



# CARTA DEI SERVIZI

# VENTAGLIO BLU

*Soc. coop. Sociale*

**Anno 2019**

Ventaglio Blu Società Cooperativa Sociale  
Via Gioconda, 5 – 26100 Cremona  
PEC: ventaglioblu@pec.it  
C. fiscale/Partita Iva 01689290193  
Numero REA – CR-193816  
Iscrizione Albo Società Cooperative C128103  
Tel. 037226612

## Indice

1 Premessa.....	pag. 3
2 Parte prima - presentazione della cooperativa.....	pag .4
3 Parte seconda-servizi e progetti.....	pag. 9
4 Parte terza-modalità di tutela e verifica.....	pag.26
5 Indirizzi e contatti.....	pag.29

## **Premessa**

Questo documento è stato costruito con l'obiettivo di aiutare a conoscere la nostra Cooperativa e ad utilizzare al meglio i servizi che offriamo. Nelle nostre intenzioni questa Carta vuole essere un semplice e agevole strumento con cui Ventaglio Blu Società Cooperativa Sociale dialoga con tutti coloro che a vario titolo sono interessati a conoscere le attività da noi svolte (famiglie, Pubbliche Amministrazioni, imprese, società civile, volontari e donatori, mass media, ecc.). In un contesto come quello sociale, dove trasparenza e fiducia rappresentano due indispensabili risorse senza le quali ogni tipo di intervento perde di significato e validità, questa Carta dei Servizi costituisce il nostro impegno a garantire determinati livelli di qualità nell'erogazione dei servizi ed uno strumento con cui creare un clima di reciproca stima e collaborazione nel rispetto dei ruoli degli operatori, dei volontari, dei Servizi, delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

Coerentemente con questa finalità, la Carta è stata elaborata coinvolgendo direttamente i famigliari dei nostri utenti, che verranno interpellati anche successivamente attraverso la somministrazione annuale di un questionario per misurare il livello di soddisfazione percepito rispetto ai servizi. La Carta che presentiamo non rappresenta quindi uno strumento imposto da disposizioni di legge o da scelte del vertice strategico della Cooperativa Sociale, ma un documento i cui contenuti sono il risultato di un consapevole e democratico processo decisionale interno alla nostra organizzazione.

Affinché la Carta dei Servizi diventi uno strumento in grado d'indirizzare la nostra gestione verso il miglioramento continuo della qualità, è stato predisposto un sistema di verifica e aggiornamento periodico, in modo tale da rendere i contenuti di questo documento e i contenuti dei servizi erogati il più possibile coerenti con le esigenze dei nostri assistiti e con le potenzialità professionali/operative della nostra Cooperativa. Al riguardo, quindi, Ventaglio Blu Società Coop. Sociale s'impegna a monitorare in modo continuativo i risultati di volta in volta raggiunti e a predisporre adeguati strumenti per l'ascolto e il confronto con i famigliari dei propri utenti.

## **Parte Prima – Presentazione della Cooperativa**

### **Chi siamo**

#### **Storia dell'Associazione**

L'Anffas, Associazione Nazionale Famiglie di Persone con disabilità intellettive e/o relazionale, viene costituita a Roma nel 1958.

La sede di Cremona nasce nel 1966 col nome di Paolo Morbi Anffas Onlus – Anffas Cremona Onlus.

Si definisce successivamente la necessità di costituire una cooperativa sociale che gestisca i servizi dell'associazione locale. I servizi passano in gestione alla Cooperativa Sociale Ventaglio Blu dal 01 gennaio 2019.

#### **La Cooperativa Sociale Ventaglio Blu**

La Cooperativa nasce a Cremona nel 2018, non ha scopo di lucro e ha come fine il perseguimento dell'interesse generale della comunità, per la promozione umana, l'integrazione e l'inclusione sociale di tutti i cittadini, soci e non soci, con particolare riguardo alle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale ed alle loro famiglie.

Con data 1 gennaio 2019, attraverso una cessione di ramo di azienda, la cooperativa ha fatto propri tutti i servizi dell'Associazione Anffas Cremona Onlus, del suo personale e tutta la sua esperienza. L'Associazione Anffas Cremona Onlus è socia della Cooperativa Ventaglio Blu.

I servizi operano sempre nel rispetto dei principi fondamentali di ugualianza, imparzialità, diritto di scelta, continuità e assicurano:

- Un'accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- Condivisione, partecipazione e personalizzazione degli interventi;
- Informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- La valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia;
- Il rispetto della privacy;
- L'affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- Approcci, metodiche e strategie sicure, validate ed efficaci;
- Condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- Iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibili, qualificanti e propulsive della comunità;
- Collaborazione con le risorse istituzionali, culturali e professionali attive sul territorio;
- Il miglioramento della qualità della vita.

## Le finalità istituzionali e i principi fondamentali

La nostra Cooperativa ha impostato una politica fondata sui diritti umani, così come enunciati nella Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, ratificata dal Parlamento italiano e diventata legge dello Stato nel 2009.

I principi espressi nella Convenzione sono la base del nostro pensiero e da anni sono riportati nei diversi ambiti in cui siamo chiamati ad operare.

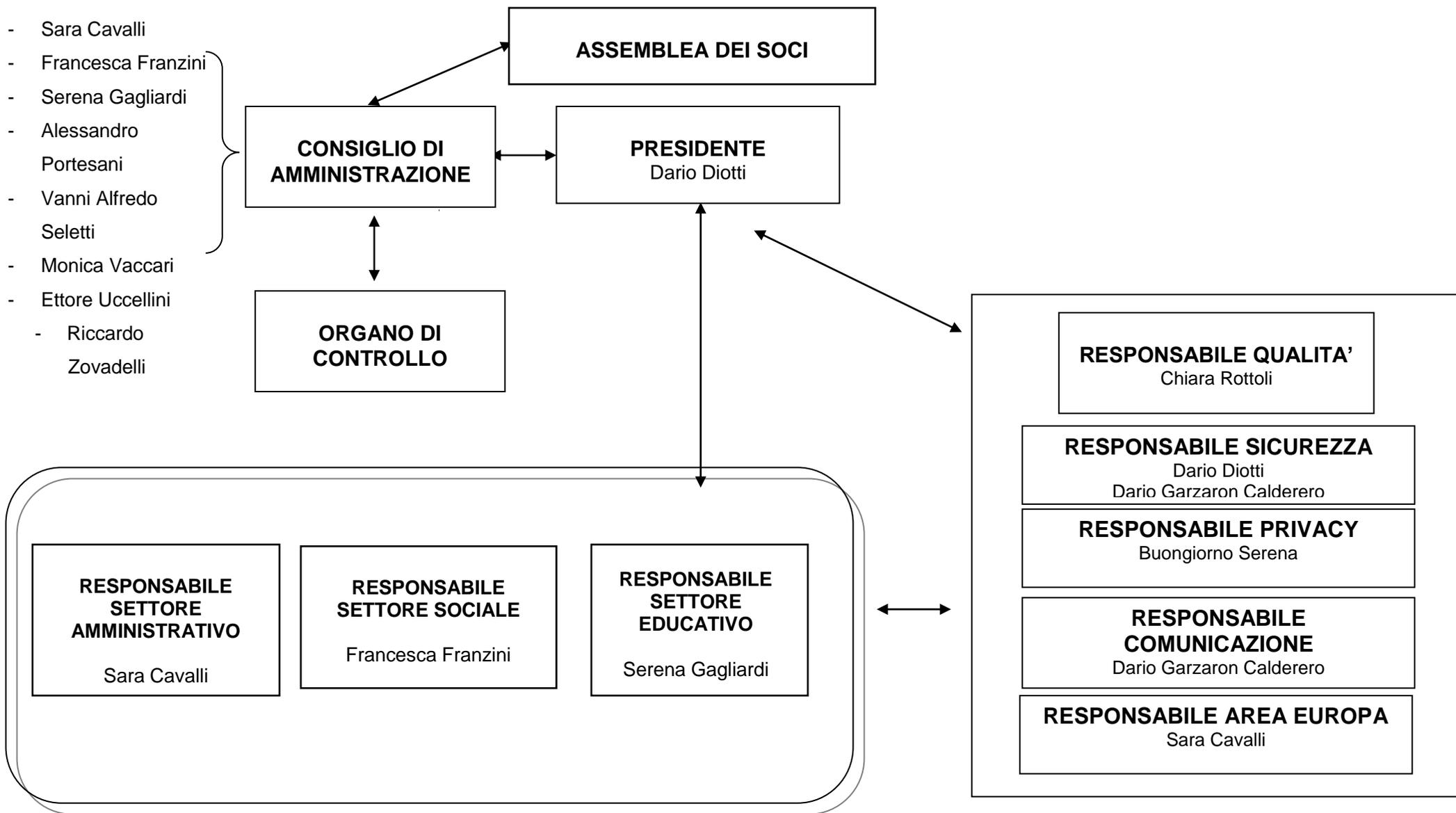
Ventaglio Blu Società Cooperativa Sociale in armonia con i principi statuari di Anffas Onlus:

- Promuove e tutela i diritti delle persone;
- Opera per rendere concreti i principi delle pari opportunità e della non discriminazione;
- Avversa qualsiasi principio etico, religioso, giuridico o normativo che possa ridurre o eliminare la libertà;
- Sollecita e sostiene, a livello politico, iniziative adeguate alle aspettative e ai bisogni delle persone;
- Favorisce, a livello sociale e culturale, concreti processi di integrazione e contrasta ogni forma di esclusione e di emarginazione;
- Sollecita e promuove, a livello della pubblica amministrazione, servizi relativi alla presa in carico della persona;
- Opera a livello di promozione e realizzazione di servizi sociali, educativi, assistenziali e formativi nel rispetto delle finalità statuarie, riferendosi costantemente al modello della “Presa in Carico” globale attraverso la elaborazione, l’implementazione e la verifica costante di “progetti di vita”.

## Organi Sociali

La Cooperativa è amministrata da un consiglio di amministrazione composto da nove membri, di cui il presidente è Diotti Dario.

## Organigramma della Cooperativa Sociale – anno 2019



## Responsabilità

Per perseguire i suoi fini statutari la cooperativa si avvale di operatori professionali:

### 1) RESPONSABILE SETTORE AMMINISTRATIVO

- Redige la contabilità e ha funzione di controllo contabile;
- Cura la gestione delle pratiche di iscrizione all'associazione da parte dei soci;
- Cura la gestione delle pratiche amministrative riguardanti i volontari;
- Redige ed aggiorna il bilancio sociale;
- E' responsabile della rendicontazione amministrativa ed economica dei progetti;
- Ha funzione di coordinamento delle varie figure professionali e non che collaborano al raggiungimento degli obiettivi individuati da punto di vista amministrativo;
- Coordina/supervisiona i Servizi Anffas da un punto di vista amministrativo;
- Tiene i contatti con gli Enti/Associazioni privati e pubblici e con le famiglie;
- Tiene i contatti con Anffas Regionale e Nazionale;
- Ricerca bandi e progetti in ambito Nazionale, Regionale e Locale;
- Cura la rendicontazione economica dei progetti e tiene i contatti con i soggetti coinvolti;
- Partecipa a tavoli tematici;
- Partecipa alle riunioni programmatiche, organizzative e decisionali con il Presidente e gli altri responsabili interni;
- Se convocato, partecipa ai Consigli Direttivi;
- Partecipa ad incontri formativi e di aggiornamento su tematiche riguardanti il proprio ruolo;
- Cura la corrispondenza e la telefonia, eseguita dai volontari o altri operatori.

### 2) RESPONSABILE SETTORE EDUCATIVO

- Coordina/supervisiona i Servizi Anffas;
- Tiene i contatti con gli Enti/Associazioni privati e pubblici e con le famiglie;
- Ha funzione di coordinamento delle varie figure professionali e non che collaborano al raggiungimento degli obiettivi individuati;
- E' responsabile dei volontari;
- E' responsabile degli educatori;
- Monitora le esercitazioni all'autonomia esterna ai Servizi;
- Monitora la stesura dei progetti individuali e li verifica;
- Monitora e verifica le attività;
- Collabora con le varie equipe (ASST, ATS e Consultori, Azienda Sociale del Cremonese, Comuni, CPS);
- Partecipa alle riunioni programmatiche, organizzative e decisionali con il Presidente e gli altri responsabili interni;
- Se convocato, partecipa ai Consigli Direttivi;
- Partecipa a tavoli tematici;
- Partecipa ad incontri formativi e di aggiornamento su tematiche riguardanti il proprio ruolo;

### 3) RESPONSABILE SETTORE SOCIALE

- Attiva gli interventi necessari al raggiungimento di obiettivi di carattere psico-sociale;
- Coordina il servizio S.A.I. (Spazio Amico) e i vari sportelli informativi aperti sul territorio;
- Gestisce i rapporti con la rete S.A.I. di Anffas Nazionale;
- Coordina i volontari e gli operatori del servizio Spazio Amico;
- Partecipa ad incontri formativi e di aggiornamento su tematiche riguardanti il proprio ruolo;
- Partecipa alle riunioni programmatiche, organizzative e decisionali con il Presidente e gli altri responsabili interni.
- Se convocato, partecipa ai Consigli Direttivi;

### 4) RESPONSABILE SETTORE AREA EUROPA

- E' responsabile della presentazione e rendicontazione dei progetti europei;
- Ha funzione di coordinamento dei vari Enti e soggetti coinvolti nei progetti europei;
- Coordina/supervisiona le attività dei progetti europei;
- Tiene i contatti con gli Enti/Associazioni nazionali ed europei;
- Tiene i contatti con Anffas Regionale e Nazionale per progetti europei;
- Ricerca bandi e progetti in ambito europeo;
- Partecipa a tavoli tematici;
- Partecipa ad incontri formativi e di aggiornamento su tematiche riguardanti il proprio ruolo;
- Si raccorda con gli altri responsabili di settore e il Presidente.

### 5) RESPONSABILE DELLA COMUNICAZIONE

- Cura la gestione dei Siti Internet dell'Associazione e dei Social Networks;
- Gestisce le relazioni con la stampa e i Media;
- Organizza e gestisce comunicati stampa;
- E' responsabile della promozione e della diffusione degli eventi e di tutte le novità dell'Associazione;
- Ha cura di essere sempre aggiornato sulle notizie e sulle novità nel settore disabilità e difesa dei diritti della persona
- Ha cura di essere sempre aggiornato sulle novità nel suo settore.

### 6) RESPONSABILE QUALITA'

- Cura la costante verifica dell'applicazione delle procedure operative interne, individuando, inoltre, le possibili azioni di miglioramento dell'organizzazione.
- 

### 7) RESPONSABILE SICUREZZA

- Cura la costante verifica dell'applicazione delle procedure operative interne relative alla Sicurezza.

## PARTE SECONDA – Servizi e progetti

### Servizio di ascolto e sostegno alle famiglie – Sportello SAI

La Cooperativa Sociale ha istituito il Servizio Accoglienza e Informazione (“SAI – Spazio Amico”) per offrire ascolto, guida e sostegno alle persone che volessero chiarimenti su:

- Associazione Anffas Onlus
- Diritti delle persone con disabilità
- Servizi alla persona
- Scuola
- Inserimento lavorativo
- Tutela previdenziale
- Agevolazioni fiscali
- Amministratore di sostegno
- Tutela e curatela

Il servizio viene erogato a Cremona presso l’associazione ANFFAS Cremona ONLUS, situata in via Gioconda n. 5, tel.0372 26612.

#### I destinatari del servizio

I destinatari diretti del servizio sono le persone con disabilità (intellettiva e relazionale), le loro famiglie naturali o affidatarie, gli amministratori di sostegno e i tutori.

#### Attività erogate

Le attività erogate dal servizio sono:

- 1) Ascolto e sostegno sociale: in sede sono presenti un’assistente sociale e dei volontari, due giorni a settimana, con lo scopo di dare informazioni sull’amministratore di sostegno; la tutela della persona disabile, agevolazioni fiscali per la famiglia, lavoro, scuola, compilazione documenti per l’accertamento di invalidità, ecc..
- 2) Ascolto e sostegno psicologico: al bisogno una psicologa offre al singolo componente o al nucleo familiare della persona con disabilità un colloquio o una serie di colloqui di sostegno, organizza gruppi di confronto, di sostegno e di formazione alla genitorialità (auto-mutuo-aiuto; gruppo-discussione).

