

CARTA DEI SERVIZI COOPERATIVA LAMBRO

PREMESSA

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici", individua i primari valori di riferimento a cui le organizzazioni che erogano servizi di pubblica utilità dovrebbero uniformare il proprio operato:

- Eguaglianza
- Continuità
- Diritto di scelta
- Partecipazione
- Efficacia ed Efficienza

La Lambro Società Cooperativa Sociale ONLUS, nel voler dare concreta attuazione a questi irrinunciabili principi e perseguire gli obiettivi di trasparenza e qualità nei servizi offerti, ritiene indispensabile instaurare da subito un rapporto costruttivo con l'utente e la sua famiglia e con i servizi territoriali con i quali collaborerà, garantendo una chiara e corretta informazione sulle proprie attività.

La Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti di comunicazione necessari alla Cooperativa per far conoscere all'intera comunità le esigenze e i bisogni rispetto a cui è in grado di fornire risposte di intervento adeguate, attraverso modalità e procedure mirate e professionali.

Il presente documento si articola in tre parti:

- la prima è destinata alla presentazione della Lambro Società Cooperativa Sociale onlus, con particolare riferimento alla sua storia, alla sua mission, alla struttura organizzativa predisposta e alla sua presenza sul territorio di Monza e della Brianza
- la seconda descrive le caratteristiche e le specificità del servizio educativo gestito – CSE Centro Socio Educativo – illustrandone la tipologia di utenza accolta, le modalità d'accesso e di dimissione, gli interventi erogati e le procedure per realizzarli
- l'ultima parte riporta l'impegno dell'Ente per il miglioramento della qualità del servizio fornito, attraverso un attento intervento sugli aspetti gestionali, organizzativi e professionali, considerando la partecipazione dell'utente e della sua famiglia come elemento imprescindibile per il raggiungimento di una qualità condivisa e in crescita.

LA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ON.L.U.S.

BREVE PRESENTAZIONE DELL'ENTE

La Cooperativa Sociale Lambro costituita nell'ottobre 1984, è una O.N.L.U.S. (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) di diritto, iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali nella sez. A, Cooperative di Servizio; intende rendere visibile la propria presenza sul territorio singolarmente e all'interno di coordinamenti di servizi per stimolare l'accoglienza, favorire la crescita di una cultura di solidarietà, nonché svolgere un'azione di stimolo alle forze politiche, affinché si facciano carico delle istanze di fasce deboli di utenza ed in particolare di persone con disabilità.

Come risulta, infatti, dal suo Statuto: "...è un'impresa che organizza la produzione di beni e servizi in modo tale da creare promozione umana e benessere per la collettività, partendo da una condivisione con i soggetti più fragili". Per questo l'intervento della Cooperativa è caratterizzato da:

- un'organizzazione al servizio del bisogno, adottando come criterio la "centralità della persona";
- un'organizzazione flessibile che si adatta ai tempi e modi di crescita delle persone;
- capacità di fare progetti e di innovarsi;
- definizione di uno scopo sociale a cui devono concorrere tutti i soggetti coinvolti.

SCOPI GENERALI DELL'ENTE - LA MISSION

In riferimento al proprio Statuto, la Cooperativa intende:

- perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana sensibilizzare la comunità locale per renderla consapevole e disponibile all'attenzione e all'accoglienza delle persone in stato di bisogno.
- promuovere l'emancipazione di fasce di utenza svantaggiata o a rischio di emarginazione, ed in particolare di persone con disabilità.
- soddisfare i bisogni di persone disabili, tramite la programmazione e gestione di servizi socio-educativi

LA VISION

La vision della cooperativa si esprime attraverso i principi di:

- uguaglianza
- diritto di scelta
- partecipazione
- solidarietà
- mutualità

che garantiscono:

- il primato della persona nella sua globalità;
- la condivisione del progetto di vita con l'utente e la sua famiglia;
- la personalizzazione dell'intervento educativo;
- l'informazione;
- l'accessibilità al servizio;
- efficacia ed efficienza
- il radicamento e l'apertura al territorio.

LA STORIA

La "storia" della Cooperativa ha inizio nell'ottobre 1984, quando famigliari di persone disabili, volontari e operatori sociali di enti pubblici e privati, danno vita ad un servizio che ha lo scopo di qualificare il lungo tempo d'attesa per l'inserimento di giovani disabili nelle aziende del territorio. La sua prima sede è in un appartamento messo a disposizione dal Comune di Monza, al primo piano di un condominio.

