



Pontevico (Bs)

Rev. 07 – 1 Marzo 2018

Gentile Utente,

nel ringraziarLa per aver scelto Il Gabbiano, La invitiamo a prendere visione della Carta dei Servizi del Centro Diurno per Disabili "Il Gabbiano", 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 CDD è orientato a:

- Garantire l'attenzione alla Persona con disabilità e ai suoi familiari 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, 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).

Sommario

I diritti della Persona Disabile e della famiglia	3
1. Introduzione	5
1.1 Diffusione del documento	5
2. La Cooperativa	5
2.1 La Vision “Il Gabbiano”	5
2.2 La Mission “Il Gabbiano”	6
2.3 I valori che guidano “Il Gabbiano”	6
2.4 Il nostro Codice Etico	7
3. Il Centro Diurno Disabili	9
3.1 Principi e Valori	9
3.2 Gli obiettivi del servizio	9
4. La Struttura	10
4.1 Dove ci troviamo	10
4.2 Come raggiungerci	11
4.3 Descrizione degli ambienti	11
4.4 Visite guidate	12
5. Il Servizio	12
5.1 Destinatari e capacità ricettiva	12
5.2 Requisiti territoriali	12
5.3 Calendario e orario di apertura	13
6. Modalità di Ammissione e Dimissione	13
6.1 Domanda d’ingresso	13
6.2 Lista d’Attesa	13
6.3 Preliminari d’Ingresso	14
6.4 Inserimento	14
6.5 Dimissioni	14
7. Il Personale	15
7.1 Funzioni del personale	16
8. Approccio Metodologico	20
9. Erogazione del servizio	21
10. Funzionamento del C.D.D. “Il Gabbiano”	21
10.1 Attività di Sostegno Interne	22
10.2 Attività di Sostegno esterne	24
10.3 Giornata Tipo	25
10.4 Rapporti con le famiglie	26
10.5 Rapporti col territorio	26
11. Grado di soddisfazione	27
11.1 Strumenti di valutazione	27
11.2 Scopo e criteri di elaborazione dei risultati	27
12. Reclami o Suggerimenti	28
13. Servizi Alberghieri	28
14. Retta	29
15. 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.	30
16. Tutela della Privacy e Consenso Informato	30
17. Informazioni utili	31
Allegati alla presente Carta dei Servizi	32

I diritti della Persona Disabile e della famiglia

Il CDD “Il Gabbiano” 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 CDD 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;
- h. il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità di preservare la propria identità.

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 CDD “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’Asl vorranno far pervenire.

La carta dei servizi non ha solo lo scopo di illustrare la struttura e l’organizzazione del CDD, ma indica gli standard di qualità del servizio di cui il CDD 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 parenti 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 è una Cooperativa Sociale di tipo “A” (ai sensi dell’art.1, lettera a), L. 381/91), con sede a Pontevico (BS). È stata costituita nel 1988. La Cooperativa **Il Gabbiano** è una ONLUS di diritto, ai sensi dell’art.10, d.lgs. 460/97, e **non ha, quindi, finalità lucrative.**

2.1 La Vision “Il Gabbiano”

La vision della Cooperativa rappresenta la prospettiva futura che guida l’azione quotidiana oggi e rispecchia i nostri ideali e i nostri valori. È il modo con cui intende raggiungere gli obiettivi della propria mission, è il modo attraverso cui dichiara le cose in cui crede.

- Crediamo nel nostro lavoro;
- Crediamo che sia necessario lavorare per la crescita delle persone, della società e di un modello di impresa più a misura d’uomo;
- Crediamo nella costruzione di un patto sociale per rendere davvero esigibili i diritti della persona;
- Crediamo in progetti e azioni concrete per diffondere la cultura dell’accoglienza e della tolleranza, per uno sviluppo della collettività non discriminante, più equo e sicuro per tutti;
- Crediamo, soprattutto, in un modello culturale che va al di là della tipologia di impresa: siamo persone che, insieme, credono in un cambiamento di prospettiva.

2.2 La Mission “Il Gabbiano”

La mission della Cooperativa è, in sostanza, la sua dichiarazione di intenti, è il suo scopo ultimo, la giustificazione stessa della sua esistenza e, al tempo stesso, ciò che la contraddistingue da tutte le altre organizzazioni che operano nello stesso settore.

