

COOPERATIVA SOCIALE YABBOQ "ONLUS"
20097 - SAN DONATO MILANESE (MI) - VIA EUROPA, 3
Tel./ Fax 02.91988772/3 Email: yabboq@yabboq.it



CARTA DEI SERVIZI

2023

1. Informazioni generali

1.1 Anagrafica

Cooperativa Sociale Yabboq onlus

Via Europa, 3

20097 San Donato Milanese (MI)

Tel. e Fax 02 91988772

E-mail: yabboq@yabboq.it

Sito: www.yabboq.it

P.IVA : 06225780151

C.C.I.A.A n. 1078365

Codice ATECO: 889900

Costituitasi con atto notarile il 09/07/1981

- Iscritta al RUNTS il 21/03/2022 n. 21280
- Iscritta all'albo nazionale delle Cooperative Sociali con il numero A173100
- Iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali Sezione A n. 193/386
- Iscritta all'Albo Prefettizio delle Cooperative Sociali n. 308
- Iscrizione al Tribunale di Milano n. 3861
- Iscritta a Confcooperative n. 83134

1.2 La storia

Volontari, in maggior parte famigliari di persone disabili o disabili stessi, hanno costituito la Cooperativa Sociale Yabboq nel 1981, anno internazionale dell'handicappato, per offrire servizi di riabilitazione fisica ed occasioni di socializzazione e di eventuale professionalizzazione a persone con disabilità di ogni tipo, con una particolare attenzione verso i "gravi".

Gli organi direttivi della Cooperativa sono l'Assemblea dei Soci ed il Consiglio di Amministrazione, i cui componenti sono in maggioranza rappresentativi degli interessi dell'utenza, quindi famigliari di persone disabili o disabili stessi.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da:

Presidente	<i>Antonia Broglia</i> : legale rappresentante della Cooperativa;
Vicepresidente	<i>Dario Dall'Aglio</i>
Consigliere	<i>Gessica Scotti</i> : con incarico di coordinatrice e responsabile delle attività educative e di rappresentante della cooperativa presso i tavoli distrettuali;
Consigliere	<i>Marco Buzzi</i> : con incarico di supporto alle attività in favore dei disabili, sviluppo del servizio tempo libero e implementazione informatica;
Consigliere	<i>Roberto Bertolotti</i> con incarico di coordinare l'ambito di sicurezza della cooperativa e il controllo di gestione; rappresentante della cooperativa presso i tavoli distrettuali;
Consiglieri	<i>Renzo Mai</i> e <i>Gianluigi Possanzini</i> : incaricati del supporto tecnico alla gestione del patrimonio e coordinamento degli interventi relativi alla proprietà;
Consigliere	<i>Renato Spanò</i> con incarico di supporto tecnico alla redazione del bilancio e al controllo di gestione.

1.3 Le strutture

Nel corso degli anni è stata recuperata e sviluppata la bella zona d'insediamento, prospiciente un laghetto artificiale ed immersa nel verde, e sono stati realizzati:

- **due centri sociali** che ospitano la direzione e le attività della cooperativa, oltre che corsi di formazione e spazi a disposizione di privati e realtà di promozione sociale;
- una **palestra**, attualmente gestito dalla A.S.D. Madas che organizza corsi aperti alla cittadinanza e a cui partecipano gli ospiti del centro Yabboq in un'ottica di integrazione e di miglioramento della salute psico-fisica;
- **ministrutture produttive** quali serre appositamente attrezzate per disabili e tunnel coperti, dove piccoli gruppi di utenti coltivano fiori e piante. Anche gli spazi verdi all'aperto della Yabboq sono a disposizione per attività di orticoltura biologica (senza uso di fitofarmaci ed esclusivamente con concime naturale) e di apicoltura;
- **spazi attrezzati** (spazi gioco per bambini, campo di bocce, barbecue e una tensostruttura per feste all'aperto e momenti liberi), che facilitano la frequentazione della struttura da parte della cittadinanza e la socializzazione con le persone con disabilità. Lo spazio giochi, situato in un ambiente piacevole e sicuro, rimane aperto alla cittadinanza tutti i giorni;

Tutti gli spazi dei centri sociali sono ampi e luminosi e rispettano le norme previste per l'abbattimento delle barriere architettoniche del D.M. 236/89. L'intera struttura rispetta la vigente normativa in merito alla tutela della salute e dei luoghi di lavoro secondo il Decreto Lgs. 81/08.

La struttura è dotata di aria condizionata e di arredi moderni che creano un ambiente confortevole e funzionale.

La struttura sorge al centro di San Donato Milanese ed è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.