#### Orario e calendario di apertura

Il servizio di ascolto e sostegno sociale è attivo **su appuntamento** a Cremona, in Via Gioconda n. 5, il lunedì dalle 08.30 alle 09.30 e dalle 14.30 alle 17.30 – il giovedì dalle 08.30 alle 09.45 – il venerdì dalle 14.00 alle 16.00  
presso Spazio Comune il lunedì dalle 10 alle 12

presso URP Tribunale di Cremona – martedì dalle 08.30 alle 12.30 – venerdì dalle 08.30-12.30  
E in diversi orari solo su appuntamento

Il servizio di ascolto e sostegno psicologico è attivo previo appuntamento il mercoledì.

### **Risorse Umane**

#### Coordinatore SAI – Spazio Amico

- Coordina, promuove e attiva gli interventi necessari al raggiungimento di obiettivi di carattere psico-sociale .

#### Psicologo

- Offre ascolto e sostegno psicologico al disabile e al suo nucleo familiare e si occupa della costituzione e del sostegno dei gruppi di confronto.

#### Assistente Sociale

- Offre informazione sui diritti e sulla tutela delle persone disabili, sulle agevolazioni fiscali per la famiglia e compila i documenti per l'accertamento di invalidità;
- Compila il ricorso per l'amministratore di sostegno e redige annualmente il bilancio consuntivo patrimoniale della persona con disabilità per il tribunale .

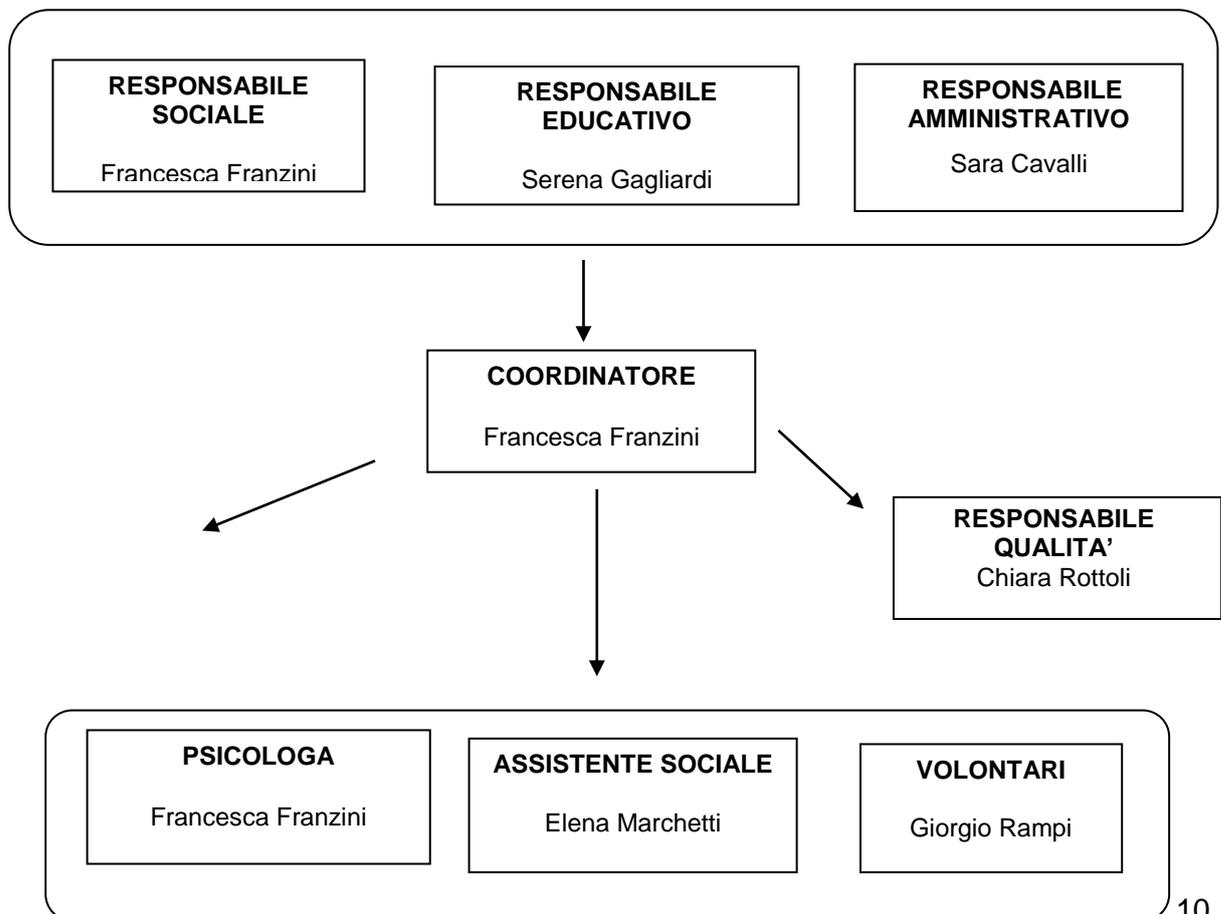
#### Volontari

- Offre un servizio di supporto alle famiglie insieme all'Assistente Sociale.

#### Responsabile amministrativo

- Cura la parte amministrativa-contabile dello Sportello.

## **ORGANIGRAMMA SERVIZIO DI ASCOLTO “SPAZIO AMICO”**



## **Servizio di Formazione all'Autonomia “Il Cammino” (SFA)**

Il Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA) è un servizio sociale territoriale diurno rivolto a persone disabili che, per loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale e professionale. E' caratterizzato dall'offerta di percorsi socio-educativi e socio formativi individualizzati, ben determinati temporalmente e condivisi con la famiglia.

La finalità generale del Servizio è quella di favorire l'inclusione sociale della persona potenziando o sviluppando le sue autonomie personali. Il Servizio contribuisce inoltre all'acquisizione di prerequisiti di autonomia utili all'inserimento professionale, che dovrà avvenire in raccordo con i servizi deputati all'inserimento lavorativo.

Le finalità specifiche che vengono perseguite attraverso gli interventi formativi del servizio sono:

- Recupero, mantenimento e potenziamento delle abilità cognitive;
- Incremento delle capacità di autodeterminazione relativamente alla propria esistenza;
- Acquisizione di abilità spendibili per una propria integrazione sociale ;
- Potenziamento delle capacità rispetto al fare;
- Recupero, mantenimento e potenziamento delle capacità ed abilità relative ai presupposti necessari per un inserimento lavorativo.

Il servizio viene erogato presso la Cooperativa Sociale Ventaglio Blu, situata in via Gioconda n. 5, numero tel. 037226612.

### **I destinatari del servizio**

I “destinatari diretti” del *Servizio di Formazione all'Autonomia* sono persone con ritardo mentale, in genere di grado medio-lieve, di età giovane ed adulta, persone per le quali si ritiene non si siano esperite tutte le diverse possibilità di tipo educativo ed abilitativo-funzionali.

Al momento dell'ammissione, le persone disabili dovranno avere un'età preferibilmente non inferiore ai 16 anni e non superiore ai 35.

- La popolazione di utenti del servizio “**IL CAMMINO**” è in totale n. 7 assistiti al 01/01/2019.

### **Aree di intervento**

Con le diverse proposte educative si intende perseguire il mantenimento e il potenziamento delle autonomie individuali degli utenti, con particolare riguardo alle seguenti aree di intervento:

- Area dell'autonomia personale, con particolare riferimento all'igiene personale, all'abbigliamento, all'immagine di sé, all'alimentazione, all'uso del denaro, alla capacità di assumere autonomamente ruoli e compiti;

- Area delle autonomie sociali, con particolare riferimento all'utilizzo dei mezzi di trasporto, all'utilizzo di luoghi ed uffici pubblici, all'adattamento del comportamento ai diversi contesti sociali;
- Area della relazione interpersonale, con particolare riferimento alla capacità di interagire con il gruppo, con l'educatore, con i volontari, con persone nuove e con i familiari, in interazione con il territorio;
- Area affettivo emozionale, con particolare riferimento al grado di interesse e di partecipazione dimostrato dagli utenti nei confronti delle attività, alle loro capacità di controllo e di espressione delle emozioni e alla gestione dei legami amicali ed affettivi;
- Area cognitiva, con particolare riferimento alle capacità cognitive possedute dagli utenti in ordine alla memoria, all'attenzione, alla scrittura, alla lettura e alle azioni intraprese per il loro mantenimento o recupero;
- Area tecnico-manipolativa, con particolare riferimento alla capacità manuale (grossa e fine) posseduta da ogni utente e suo grado di abilità nell'utilizzo di strumenti.