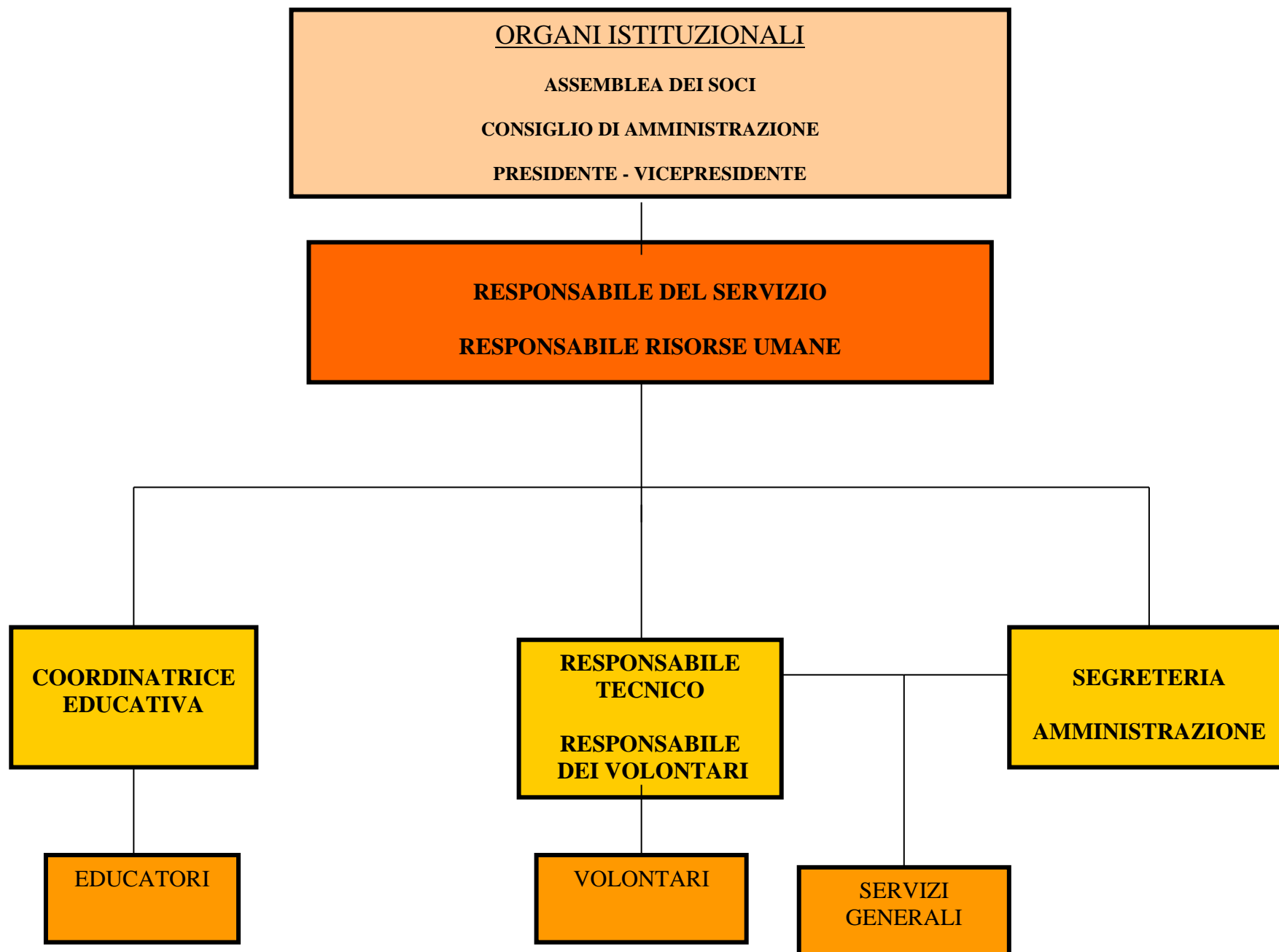
Nel luglio del 1994, la Cooperativa si trasferisce nell'attuale sede più ampia e che rende più idonea, sia strutturalmente che organizzativamente, attraverso consistenti spese di ristrutturazione, per accogliere le crescenti richieste di inserimento di nuovi utenti provenienti dal territorio.

