

# SOLIDARIETÀ *e* servizi

*Mai più soli... Insieme ci riusciamo!*



**“Verso l'adulità”**

*Quadro realizzato da Ignazio S., ospite del Centro Diurno Disabili «Il Girasole»  
di Caronno Pertusella (Va)*

## **SOLIDARIETÀ E SERVIZI COOPERATIVA SOCIALE** **CARTA DEI SERVIZI**

*Revisione giugno 2023*

## INDICE GENERALE

1. LA CARTA DEI SERVIZI .....	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI E OTTEMPERANZA AI PRINCIPI DI LEGGE .....	4
3. L'IDENTITÀ .....	5
4. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA .....	6
5. I SERVIZI OFFERTI .....	9
Servizi residenziali e domotica .....	9
Inserimento lavorativo .....	11
Autismo e autonomia .....	14
Centri diurni .....	21
Servizi di trasporto .....	22
6. DEFINIZIONE DI STANDARD DI QUALITÀ, OBIETTIVI E PROGRAMMI .....	23
7. VERIFICA E MONITORAGGIO DEGLI OBIETTIVI E IMPEGNI ASSUNTI .....	23
8. STRUMENTI DI TUTELA E DI VERIFICA .....	24

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel nostro paese con la Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante per gli enti erogatori di servizi sanitari dalla legge 273/95: essa costituisce uno "strumento efficace nel riconoscimento del ruolo del cittadino, quale soggetto attivo sia in termini di partecipazione democratica alle scelte di politica sanitaria che di controllo di qualità".

La Costituzione stessa all'art. 118, comma 4, sottolinea tra le funzioni delle istituzioni quella di favorire l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà.

La Carta dei Servizi si configura come "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, all'interno del quale sono definiti gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

La carta dei servizi si caratterizza quindi come uno strumento:

- di formalizzazione dei diritti dei cittadini e degli impegni assunti dai soggetti gestori dei servizi;
- di partecipazione e di dialogo con la cooperativa in merito alla sua organizzazione;
- del management e degli operatori per il raggiungimento degli obiettivi delle prestazioni e dei servizi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Le Carte dei Servizi delle singole Unità Operative nelle loro ultime versioni, consultabili sul sito [www.solidarietaeservizi.it](http://www.solidarietaeservizi.it), completano il presente documento integrandone il contenuto con gli elementi specifici dei singoli servizi.

L'insieme dei suddetti documenti fornisce evidenza della piena conformità ai requisiti definiti dal DPCM 27/01/1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici).

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI E OTTEMPERANZA AI PRINCIPI DI LEGGE

Con riferimento al D.P.C.M. 27 Gennaio 1994 si richiamano di seguito i principi fondamentali ai quali Solidarietà e Servizi fa riferimento:

**Eguaglianza:** l'erogazione del servizio da parte di Solidarietà e Servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti

**Imparzialità:** i comportamenti di tutti gli operatori nei confronti degli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità

**Continuità:** i servizi vengono erogati regolarmente e senza interruzioni nell'ambito delle disposizioni delle normative di settore

**Diritto di scelta:** il cittadino ha il diritto di partecipare all'erogazione del servizio e ad avere accesso alle informazioni che lo riguardano

**Partecipazione:** viene garantita la partecipazione del cittadino ai servizi che lo riguardano, permettendogli l'accesso alle informazioni e favorendo la possibilità di evidenziare possibili azioni migliorative rispetto al servizio erogato

**Efficienza ed efficacia:** il servizio viene erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia, adottando le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

### 3. L'IDENTITÀ

L'identità della Cooperativa è costituita da valori tangibili e intangibili, storia, cultura, comportamenti e relazioni che definiscono l'essenza e la natura dell'organizzazione, sintetizzabili in: Visione e Missione, Valori.

#### VISIONE e MISSIONE

##### **Mai più soli**

Solidarietà e Servizi vuole essere punto di riferimento nei servizi rivolti a persone e famiglie. La persona e la condivisione del suo bisogno sono il cuore della nostra attività

##### **Insieme ci riusciamo**

Il nostro obiettivo è quello di riuscire a rispondere, attraverso servizi integrati e personalizzati, alle molteplici esigenze di accoglienza, assistenza, cura e sostegno delle persone che si rivolgono a noi.

Tale impegno viene profuso con **passione** cercando di promuovere il **talento** e valorizzando l'**esperienza**

#### VALORI

##### **Responsabilità**

Passione e dedizione verso le persone che siamo chiamati a servire e tra noi, in una collaborazione piena e reale

##### **Creatività**

Tensione a pensare cose nuove e modi diversi di fare, ad immaginare adesso soluzioni per il domani, in un continuo lavoro di verifica e approfondimento. A partire dalla nostra originale storia ed esperienza

##### **Fiducia**

Fondamento per la crescita e lo sviluppo delle potenzialità esistenti in chi incontriamo e per condividere tra noi soluzioni e idee, dialogando in modo aperto e leale

## 4. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

**Solidarietà e Servizi** nasce a Busto Arsizio (Va) nel 1979, con lo scopo di gestire servizi socio assistenziali orientati in via prioritaria, anche se non esclusiva, alla risposta ai bisogni delle persone disabili. Al fine di caratterizzare ed esprimere al meglio la propria natura e le proprie finalità, nel 1994 ha assunto la forma giuridica di Cooperativa Sociale di tipo A.