### **Le Attività.**

Le attività proposte sono:

- Autonomia domestica e personale (relazioni con le persone; autonomie nell'ambiente conosciuto; uso del denaro; uso del telefono; mantenimento delle conoscenze scolastiche di base;...).
- Autonomia sociale sul territorio (conoscenza dell'ambiente cittadino e suoi servizi; orientamento in città;...).
- Laboratori di diverso genere (fotografia; acquisizione e mantenimento abilità funzionali; taglio e cucito; manipolazione; informatico)
- Espressive (attività di teatro, attività di danzavivimento, pittura...).
- Sportive (basket, bocce; golf, yoga...).
- Ricreative e di tempo libero (musica; disegno;...).
- Autonomia domestica, personale e sociale in contesto straordinario esterno al servizio;
- Esercitazione al lavoro in strutture esterne al servizio.

### **I soggetti coinvolti nel percorso di formazione.**

I soggetti coinvolti nel percorso di formazione sono: l'interessato e la famiglia, il Comune di residenza del soggetto, l'Azienda sociale del cremonese, l'AST e l'ente gestore del servizio che elabora il progetto educativo individuale, lo condivide con tutti gli interessati e provvede alla programmazione complessiva delle attività.

## Orario giornaliero e calendario di apertura

Il servizio “IL CAMMINO” è attivo prevalentemente dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 15,30/16.00 ed è aperto per almeno 47 settimane all’anno (235 giorni).

Sono previsti momenti di apertura straordinaria in base al progetto individualizzato della persona.

E’ previsto un periodo di chiusura estiva (tradizionalmente nel mese di agosto) e uno di chiusura invernale.

## Procedure per l’ammissione al servizio

L’ente pubblico di riferimento informa la famiglia circa gli SFA presenti sul territorio, al fine di consentire alla stessa di operare una scelta preferenziale, tenendo conto delle caratteristiche psico-fisiche della persona con disabilità e, individuato lo SFA più idoneo, con la collaborazione della famiglia, progetta e gestisce le fasi di avvicinamento al servizio; presenta la persona e la sua famiglia al responsabile dell’ente gestore, concorda la data di ingresso, le modalità di inserimento ed il periodo di prova.

L’azienda sociale, definita la data di inizio frequenza con il Comune di residenza della persona, comunica l’avvio dell’apertura della pratica amministrativa al servizio ospitante.

Il Servizio, dopo un periodo di conoscenza e valutazione, in accordo e in condivisione con utenti, famigliari e servizi sociali, formula il programma delle attività nell’ambito di un progetto educativo individuale.

## Dimissioni

Le dimissioni dell’utente dallo SFA possono avvenire su richiesta della famiglia (dimissione volontaria), o su richiesta del responsabile dell’ente gestore o in seguito a valutazione tecnica del servizio sociale di riferimento, in collaborazione con l’Azienda Sociale del Cremonese, per i seguenti motivi: conclusione del percorso intrapreso per il raggiungimento degli obiettivi; mutare delle condizioni socio-ambientali e clinico-obiettive che hanno determinato l’inserimento; il verificarsi di fatti o di episodi gravi tali da compromettere la frequenza; la necessità di passaggi ad altro o più idoneo intervento in relazione al percorso formativo e/o all’età dell’utente.

## Retta di frequenza

La retta giornaliera di frequenza del servizio è determinata sulla base di accordi tra gli Enti gestori dello SFA e l’Azienda Sociale del Cremonese, sulla base del costo ordinario del servizio di € 36,90 in caso di frequenza a tempo pieno. In caso di frequenza al 75%, il costo del servizio è di € 27,67, mentre con frequenza al 50% il costo è di € 18,45.

La frequenza viene modulata in base al progetto educativo personalizzato, condiviso tra Servizio, Persona con disabilità, Famiglia, Servizi Sociali Territoriali ed Azienda Sociale del Cremonese.

Il servizio di trasporto e di mensa non rientrano nel costo ordinario del servizio.

E’ previsto un rimborso spesa del pasto di euro 5,80+iva giornalieri, che vanno corrisposti dalla famiglia.

## Pagamento della retta di frequenza

La retta giornaliera di frequenza è posta a carico del Comune di residenza dell'utente o di altro soggetto indicato dal Comune medesimo

Alle famiglie è richiesta dal Comune di residenza la compartecipazione alla spesa, in misura variabile secondo il reddito.

## Risorse strutturali

Il servizio "IL CAMMINO" consiste in una struttura che si articola nel seguente modo:

- N. 2 locali, ciascuno di circa 25 mq., destinati a varie Attività Educative, Occupazionali, Assistenziali, Riabilitative e Intrattenitive;
- N. 1 locale per l'Ufficio Amministrativo;
- N. 1 locale destinato a Cucina;
- N. 1 locale destinato a Sala Pranzo/attività varie
- N. 1 locale destinato a Laboratorio;
- N. 1 locale per l'ufficio degli educatori;
- N. 1 locale per l'ufficio del coordinatore SFA;
- N. 1 locale destinato all'Infermeria;
- N. 3 locali con servizi igienici, attrezzati per disabili.

## Risorse Umane

### **Coordinatore SFA:**

- Coordina educatori, volontari, tirocinanti;
- Stende i progetti individuali e li verifica;
- Progetta e verifica le attività;
- Collabora con le varie equipe (Azienda Sociale del Cremonese) ASL e consultori, Comuni, CPS).

### **Educatore:**

- Svolge le diverse attività, secondo le indicazioni e perseguendo gli obiettivi individuati nei singoli progetti educativi.

### **Psicologo:**

- Offre ascolto e sostegno psicologico al disabile e al suo nucleo familiare;
- Si occupa della costituzione e del sostegno a gruppi di confronto.

### **Assistente Sociale:**

- Offre informazione sui diritti e sulla tutela delle persone disabili.

### **Tirocinante:**

- Collabora con l'educatore.

### **Volontario:**

- Collabora con l'educatore.