1.4 Offerta educativa

La proposta educativa ha come obiettivo quello di accogliere la persona presa in carico e di sviluppare il benessere psico – fisico e il miglioramento della qualità di vita degli ospiti. Lo strumento educativo utilizzato per il raggiungimento degli obiettivi è il PEI (Progetto Educativo Individualizzato) che rappresenti e rispetti le caratteristiche individuali dell'ospite, valorizzando le risorse e le potenzialità, accogliendo i limiti senza che questi diventino impedimento al processo di crescita verso un'identità adulta attraverso lo sviluppo di:

- autonomie personali e cura di sé
- capacità relazionali, sociali ed affettive
- abilità operative

I principali strumenti educativi su cui si basano gli interventi sono la relazione e l'ascolto all'interno della condivisione della vita quotidiana e attraverso i colloqui individualizzati con gli educatori.

1.5 L'equipe

Il gruppo di lavoro è formato secondo i parametri stabiliti dalla normativa vigente. Tutto il personale impiegato è in possesso del titolo di studio o dell'esperienza professionale prevista.

L'equipe comprende diverse tipologie di professionisti che si coordinano per raggiungere gli obiettivi del PEI:

- Coordinatore responsabile del servizio: gestisce l'equipe educativa, i rapporti con gli enti (Comuni, ATS e altre agenzie); svolge funzione di supervisione del funzionamento del servizio, delle attività educative, della programmazione e dei PEI; svolge colloqui periodici di supervisione con gli ospiti, con gli operatori e con i famigliari; gestisce aspetti amministrativi interni; valuta inserimenti e dimissioni dei fruitori e ne gestisce i dati personali; organizza la formazione dell'equipe.
- Educatori professionali: stendono i PEI e si occupano della loro verifica; progettano e conducono le attività educative; svolgono colloqui individuali con gli ospiti e le loro famiglie; aggiornano il diario personale degli utenti;
- Volontari: forniscono supporto per le attività educative, socializzanti e di tempo libero.

_ Consulenti e specialisti esterni: conducono attività specifiche come musicoterapia, danzaterapia, teatro e attività motorie.

La cooperativa garantisce continui aggiornamenti attraverso la formazione con professionisti esterni.

1.6 I servizi

Le attività proposte da Yabboq sono rivolte alle persone disabili e alle loro famiglie al fine di fornire servizi, aiuto e sostegno in un'ottica di integrazione con il territorio e di promozione sociale e culturale.

▪ **Centro socio educativo (CSE)**

Il Centro accoglie persone con disabilità intellettive e psicomotorie, di norma in età postscolare, con compromissione dell'autonomia di grado medio-lieve, offrendo prestazioni ed interventi integrati di tipo

- A. socio-educativo
- B. socio-animativo
- C. propedeutico all'inserimento lavorativo

finalizzati al miglioramento o al mantenimento dell'autonomia personale e delle capacità relazionali.

▪ **Accompagnamento individualizzato**

Il progetto, effettuato con operatori in rapporto 1:1 con i richiedenti, si rivolge prevalentemente a bisogni specifici, quali ad esempio disturbi dello spettro autistico o problematiche che richiedono la presenza costante di un operatore. Vuole contribuire a mantenere e potenziare le abilità personali, oltre che consentire esperienze al di fuori del contesto familiare, attraverso attività educative e socializzanti presso il Centro Yabboq o nel territorio. Vuole anche offrire ai famigliari l'opportunità di alleviare il carico assistenziale per alcune ore al giorno o saltuariamente, con attività ricreative, educative e di accompagnamento per ogni necessità a favore di utenti disabili, sia presso la loro abitazione, sia nel territorio. Il servizio è attivato con orari personalizzati e flessibili.

▪ **Attività di giardinaggio**

La Cooperativa possiede serre appositamente attrezzate e ampi spazi all'aperto che consentono di programmare attività di orticoltura biologica e di coltivazione di fiori e piante. La frequenza in piccoli gruppi agevola l'apprendimento di semplici mansioni ed offre occasioni di socializzazione.

▪ **Servizio educativo di accompagnamento all'autonomia lavorativa e tirocini**

Il servizio ha un valore formativo: lo scopo è di agevolare e migliorare le competenze e le capacità di autonomia rivolte alla professionalizzazione e alla socializzazione in un contesto protetto ma con aperture al territorio. Gli ambiti di sperimentazione sono

quelli del lavoro di segreteria oppure di pulizie, cura e manutenzione del verde con la possibilità di intraprendere e sperimentare “in vivo” pratiche lavorative che possano portare ad acquisire competenze operative e relazionali spendibili nel mondo del lavoro. I tirocini vengono svolti in convenzione con enti del territorio (CPS – Centro Psico Sociale dell’Azienda Ospedaliera di Melegnano, AFOL Sud Milano, ANMIL Milano)

- **Progetto “Dopo di noi”**

Da anni Yabboq è impegnata nella tematica del “Dopo di noi”. È allo studio la realizzazione di una struttura residenziale dove accogliere persone prive del sostegno familiare.