- Vogliamo essere un soggetto che sappia rispondere in modo integrato alla più vasta gamma di bisogni emergenti in ambito assistenziale, sanitario, socio-sanitario ed educativo. Vogliamo diventare il partner di riferimento delle istituzioni pubbliche in questi ambiti, in particolare nei territori sui quali stiamo operando.
- 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.
- Vogliamo continuare a creare e a garantire opportunità di lavoro e di crescita professionale per i nostri lavoratori, in modo particolare per i soci.
- Vogliamo svolgere la nostra missione in modo responsabile ed etico, impegnandoci per uno sviluppo sostenibile, nel rispetto delle esigenze dell'individuo, della società e dell'ambiente.

Possiamo sintetizzare il tutto in cinque parole-chiave: **professionalità, affidabilità, opportunità, pratica della cura e sviluppo sostenibile.**

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 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.

2.4 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.

I principi fondamentali del Codice Etico sono i seguenti:

Promozione sociale

Crediamo nel valore che si genera nelle relazioni 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

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.

Riservatezza 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 familiari, dei servizi sociali, sanitari, socio-sanitari ed assistenziali.

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.

3. Il Centro Diurno Disabili

Il Centro Diurno Disabili “Il Gabbiano” è dotato di 30 posti autorizzati al funzionamento con determinazione n. 7 del 02/04/2009 del Direttore Generale della ex ASL di Brescia, accreditati, con delibere regionali n. 2224 del 29/03/2006 e n. 7033 del 09/04/2008, e contrattualizzati con il SSR.

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

Il CDD 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.

Il Centro offre ai suoi Utenti assistenza continuativa ed interventi socio-sanitari ed educativi mirati e personalizzati. Si configura inoltre come una struttura d'appoggio alla vita familiare, con l'obiettivo di sostenere la famiglia e di permetterle di mantenere al proprio interno la persona con disabilità. Il CDD “Il Gabbiano” 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 del soggetto disabile;
- la qualità della vita, il benessere psico-fisico e l'autonomia;
- la rilevanza sociale della persona disabile.

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 CDD 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 disabile 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 disabile, 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. Cura personale: il Centro, fra le proprie prestazioni, offre interventi di cura della persona dal punto di vista sanitario-riabilitativo, inoltre si impegna a trasmettere ai ragazzi 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 un maggior livello di autonomia e integrazione sociale con l'obiettivo di raggiungere il benessere globale della persona.
4. 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 ai ragazzi di vivere il più possibile autonomamente.
5. Integrazione sociale: è un obiettivo fondamentale di ogni progetto individuale e viene perseguito soprattutto attraverso le iniziative che prevedono un rapporto diretto con il territorio di provenienza del soggetto.
6. Sensibilizzazione dell'ambiente e integrazione in rete: il CDD promuove la crescita di una cultura della solidarietà, della comprensione della "diversità" come risorse, di diffusione di valori e comportamenti generalizzati nella Comunità, con attenzione all'integrazione in rete tra Servizi, Enti ed Associazioni del territorio di riferimento.