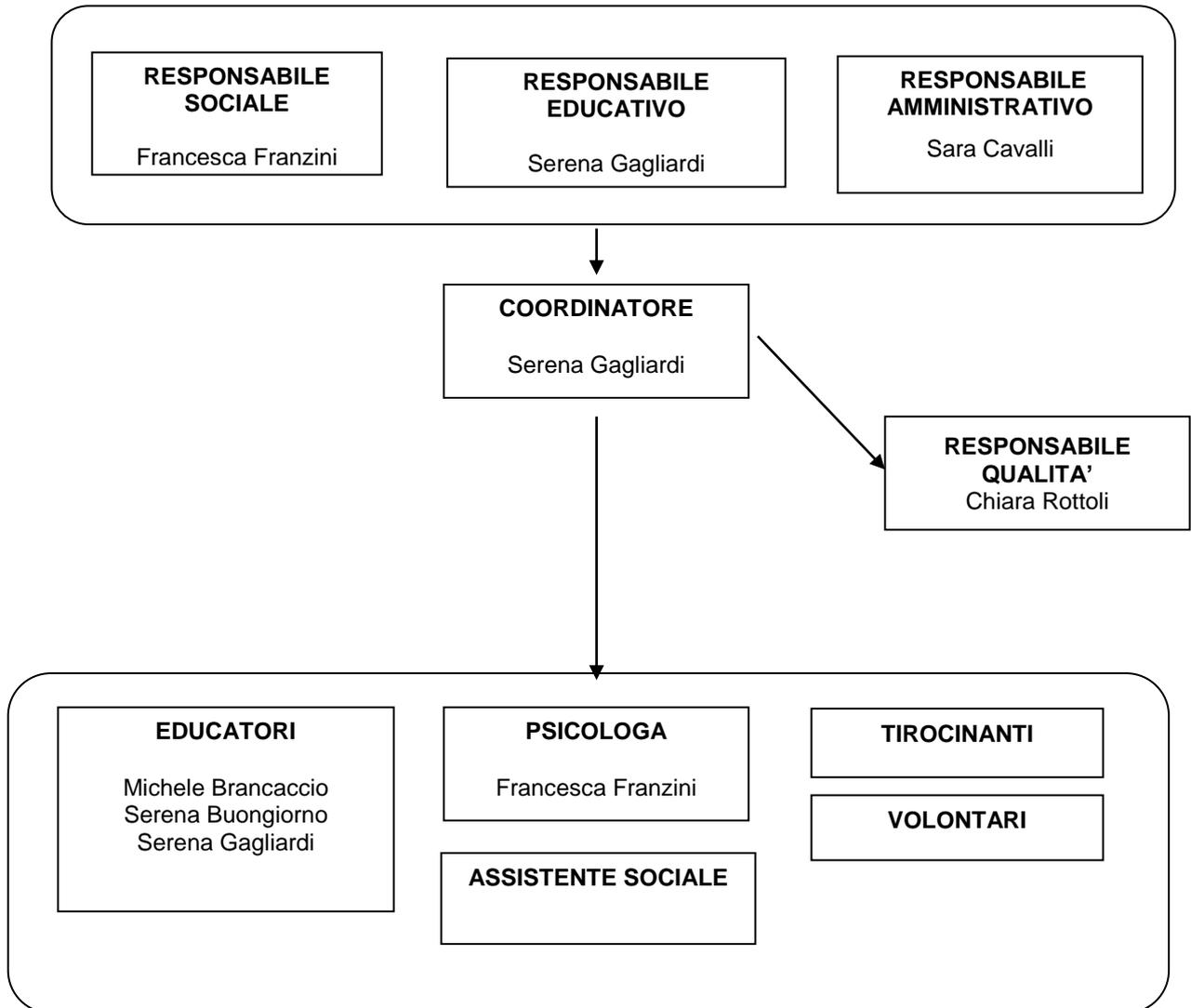
**Responsabile Amministrativo:**

- Redige la contabilità e cura la corrispondenza, la telefonia e mensa.

**Responsabile qualità:**

- Cura la costante verifica dell'applicazione delle procedure operative interne, individuando inoltre le possibili azioni di miglioramento dell'organizzazione;
- Raccoglie eventuali reclami e somministra i questionari di soddisfazione, a scadenza annuale;
- Analizza e rende noti i risultati e li confronta con gli standard prefissati.

## ORGANIGRAMMA SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA "IL CAMMINO"



## Servizio Centro Socio Educativo “Filo continuo” (CSE)

Il Centro Socio Educativo (CSE) è un servizio diurno a carattere sociale e mira alla crescita evolutiva dei soggetti nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione con l'obiettivo, da un lato, di sviluppare le capacità residue, dall'altro di operare per il mantenimento dei livelli acquisiti.

Prioritario è il porre l'attenzione alla persona, al suo diritto di vivere dignitosamente, ai suoi bisogni nel rispetto delle singole capacità e possibilità al fine di un miglioramento della qualità di vita e del benessere quotidiano.

E' caratterizzato dall'offerta di percorsi socio-educativi e socio-animativi individualizzati, condivisi con la famiglia.

Le finalità specifiche che vengono perseguite attraverso gli interventi formativi del servizio sono:

- Recupero, mantenimento e potenziamento delle abilità cognitive;
- Incremento delle capacità di autodeterminazione relativamente alla propria esistenza;
- Acquisizione di abilità spendibili per una propria integrazione sociale ;
- Potenziamento delle capacità rispetto al fare;
- Recupero, mantenimento e potenziamento delle capacità ed abilità relative ai presupposti necessari per un eventuale inserimento lavorativo.

Il servizio viene erogato dalla Cooperativa Sociale Ventaglio Blu, a Cremona, in via Gioconda n. 5, numero tel. 0372 26612.

### I destinatari del servizio

I “destinatari diretti” del *Centro Socio Educativo* sono persone con disabilità, con necessità di sostegno. Al momento dell'ammissione, le persone disabili dovranno avere un'età preferibilmente non inferiore ai 16 anni e non superiore ai 55 e disabilità tali da comportare una notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari.

- La popolazione di utenti del servizio **“FILO CONTINUO”** è in totale n. 20 al 01/01/2019.

### Aree di intervento

Con le diverse proposte educative si intende perseguire il mantenimento e il potenziamento delle capacità/abilità residue degli utenti, con particolare riguardo alle seguenti aree di intervento:

- Area dell'autonomia personale, con particolare riferimento all'igiene personale, all'abbigliamento, all'immagine di sé, all'alimentazione, all'uso del denaro, alla capacità di assumere autonomamente ruoli e compiti;
- Area delle autonomie sociali, con particolare riferimento all'utilizzo dei mezzi di trasporto, all'utilizzo di luoghi ed uffici pubblici, all'adattamento del comportamento ai diversi contesti sociali;
- Area della relazione interpersonale, con particolare riferimento alla capacità di interagire con il gruppo, con l'educatore, con i volontari, con persone nuove e con i familiari, in interazione con il territorio;

- Area affettivo emozionale, con particolare riferimento al grado di interesse e di partecipazione dimostrato dagli utenti nei confronti delle attività, alle loro capacità di controllo emozionale e dai legami amicali ed affettivi;
- Area cognitiva, con particolare riferimento alle capacità cognitive possedute dagli utenti in ordine alla memoria, all'attenzione, alla scrittura, alla lettura, e decodifica della lettura, alle azioni intraprese per il loro mantenimento o recupero;
- Area tecnico-manipolativa, con particolare riferimento alla capacità manuale (grossa e fine) posseduta da ogni utente e suo grado di abilità nell'utilizzo di strumenti.

### **Le Attività.**

Le attività proposte sono:

- Autonomia domestica e personale (relazioni con le persone; autonomie nell'ambiente conosciuto; uso del denaro; uso del telefono; rafforzamento delle conoscenze scolastiche di base; igiene personale e cura del sé...).
- Autonomia sociale su territorio (conoscenza dell'ambiente cittadino e suoi servizi; orientamento in città;...).
- Laboratori di diverso genere (fotografia; acquisizione e mantenimento abilità funzionali; taglio e cucito; manipolazione; informatico)
- Espressive (attività di teatro; pittura...).
- Sportive (basket; bocce; yoga...).
- Ricreative e di tempo libero (musica, disegno, ballo...).
- Autonomia domestica, personale e sociale in contesto straordinario (esperienze di esercitazione all'autonomia esterne all'ambito domestico, in Italia e all'estero;...).
- Attività ludico-animative varie.

### **I soggetti coinvolti nel percorso di formazione.**

I soggetti coinvolti nel percorso di formazione sono: la famiglia e l'interessato, il Comune di residenza del soggetto, l'Azienda Sociale del Cremonese, l'AST e l'ente gestore del servizio che elabora il progetto educativo individuale e provvede alla programmazione complessiva delle attività.

### **Orario giornaliero e calendario di apertura**

Il servizio "FILO CONTINUO" è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 15,30/16,00 ed è aperto per almeno 47 settimane all'anno (235 giorni).

E' previsto un periodo di chiusura estiva (tradizionalmente nel mese di agosto) e uno di chiusura invernale.

### **Procedure per l'ammissione al servizio**

L'ammissione al Centro Socio Educativo avviene con le seguenti modalità:

L'ente pubblico di riferimento informa la famiglia circa i CSE presenti sul territorio, al fine di consentire alla stessa di operare una scelta preferenziale, tenendo conto delle caratteristiche psico-fisiche della persona con disabilità e, individuato il CSE più idoneo, con la collaborazione della famiglia, progetta e gestisce le fasi di avvicinamento al servizio; presenta la persona e la sua famiglia al responsabile dell'ente gestore, concorda la data di ingresso, le modalità di inserimento ed il periodo di prova.

L'azienda sociale, definita la data di inizio frequenza con il Comune di residenza della persona, comunica l'avvio dell'apertura della pratica amministrativa al servizio ospitante.