Ha attivato percorsi di sperimentazione dell’autonomia in appartamenti del territorio o presso varie località.

- **Attività di tempo libero**

Gli operatori ed i volontari della Yabboq organizzano iniziative per dare la possibilità agli utenti di “uscire con gli amici” per una pizza, un cinema, un concerto, ma anche per brevi vacanze, weekend, ecc.

- **Sezione ortofloricoltura e apicoltura**

La Yabboq mette a disposizione di privati cittadini piccoli appezzamenti di terreno adibiti ad orti per la coltivazione biologica di verdura e fiori.

Grazie alla collaborazione di esperti apicoltori, sono state installate arnie per la produzione di miele e percorsi di formazione sul mondo delle api e degli insetti rivolti alle scuole del territorio.

- **Lavori di pubblica utilità**

Una convenzione con il Tribunale di Milano consente di accogliere persone sottoposte a misure alternative alla pena, come lavori di pubblica utilità o messe alla prova.

- **Formazione**

Convenzioni con l’*Università Cattolica di Milano* e con l’*Università degli Studi di Milano-Bicocca* prevedono lo svolgimento presso la Yabboq di tirocini di studenti della facoltà di scienze sociali e scienze della formazione.

È possibile, inoltre, accogliere *stages* o esperienze di alternanza scuola – lavoro di studenti delle scuole superiori o tirocini formativi in collaborazione con scuole professionali.

1.7 Le relazioni con il territorio

La centralità della sede Yabboq fa sì che nelle attività, oltre ai volontari e agli operatori, sia coinvolta anche la cittadinanza, che può liberamente frequentare gli spazi verdi della Yabboq, favorendo non solo una sensibilizzazione verso le problematiche della disabilità, ma anche una felice integrazione, grazie ai momenti di socializzazione proposti (feste, concerti, convegni, corsi, ecc).

Alcuni programmi occupazionali e di socializzazione, tirocini e borse lavoro vengono ospitati negli spazi Yabboq in collaborazione con i CPS e i centri di formazione e orientamento al lavoro territoriali, attraverso apposite convenzioni.

Dal 2012 Yabboq è convenzionata presso il Tribunale di Milano per ospitare lavori di pubblica utilità.

Nel 2020 ha ottenuto il riconoscimento *Welcome working for refugee integration*, che l’Agenzia ONU per i Rifugiati (UNHCR) assegna alle aziende che si sono distinte nel favorire l’inserimento professionale dei rifugiati e nel sostenere il loro processo d’integrazione in Italia.

Convenzioni con l'*Università Cattolica di Milano*, con l'*Università degli Studi di Milano-Bicocca* e con l'*Università di Bergamo* prevedono lo svolgimento presso la Yabboq di tirocini di studenti della facoltà di scienze sociali e scienze della formazione. E' possibile, inoltre, accogliere *stages* di studenti per funzioni direttive di comunità, di Assistenti Socio Assistenziali (A.S.A.), della Scuola di Specializzazione per l'Inserimento Secondario (S.S.I.S.), ecc.. E' stata anche attivata una convenzione con la *scuola di formazione e aggiornamento Lyceum* per accogliere tirocini di studenti di arte terapia clinica – VITT 3.

La Yabboq ha anche aderito al *Progetto sistema informatico dello Sportello Disabilità* della Regione Lombardia.

La mission della Cooperativa favorisce l'accoglienza e l'ospitalità di varie iniziative di volontariato sociale e di riabilitazione psicofisica aperte alla cittadinanza o ad operatori specializzati.

2. Presentazione della carta dei servizi

2.1 Il processo

La legge 328/2000 prevede la dotazione della Carta dei Servizi come condizione necessaria per l'accreditamento. L'obbligo a tale adeguamento è stato il motore per la predisposizione del documento, ma l'occasione si è rivelata estremamente opportuna e utile, poiché ha generato un processo di riflessione, di definizione e un tentativo di miglioramento dei servizi che ha coinvolto tutti gli operatori della Cooperativa. Il risultato di questo processo è stato l'impostazione di un percorso verso una maggiore condivisione delle motivazioni con cui la Cooperativa opera e degli obiettivi che la orientano. Lo sforzo di stabilire e definire il sistema di qualità dei servizi ha, inoltre, posto l'attenzione sui valori e le caratteristiche dei servizi stessi, facendone emergere la validità o i punti deboli.

2.2 Le finalità

ADEGUAMENTO alle disposizioni della legge 328/2000 in quanto organizzazione accreditata presso il Distretto Sociale Sud Est Milano.