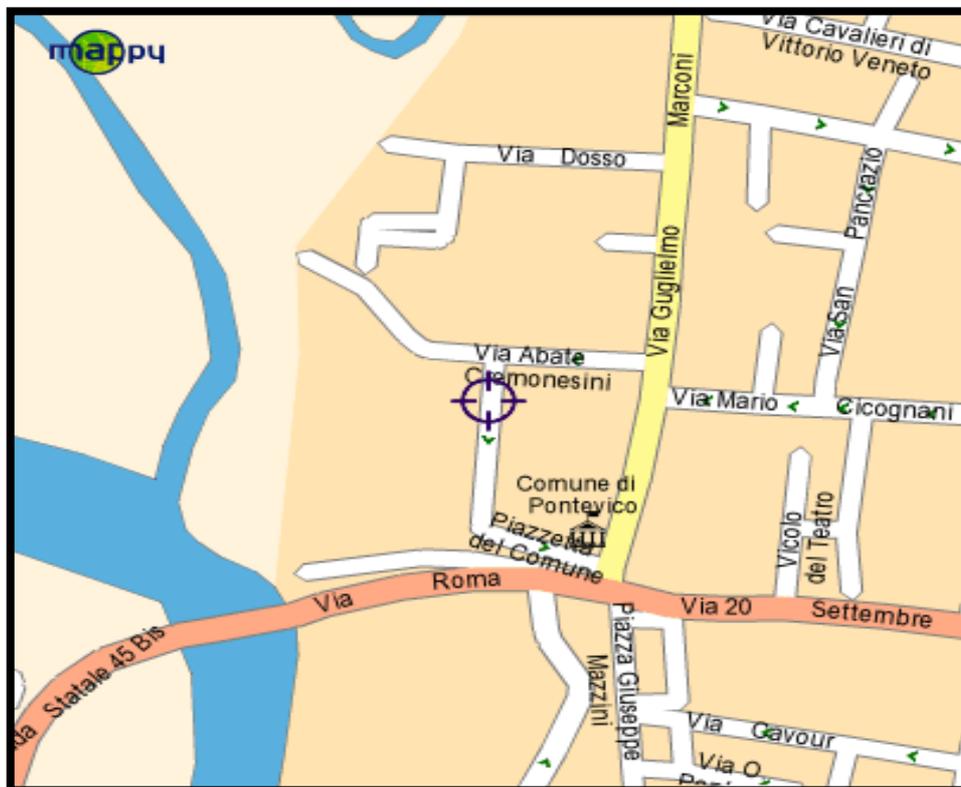


4. La Struttura

4.1 Dove ci troviamo

Il Centro Diurno Disabili "Il Gabbiano" si trova a Pontevico in via Abate Cremonesini, 6/8.

È ubicato nella zona storica del paese, in un contesto residenziale e nei pressi di diversi servizi pubblici: ufficio postale, municipio, la piazza principale del paese e diversi esercizi commerciali quali tabaccherie, fornerie, bar. Tale vicinanza consente agli Utenti di spostarsi autonomamente (sempre accompagnati dagli operatori) senza l'utilizzo di un mezzo di trasporto; queste condizioni facilitano l'integrazione sul territorio sostenendo l'apertura del servizio alla popolazione del paese.



4.2 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 del CDD vi è una fermata a richiesta.

4.3 Descrizione degli ambienti

Gli ampi locali sono organizzati in modo tale da garantire un clima familiare e accogliente. La struttura è dotata di un ampio cortile, utilizzato soprattutto nel periodo estivo dagli utenti in alcuni momenti di relax.

All'interno la struttura offre:

- un comodo salone in cui vengono svolte le attività ricreative,

- uno spazio mensa, in grado di accogliere fino a 30 utenti
- quattro ampi laboratori, dedicati allo svolgimento di attività interne
- la zona bagni (sei bagni di cui tre attrezzati)
- spogliatoi per gli operatori (maschile e femminile) dotati di servizi igienici
- una spaziosa cucina dove vengono distribuiti i pasti
- una dispensa per alimenti
- un ufficio del Coordinatore
- un'infermeria
- un locale ripostiglio

Il corridoio è provvisto di corrimano su ambedue i lati con testate arrotondate e ripiegate verso il muro per favorire la deambulazione in autonomia degli utenti.

Tutta la struttura è illuminata da ampie vetrate, è dotata di un impianto di condizionamento che garantisce un clima adeguato alle esigenze degli utenti tutto l'anno e sono state apposte le zanzariere alle finestre al fine di eliminare disagi all'utenza causati dalla presenza di insetti.

4.4 Visite guidate

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

5. Il Servizio

5.1 Destinatari e capacità ricettiva

Il Centro accoglie soggetti affetti da ritardo mentale grave o gravissimo e/o handicap fisico con complicazioni psicopatologiche secondarie, di età superiore ai 18 anni di norma sino ai 65.

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

Si considera grave una persona la cui fragilità è compresa nelle 5 classi della scheda individuale disabile (SIDI), compilata annualmente e consegnata direttamente all'ATS di riferimento. Il grado di fragilità prende in considerazione la dimensione funzionale (abilità e capacità) e quella personale (storia, dati anagrafici) e definisce lo standard assistenziale di cui la persona necessita.

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 Pontevecchio
- 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;

Tutti i giorni viene garantita la presenza di un operatore fino alle ore 16.30 a fronte di eventuali emergenze e/o bisogni specifici dell'utenza e delle famiglie.

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 disabile 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 disabile, su richiesta della famiglia, 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 il Servizio diurno più consono;
- Il N.S.H./C.S.H. invia al Coordinatore del C.D.D., dell'E.O.H. e al Comune di residenza dell'Utente un parere di idoneità al percorso di integrazione nel Servizio.

Per accedere al CDD "Il Gabbiano" deve pervenire richiesta ufficiale da parte dell'ASST di riferimento accompagnata dalla seguente documentazione:

- relazione psicosociale rilasciata dall'EOH;
- relazione del servizio di provenienza;
- altra documentazione specificata nel regolamento (tessera sanitaria, 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
- compatibilità del soggetto con il contesto (ambiente e gruppo di utenza) esistente al momento della rivalutazione

- eventuale situazione di emergenza legata alla persona.

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
- Consenso informato all'accesso, permanenza e cura in CDD
- Modulistica specifica

La famiglia dovrà consegnare nel minor tempo possibile tutta la documentazione richiesta nel regolamento.