Dal 1° dicembre 2014 ha avuto efficacia giuridica la fusione per incorporazione di altre tre cooperative sociali; in questo modo la Solidarietà e Servizi – nel perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione dei cittadini – svolge ai sensi della legge 381/1991 le attività sia delle cooperative di tipo A che di tipo B:

A) **gestione di servizi socio-sanitari ed educativi;**

B) **attività diverse** - agricole, industriali, commerciali o di servizi - **finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.**

In riferimento al punto a) Solidarietà e Servizi progetta, realizza e gestisce servizi di assistenza, cura ed educazione rivolti a persone con disabilità, persone con fragilità fisiche o psichiche, come di seguito elencati a titolo meramente esemplificativo:

- Centri diurni, residenziali e semiresidenziali, appartamenti e residenze protette;
- Altre strutture e servizi, residenziali e non, di tipo socio-assistenziale e/o socio-sanitario che accolgono il bisogno di persone fragili;
- Attività e servizi di riabilitazione;
- Servizi per l’inserimento lavorativo;
- Interventi per la ricerca e selezione del personale e per il supporto alla ricollocazione professionale;
- Servizi domiciliari;
- Servizi di segretariato sociale di base e professionale;
- Servizi di sostegno, supporto e orientamento alle persone fragili;
- Servizi di call center e consulenza telefonica per le persone fragili;
- Servizi di trasporto;
- Attività di formazione, consulenza e ricerca in ambito sociale e sociosanitario.

In riferimento ai servizi di cui al punto b), Solidarietà e Servizi ha nel tempo avviato diverse attività con lo scopo di creare opportunità di lavoro vero per persone con disabilità o fragili. Possiamo raggruppare queste attività in 6 macro categorie:

1. **SERVIZI DI BUSINESS PROCESS OUTSOURCING E CALL CENTER** per medie e grandi imprese in ambito Risorse Umane, Amministrativo e Commerciale;

2. SERVIZI DI GESTIONE DOCUMENTALE per la dematerializzazione di libri, disegni tecnici, microfilm, fatture e documenti contabili;
3. ASSEMBLAGGI, CONFEZIONAMENTO E MICROLOGISTICA per il settore idraulico, meccanico, elettrico ed elettronico;
4. RIGENESI di apparati per il settore delle Telecomunicazioni;
5. LAVORAZIONI MECCANICHE, dedicate in particolare alla produzione conto terzi di guarnizioni (metallo e metallo-gomma) e smorzatori di spugna.

## **DATI GENERALI**

- Denominazione: Solidarietà e Servizi Cooperativa Sociale
- Anno di fondazione e di inizio attività: 1979
- Sede legale e amministrativa: Via Isonzo, 2 – 21052 – Busto Arsizio (VA)  
Tel. 0331 336350 – Fax: 0331 336351  
E-mail: [info@solidarietaeservizi.it](mailto:info@solidarietaeservizi.it)  
Indirizzo PEC: [solidarietaeservizi@legalmail.it](mailto:solidarietaeservizi@legalmail.it)  
Sito internet: [www.solidarietaeservizi.it](http://www.solidarietaeservizi.it)  
Gli uffici sono aperti dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì
- Codice fiscale e partita Iva: 00782980122
- Numero di iscrizione del Registro Imprese di Varese: 00782980122
- C.C.I.A.A. di Varese: VA-156816
- Iscritta al R.U.N.T.S. rep. n. 4245 del 21/03/2022
- Albo Società Cooperative: N. A136831
- Albo prefettizio: settore N° 75 Sez. VII Cooperazione mista e numero 20 sez. VIII cooperazione sociale
- Albo regionale Cooperative Sociali: Sezione “A” – Foglio 16, N° 32.
- Albo regionale Cooperative Sociali: Sezione “B” N° 920
- La cooperativa è aderente
  - alla Confcooperative Insubria
  - alla Compagnia delle Opere Insubria
  - all’Istituto per i Valori d’Impresa - ISVI.