DIRITTO DI SCELTA: il documento vuole offrire agli utenti e alle loro famiglie la possibilità di orientarsi all'interno dei servizi, per compiere una scelta il più possibile mirata sulle predisposizioni di ogni persona e sugli obiettivi da raggiungere e per stabilire una dimensione contrattuale chiara del rapporto.

INFORMAZIONE: la Carta dei Servizi vuole essere uno strumento chiaro e completo, che trasmetta le informazioni necessarie a conoscere i servizi della Cooperativa, rendendo trasparenti gli standard di qualità, le condizioni, le modalità e le caratteristiche proprie dei servizi.

IMPEGNO: la Yabboq rende pubblici gli standard di qualità e gli impegni o i programmi di miglioramento che assume, informandone gli utenti.

PROMOZIONE: la distribuzione del documento sul territorio, attraverso il sito Internet e presso i servizi (famiglie, Servizi Sociali, ecc..) ha lo scopo di promuovere e proporre la qualità delle attività Yabboq, nella prospettiva di incrementare l'accesso di nuova utenza.

CONDIVISIONE: il processo di realizzazione della Carta dei Servizi ha contribuito ad avviare un percorso di orientamento degli operatori verso valori condivisi e verso una impostazione più partecipata degli scopi e delle finalità dei servizi.

VALUTAZIONE: la Yabboq si dota di un sistema di valutazione della soddisfazione dei propri utenti e committenti e di uno strumento di programmazione della qualità, attraverso la raccolta di reclami e suggerimenti da parte dei portatori di interessi, al fine di monitorare e verificare il gradimento del servizio offerto e a farne emergere i punti di qualità e i limiti.

2.3 I principi

EGUAGLIANZA: l'eguaglianza è intesa come diritto di ogni persona di partecipare alle attività senza discriminazioni di razza, sesso, lingua, religione, opinioni politiche condizioni sociali e di salute.

CENTRALITA' DELLA PERSONA: la politica della Cooperativa è fondata sull'attenzione e sull'importanza che si attribuiscono alle relazioni interpersonali, alla socializzazione, all'affettività e alle inclinazioni e predisposizioni di ognuno, inteso nella sua unicità e singolarità, nelle sue caratteristiche, bisogni e condizioni.

VALORIZZAZIONE DELLE DIVERSE ABILITA': fondamentale è il rispetto e la valorizzazione delle doti umane e professionali di ciascuno, siano essi ospiti dei servizi od operatori. La Cooperativa vuole stimolare il diritto di ognuno ad essere una persona in grado di esprimere bisogni, desideri ed opinioni.

FAVORIRE LA CRESCITA UMANA: sviluppando gli strumenti per compiere scelte di vita verso un futuro sereno, appagante, formativo e verso l'affermazione di sé.

ACCOGLIENZA della persona in modo globale, senza giudizio in un ambiente relazionale e affettivo

CONTINUITA': gli operatori assicurano la continuità e la regolarità delle attività. La Cooperativa promuove la stabilità dei contratti lavorativi e delle condizioni di lavoro. Presta particolare attenzione alla conciliazione dei tempi lavorativi con i tempi di vita dei lavoratori.

DIRITTO DI SCELTA: ogni utente ha il diritto di scegliere il servizio che ritiene possa rispondere meglio alle proprie caratteristiche e predisposizioni.

PARTECIPAZIONE: l'impostazione dei progetti personalizzati e la loro verifica sono fatte in collaborazione e condivisione con gli utenti, le loro famiglie e i Servizi Sociali Professionali.

INFORMAZIONE: ad ogni utente e alla sua famiglia è garantito il diritto all'informazione sulle attività svolte o previste.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: il servizio offerto tende a garantire un buon rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

2.4 Responsabile qualità

Il responsabile della qualità è Gessica Scotti presente in Cooperativa dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 15:00 e reperibile all'indirizzo coordinamento@yabboq.it.

2.5 Politica della qualità

La Cooperativa Yabboq considera di qualità un servizio che:

- sia in grado di valutare e dare risposte adeguate alle esigenze e alle caratteristiche dei propri utenti;
- sia in grado di verificare se il progetto individualizzato predisposto per ognuno di loro sia efficace in relazione ai risultati attesi e, in caso contrario, sia in grado di proporre modifiche migliorative;
- dia spazio e importanza alla relazione interpersonale, alla socializzazione e alle inclinazioni e predisposizioni di ognuno;

- sia gestito da personale qualificato;
- sia ospitato in un ambiente gradevole
- abbia la disponibilità di luoghi di confronto e condivisione
- garantisca una formazione continua agli operatori.