Il Servizio, dopo un periodo di conoscenza e valutazione, in accordo e in condivisione con utenti, famigliari e servizi sociali, formula il programma delle attività nell'ambito di un progetto educativo individuale.

## **Dimissioni**

Le dimissioni dell'utente del CSE possono avvenire su richiesta della famiglia (dimissione volontaria), o su richiesta del responsabile dell'ente gestore o in seguito a valutazione tecnica del servizio sociale di riferimento, in collaborazione con l'Azienda Sociale del Cremonese, per i seguenti motivi: conclusione del percorso intrapreso per il raggiungimento degli obiettivi; mutare delle condizioni socio-ambientali e clinico-obiettive che hanno determinato l'inserimento; il verificarsi di fatti o di episodi gravi tali da compromettere la frequenza; la necessità di passaggi ad altro o più idoneo intervento in relazione al percorso formativo e/o all'età dell'utente.

## **Retta di frequenza**

La retta giornaliera di frequenza del servizio è determinata sulla base di accordi tra gli Enti gestori del CSE e l'Azienda Sociale del Cremonese, sulla base del costo ordinario del servizio di € 46,80, in caso di frequenza a tempo pieno. In caso di frequenza al 75%, il costo del servizio è di 35,1, mentre con frequenza al 50% il costo è di 23,4€.

La frequenza viene modulata in base al progetto educativo personalizzato, condiviso tra Servizio, Persona con disabilità, Famiglia, Servizi Sociali Territoriali ed Azienda Sociale del Cremonese.

Il servizio di trasporto e di mensa non rientrano nel costo ordinario del servizio.

E' previsto un rimborso spesa del pasto di euro 5,80+iva giornalieri, che vanno corrisposti dalla famiglia.

## **Pagamento della retta di frequenza**

La retta giornaliera di frequenza è posta a carico del Comune di residenza dell'utente o di altro soggetto indicato dal Comune medesimo.

Alle famiglie è richiesta dal Comune di residenza la compartecipazione alla spesa, in misura variabile secondo il reddito.

## Risorse strutturali

Il servizio “*FILO CONTINUO*” consiste in una struttura che si articola nel seguente modo:

- 2 locali, ciascuno di circa 25 mq., destinati alle varie Attività Educative, Occupazionali, Assistenziali, Riabilitative e Intrattenitive;
- N. 1 locale per l’Ufficio Amministrativo;
- N. 1 locale destinato a Cucina;
- N. 1 locale destinato a Sala Pranzo/attività varie
- N. 1 locale destinato a Laboratorio;
- N. 1 locale per l’ufficio degli educatori;
- N. 1 locale per l’ufficio del coordinatore CSE;
- N. 1 locale destinato all’Infermeria;
- N. 3 locali con servizi igienici, attrezzati per disabili.

## Risorse Umane

### **Coordinatore CSE:**

- Coordina educatori, volontari, tirocinanti;
- Stende i progetti individuali e li verifica;
- Progetta e verifica le attività;
- Collabora con le varie equipe (Azienda Sociale del Cremonese, AST e consultori, Comuni, CPS).

### **Educatore:**

- Svolge le diverse attività, secondo le indicazioni e perseguendo gli obiettivi individuati nei singoli progetti educativi.

### **Psicologo:**

- Offre ascolto e sostegno psicologico al disabile e al suo nucleo familiare;
- Si occupa della costituzione e del sostegno a gruppi di confronto.

### **Assistente Sociale:**

- Offre informazione sui diritti e sulla tutela delle persone disabili.

### **Tirocinante:**

- Collabora con l’educatore.

### **Volontario:**

- Collabora con l’educatore.

### **Responsabile Amministrativo:**

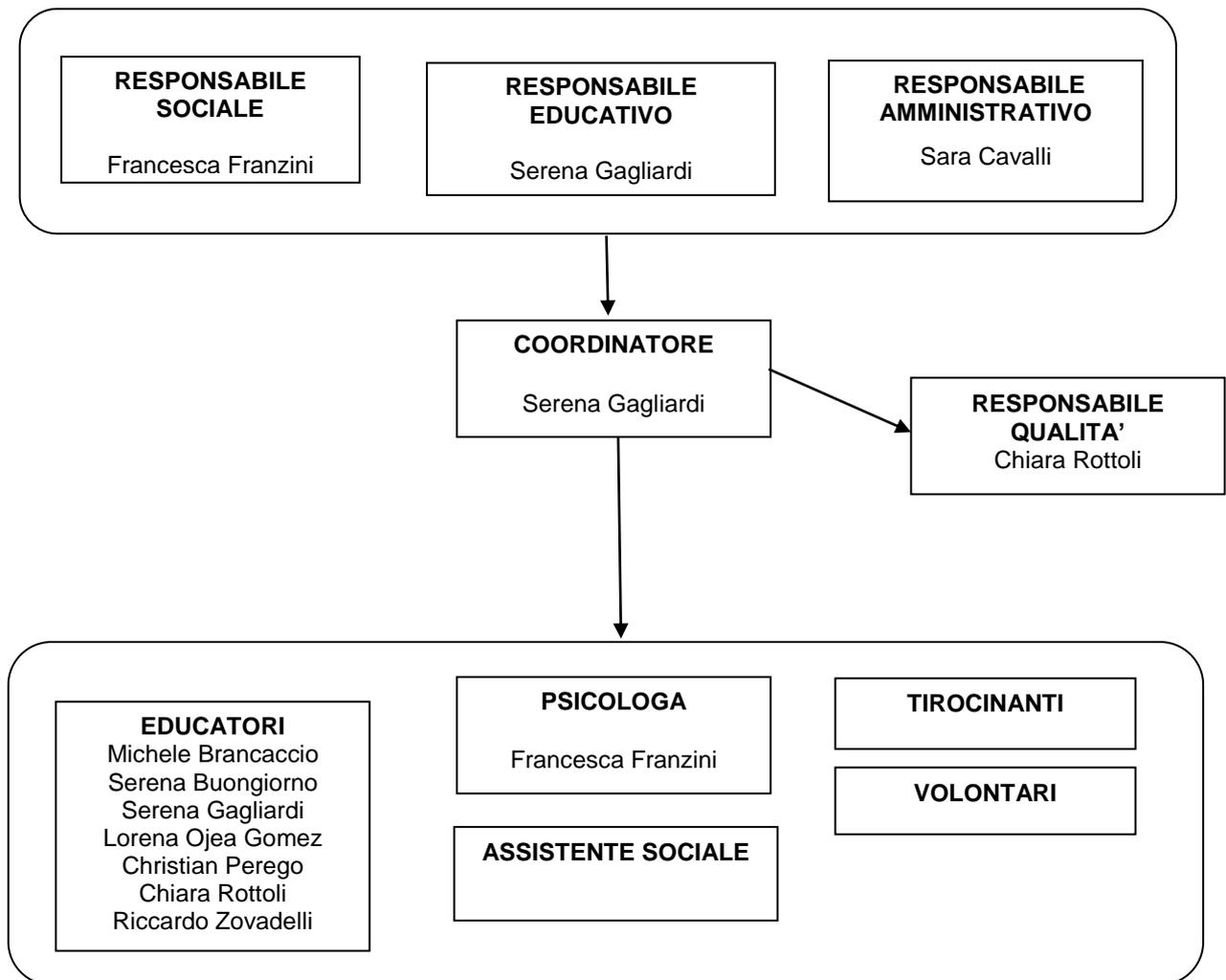
- Redige la contabilità e cura la corrispondenza, la telefonia e mensa.

### **Responsabile qualità:**

- Cura la costante verifica dell’applicazione delle procedure operative interne, individuando inoltre le possibili azioni di miglioramento dell’organizzazione;
- Raccoglie eventuali reclami e somministra i questionari di soddisfazione, a scadenza annuale;

- Analizza e rende noti i risultati e li confronta con gli standard prefissati.

## ORGANIGRAMMA SERVIZIO CENTRO SOCIO EDUCATIVO “FILO CONTINUO”



## **Servizio di tempo libero “La Capanna dello Zio Tom”**

Il servizio viene erogato negli spazi situati in via Gioconda n. 5, numero tel. 0372 26612.