- Nel 1995, la Cooperativa, in collaborazione con la Cooperativa "La Meridiana" e la Caritas locale dà avvio ad un nuovo progetto, denominato "Querce e Girasoli", rivolto a minori a rischio di emarginazione, per offrire loro uno spazio di crescita e orientamento dopo la scuola dell'obbligo. Il progetto si caratterizza anche per l'impiego di pensionati che mettono a disposizione di questi ragazzi la loro esperienza di vita e il loro enorme bagaglio professionale. A partire dalla fine del 2005, dopo una fase di collaborazione, questa significativa esperienza viene gestita da altre realtà sociali del territorio, in quanto la Cooperativa Lambro sceglie di dedicarsi prioritariamente all'ambito della disabilità.

Nel corso degli anni, la Cooperativa ha sempre prestato attenzione all'emergere di nuovi bisogni degli utenti e delle loro famiglie e all'evolversi delle politiche sociali, crescendo in progettazione e in numero di utenti inseriti. Le tappe principali di questo percorso di crescita possono essere così sintetizzate:

- Dal 1996, a seguito di nuove disposizioni normative riguardanti la cooperazione sociale, la Cooperativa modifica il proprio statuto e si identifica come Lambro Società Cooperativa Sociale cooperativa di tipo A, diventando ONLUS. Anche l'intervento attuato, si connota con maggiore definizione, rientrando nelle caratteristiche previste per **gli S.F.A, Servizi di Formazione all'Autonomia**, e garantito con l'assunzione di nuovi di educatori professionali, a testimonianza di una qualificata e mirata progettazione educativa.
- Nel settembre 2002, prende avvio "**Attiva-mente**" un progetto che si caratterizza per interventi più mirati al generale benessere psichico e relazionale di persone con disabilità che non a possibili inserimenti lavorativi.
- Nello stesso anno, la Cooperativa avvia una collaborazione con altre realtà sociali per l'apertura di un "Sportello tempo libero senza barriere", riferimento a cui rivolgersi per avere informazioni sulle risorse di tempo libero usufruibili da persone disabili; da alcuni anni, questa iniziativa ha dato vita al progetto "Valore Volontario", per fornire un'opportunità in più a momenti di incontro e di socializzazione per questi cittadini.
- Nel settembre 2006, viene realizzata una riorganizzazione dei servizi: SFA e Attivamente vengono riunificati per dare vita a due nuovi percorsi formativi: la formazione lavorativa e lo sviluppo delle autonomie personali e relazionali.
- A ottobre 2008, lo SFA cambia connotazione istituzionale, diventando CSE, Centro Socio Educativo. È una disposizione regionale a rendere obbligatorio tale cambiamento, ridefinendo gli standard strutturali e gestionali degli SFA stessi e identificando le attività e il servizio svolto dalla Cooperativa in relazione alla nuova tipologia di servizio.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE LAMBRO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE O.N.L.U.S.



LA COOPERATIVA E IL TERRITORIO

La Cooperativa "Lambro", parallelamente al proprio intervento educativo e sociale a favore di persone disabili, è impegnata anche in iniziative finalizzate a meglio qualificare la propria mission statutaria.