Il Coordinatore Responsabile e/o 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 tre mesi 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 degli eventi ed interventi 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 **FaSAS** (Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario) 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** in un'ottica di miglioramento della qualità di vita seguendo le 8 fasi della progettazione educativa.

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto.

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 per questioni personali

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 C.D.D. 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.

7. Il Personale

L'**équipe** del CDD "Il Gabbiano" 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 C.D.D. si avvale della supervisione della Responsabile Area Disabilità della Cooperativa e, come servizio in rete della Cooperativa gode di prestazioni specialistiche infermieristiche quotidiane e, al bisogno, anche psicologiche, pedagogiche, mediche, psichiatriche di professionisti già impiegati o convenzionati per altre attività della Cooperativa stessa.

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

Gli operatori del CDD "Il Gabbiano" 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 autovalutazione.

Nello specifico il Coordinatore Responsabile del servizio stabilisce 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.



7.1 Funzioni del personale

RESPONSABILE AREA DISABILITA'

È delegato dal Direttore Generale dell'attività di indirizzo e controllo dei servizi afferenti all'Area e risponde in solido con i Coordinatori Responsabili degli esiti della gestione.

È responsabile:

- dell'attività di sviluppo commerciale attraverso la promozione sul territorio, l'attività di marketing e di affermazione del brand secondo gli obiettivi assegnati;
- dell'andamento dei servizi dell'Area in termini economici e qualitativi, secondo gli obiettivi assegnati dalla Direzione Generale;
- della definizione e funzionamento del modello organizzativo della propria Area.

La posizione organizzativa svolge le seguenti attività:

- dirige, coordina e controlla l'attività dei Coordinatori Responsabili dei servizi anche attraverso visite periodiche a rotazione;
- pianifica e controlla procedure, modello, strumenti e "stili" di gestione delle attività assistenziali-sanitarie-educative dei servizi dell'Area;
- collabora con la Direzione Amministrativa e tutte le funzioni ad essa afferenti;
- collabora con l'Ufficio Comunicazione per tutte le attività/ eventi collegate alla promozione, sviluppo e al marketing dei servizi dell'Area;
- collabora con l'Area Risorse Umane - Ufficio Ricerca, Selezione e Formazione per la ricerca del personale e progettazione delle attività formative delle risorse del servizio;

- collabora con l'Area Risorse Umane – Ufficio Amministrazione R.U. nella programmazione delle risorse destinate all'Area;
- collabora con i Coordinatori Responsabili nella risoluzione di problematiche di straordinaria amministrazione nell'ottica del miglioramento continuo;
- collabora nell'attività legale con l'Area Risorse Umane – Ufficio Amministrazione R.U per la gestione di contenziosi relativi ai servizi dell'Area;
- gestisce situazioni di reclamo con la collaborazione dei Coordinatori Responsabili.
- in riferimento ad aspetti più generali legati anche alla progettualità dei servizi, è Referente, individuato con atto formale, per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali (uffici di protezione giuridica delle ATS, comuni, centri per l'assistenza domiciliare o altri)
- gli sono attribuiti, con atto formale, i seguenti compiti:
 - ✓ validare protocolli, procedure ed eventuali linee guida interne alla struttura, in materia sanitaria e verificarne la corretta applicazione;
 - ✓ curare i rapporti con l'ATS e l'ASST di riferimento per l'applicazione di iniziative di promozione della prevenzione, dell'educazione alla salute e della tutela sociosanitaria.

COORDINATORE RESPONSABILE

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 di Area degli esiti della gestione.

È responsabile:

- dell'andamento del servizio in termini economici, qualitativi e gestionali, secondo il budget e gli obiettivi assegnati dalla Direzione;
- in qualità di Dirigente degli aspetti afferenti al D. Lgs. 81/2008.

Le responsabilità verranno esercitate attraverso le seguenti attività:

- dirigere, coordinare e controllare l'attività del Servizio;
- collaborare con il Responsabile di riferimento nella progettazione, pianificazione e controllo del modello, procedure, strumenti e "stili" di gestione delle attività assistenziali-sanitarie-educative;
- collaborare con i Responsabili dei servizi di staff della Direzione Generale (SGQ e SGSL, compliance, Servizio Tecnico);
- collaborare con la Direzione Amministrativa e tutte le funzioni ad essa afferenti;
- collaborare con l'Ufficio Comunicazione per tutte le attività/ eventi collegate alla promozione e al marketing del proprio servizio;
- collaborare con l'Area Risorse Umane -Ufficio Ricerca, Selezione e Formazione per la ricerca del personale e progettazione delle attività formative delle risorse del servizio;