Un lavoro di qualità non può prescindere dalla collaborazione e dalla coprogettazione con le famiglie, i Servizi Sociali Professionali dei Comuni di residenza e altre realtà del privato sociale, al fine di integrare le risorse disponibili ed in modo che l'intervento non sia slegato dal contesto di vita della persona, ma si possano condividere finalità e metodologie di intervento.

Per attuare questo proposito, Yabboq attiva regolarmente una restituzione agli enti e alle famiglie dei risultati del lavoro svolto e sollecita, da parte loro, una comunicazione su esigenze ed aspettative.

La qualità del servizio passa anche attraverso la tutela del lavoratore, non solo dal punto di vista contrattuale, ma anche della possibilità di accedere a percorsi di formazione che abbiano una ricaduta positiva sul lavoro e sul servizio stesso. La disponibilità di figure professionali diverse è un ulteriore elemento di merito.

3. Centro Socio Educativo (CSE)

Il Centro Socio-Educativo Yabboq si configura quale unità di offerta per persone con disabilità, così come definita dalla deliberazione della Giunta regionale della Lombardia n. 20763 del 16.2.2005, con priorità per le persone residenti nei Comuni del Distretto Sociale Sud Est Milano.

3.1 Descrizione dell'attività

Gli utenti del CSE Yabboq sono coinvolti in percorsi educativi caratterizzati da attività volte a promuovere il "sentirsi utili", "sentirsi bene" e "sentirsi liberi". Gli interventi educativi ed animativi sono finalizzati allo sviluppo e/o al mantenimento delle autonomie personali, delle abilità cognitive e della socializzazione.

Sono altresì previsti percorsi individualizzati propedeutici alla integrazione lavorativa.

Gli ambiti di intervento sono:

- **socio-educativo**
- **socio-animativo**
- **propedeutico all'inserimento lavorativo**

Le attività comprese nell'ambito socio-educativo hanno l'obiettivo di condurre all'autonomia personale, facilitare la socializzazione, mantenere e promuovere lo sviluppo delle capacità residue (cognitive, relazionali e culturali). All'interno di questo ambito sono attivati, a titolo esemplificativo, le seguenti attività:

- *laboratorio creativo*: Utilizzo creativo di differenti arti figurative, manipolazione creativa di diversi materiali finalizzata alla creazione di piccoli oggetti.
- *laboratorio d'arte*: produzione artistica individuale a tema con scelta libera del materiale e degli strumenti da utilizzare, con l'obiettivo di incentivare le potenzialità creative e comunicative attraverso l'arte.
- *laboratorio teatrale e delle espressioni corporee, verbali ed emotive*: percorso dinamico, ludico e creativo che mira a stimolare intuito, capacità di ascolto, percezione, espressione degli stati d'animo e comunicazione. Comprende anche scrittura di testi, creazione di costumi e scenografie e messa in scena di rappresentazioni e improvvisazioni;
- *laboratorio di scrittura creativa*: con proposta di generi letterari diversi;
- *potenziamento italiano, matematica, inglese, geografia*: esercitazioni di grammatica e ortografia italiana, semplici operazioni matematiche, esercizi di logica e di collocazione spazio-temporale, lezioni di lingua inglese, approfondimenti su città e territori;
- *cultura generale*: approfondimenti di cultura generale e di attualità;
- *gruppo di dialogo*: dialogo strutturato "circle-time" pensato per l'espressione delle esperienze e l'ascolto dei vissuti, oppure per la discussione su temi scelti;
- *incarichi individuali*: compiti assegnati a turno agli utenti in particolari momenti della giornata come nell'orario del pranzo (riordino della stanza prima dell'arrivo del pranzo e preparazione della tavola e infine riordino della tavola e igiene personale);
- *attività motoria*: esercizi di motori, di riattivazione, allungamento muscolare, potenziamento dell'equilibrio e rilassamento;

Le attività comprese nell'ambito socio-animativo hanno l'obiettivo di incrementare la partecipazione alla vita sociale, valorizzare tutte le opportunità di integrazione e di inclusione sociale. A tal fine sono previsti:

- *uscite sul territorio*: uscite a piccoli gruppi finalizzate alla conoscenza del territorio e delle sue risorse e partecipazione attiva ad iniziative della comunità locale)
- *allestimento di iniziative* per particolari occasioni (festività Natalizie, di carnevale, Pasquali), anche in collaborazione con altre organizzazioni del territorio
- *cinforum*: visione di un film e approfondimento delle tematiche emerse, lettura della trama e curiosità, domande di comprensione, impressioni e discussione;
- *laboratorio di canto*: canto di gruppo con accompagnamenti di strumenti musicali per migliorare il proprio controllo vocale e ritmico attraverso la musica e il canto
- *attività ludiche*: organizzazione di giochi di gruppo finalizzati allo sviluppo di alcune abilità specifiche e all'accettazione e rispetto delle regole
- *gite e brevi soggiorni* in località turistiche.