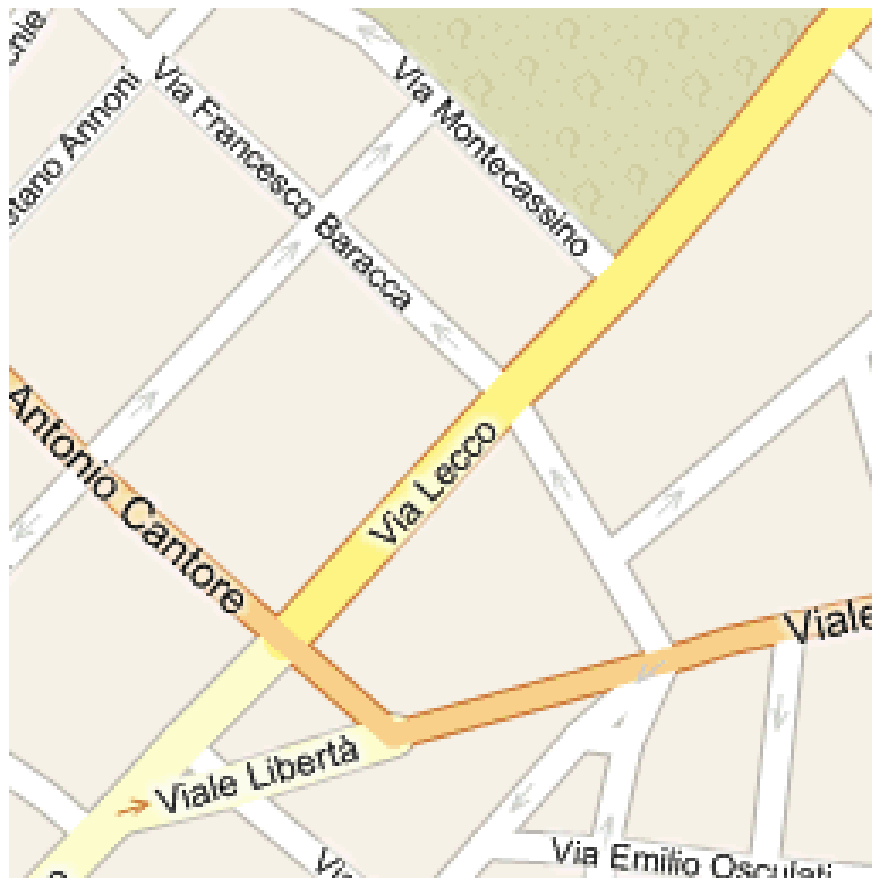
In particolare la Cooperativa opera in stretta connessione con:

- altre realtà territoriali del Terzo settore (cooperative, associazioni di volontariato ecc):
- Centri di Formazione Professionale per studenti con difficoltà di apprendimento;
- Università milanesi nell'ambito di specifici corsi di studio (Laurea in Scienze dell'Educazione, di Servizio Sociale, ecc.);
- scuole medie superiori ad indirizzo socio-pedagogico per realizzare tirocini di formazione e orientamento;
- Enti di Formazione istituzionali (Provincia, enti accreditati) per la promozione, a livello territoriale, di Corsi di aggiornamento e di formazione continua su tematiche inerenti la propria attività socio educativa.

Partecipa inoltre attivamente a Tavoli istituzionali di confronto sulle tematiche legate alla disabilità (Piano di zona, Fondazione della Comunità di Monza e Brianza ecc.).

COME RAGGIUNGERE LA COOPERATIVA E IL CENTRO SOCIO EDUCATIVO

La Lambro Società Cooperativa Sociale ONLUS e il CSE sono situati a Monza, Via Montecassino 8.



Sono raggiungibili con i seguenti mezzi pubblici:

- autobus urbano TPM linea z202, z208, fermata Esselunga di via Lecco

Con il treno:

- linea Milano-Lecco fermata di Monza
- linea Milano-Como fermata di Monza dalla stazione di Monza utilizzare la linea urbana di autobus z208

CONTATTI

Per contattare la Cooperativa e il CSE:

tel. 039/230312

tel. 039/326413

Fax. 039/3901637

indirizzi mail:

- responsabile: direzione@cooperativambro.it
- équipe educativa : educatori@cooperativambro.it
- amministrazione: amministrazione@cooperativambro.it
- assemblaggio: assemblaggio@cooperativambro.it
- Consiglio di Amministrazione: cda@cooperativambro.it

sito internet: www.cooperativambro.it

IL CENTRO SOCIO EDUCATIVO

Il Centro Socio Educativo della Cooperativa Lambro così come previsto dalla DGR n. VII/20763 del 16 febbraio 2005, è un servizio educativo diurno, rivolto a persone con disabilità di grado medio-grave, che non necessitano di assistenza sanitaria. È autorizzato al funzionamento secondo la C.P.E n. 126 del 25/09/2013

Gli interventi socio-educativi e socio-animativi sono finalizzati:

- allo sviluppo dell'autonomia personale;
- alla socializzazione;
- al mantenimento del livello culturale;
- alla strutturazione di interventi propedeutici all'inserimento nel mercato del lavoro.

Il CSE della cooperativa Lambro ha una disponibilità di accoglimento di 32 utenti, la cui provenienza non ha limiti di territorio.

La frequenza può essere part-time o full-time, in relazione alle caratteristiche di ciascun utente.