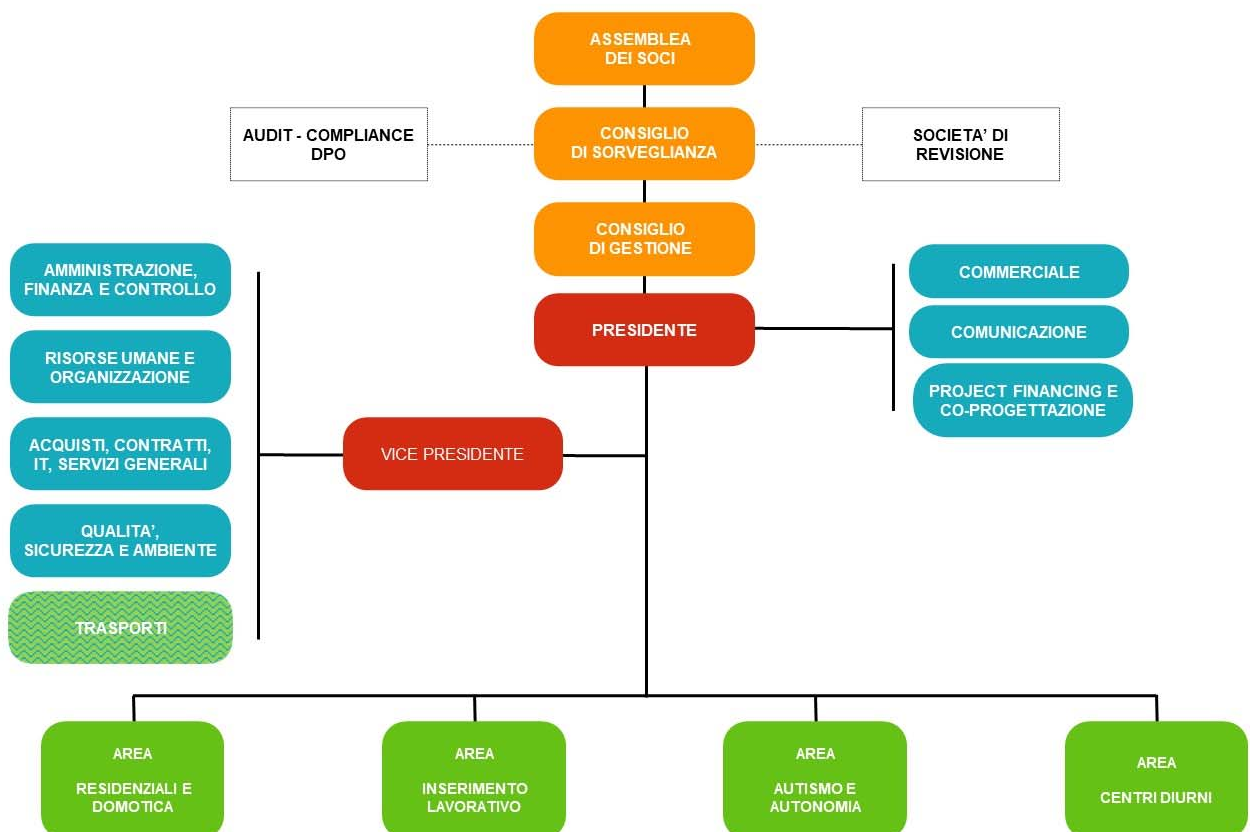
## **LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE**

La cooperativa ha adottato un sistema dualistico, sulla base del quale l’Assemblea dei Soci elegge il Consiglio di Sorveglianza, che, a sua volta, nomina il Consiglio di Gestione.

La Solidarietà e Servizi si avvale altresì dell'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/2001, di funzioni di controllo (Audit, Compliance, Data Protection Officer) oltre che di una società per la revisione legale dei conti.

Le attività e i servizi erogati, sia tramite gestioni dirette che in appalto, fanno capo a 4 aree:

- Area residenziali e domotica;
- Area inserimento lavorativo;
- Area autismo e autonomia;
- Area centri diurni.



## COME RAGGIUNGERE LA SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA

La sede è raggiungibile:

- con gli autobus di città dalla stazione FF.SS. o dalla Stazione Nord di Busto Arsizio seguendo le indicazioni per ospedale, carabinieri;
- dall'autostrada: è raggiungibile dalla A8, uscita Busto Arsizio; seguire le indicazioni per il centro città, ospedale, carabinieri. L'ingresso della sede si trova in Piazza XXV Aprile n. 1 angolo Via Isonzo.



## 5. I SERVIZI OFFERTI

### AREA RESIDENZIALI E DOMOTICA

#### SERVIZI RESIDENZIALI

#### COMUNITÀ SOCIO SANITARIE (C.S.S.)

La Comunità Alloggio per persone con disabilità è un servizio definito dalla DGR n° 20763/05 *“Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l’autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per le persone disabili”* come Servizio di carattere sociale nella quale vengono ospitate persone con diversi gradi di fragilità. Può richiedere accreditamento con il Sistema socio sanitario regionale, per l’erogazione di prestazioni socio sanitarie a favore di persone adulte con grave disabilità prive di sostegno familiare beneficiarie di voucher di lungoassistenza.

In tal caso, la denominazione della Comunità è Comunità alloggio Socio Sanitaria (CSS), servizio definito dalla DGR n° 18333/04 *“Definizione della nuova unità di offerta “Comunità alloggio Socio Sanitaria per persone con disabilità” (CSS): requisiti per l’accreditamento.”*

Con riferimento alle disposizioni di Legge (in particolare, DGR n° 1765/14 *“Il sistema dei controlli in ambito sociosanitario: definizione degli indicatori di appropriatezza in attuazione della DGR n° 1185/13”* e DGR n° 2569/14 *“Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d’offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo”*) vengono offerti servizi assistenziali, educativi, risocializzanti e sanitari.

L’organizzazione è di tipo familiare: ciascun ospite può sentirsi a casa propria sperimentando un clima accogliente e partecipando, secondo le proprie possibilità, alla conduzione quotidiana della casa, all’interno di trame di rapporti significativi con gli altri ospiti e gli operatori.

È garantita l’apertura del servizio per 365 giorni annui, 24 ore al giorno. L’organizzazione del Servizio prevede che dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 16.00 tutti gli ospiti non siano presenti in comunità, frequentando le strutture diurne. Si precisa che in caso di necessità per indisposizioni, malattie e problematiche di salute viene garantita la dovuta assistenza in C.S.S. anche dalle 9 alle 16 dei giorni feriali.

Il sabato, la domenica, nelle festività è normalmente garantita l’apertura della Comunità per 24 ore.