Le attività propedeutiche all'inserimento lavorativo hanno l'obiettivo di avviare l'ospite ad una condizione di pre-professionalizzazione attraverso attività che stimolino le competenze residue. Esempi di attività sono:

- *laboratorio di autonomia*: compilazione di moduli d'uso quotidiano, uso del denaro, conoscenza e uscite presso le risorse del territorio (banca, posta, supermercato, biblioteca) e orientamento sul territorio (anche attraverso l'uso di mezzi pubblici), comprensione e interpretazione di testi d'uso quotidiano, esercizi di logica, lettura dei quotidiani.
- *laboratorio di informatica*: in un ambiente appositamente allestito, consiste in una prima parte teorica seguita da semplici esercitazioni pratiche sul PC a piccoli gruppi;
- *laboratorio culturale*: consiste nella lettura a piccoli gruppi di un approfondimento di una tematica specifica o attuale, seguita da una discussione di confronto e scambio;
- *redazione di un periodico*: ideazione, scrittura e impaginazione di un giornalino periodico
- *laboratorio di cucina*: preparazione di ricette
- *laboratorio di lettura*: lettura di un testo e verifica della comprensione attraverso domande scritte e orali;
- *laboratorio di scrittura*: consiste nello svolgimento di esercizi logici di scrittura (cruciverba, quiz) o di completamento di testi;
- *laboratorio d'ufficio*: apprendimento di semplici operazioni da svolgere in un contesto d'ufficio amministrativo;
- *laboratorio orticoltura/giardinaggio*: partecipazione alla coltivazione in serra (periodo invernale) o negli orti (in primavera-estate) di fiori e ortaggi.

3.2 Tipologia di utenza

Il Centro Socio Educativo Yabboq è strutturato per accogliere persone con disabilità intellettive e psicomotorie, di norma in età postscolare e fino ai 65 anni, con compromissione dell'autonomia di grado medio-lieve e per i quali non è programmabile nell'immediato un percorso di inserimento lavorativo o formativo.

Non possono accedere al servizio i soggetti con patologia psichiatrica, per i quali è competente il Servizio Sanitario Nazionale.

L'attività è organizzata in gruppi, ciascuno dei quali è gestito da un educatore professionista con un rapporto che non supera la relazione 1/5 fra operatore e utenti. Anche i volontari e i tirocinanti intervengono con funzioni di animazione, assistenza e per facilitare l'integrazione e la socializzazione del gruppo.

3.3 Obiettivi

Gli obiettivi del servizio sono:

- agevolare e migliorare le competenze e le capacità di autonomia della persona, favorendo l'interazione e l'integrazione sociale, contrastando i processi involutivi e focalizzando sul principio dell'educazione alla socialità
- potenziare le risorse in vista di una prospettiva di vita autonoma
- favorire la scelta di decisioni e di espressione di sé
- mantenere e migliorare le capacità cognitive e relazionali e ridurre i comportamenti disfunzionali
- sviluppare e rinforzare le capacità residue anche in funzione di un inserimento lavorativo
- sostenere le famiglie, supportandone il lavoro di cura, riducendo l'isolamento, evitando o ritardando il ricorso a strutture residenziali.

È prevista la frequentazione di strutture esterne per contestualizzare quanto appreso nel Centro e per favorire l'incontro, l'integrazione e la socializzazione ad ogni livello.

3.4 Capacità ricettiva

Il centro è strutturato per una ricettività contemporanea massima di 18 utenti giornalieri, suddivisi in gruppi omogenei per grado di autonomia.

3.5 Funzionamento

Il Centro funziona per almeno 47 settimane l'anno, dal lunedì al venerdì (fatti salvi i giorni festivi) con orario giornaliero dalle 9 alle 16, con possibilità di protrazione fino alle ore 17,00 (lunedì, martedì e mercoledì) per i frequentanti dei moduli pomeridiani. È prevista la frequenza a tempo pieno o a moduli settimanali, in quanto ogni inserimento è calibrato secondo i bisogni e le richieste individuali e secondo i progetti individualizzati.

3.6 Retta

Per l'anno 2023 la retta mensile per la frequenza al CSE ha subito un aumento legato ai costi ed è di € 1.306,29 più IVA al 5% per ogni inserimento a tempo pieno. Gli inserimenti a tempo parziale comportano l'applicazione di quote proporzionali.

