiglie in occasione del primo momento assembleare.

- **Operatori:** ad ogni dipendente è annualmente chiesto di compilare un questionario, i cui risultati sono successivamente elaborati collegialmente con il supporto di consulenze specialistiche.

11.2 Scopo e criteri di elaborazione dei risultati

Gli scopi dell'elaborazione dei risultati delle indagini suddette 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, in cui ormai l'Utente già manifesta un abbassamento di tale livello)
- 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 dal CSE "Sergio Lana". Questa struttura prevede una serie di caratteristiche per ognuna delle quali è posta 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.

12. 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.

13. 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 e nella sala da pranzo.

Il trasporto dalla cucina avviene attraverso polibox.

Al CSE compete la distribuzione dei pasti nel rispetto della normativa in vigore.

Menù Tipo

Pranzo: offre un primo piatto del giorno, un secondo e due contorni, con la possibilità di modificare il pasto grazie a piatti alternativi. Il pasto si conclude con la scelta tra frutta fresca, yogurt, mousse di frutta ed infine il caffè.

Nell'arco della mattinata si provvede alla distribuzione di frutta, yogurt, bevande calde e/o fredde, a seconda delle necessità degli Utenti. È assicurata dagli Operatori la supervisione e l'assistenza all'assunzione del pasto agli Utenti che lo necessitano.

Il menù in vigore viene allegato alla presente Carta dei Servizi al momento dell'ingresso.

Pulizia Ambienti

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

Servizio Trasporto

Il CSE "Il Gabbiano" offre un servizio interno di trasporto degli Utenti con minibus e automezzi. Gli orari dei trasporti vengono definiti ad inizio anno e comunicati per tempo alle famiglie, così come eventuali variazioni degli stessi.

14. Retta

Servizi inclusi nella retta di frequenza

- Servizi educativi, socio-assistenziali
- Servizi alberghieri (pasto, bevande fuori pasto, ausili all'alimentazione, servizio pulizia e sanificazione ambientale, climatizzazione)
- Prodotti per l'igiene personale (esclusi quelli elencati fra i servizi non inclusi nella retta)
- Servizio di trasporto dal domicilio al Centro e ritorno (se si usufruisce del servizio)
- Attività educative:
 - ✓ di sostegno interne ed esterne proposte dal servizio;
 - ✓ gite;
 - ✓ ingressi ai parchi tematici.

Servizi non inclusi nella retta di frequenza

Restano a carico dell'Utente e/o dell'obbligato in solido le seguenti spese:

- spese relative al vestiario
- acquisti di altri generi tra i quali accessori e articoli per l'igiene strettamente personali (spese per acquisti al bar e/o negozi, rasoi, set per cura unghie, ecc.)

Certificazione Fiscale

Il C.S.E. non prevede delle prestazioni e delle spese sanitarie. Pertanto, secondo le normative fiscali vigenti, non possono essere emesse certificazioni di prestazioni /retta detraibili nella dichiarazione dei redditi.

Polizza Assicurativa

Il Gestore del CSE 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.

15. 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.

16. Salute e 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;
- È 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) e nuovo GDPR 679/2016; a tale proposito, al momento dell'inserimento presso il Centro, 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.

17. Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/90 e alla L.R. n. 1/2012 e s.m.i.

Presso il CSE 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 accesso ai documenti amministrativi e sanitari".

La richiesta di accesso deve essere inoltrata al CSE, 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 nel termine di n. 30 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 fisso di produzione pari ad € 15,00.

18. Tutela della Privacy e Consenso Informato

Il CSE "Sergio Lana" 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'educazione e all'assistenza del CSE che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi educativi, di cura ed Assistenziali;
- all'ATS e 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 familiari, su richiesta;
- al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è Il Gabbiano Società Cooperativa Sociale Onlus.

Responsabile del trattamento dei dati amministrativi, dei dati sanitari e della banca dati del CSE è il Coordinatore Responsabile nella sua qualità di "Supervisore Privacy".

Inoltre si rammenta che tutti gli Operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Utente.

19. Informazioni utili

Telefono

Per l'utente è possibile ricevere ed effettuare telefonate a seconda delle esigenze e del progetto educativo individuale. Per contattare la struttura oltre al numero fisso è possibile parlare direttamente con il Coordinatore dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.45 al numero 345-7014408.

Per comunicare eventuali assenze è possibile chiamare il numero sopra indicato, dalle ore 7.30 alle ore 17.00.

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!

20. Allegati alla Carta dei Servizi

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



Centro Socio Educativo “Sergio Lana”

Via De Mugnai, 25 – 25016 Ghedi (BS)

Telefono: 030 6950501 - **e-mail:** cse.sergiolana@ilgabbiano.it

Il Gabbiano – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Via A. Cremonesini, 6/8 – 25026 Pontevico (BS)

Sede Amministrativa: Via Girolodi Forcella, 27 – Pontevico (BS)

Telefono: 030 9930282 - **Fax:** 030 9930419 - **e-mail:** info@ilgabbiano.it - **sito:** www.ilgabbiano.it

Professionisti nel prendersi cura.