## APPARTAMENTI PROTETTI e RESIDENZE

Si tratta di servizi residenziali nei quali le persone vivono in regime di semi-autonomia, ovvero con un supporto minimo da parte degli operatori (educatori, personale ausiliario). Unità d'offerta sociale innovative alla stregua di quanto previsto dalla Legge Regionale - Regione Lombardia 12 marzo 2008, n. 3 *“Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario”*.

Sono in possesso dei requisiti di civile abitazione, che garantiscono la piena accessibilità, in grado di ospitare fino a 5 persone gli appartamenti e 12 persone le residenze.

L'accesso ai servizi è riservato a persone con disabilità intellettiva, o che vivono in condizioni di svantaggio, che possiedono un certo grado di autonomia nella gestione di sé e della quotidianità, in grado di utilizzare in modo indipendente, o con un sostegno limitato, le risorse che il territorio può offrire loro.

È garantita l'apertura del servizio per 365 giorni annui, 24 ore al giorno.

## DOMOTICA

L'investimento in tecnologia nell'ambito sociale – dove è fondamentale la capacità di instaurare efficaci relazioni di cura tra persone – ci permette di integrare ulteriori risorse finalizzate a migliorare la qualità di vita dei nostri ospiti favorendo in particolare le autonomie, ma anche a mantenere Solidarietà e Servizi all'avanguardia rispetto all'evoluzione dei servizi offerti, oltre che garantire efficienza nella gestione.

Per queste ragioni abbiamo previsto un duplice approccio all'applicazione della tecnologia innanzi tutto nelle Comunità e Appartamenti: l'implementazione di tecnologia per finalità generali quali l'incremento del confort, della sicurezza, monitoraggio dei consumi (controllo della temperatura, tapparelle, luci, videocitofono, smart tv, comandi vocali, antintrusione/controllo uscite). Ma anche l'implementazione di tecnologia per finalità specifiche “educational” quali: autonomia negli spostamenti, autonomia negli accessi e nelle uscite dalla propria abitazione, autonomia nell'assunzione dei farmaci, misurazione parametri e condizioni di salute (battito, ossigenazione, cadute, crisi epilettiche), sensori IOT per frigo, dispensa, rumorosità ambienti.

Ciò avviene garantendo:

1. Continuità, connettività e interventi da remoto
2. Sicurezza informatica
3. Rispetto della privacy.

Il tutto grazie in particolare ad un progetto che vede coinvolta l'Università Cattaneo Liuc attraverso la Scuola di Ingegneria Industriale e l'i-FAB.

## **AREA INSERIMENTO LAVORATIVO**

### **INSERIMENTO LAVORATIVO**

#### **ATTIVITÀ PRODUTTIVE E DI SERVIZI FINALIZZATE ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO**

La Solidarietà e Servizi, nella c.d. parte B (cooperativa sociale d'inserimento lavorativo), crea e offre opportunità di lavoro "vero" a persone con disabilità o fragilità, grazie ad attività produttive e di servizi rivolti ad aziende ed enti pubblici.

Le aziende si affidano a Solidarietà e Servizi anche in applicazione delle convenzioni ex art. 14 del D.Lgs. 276/03, che permette alle aziende stesse, affidando una commessa di lavoro alla cooperativa, di ottemperare alla Legge 68/99 sulle assunzioni delle persone iscritte alle categorie protette.

L'ente pubblico, invece, può affidare commesse direttamente alla cooperativa grazie all'Art. 5 della L. 381/91, quindi senza procedere a gara d'appalto e favorendo così il lavoro di persone svantaggiate del proprio territorio.

Le attività svolte:

- BUSINESS PROCESS OUTSOURCING E CALL CENTER
- GESTIONE DOCUMENTALE
- ASSEMBLAGGI, CONFEZIONAMENTO E MICROLOGISTICA
- RIGENESI DI APPARATI DI TELECOMUNICAZIONE
- LAVORAZIONI MECCANICHE

#### **SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO (S.I.L.)**

Il S.I.L. persegue l'obiettivo di favorire l'inserimento lavorativo di persone che hanno un riconoscimento di invalidità civile e di persone che, per criticità personali, personologiche o socio-economiche, hanno difficoltà ad inserirsi autonomamente nel circuito lavorativo.

Il servizio collabora sia con aziende soggette agli obblighi d'inserimento delle persone con disabilità (legge 68/99), sia con altre imprese. La modalità operativa caratteristica del S.I.L. è quella dell'accompagnamento graduale all'inserimento, attraverso: una relazione educativa con la persona, la realizzazione di esperienze di tirocinio/borsa lavoro e di percorsi di apprendimento "on the job" e la mediazione tra le esigenze della persona e quelle dell'azienda.

Si rivolge a:

- persone con disabilità fisica certificata;

- persone con ritardo intellettivo;
- persone con patologia psichiatrica;
- persone a rischio di emarginazione sociale e/o in carico ai servizi del territorio (Centro Psico Sociale, Servizi per le Dipendenze, etc.).

Il S.I.L. utilizza una serie di strumenti finalizzati all'implementazione delle competenze lavorative; fra questi i principali sono:

- *il tirocinio extracurricolare a scopo formativo e per percorsi finalizzati all'assunzione*
- *il tirocinio di inclusione sociale (o "risocializzante")*

La gestione dei servizi comporta l'accesso agli stessi esclusivamente tramite invio e segnalazione dei potenziali utenti da parte degli assistenti sociali dei comuni di residenza.