Lo staff tecnico e di interventi generali è composto da:

- 1 responsabile del servizio – Educatore Professionale-
- 1 coordinatrice delle attività educative – Educatore Professionale –
- 7 educatori professionali
- 1 responsabile tecnico del laboratorio di Assemblaggio
- 1 impiegata amministrativa
- 1 operaio /autista
- 1 addetta alle pulizie

- Allo staff si aggiungono consulenti con professionalità diverse a supporto dello stesso per esigenze di natura psicologica/formativa, tecnica applicativa ecc.
- 50 volontari che si occupano di varie attività distribuite nel corso della giornata.

Il CSE risponde ai requisiti strutturali definiti dalla norma vigente. In particolare occupa uno stabile di 300 mq, suddiviso al suo interno come segue:

- 1 laboratorio di assemblaggio, al quale è annesso un magazzino
- 2 locali per lo svolgimento delle attività educative ed espressive
- zona uffici
- locale ristoro
- servizi igienici e spogliatoi

GLI UTENTI

Il CSE Lambro è destinato a persone adulte disabili che:

- hanno terminato il percorso scolastico/formativo;
- pur non presentando i requisiti necessari ad un inserimento lavorativo nell'immediato, posseggano abilità e potenzialità da sviluppare per raggiungere un'autonomia possibile.
- sono fuoriuscite dal circuito lavorativo.

IL PERCORSO EDUCATIVO

IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (PEI)

Le finalità generali del CSE sono realizzate attraverso la progettazione individualizzata degli interventi socio-educativi.

Per ogni utente inserito nel CSE, all'inizio dell'anno formativo, l'èquipe educativa, in collaborazione con l'ente inviante, elabora un PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO, (PEI) nel quale vengono definiti:

- la finalità e gli obiettivi specifici dell'inserimento,
- le attività proposte
- le modalità di valutazione del percorso in atto.

Il PEI viene condiviso con l'utente e con la sua famiglia, attraverso la stesura di un contratto sottoscritto da entrambi, poiché si ritiene fondamentale il coinvolgimento diretto delle persone con disabilità nella definizione del proprio percorso di crescita.

COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

L'intervento educativo rivolto agli utenti con disabilità non può prescindere dal coinvolgimento della loro famiglia, luogo privilegiato in cui le persone sono cresciute e si sono formate e dove vengono riportate le esperienze vissute nella quotidianità.

Per questo motivo, si presta particolare cura al dialogo con i familiari, con i quali si vuole condividere l'intero percorso socio-educativo dell'utente.

LE ATTIVITÀ

Le attività educative si realizzano attraverso la proposta di laboratori che sono per l'équipe educativa strumenti attraverso i quali dare vita ai Progetti Educativi Individualizzati.

I laboratori realizzati sia nei locali del CSE che sul territorio, si distinguono per le diverse finalità che perseguono:

- **formativi/ educativi**
- **occupazionali/produttivi**
- **espressivi**
- **di cura del benessere psicofisico (piscina, palestra, calcio)**
- **di integrazione sociale**, il cui obiettivo principale è quello di favorire la creazione di una serie di relazioni nella comunità di riferimento del soggetto all'interno della quale possono svolgere semplici mansioni che gli permettono di percepirsi come "utili" per la comunità stessa.

Inoltre, accanto alla programmazione ordinaria delle attività, il servizio promuove progetti sperimentali, ideati in collaborazione con altre realtà sociali del territorio, per rispondere a nuove esigenze espresse dagli utenti (es. avvicinamento alla residenzialità).

LA GIORNATA TIPO DELL'UTENTE

A titolo esemplificativo, esponiamo qui di seguito una descrizione generale della giornata tipo:

8:30 Ingresso
8:30 - 9:30 accoglienza
9:30 - 12:00 attività educative
12:00 - 13:00 pausa pranzo
13:00 - 16:30 attività educative
16:30 Uscita

ORARIO DI APERTURA E MODALITÀ DI FREQUENZA

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:30 per non meno di 47 settimane all'anno.

La frequenza può essere a part – time, a tempo pieno, con tempi calibrati sul progetto educativo individuale concordato con l'ente inviante.