### **I destinatari del servizio**

I “destinatari diretti” del Servizio sono individui con ritardo mentale, in genere di grado medio-lieve, di età giovane ed adulta. Attualmente il Servizio si declina nell’attività “**Ci Vediamo Alle...**” che vede coinvolti giovani con disabilità con l’obiettivo fondamentale della socializzazione.

### **Attività erogate**

Hanno luogo attività laboratoriali legate alla creatività e all’espressione di sé e accompagnate da momenti ludici.

Oltre all’appuntamento fisso vengono proposte periodicamente delle uscite nelle quali sono organizzate attività esterne per far condividere ai partecipanti del tempo libero insieme e negli ambienti di ritrovo tipici della loro età (pizzeria, gelateria, centro città).

La Cooperativa offre a studenti con disabilità di frequentare un laboratorio espressivo previa convenzione con l’istituto scolastico.

### **Orario e calendario di apertura**

Le attività di “Ci Vediamo alle...” hanno luogo ogni mercoledì pomeriggio.

Le attività laboratoriali vengono organizzate in base alle richieste annuali.

### **Risorse Umane**

#### **Coordinatore:**

- Coordina educatori, volontari, tirocinanti;
- Monitora e verifica le attività;
- Collabora con le varie équipe.

#### **Educatore:**

- Programma e svolge le diverse attività

#### **Psicologo:**

- Offre ascolto e sostegno psicologico al disabile e al suo nucleo familiare se necessario;

#### **Volontari:**

- Collaborano con il coordinatore e gli educatori

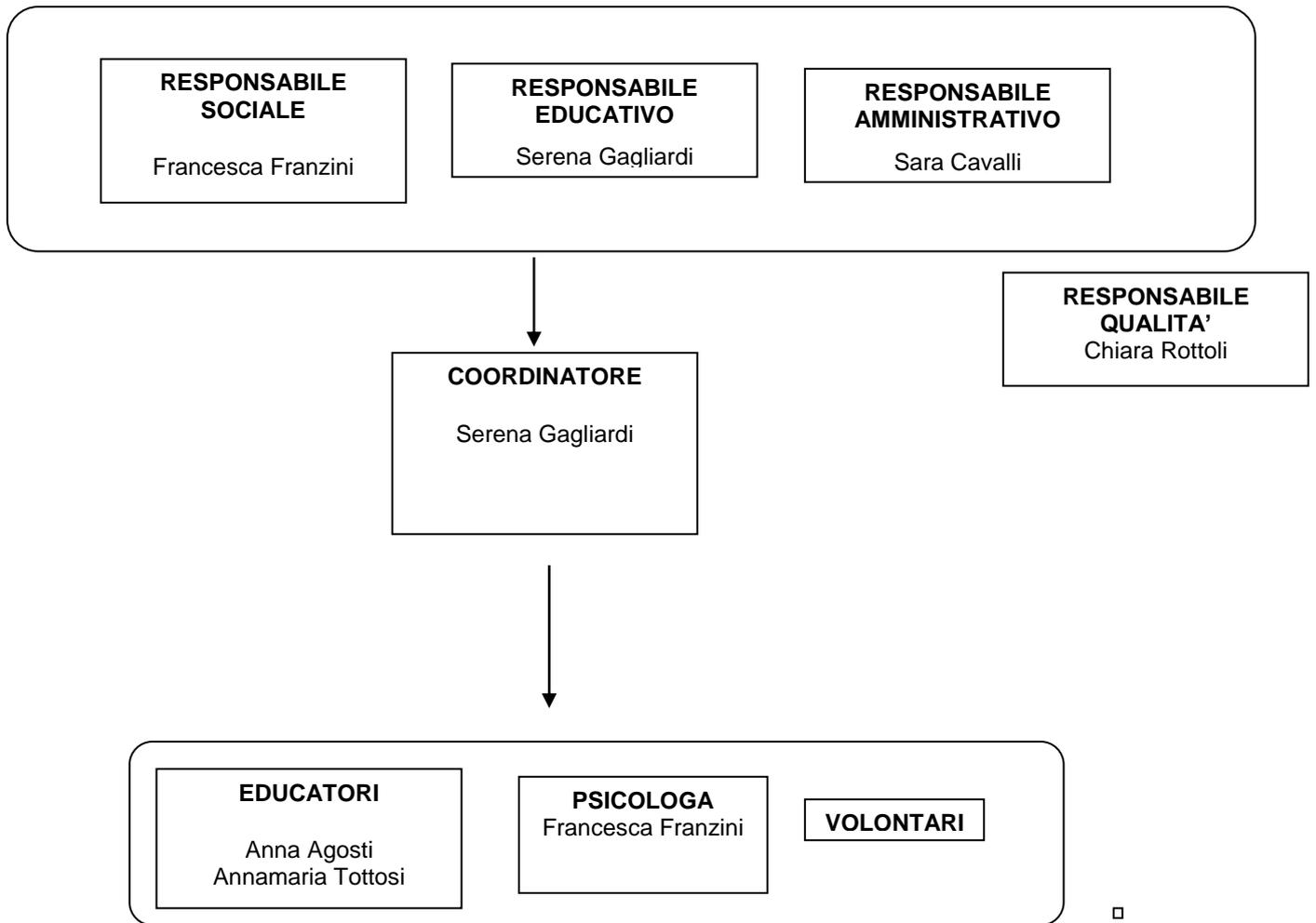
#### **Responsabile Amministrativo:**

- Si occupa della parte amministrativa-contabile.

#### **Responsabile qualità:**

- Cura la costante verifica dell’applicazione delle procedure operative interne, individuando inoltre le possibili azioni di miglioramento dell’organizzazione;
- Raccoglie eventuali reclami e somministra i questionari di soddisfazione, a scadenza annuale;
- Analizza e rende noti i risultati e li confronta con gli standard prefissati.

## ORGANIGRAMMA DE “LA CAPANNA DELLO ZIO TOM”



## Ludoteca Inclusiva “Lo Stregatto”

Il servizio viene erogato negli spazi situati in via Gioconda n. 5, numero tel. 0372 26612.

### I destinatari del servizio

I destinatari sono i bambini dai 3 ai 5 anni e dai 6 agli 11 anni, con disabilità e non.

Per il target 3-5 è richiesta la presenza di un familiare durante l'attività.

### Attività erogate

Nel gioco il bambino sviluppa le proprie potenzialità intellettive, affettive e relazionali: impara ad essere creativo, sperimenta le sue capacità cognitive, scopre se stesso, entra in relazione con altre persone. Il gioco svolge la funzione di preparare allo stato adulto i piccoli con la sua importante funzione educativa, sociale, culturale e ludico-aggregativa.

La ludoteca è un luogo di svago, di socializzazione, di integrazione, di educazione. Attraverso il gioco e l'animazione, promuove il benessere e l'agio dei bambini, contribuisce alla formazione e all'educazione dell'individuo, allo sviluppo dell'autonomia e della responsabilità; educa al rispetto delle regole, alla convivenza civile, all'incontro con l'altro.

La ludoteca propone tematiche di animazione diverse ogni volta con un laboratorio e un gioco (più un secondo di riserva o di aggiunta) legati al tema della giornata. E' previsto uno spazio dedicato al gioco libero; la programmazione può variare in base alle singole esigenze dei bambini.

Gli operatori possono condurre laboratori tematici di vario tipo: **artistici** (pittura, disegno, collage, ecc.); di **manipolazione** (argilla, pongo, gesso, cartapesta, ecc.); di **costruzione** (costruzione di giochi o oggetti con materiale povero e riciclato, con legno ecc.); di **narrazione, fabulazione e drammatizzazione** (raccontare e ascoltare il racconto, lettura di storie, drammatizzazione, ecc.); **musicali** (attraverso strumenti musicali esistenti o inventati e costruiti dagli stessi bambini), **sensoriali** (sviluppo specifico dei cinque sensi).

### Orario e calendario di apertura

La ludoteca è aperta indicativamente da settembre a giugno:

Martedì dalle 16.15 alle 18.15 (bambini 3-6 anni);

Giovedì dalle 16.30 alle 18.30 (bambini 6-11 anni)

## Risorse Umane

### Coordinatore:

- Coordina educatori, volontari, tirocinanti;
- Monitora e verifica le attività;
- Collabora con le varie équipe.