Il servizio è erogato dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17 (con una chiusura parziale nel mese di agosto e per le festività natalizie).

### **SERVIZI ACCREDITATI AL LAVORO (S.A.L. DOTI)**

Solidarietà e Servizi è un ente accreditato per l'erogazione di servizi al lavoro mediante i quali si offrono ad aziende e persone le opportunità del sistema dotale di Regione Lombardia (Sistema GOL, Garanzia Giovani, Dote Unica Lavoro, Doti disabili ecc.). L'attività è finalizzata a creare nuove opportunità lavorative e percorsi di accompagnamento all'inserimento nel mondo del lavoro.

Il servizio è erogato dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17 (con una chiusura parziale nel mese di agosto e per le festività natalizie).

### **REDDITO DI CITTADINANZA (R.D.C.)**

Il Reddito di Cittadinanza è una misura di contrasto alla povertà che prevede l'erogazione di un beneficio economico a fronte dell'adesione del nucleo familiare ad un progetto personalizzato di attivazione sociale e lavorativa, sostenuto da una rete integrata di interventi. Il progetto viene costruito dall'equipe del servizio insieme al nucleo familiare sulla base di una valutazione globale delle problematiche e dei bisogni che lo stesso presenta e coinvolge tutti i componenti, instaurando una sorta di "patto" tra servizi e famiglia, che implica una reciproca assunzione di responsabilità e di impegni. Il Reddito di Cittadinanza fornisce un sostegno economico a fronte di un'attivazione del nucleo per il superamento della propria condizione di marginalità attraverso:

- l'assunzione di impegni specifici in un'ottica di empowerment;
- la guida di operatori specializzati e dei servizi territoriali.

Il progetto definito per ogni singolo nucleo persegue l'obiettivo di supportare la famiglia nel superamento della contingente situazione di povertà, guidandola ad una graduale riconquista di autonomia socioeconomica. Il progetto individuale prevede sia percorsi di attivazione lavorativa che di inclusione sociale, con l'obiettivo di limitare il rischio di emarginazione.

## AREA AUTISMO E AUTONOMIA

### AUTISMO

#### POLLICINO

È un servizio diurno orientato alla presa in carico di minori con Disturbo dello Spettro Autistico.

Accoglie minori di età compresa tra i 3 ed i 18 anni, suddivisi per gruppi in base all'età e alle peculiari necessità educative.

Opera in stretta connessione con le scuole e con i servizi riabilitativi e persegue le seguenti finalità:

- accompagnare e favorire l'integrazione tra percorsi scolastico, riabilitativo ed educativo;
- garantire proposte attraverso le quali apprendere e sviluppare abilità comunicative, relazionali e di autonomia;
- offrire occasioni ricreative per la gestione del tempo libero;
- sostenere le famiglie attraverso interventi di *parent training* e di sollievo.

E' garantita l'apertura del servizio per l'intero anno come segue:

- dal lunedì al venerdì dalle 12 alle 18
- il sabato dalle 10 alle 13.

#### AVANTI TUTTA

Il progetto è rivolto a ragazzi con Autismo, in età adolescenziale (14-17), età nella quale, occorre affrontare nuove esigenze legate alla socializzazione, all'emergenza di nuove istanze emotive, all'acquisizione di maggiori autonomie personali, sociali e di comunità ed allo sviluppo di nuove competenze finalizzate ed estese anche ad un eventuale e potenziale impegno professionale-lavorativo. A tale scopo si rende necessaria una modalità di intervento, prevalentemente di gruppo, svolta anche in contesti diversi dal classico setting mediante la sperimentazione di attività svolte sul territorio (visite ai parchi cittadini, passeggiate in centro, trasporti pubblici, orienteering, centri commerciali) incontri con altre realtà territoriali dedicate all'adolescenza (oratori, società sportive) al fine di favorire l'autonomia anche attraverso approcci e reti informali.

Gli obiettivi fondamentali del progetto riguardano principalmente il potenziamento delle abilità adattive da intendersi come l'insieme di capacità che permettono all'individuo di sviluppare modalità più armoniche di "stare" nel proprio ambiente di vita. Capacità che

riguardano essenzialmente l'area della cura del sé, l'area della comunicazione, l'area delle relazioni familiari e sociali, l'uso delle risorse della comunità e più in generale lo sviluppo dell'auto-determinazione.

In quest'ottica ciò che i ragazzi hanno acquisito nel percorso educativo svolto a Pollicino viene rilanciato e condiviso con altri ragazzi.

Il progetto prevede, infatti un ampliamento del gruppo originario accogliendo nuovi ingressi al fine di destrutturare dinamiche di gruppo radicate e porre le basi per un confronto con l'altro che sfocerà in una graduale e sistematica apertura al territorio.

### **CENTRO SPERIMENTALE "FABIO VIGANO"**

Il Centro Viganò è collocato all'interno di una vasta area verde in via Monte Nero angolo via Manzoni a Caronno Pertusella (VA), e dispone di uno spazio di oltre 150 mq organizzato in aule e spazi per lo svolgimento di attività di gruppo o individuali.