- collaborare con Area Risorse Umane – Ufficio Amministrazione R.U. nella pianificazione del servizio e nella gestione delle risorse assegnate;
- collaborare con il Responsabile di Area nella risoluzione di problematiche di straordinaria amministrazione nell'ottica del miglioramento continuo;
- è responsabile della rilevazione e della rendicontazione delle presenze;
- supportare il Responsabile Area nella risoluzione di situazioni di reclamo.
- fornisce parere tecnico in merito a fattibilità di richieste da Committenti
- approva gli acquisti di ordinaria amministrazione e gestisce quelli di straordinaria amministrazione
- supervisiona la programmazione e la verifica dei PEI/PAI
- mantiene i rapporti con le famiglie
- è responsabile dei rapporti contrattuali, gestionali con l'ATS/ASST e gli enti locali
- è responsabile del sistema informativo che presiede l'attività di raccolta, elaborazione e archiviazione dati relativi alla gestione del servizio
- è 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)
- è responsabile di tutti gli operatori impegnati nel C.D.D.
- gestisce la formazione interna e sul territorio
- è responsabile del sistema qualità del servizio
- partecipa agli incontri di programmazione
- è chiamato alla formazione permanente
- si occupa della programmazione e realizzazione di visite guidate all'interno del servizio
- in riferimento agli utenti presenti nel Servizio, è Referente, individuato con atto formale, per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali (uffici di protezione giuridica delle ATS, comuni, centri per l'assistenza domiciliare o altri)
- gli sono attribuiti, con atto formale, i seguenti compiti:
 - ✓ vigilare sugli aspetti igienico-sanitari; sulla corretta compilazione della documentazione sociosanitaria; sulla corretta conservazione della documentazione sociosanitaria; sul rispetto della riservatezza dei dati sociosanitari; sulla corretta conservazione, somministrazione, smaltimento dei farmaci e dei materiali a scadenza; sulla gestione dei rifiuti pericolosi potenzialmente infetti e speciali pericolosi.

COORDINATORE/EDUCATORE

- è responsabile dell'utilizzo efficiente delle risorse umane garantendo i criteri di contratto stabiliti
- è corresponsabile della gestione del budget prestabilito

- gestisce gli acquisti di ordinaria amministrazione
- coordina il personale nel C.D.D.
- si occupa dell'addestramento di nuovo personale avvalendosi del personale del C.D.D.
- condivide e segue le linee guida date dal Coordinatore Responsabile
- realizza (programma e trasforma in attività) il progetto di servizio condiviso con il Coordinatore Responsabile e gli operatori
- coordina le attività quotidiane del servizio
- è incaricato dell'attività di relazione e comunicazione ordinaria con gli interlocutori
- si occupa della programmazione e realizzazione di visite guidate all'interno del servizio
- partecipa agli incontri di programmazione
- è chiamato ad una formazione permanente
- rendiconta le presenze degli operatori e degli Utenti
- stende i turni degli operatori e gestisce le loro ferie.

EDUCATORE

- è chiamato ad aprire, gestire e aggiornare la cartella dell'Utente
- gestisce ed è responsabile dell'attuazione dei PEI/PAI degli Utenti
- è responsabile degli Utenti affidati alla sua persona in base alla turnazione prevista
- è responsabile delle relazioni educative con gli Utenti
- realizza il progetto del servizio con il gruppo di lavoro
- condivide e segue le linee definite in équipe
- partecipa agli incontri di programmazione previsti
- è chiamato ad una formazione permanente

INFERMIERE

- segue le indicazioni riportate dal medico che ha in cura l'Utente
- è responsabile della preparazione, somministrazione e assunzione della terapia individuale indicata sulle prescrizioni mediche dell'Utente
- è responsabile della corretta compilazione del registro terapie individuale
- è corresponsabile con l'educatore della compilazione della parte sanitaria del FASAS di ogni Utente

ASA

- è responsabile della cura e della pulizia del Centro
- è responsabile dell'attuazione dei PEI/PAI degli Utenti
- è responsabile degli Utenti affidati alla sua persona in base alla turnazione prevista
- è responsabile delle relazioni con gli Utenti
- condivide e segue le linee definite in équipe
- realizza il progetto del servizio con il gruppo di lavoro
- partecipa agli incontri di programmazione previsti

- è chiamato ad una formazione permanente

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 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 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 disabili 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.

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 dei PEI/PAI 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 Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS) in cui viene raccolta tutta la documentazione inerente ad ogni Utente.