3.7 Servizio pasti

È prevista l'esternalizzazione del servizio ristorazione, con fornitura di pasti veicolati a legume fresco caldo, confezionati in vaschette monorazione, secondo un menù stagionale, con possibilità di scelta fra una vasta gamma di proposte. Al bisogno è possibile fruire di diete e menu personalizzati previa presentazione di specifica certificazione sanitaria. Il personale fornisce assistenza nell'ambito di una contestualizzazione a valenza educativa a favore dello sviluppo delle autonomie.

Il rimborso del costo del pasto è fissato di anno in anno; per l'anno 2023 l'importo è di € 5,00 a pasto.

3.8 Organigramma del servizio

L'organico del personale impiegato, in possesso dei requisiti previsti dalla DGR n. 7/200763 del 16.02.05, è il seguente:

- 1 coordinatore del Centro con funzioni anche operative;
- 6 educatori professionali (1 operatore ogni 5 utenti frequentanti);
- 1 ausiliario per le pulizie
- volontari o tirocinanti
- specialisti esterni

4. Attività di giardinaggio

L'attività di giardinaggio vuole offrire un'opportunità per coloro che hanno discrete capacità residue, ma che non sono professionalizzabili e necessitano di un inserimento mirato che privilegi aspetti occupazionali, relazionali, di socializzazione e di crescita nell'autonomia.

Ogni utente frequenta le attività previste secondo un progetto personalizzato che include gli orari e la durata dell'esperienza.

Le attività si svolgono 10 mesi l'anno e normalmente per tre ore giornaliere per tre o cinque giorni la settimana.

4.1 Descrizione attività

Yabboq possiede una serra riscaldata appositamente attrezzata per disabili, con un piano rialzato e maniglioni lungo tutto il perimetro delle vasche da coltura per agevolare gli spostamenti. Anche le persone in carrozzina possono, quindi, lavorare agevolmente senza doversi abbassare al livello del terreno. Gli ampi spazi all'aperto consentono, inoltre, di programmare attività di orticoltura biologica in relazione al ciclo stagionale di ogni qualità di piante ed ortaggi. Il pollaio permette, infine, di svolgere attività che aiutano a familiarizzare con gli animali domestici, con le esigenze di ogni essere vivente e con l'importanza dell'accudimento dei piccoli animali.

Per le attività in serra, negli orti e nel pollaio possono prevedere, a seconda delle abilità e gradimento di ognuno:

- semina, irrigazione, estirpazione delle erbe infestanti nelle aiuole di fiori e verdura;
- raccolta di ortaggi, verdure e fiori;
- potatura alberi da frutto;
- taglio dell'erba e piccola manutenzione degli spazi a verde;
- cura degli animali del pollaio (acqua, cibo, pulizia, ecc.) e raccolta uova;
- riconoscimento delle diverse qualità di ortaggi, frutti e fiori;
- travaso di piante ornamentali;
- preparazione di talee di fiori e piante ornamentali.

4.2 Tipologia di utenza

L'attività di giardinaggio è rivolta prevalentemente a persone disabili con età compresa fra i 6 e i 64 anni con discrete capacità residue.

In generale, gli utenti avviati all'attività hanno forte necessità di socializzazione e dimostrano interesse all'apprendimento di abilità e semplici mansioni utili per la loro crescita personale e professionale.

Ogni gruppo è formato al massimo da 4 persone e possono essere previsti fino ad un massimo di 5 gruppi.

4.3 Obiettivi

Ogni progetto di inserimento nelle attività di giardinaggio è personalizzato e può prevedere, a titolo esemplificativo:

- miglioramento della socializzazione;
- l'acquisizione di autonomie relazionali;



- svolgimento di semplici mansioni;
- un'attenzione all'impegno in termini di rispetto degli orari e delle mansioni affidate;
- mantenimento delle abilità già acquisite;
- uso di strumenti ed attrezzature idonee allo svolgimento delle mansioni assegnate
- miglioramento della manualità.

4.4 Costi

Il costo della frequenza per ogni inserimento in un gruppo di 4 persone è:
 - quota mensile con frequenza 5 giorni la settimana: € 599,42 al netto di IVA 4%
 - quota mensile con frequenza 3 giorni la settimana: € 385,34 al netto di IVA 4%

costo orario: € 12,00 al netto di IVA 4%

4.5 Organigramma del servizio

L'equipe prevista è composta da:

	Qualifica
3	Educatore professionale
1	Coordinatore
2	Volontari e/o tirocinanti universitari

5. Servizio educativo di accompagnamento all'autonomia lavorativa e tirocini

Progetto personalizzato con attività svolte individualmente o in un piccolo gruppo, a carattere educativo ed emancipativo, rivolto a disabili professionalizzabili o con capacità pre-professionali mediante attività educative e di tirocinio.