Il Centro "Fabio Viganò" persegue le seguenti finalità:

- offrire ai minori proposte educative e socializzanti attraverso le quali apprendere e sviluppare abilità di autonomie, per vivere in modo adeguato nei contesti sociali in cui sono inseriti;
- offrire occasioni ricreative, di socialità e di gestione del tempo libero;
- favorire l'integrazione tra i percorsi (scolastico, riabilitativo, educativo) in un luogo capace di fare da sintesi, assumendosi la responsabilità di "case management";
- progettare interventi di accompagnamento nelle delicate fasi di passaggio (passaggio di grado nell'istruzione scolastica, età adolescenziale, passaggio verso la maggiore età);
- aiutare e sostenere la famiglia nel ruolo di genitorialità, condividendo con essa il Progetto Personalizzato pensato per il loro figlio;
- sviluppare e rafforzare le autonomie di base, per favorire maggiore indipendenza e benessere nel minore.

Il centro sperimentale si configura come servizio educativo, nel quale il minore vive in piccolo gruppo esperienze che favoriscono la crescita con la guida esperta e relazionale di educatori professionali.

### **CENTRO DIURNO DISABILI PER MINORI "MANZONI"**

È un servizio diurno per la presa in carico di minori con autismo e disabilità complesse che necessitano di progetti individualizzati in sostituzione e/o affiancamento al normale inserimento scolastico.

Persegue le seguenti finalità:

- accogliere il bambino in una realtà adeguata ai suoi bisogni, dove possa vivere e crescere in un rapporto di condivisione e riconoscimento, in continuità con l'esperienza familiare e scolastica;
- garantire il benessere psico-fisico e relazionale, favorendo esperienze positive e promuovendo interventi capaci di facilitare un buon rapporto con la realtà quotidiana, cercando di rimuovere gli ostacoli che ne limitano la capacità di fruizione;
- promuovere e mantenere le capacità del bambino;
- aiutare e sostenere la famiglia condividendone i bisogni e supportandola nella sua funzione educativa.

Il C.D.D. è di norma aperto per 47 settimane all'anno e per 35 ore settimanali, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 16.00.

Il servizio si svolge nel rispetto delle disposizioni di legge ed in particolare della DGR n. 18334 del 23 luglio 2004 *"Definizione della nuova unità di offerta Centro diurno per persone con disabilità: requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento"*, della DGR n° 1765 del 8 maggio 2014 *"Il sistema dei controlli in ambito sociosanitario: definizione degli indicatori di appropriatezza in attuazione della DGR n° 1185 del 20 dicembre 2013"* e della DGR n° 2569 del 31 ottobre 2014 *"Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo"*.

## AUTONOMIA

### CENTRI SOCIO EDUCATIVI

Il Centro Socio Educativo è un servizio diurno per persone con disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario (DGR n. 20763 del 16 febbraio 2005 *Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per le persone disabili*). Gli interventi sono finalizzati:

- allo sviluppo dell'autonomia personale;
- alla socializzazione;
- al mantenimento del livello culturale e delle competenze formali di lettura e scrittura;
- allo sviluppo delle competenze per un successivo inserimento nel mercato del lavoro.

### SERVIZI DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

Il Servizio di Formazione all'Autonomia è un "Servizio sociale territoriale rivolto a persone con disabilità che per le 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, professionale".

Scopo del Servizio è 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" (DGR n. 7433 del 13 giugno 2008 *Definizione dei requisiti minimi per il funzionamento delle unità di offerta sociale "Servizio di Formazione all'Autonomia per le persone disabili"*).

È caratterizzato dall'offerta di percorsi socio educativi e socio formativi individualizzati, ben determinati temporalmente e condivisi con la famiglia.

Il servizio viene organizzato per moduli:

- formativo: si perseguono gli obiettivi fissati dal progetto individualizzato (durata massima: 3 anni);
- consolidamento: riservato a coloro che non hanno pienamente raggiunti gli obiettivi del progetto individualizzato in 3 anni (durata massima 2 anni);
- monitoraggio: facoltativo e utile per interventi di sostegno.

L'orario del servizio è relativo alle attività previste nel progetto educativo di ciascuna persona in carico. Rimane chiuso per tre settimane nel mese di agosto e per due settimane per le festività natalizie.

## SPAZIO INTEGRAZIONE

"Spazio Integrazione" è un progetto innovativo che realizza PERCORSI INDIVIDUALIZZATI DI AUTONOMIA E DI INTEGRAZIONE SOCIO LAVORATIVA per persone fragili o con lievi disabilità, coniugando supporto educativo, psicologico e sociale dentro un'esperienza in un ambito di lavoro "vero".

Il servizio intende rispondere al bisogno di autonomia di persone che, solitamente, non trovano percorsi di crescita adeguati nei servizi "standardizzati"; per questo si rivolge a:

- persone disabili e fragili le cui capacità e autonomie di base sono superiori a quelle di chi solitamente viene accolto nei centri diurni ma che non hanno i requisiti per accedere al mondo del Lavoro;
- giovani fragili che hanno bisogno di percorsi personalizzati (in genere medio-lunghi) di accompagnamento all'autonomia e al Lavoro.

La sede principale di Spazio Integrazione è a Busto Arsizio in Viale Toscana n. 105; sono inoltre disponibili spazi di accoglienza in "isole formative" esterne.