10. Funzionamento del C.D.D. "Il Gabbiano"

Il CDD "Il Gabbiano" 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 CDD propone la presa in carico del progetto di vita del soggetto disabile, 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:

- assistenza alle funzioni di base;
- attività educative indirizzate alle autonomie personali;
- continuità riabilitativa/educativa effettuata all'esterno (attività esterne e percorsi di inclusione sociale);
- attività di socializzazione e di inserimento sociale coinvolgendo le risorse territoriali;
- assistenza infermieristica quotidiana, inclusa la preparazione, distribuzione e somministrazione delle terapie farmacologiche.

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 CDD 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 CDD "Il Gabbiano" si sta muovendo in maniera costruttiva lavorando "con e per" i ragazzi e le loro famiglie.

Nella programmazione annuale del CDD "Il Gabbiano" ad ogni utente vengono proposte attività di sostegno a macro aree (attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione, di riabilitazione, socio-riabilitative, 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.

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 (piscina, attività ippica, attività musicale, attività teatrale).

10.1 Attività di Sostegno Interne

Attività manuali e grafico pittoriche: (Decoupage, Cucina, Cartoleria, Attività con materiale povero/riciclo, ecc.).

Tutte queste attività rappresentano lo strumento educativo per eccellenza. Nello specifico, in modo diverso, le attività di laboratorio mirano a mantenere e stimolare lo sviluppo della manualità, della coordinazione oculo-manuale, della capacità d'attenzione, della capacità organizzativa e della capacità spazio-temporale.

Inoltre il lavoro proposto in piccoli gruppi consente di stimolare in modo adeguato la gestione delle relazioni verticali e orizzontali, nonché di avvicinarsi all'apprendimento delle regole di convivenza. Va inoltre sottolineato l'importante effetto che queste attività producono nell'ambito dell'autostima per ogni soggetto impegnato nella realizzazione concreta di oggetti, apprezzati anche all'esterno del servizio.

Mantenimento culturale: con questo spazio non intendiamo proporre percorsi prettamente scolastici, ma forniamo momenti (utilizzo del denaro, lettura e scrittura base) strutturati, al fine di aiutare i ragazzi a vivere meglio ed in modo più dignitoso la quotidianità.

Stesura del giornalino “diario di bordo”: tale spazio è dedicato allo sviluppo delle capacità mnemoniche, della lettura e della scrittura dando rilevanza alla capacità di rielaborazione. Il giornalino, dove vengono quindi descritti tutti gli avvenimenti vissuti dai ragazzi al centro, viene distribuito ai famigliari e ai diversi soggetti del territorio.

Rilassamento motorio: l'obiettivo dell'attività è quello di riuscire, attraverso esercizi mirati, a favorire il rilassamento sia muscolare che mentale, migliorare la tonicità dei muscoli, favorire la comunicazione verbale e non, migliorare l'espressione delle proprie emozioni per star bene e, di conseguenza, vivere meglio.

Attività ludico strutturate: con questo spazio si vuole dare la possibilità a tutti i ragazzi di vivere l'esperienza del gioco, del confronto e sicuramente del divertimento attraverso l'adesione del nostro CDD a tornei proposti sul territorio e offrendo nella programmazione settimanale degli spazi ludici e di animazione all'interno della struttura.

Cura del sé: questa attività di gruppo (maschile e femminile) offre spazi di crescita nell'ambito dell'autonomia, ma soprattutto promuove momenti significativi dove ogni Utente impara a conoscersi, accettarsi e piacersi ancora. È stata inoltre introdotta (per alcuni Utenti sulla base delle loro capacità) una parte più cognitiva legata a diverse tematiche (es. gestione situazioni di emergenza, lettura delle etichette e dei simboli annessi quali quello di pericolo o veleno, il riciclaggio...).

Computer: quest'attività viene svolta principalmente come prosecuzione della stesura del giornalino. Sono i ragazzi stessi infatti che scrivono gli articoli col computer, avvicinandosi a questo importante strumento informatico comprendendone il funzionamento e imparando ad utilizzarlo. In questo modo anche chi ha delle difficoltà motorie che inibiscono la grafia, riesce a lasciare la propria “traccia” e a sentirsi maggiormente partecipe di un progetto condiviso.

Percorso benessere: questo spazio è stato pensato e progettato per un piccolo gruppo di utenza; l'obiettivo dell'attività è quello di fornire un momento rilassante e piacevole, di puro benessere, grazie alla stimolazione sensoriale, la “coccola” del corpo e dello spirito che passa anche attraverso le carezze e il prendersi cura del proprio corpo (con uso di creme, profumi ...) in un contesto appositamente ricreato per favorire la condizione di rilassamento psico-fisico.