MODALITÀ DI ACCESSO

Gli utenti possono accedere al nostro CSE esclusivamente attraverso la segnalazione del Servizio Sociale del comune di residenza, che mantiene la titolarità della presa in carico dell'utente. Dopo un primo incontro di presentazione del caso da parte dell'operatore sociale di riferimento, l'èquipe educativa valuta se il nostro servizio è idoneo a rispondere ai bisogni dell'utente segnalato. Le fasi successive alla segnalazione si sviluppano attraverso momenti di confronto che vedono coinvolti anche l'utente e la sua famiglia.

DIMISSIONI

I percorsi educativi vengono rinnovati di anno in anno a seguito della valutazione degli obiettivi raggiunti e dei bisogni ancora presenti

Le dimissioni dal nostro servizio possono verificarsi per i seguenti motivi:

- decisione dell'utente e /o della famiglia.
- decisione del servizio condivisa con l'ente inviante, con l'utente e la sua famiglia.

L'ÈQUIPE EDUCATIVA

L'Équipe Educativa, è formata da 1 coordinatrice e da 7 educatori professionali.

- L'attività dell'èquipe educativa si completa attraverso confronti periodici di valutazione e programmazione dell'attività.

L'équipe educativa e/o il singolo educatore nel corso dell'anno partecipano a corsi di formazione su specifiche tematiche socio-educative, proposte dagli stessi e/o contenute nel Piano Formativo annuale deciso dal CdA.

VOLONTARI

Il CSE della Cooperativa Lambro può contare sul supporto di numerosi volontari che affiancano gli educatori nella conduzione delle attività, rivelandosi per gli utenti un'importante occasione per socializzare e ampliare le relazioni personali e per l'intera organizzazione del servizio un irrinunciabile valore aggiunto alla mission dell'ente.

COSTI

Il costo della frequenza è sostenuto dagli enti invianti tramite convenzione ed è definito dai costi generali, dal rapporto educatore /utente e dal numero di ore frequentate.

La retta può subire aumenti, legati soprattutto all'aumento dell'indice ISTAT (su base annuale).

- Dal costo della retta sono esclusi:
- l'eventuale costo del pasto e del trasporto, così come citato nelle diverse convenzioni,
- tutte le attività che prevedono il pagamento di un biglietto per l'ingresso nelle strutture esterne in cui si svolgono.

GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

LA QUALITA' COME SCELTA DELL'ENTE

Il Consiglio di Amministrazione e gli operatori della Cooperativa, nel perseguire l'importante obiettivo di una sempre migliore qualità della vita della persona con disabilità, sono consapevoli che la soddisfazione dell'utente può essere raggiunta anche attraverso una adeguata organizzazione e l'utilizzo ottimale delle risorse disponibili. Tutte le componenti del servizio, consapevoli dei bisogni e delle aspirazioni delle persone a cui è rivolto, si relazionano ad esse con particolare attenzione e sensibilità, apportando un ulteriore valore alla qualità dell'intervento offerto.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DELLA SUA FAMIGLIA

La Cooperativa, attraverso l'utilizzo di uno specifico questionario differenziato per gli utenti e per le loro famiglie, verifica il grado di soddisfazione da loro percepita circa gli interventi forniti dal CSE e il livello di qualità relativamente a:

- accoglienza
- chiarezza e completezza delle informazioni
- qualità degli interventi educativi proposti
- possibilità di partecipare attivamente al processo di realizzazione del percorso educativo
- rispetto della persona e riservatezza
- disponibilità, cortesia e attenzione del personale
- soddisfacimento dei bisogni espressi

Il questionario viene consegnato agli utenti e alle loro famiglie al termine dell'anno educativo.

La Responsabile del servizio, in collaborazione con la Coordinatrice educativa, rielabora ed analizza periodicamente, i dati raccolti che successivamente sono discussi con il Consiglio di Amministrazione per le decisioni del caso.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE E GESTIONE RECLAMI/SEGNALAZIONI

Gli utenti e le loro famiglie possono segnalare eventuali reclami direttamente al Responsabile del servizio, il quale si attiverà immediatamente per risolvere, ove possibile, il problema segnalato, in collaborazione con il personale interessato e ne darà successiva restituzione nel minor tempo possibile.

I reclami possono essere presentati attraverso le seguenti modalità:

- colloquio di persona, comunicazione telefonica o lettera
- compilazione da parte dell'utente e/o della sua famiglia della "Scheda per la segnalazione di reclami e osservazioni" a disposizione presso la Segreteria.

REVISIONE: MARZO 2016