## ALTRE ATTIVITA'

### PRESA IN CARICO

La presa in carico della persona nei servizi a gestione diretta della Cooperativa è curata in modo particolare da un team Assistenti Sociali coordinati da una Assistente Sociale senior al fine di effettuare una precisa valutazione del bisogno attraverso colloqui di counseling e di orientamento. Gli operatori sostengono e accompagnano la persona e la famiglia nell'individuazione della soluzione maggiormente idonea al bisogno e curano i contatti con i servizi sociali di residenza, oltre che con eventuali servizi specialistici già presenti, per favorire un lavoro comune e interventi il più possibile integrati, coordinati e condivisi.

### SEGRETARIATO SOCIALE e SERVIZIO SOCIALE DI BASE

Il Servizio – gestito in collaborazione e partnership con amministrazioni comunali ed enti pubblici - eroga prestazioni di:

**SEGRETARIATO SOCIALE DI BASE**, finalizzate alla raccolta del bisogno e alla conseguente offerta di informazioni, di interventi di orientamento del bisogno e di interventi finalizzati all'attivazione di pratiche amministrative, quali:

- gestione assegni di maternità e assegni a nuclei familiari con almeno 3 figli;
- agevolazioni "Bonus Gas" e "Bonus energia elettrica";
- gestione contributi per canoni di locazione;
- attivazione, ricezione domande ed erogazione contributi asilo nido;
- gestione contributi Dote Scuola;
- attuazione e gestione bandi Edilizia Residenziale Pubblica;
- gestione contributi per abbattimento barriere architettoniche.

**SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE**, finalizzate all'accoglienza del bisogno complesso e all'attivazione di interventi personalizzati per l'attuazione del progetto/percorso sociale elaborato.

Si può accedere al servizio:

- direttamente, negli orari di presenza dell'assistente sociale presso il servizio;
- previo appuntamento telefonico.

L'apertura dei servizi è definita in accordo con le singole Amministrazioni Comunali.

## SERVIZIO DI SUPPORTO E SOSTEGNO ALLE PERSONE FRAGILI

Il Servizio di Supporto e Sostegno alle Persone Fragili è finalizzato alla presa in carico di persone di età compresa tra i 18 ed i 65 anni residenti in Provincia di Varese. Opera nei 12 ambiti territoriali afferenti all'ASST della Valle Olona e dei Sette Laghi, in provincia di Varese, attraverso altrettante équipes composte da assistenti sociali e psicologi.

Nello specifico si rivolge a:

- persone con deficit di tipo fisico, psichico o sensoriale dove la disabilità comporta un disagio personale, sociale e familiare che non consente una vita integrata ed autonoma;
- persone fragili che necessitano di sostegno psicosociale;
- familiari e *care giver* che si prendono cura di persone con disabilità e fragilità.

Il servizio garantisce:

- consulenza e valutazione psicodiagnostica;
- sostegno psico-sociale;
- somministrazione di test, anche per la presentazione di pratiche di accertamento dell'invalidità civile;
- acquisizione della domanda di accertamento della situazione di handicap ai fini dell'integrazione scolastica del minore disabile;
- informazione sulle leggi di settore ed accompagnamento alla predisposizione della documentazione per l'accesso ai diversi bandi regionali (Es: legge 23/99 per l'erogazione di ausili in favore di persone con disabilità, e/o altre misure di sostegno; attività di verifica dei requisiti di accesso agli interventi di sostegno abitativo, ai sensi della DGR X/5938 del 05.12.2016 "Norme a tutela dei coniugi separati o divorziati, in particolare con figli minori e del Decreto n. 2460 del 08.03.2017");
- collaborazione con i servizi sociali comunali per la valutazione multidimensionale delle situazioni richiedenti accesso ai fondi della DGR 6674/17 ("Dopo di Noi");
- incontri operativi con altri servizi del territorio mirati alla presentazione ed alla discussione del caso, alla presa in carico, alla programmazione, al coordinamento ed alla verifica del progetto di intervento incentrato sul singolo utente/famiglia.

Il servizio è gratuito. Gli orari di apertura del servizio nelle diverse sedi sono definiti in accordo con le ASST.

Il servizio offre anche orientamento telefonico grazie ad un Call center sociale "La Tela", attivo dal lunedì al venerdì, che ha l'obiettivo di fornire all'utenza informazioni in merito a:

- aspetti legislativi e normativa specifica relativa alla disabilità e all'amministrazione di sostegno;

- competenze dei diversi uffici/servizi comunali e dell'ASST;
- servizi specifici rispetto alle diverse tipologie di disagio;
- modalità di accesso a servizi e strutture;
- ubicazione delle unità d'offerta e orari d'accesso;
- servizi ricreativi e realtà aggregative del territorio.

## AREA CENTRI DIURNI

### SERVIZI DIURNI

#### CENTRI DIURNI PER DISABILI (C.D.D.)

Il C.D.D. è *una unità di offerta socio sanitaria semiresidenziale* che accoglie persone con gravi compromissioni fisiche e psicologiche, di età superiore ai 18 anni; i minori con disabilità possono essere accolti in presenza di alcune condizioni definite dalla normativa.

Il C.D.D. risponde ai bisogni assistenziali, educativi, riabilitativi e sanitari delle persone in carico, quindi garantisce anche prestazioni riabilitative e sanitarie, qualora il Progetto Individualizzato le preveda; propone attività educative, didattiche, socializzanti e riabilitative. Per ogni ospite, dopo un periodo di conoscenza e di valutazione dei bisogni specifici e delle personali potenzialità, viene redatto il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Fa.S.A.S.) contenente tra l'altro:

- una cartella medica;
- una cartella sociale;
- una anamnesi funzionale;
- un Progetto Individualizzato che definisce gli obiettivi e le modalità di raggiungimento degli stessi attraverso interventi assistenziali, riabilitativi e socio educativi.