Stimolazione basale: si tratta di un approccio pedagogico vero e proprio riportato in un'attività che si pone come obiettivo quello di trovare, soprattutto nel caso di Utenti con disabilità grave e gravissima, un canale preferenziale per entrare in contatto con la persona. Creando un clima di rispetto e di ascolto, stabilendo una relazione affettiva e partendo dai bisogni primari dell'Utente, si lavora per lo sviluppo e la promozione della persona stessa.

Attività di lettura: attraverso la passione per la lettura di alcuni utenti siamo riusciti a ricreare l'atmosfera de “club del libro”. Ogni settimana il gruppo si ritrova per leggere insieme un libro scelto dal gruppo tra quelli proposti dall'educatore dell'attività. Al termine della lettura viene anche scritta una breve recensione che viene poi inserita nel giornalino del centro. In questo modo oltre ad

avvicinare i ragazzi al piacere della lettura e far godere di ciò anche chi in autonomia sarebbe impossibilitato, si stimolano le loro capacità cognitive, di comprensione e di rielaborazione.

In modo particolare da alcuni anni il CDD propone attività nelle scuole di ogni ordine e grado con l'obiettivo di condividere esperienze gratificanti e piacevoli sia per gli Utenti che per gli alunni coinvolti.

I ragazzi disabili si sperimentano come maestri d'arte, portatori di un saper fare e di un saper essere, all'interno di un contesto normalizzante e fortemente educativo come la scuola.

Gli esiti del percorso hanno conferito validità allo stesso; significativi sono stati i rimandi da parte dei bambini che hanno vissuto con naturalezza e con entusiasmo l'esperienza, riconoscendo ai nostri ragazzi il ruolo di maestri e dimostrandosi desiderosi di apprendere da loro. Sia gli operatori della scuola che quelli del CDD guidando i laboratori hanno respirato questo clima di collaborazione, di aiuto e di rispetto reciproco, riconoscendo l'efficacia e la validità del progetto.



10.2 Attività di Sostegno esterne

Attività Motoria: attraverso la condivisione di regole di comportamento e di giochi mirati, l'attività si pone l'obiettivo di far crescere nei ragazzi una presa di coscienza rispetto al loro agire, alla loro corporeità e di aiutarli ad incanalare le energie e le pulsioni. Importanza viene data anche al movimento in vista di un benessere fisico

Attività Musicale: l'utilizzo del suono e della musica aiuta a mantenere e migliorare la salute psichica, fisica e mentale degli Utenti che vi partecipano. Attraverso l'ascolto di brani musicali e la partecipazione attiva mediante l'utilizzo di strumenti a ritmo di musica, i ragazzi possono esprimere



le proprie emozioni e sensazioni apprendendo nuove modalità di relazione. Negli ultimi anni questo percorso ha portato alla formazione della “Gabbiano’s band” composta da otto utenti del servizio, un’educatrice e due musicisti.

Attività di Nuoto: L’acqua, utilizzata in maniera corretta, può rappresentare la fonte per il raggiungimento del benessere psicofisico. L’ambiente acquatico è sicuramente molto indicato nello svolgimento di un’attività motoria in varie tipologie di disabilità, sia quando quest’attività è effettuata ai fini di un generico mantenimento delle funzioni motorie, ovvero prevalentemente nel recupero e condizionamento dell’apparato locomotore e cardiovascolare, sia quando è intesa come completamento e supporto a fini espressamente terapeutici.

Percorso Teatrale: Questo percorso attivato grazie alla collaborazione di un terapeuta esterno, permette ai ragazzi che partecipano all’attività di compiere un percorso di conoscenza di sé e del proprio modo di relazionarsi con gli altri, di attivare la propria immaginazione e creatività e di esprimere le proprie emozioni. Attraverso il gioco, l’immedesimazione e la drammatizzazione delle proprie emozioni ognuno attiva le proprie risorse creative per dar vita a nuove forme di comunicazione.

Attività Ippica: Durante l’attività ippica alcuni ragazzi dedicano cure e attenzioni ai cavalli; non solo, grazie all’aiuto di volontari e specialisti nel campo equestre, sono in grado di fare delle lunghe passeggiate a cavallo ed esercizi per la regolazione del tono muscolare, per migliorare la coordinazione motoria ed incrementare il livello di attenzione. Tutto questo divertendosi e stabilendo nuove amicizie con questi docili animali!