### Educatore:

- Programma e svolge le diverse attività

### Psicologo:

- Offre ascolto e sostegno psicologico al disabile e al suo nucleo familiare se necessario;

### Volontari:

- Collaborano con il coordinatore e gli educatori

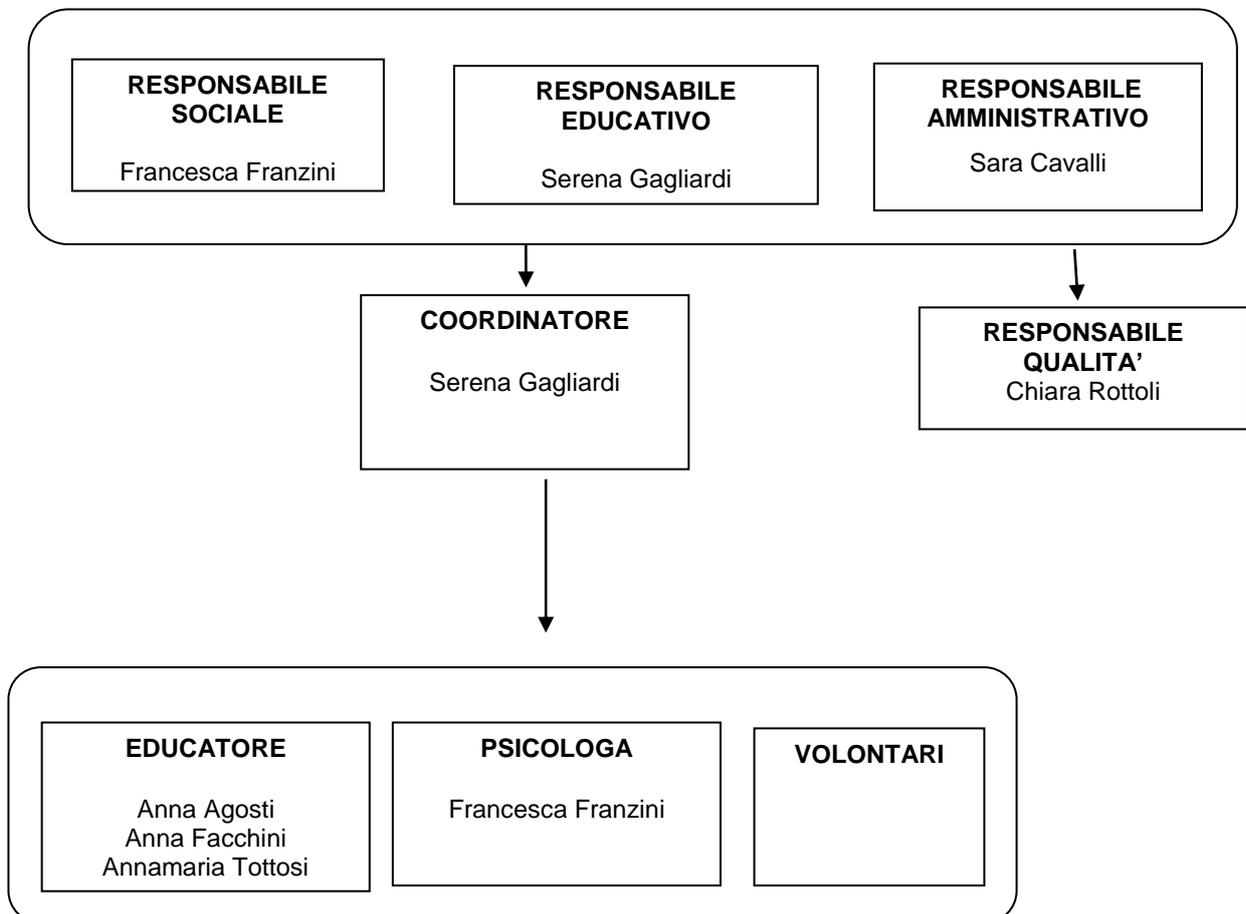
### Responsabile Amministrativo:

- Si occupa della parte amministrativa-contabile.

### Responsabile qualità:

- Cura la costante verifica dell'applicazione delle procedure operative interne, individuando inoltre le possibili azioni di miglioramento dell'organizzazione;
- Raccoglie eventuali reclami e somministra i questionari di soddisfazione, a scadenza annuale;
- Analizza e rende noti i risultati e li confronta con gli standard prefissati.

## ORGANIGRAMMA LUDOTECA INCLUSIVA "LO STREGATTO"



## PARTE TERZA - MODALITA' DI TUTELA E VERIFICA

### I. La Verifica

#### *Autovalutazione e miglioramento continuo*

L'autovalutazione consente all'organizzazione di:

- valutare il livello raggiunto,
- individuare le aree critiche, permettendo una pianificazione degli interventi di miglioramento,
- effettuare periodici benchmarking,
- raffrontare i risultati con quelli del valutatore esterno,
- effettuare analisi longitudinali oggettive,
- essere un reale momento formativo per il personale,
- promuovere momenti strategici di riflessione dei dirigenti.

Il miglioramento continuo è la fase successiva all'autovalutazione e si realizza con la determinazione di specifici obiettivi di miglioramento, che devono essere:

- determinati con chiarezza,
- condivisi con il gruppo di lavoro,
- misurati successivamente.

### II. Gli strumenti di rilevazione

Gli strumenti individuati sono sostanzialmente afferenti a due tipologie:

- misurazione della soddisfazione dei vari soggetti che interagiscono con le unità d'offerta,
- indicatori di performance.

#### *Strumenti di rilevazione della soddisfazione*

<b>Tipo strumento</b>	<b>Nome strumento</b>	<b>Frequenza di somministrazione</b>
Soddisfazione dei familiari	Questionari opinione familiari	Minimo 1 volta all'anno
Soddisfazione degli ospiti	Questionari opinione ospiti	Minimo 1 volta all'anno
Soddisfazione dei lavoratori	Questionari opinione lavoratori	Minimo 1 volta all'anno

### III. Soddisfazione familiari - Questionario Opinione Familiari

Si tratta di uno strumento di facile somministrazione, che permette la rilevazione della soddisfazione percepita dai famigliari, il livello di coinvolgimento nelle attività e permette di raccogliere indicazioni operative utili alla progettazione ed al miglioramento continuo.

### IV. Soddisfazione degli ospiti - Questionario Opinione Ospiti



Suggerimenti per evitare che il reclamo si ripeta	..... ..... ..... ..... ..... .....
--	--

Data..... Firma Operatore Responsabile .....

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi del D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Firma:.....

## **Indirizzi e Contatti**

### **Ventaglio Blu Società Cooperativa Sociale**

#### **Sede legale ed amministrativa:**

Via Gioconda, 5 – 26100 Cremona  
Tel. 037226612 – Fax 037221581

Orario di apertura segreteria  
dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30 (altri orari su appuntamento)

#### **Centro Socio Educativo “Filo Continuo”**

Via Gioconda, 5 – 26100 Cremona  
Tel. 037226612 – Fax 037221581

Orario delle attività educative: 08.30-16.00  
Orario di ricevimento: previo appuntamento telefonico

#### **Servizio di Formazione all’Autonomia “Il Cammino”**

Via Gioconda, 5 – 26100 Cremona  
Tel. 037226612 – Fax 037221581

Orario delle attività educative: 08.30-16.00  
Orario di ricevimento: previo appuntamento telefonico

#### **Servizio SAI “Spazio Amico” – Servizio Accoglienza e Informazione**

Via Gioconda, 5 – 26100 Cremona  
Tel. 037226612 – Fax 037221581

Orario di ricevimento: previo appuntamento telefonico

#### **Servizi inclusivi infanzia e adolescenza**

Via Gioconda, 5 – 26100 Cremona  
Tel. 037226612 – Fax 037221581

Orario delle attività educative:  
martedì dalle 16.15 alle 18.15 (Ludoteca 3-5 anni)  
mercoledì dalle 16.00 alle 18.00 (Laboratorio adolescenti e giovani adulti)  
giovedì dalle 16.30 alle 18.30 (Ludoteca 6-11 anni)

Orario di ricevimento: previo appuntamento telefonico

#### **Altri Servizi o Progetti**

Tel. 037226612 – Fax 037221581