Il C.D.D. è di norma aperto per 47 settimane all'anno e per 35 ore settimanali, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 16.00.

Il servizio si svolge nel rispetto delle disposizioni di legge ed in particolare della DGR n. 18334 del 23 luglio 2004 *“Definizione della nuova unità di offerta Centro diurno per persone con disabilità: requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento”*, della DGR n° 1765 del 8 maggio 2014 *“Il sistema dei controlli in ambito sociosanitario: definizione degli indicatori di appropriatezza in attuazione della DGR n° 1185 del 20 dicembre 2013”* e della DGR n° 2569 del 31 ottobre 2014 *“Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo”*.

## **SERVIZI DI TRASPORTO**

### **TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO DI PERSONE CON DISABILITÀ**

Il servizio consiste nel trasporto e accompagnamento di persone con disabilità, su tragitti prestabiliti ad orari prefissati, da e verso i luoghi di residenza e di svolgimento delle attività quotidiane.

## **6. DEFINIZIONE DI STANDARD DI QUALITÀ, OBIETTIVI E PROGRAMMI**

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati costantemente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi. Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge costantemente indagini attraverso strumenti di monitoraggio e valutazione appositamente predisposti e declinati nelle Carte dei Servizi delle singole Unità Operative.

## **7. VERIFICA E MONITORAGGIO DEGLI OBIETTIVI E IMPEGNI ASSUNTI**

La Cooperativa Solidarietà e Servizi ha adottato fin dal 2000 un Sistema Qualità, certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001 e aggiornato in accordo con la versione vigente. È parte integrante del Sistema Qualità la determinazione di obiettivi per l'organizzazione, che si traducono anche in impegni nei confronti dei clienti/utenti. Il raggiungimento degli obiettivi prefissati, attraverso un costante monitoraggio degli indicatori di processo e l'attuazione di azioni di miglioramento, costituisce la modalità per ottenere la soddisfazione del cliente/utente. Anche quest'ultima viene comunque monitorata e misurata, per avere un adeguato riscontro della efficacia degli strumenti adottati.

I processi relativi alla qualità si articolano in quattro fasi:

1. **MONITORAGGIO E VALUTAZIONE CONTINUA DEL SERVIZIO:** al fine di verificare costantemente il livello di efficienza ed efficacia erogato e percepito dagli utenti, e nell'ottica di un miglioramento continuo, sono stati predisposti adeguati strumenti di monitoraggio (riunioni periodiche di coordinamento, colloqui individuali con gli operatori, etc);
2. **CUSTOMER SATISFACTION:** la misurazione della qualità viene realizzata al termine del servizio e finalizzata a misurare la qualità percepita dai singoli utenti mediante strumenti di misurazione affidabili e validi, quali questionario strutturato, intervista telefonica, focus group e intervista in profondità;
3. **VERIFICA DEL SERVIZIO:** al termine della somministrazione dei questionari i dati raccolti vengono elaborati e sistematizzati in grafici e tabelle. L'elaborazione dei dati avverrà mediante l'attribuzione di un punteggio ad ogni risposta, in funzione del grado di soddisfazione espresso, e attraverso il calcolo del punteggio complessivo ottenuto in tutti i questionari;

4. VALUTAZIONE E RENDICONTAZIONE: I dati raccolti nelle precedenti fasi vengono sintetizzati, condivisi e presentati agli enti committenti unitamente ad una completa relazione sull'andamento del servizio.

## **8. STRUMENTI DI TUTELA E DI VERIFICA**

La cooperativa risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo, chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

1. Colloquio personale: con operatori e/o con un responsabile;
2. Compilazione di apposito modulo che deve pervenire ai responsabili;
3. Segnalazioni telefoniche;
4. Messaggi teletrasmessi (fax), posta elettronica o certificata (PEC);
5. La sezione "Contatti" del sito internet [www.solidarietaeservizi.it](http://www.solidarietaeservizi.it) compilando l'apposito form;
6. Lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede di via Isonzo 2, Busto Arsizio (VA);
7. Ogni altra forma di comunicazione utile a trasmettere segnalazioni.

Tutte le segnalazioni inviate determineranno l'attivazione di una procedura finalizzata alla gestione dei reclami, segnalazioni, suggerimenti ed apprezzamenti. Tale procedura consentirà di analizzare le esigenze degli utenti e contribuirà al monitoraggio e al miglioramento della qualità dei servizi offerti dalla cooperativa.

Presso ogni servizio è presente un referente che accoglie le segnalazioni dell'utenza e fornisce gli elementi necessari per la risposta diretta o, diversamente, le indicazioni per ricevere una risposta esaustiva.





Via Isonzo, 2 - 21052 Busto Arsizio (Va)

Tel. 0331 336350 - Fax: 0331 336351

E-mail: [info@solidarietaeservizi.it](mailto:info@solidarietaeservizi.it)

Indirizzo PEC: [solidarietaeservizi@legalmail.it](mailto:solidarietaeservizi@legalmail.it)

Sito internet: [www.solidarietaeservizi.it](http://www.solidarietaeservizi.it)