10.3 Giornata Tipo

- ORE 8.25 **ACCOGLIENZA**
- ORE 8.45 **ASSEMBLEA QUOTIDIANA** (discussione delle notizie di cronaca, lettura del quotidiano...)
- ORE 9.45 **MOMENTO DI IGIENE E PAUSA**
- ORE 10.15 **ATTIVITA’**
- ORE 11.45 **RIORDINO E MOMENTO DI IGIENE**
- ORE 12.20 **PRANZO**
- ORE 13.30 **IGIENE PERSONALE E PAUSA**
- ORE 14.00 **ATTIVITA’**
- ORE 15.15 **PREPARATIVI PER IL RIENTRO A CASA**

10.4 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 CDD prevede dei momenti strutturati con questa finalità:

- discussione del Progetto di vita dell'Utente subito dopo la programmazione educativa (settembre-ottobre) di ogni anno;
- 2 assemblee annue (periodo primaverile e autunnale) dove ci si confronta sulle proposte stagionali;
- spazi informali di coinvolgimento;
- percorsi formativi e informativi a supporto della genitorialità.

10.5 Rapporti col territorio

L'équipe educativa del CDD "Il Gabbiano" 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 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).

Gli operatori di Gabbiano non hanno però mai dimenticato che la vera inclusione sociale può avvenire solo quando tutti gli interlocutori (persone disabili e società) sono pronti al confronto e all'accoglienza.

Ciò significa che l'esterno deve conoscere, in modo costruttivo, la disabilità; crediamo che i bambini e i ragazzi debbano avere l'opportunità di sperimentare che i disabili sono prima di tutto persone capaci di... e capaci a.... Lavorare con i bambini ed i ragazzi oggi significa promuovere una reale inclusione sociale domani. Da tale premessa l'offerta del servizio prevede:

- laboratori nelle scuole con attività e percorsi diversificati in base all'ordine e al grado della scuola stessa;
- laboratori presso il nostro centro destinati a bambini delle scuole elementari.

La sensibilizzazione passa attraverso progetti mirati non solo sul territorio, ma con il territorio; varie sono le iniziative che il nostro servizio propone sia di carattere ricreativo (es. laboratorio musicale, manifestazioni ludico-sportive) che di ordine culturale (es. teatro integrato, gite alla scoperta delle storie e delle bellezze delle città d'Italia).

Attività calcistica tornei e iniziative ludiche in collaborazione con il territorio

Attività teatrali: la compagnia Sottovoce (compagnia teatrale composta da ragazzi del CDD con educatori del servizio) impegnata nella messa in scena di spettacoli autoprodotti.

Attività musicale: la Gabbiano's band, gruppo musicale composto da ragazzi del CDD e musicisti professionisti, impegnati in tour per sensibilizzare il territorio.

11. Grado di soddisfazione

11.1 Strumenti di valutazione

Il Centro Diurno "Il Gabbiano" 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 C.D.D. "Il Gabbiano". 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 9001:2008 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 con l'ausilio del carrello termo riscaldato e attraverso polibox.

Al CDD 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 ausiliario in base ad un piano di sanificazione definito.

Servizio Trasporto

Il CDD “Il Gabbiano” offre un servizio interno di trasporto degli Utenti con minibus e automezzi; gli Utenti vengono prelevati verso le ore 7,30 del mattino e riaccompagnati a casa verso le ore 16,00/16,30. 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 ed infermieristici
- 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
- Attività educative:
 - ✓ di sostegno interne ed esterne proposte dal servizio come meglio dettagliate nel precedente punto 10;
 - ✓ 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

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 del CDD 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. 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 il Centro 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 C.D.D., 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.

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 secondo le modalità ed i costi che saranno periodicamente determinate dalla Cooperativa.

16. Tutela della Privacy e Consenso Informato

Il CDD Il Gabbiano 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 della normativa vigente in materia.

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 CDD 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 CDD 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.

Consenso Informato

L'Utente ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure educativo-assistenziali messe in atto presso il CDD.

17. Informazioni utili

Telefono

Per l'utente è possibile ricevere ed effettuare telefonate a seconda delle esigenze e del progetto educativo individuale. Non 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 ore 8.30 alle ore 16.00 al numero 334 6859410.

Giornali e Riviste

In struttura sono disponibili quotidiani locali.

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!

Allegati alla presente Carta dei Servizi

Questionario di Soddisfazione per Utenti e familiari

Modulo di reclamo o suggerimento

Menù Tipo

Rette e tariffe in vigore



Centro Diurno Disabili Il Gabbiano

Via Cremonesini, 6/8 – Pontevico (Bs)

telefono

0309930574

fax

0309930730

e-mail: cdd@ilgabbiano.it

Il Gabbiano – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Via Girolodi Forcella, 27 – Pontevico (Bs)

telefono

0309930282

fax

0309930419

e-mail: info@ilgabbiano.it

sito: www.ilgabbiano.it