Vi sono persone diversamente abili che, nonostante varie compromissioni, possiedono sufficienti capacità residue tali da permettere un progetto di accompagnamento all'autonomia. Il percorso di accompagnamento offerto dalla Yabboq vuole dare l'opportunità di intraprendere e sperimentare pratiche anche lavorative che possano portare ad acquisire abilità e conoscenze spendibili nel mondo del lavoro, oppure ad una valutazione più aderente alle reali capacità e bisogni del disabile.

5.1 Descrizione attività e strumenti

Il servizio si può articolare essenzialmente in due ambiti, complementari fra di loro, pur essendo strutturati diversamente l'uno dall'altro.

Il primo prevede attività educative individuali o in un piccolo gruppo, in cui si svolgono, con il supporto e la guida dell'educatore professionale, esercitazioni ed esperienze varie, fra le quali l'uso del denaro, il laboratorio di cucina, uscite sul territorio, ad esempio per apprendere l'utilizzo dei mezzi pubblici, per svolgere varie operazioni presso l'ufficio postale o in banca, per fare acquisti di materiale, ecc.

Un secondo ambito, invece, più pratico, si svolge presso la segreteria Yabboq o nel contesto dell'area di proprietà, dove i fruitori potranno apprendere semplici procedure e mansioni e ad usare gli strumenti adatti per ogni consegna.

Verrà lasciato il tempo necessario per eseguire le consegne richieste e una certa libertà operativa, sebbene il fruitore sia sempre accompagnato dall'educatore con funzione di tutor e da altri operatori, per aumentare la fiducia e sicurezza nelle proprie capacità.

Saranno previste anche una formazione base di ed esercitazioni pratiche.

5.2 Tipologia di utenza

I destinatari del servizio di accompagnamento all'autonomia sono persone disabili in età post scolare, che, pur avendo discrete capacità residue, non sono immediatamente avviabili ad una professione.

In generale, gli utenti avviati all'attività hanno forte necessità di socializzazione e dimostrano interesse all'apprendimento di abilità e semplici mansioni utili per la loro crescita professionale e personale. Le esperienze proposte si svolgono in una struttura che ha una buona competenza nel settore della disabilità e che, pur configurandosi come "protetta", grazie all'impiego di operatori specializzati e volontari, offre la possibilità di sperimentare in vivo una pratica lavorativa.

L'inserimento previsto è al massimo di 5 persone che frequentino contemporaneamente il servizio.

5.3 Obiettivi

Il servizio ha lo scopo di agevolare e migliorare le competenze e le capacità di autonomia rivolte alla professionalizzazione e alla socializzazione in un contesto protetto, ma con aperture al territorio. L'affluenza della cittadinanza consente una

frequentazione abituale e una naturale relazione con gli utenti. In questo contesto, piccoli gruppi di utenti affiancano gli addetti, con la possibilità di intraprendere e sperimentare “in vivo” percorsi di accompagnamento all'autonomia e pratiche lavorative che possano portare ad acquisire abilità e conoscenze spendibili nel mondo del lavoro. Anche la segreteria della Cooperativa si apre ad ospitare al proprio interno “tirocini” di utenti in orari prestabiliti per accompagnarli in un percorso di attività pratiche.

Queste attività favoriranno lo sviluppo di esperienze e l'acquisizione di capacità specifiche.

Gli obiettivi previsti dal progetto sono:

- miglioramento delle competenze di tipo professionale;
- acquisizione di autonomie personali, relazionali e lavorative;
- miglioramento della socializzazione in un contesto di apertura alla cittadinanza;
- apprendimento e svolgimento di semplici mansioni di segreteria;
- sperimentazione di esperienze;
- attenzione all'impegno in termini di rispetto degli orari e delle mansioni affidate;
- mantenimento delle abilità già acquisite;
- uso del denaro e conoscenza del suo valore;
- uso di apparecchiature di uso in ambito lavorativo (per esempio il telefono, il fax, la fotocopiatrice, la calcolatrice, ecc.);
- utilizzo di supporti informatici e di strumenti ed attrezzature idonee allo svolgimento delle mansioni assegnate.

In questo ambito si possono comprendere anche interventi mirati all'acquisizione di autonomie nelle mansioni quotidiane, ad esempio attraverso laboratori di cucina.

5.4 Costi

Il costo di frequenza per ogni inserimento in un gruppo di 4 persone è:

- quota mensile con frequenza 5 giorni la settimana: € 599,42 al netto di IVA 4%
- quota mensile con frequenza 3 giorni la settimana: € 385,34 al netto di IVA 4%

5.5 Organigramma del servizio

L'equipe del servizio prevede un educatore professionale e una figura di coordinamento dei servizi. Altri dipendenti della Cooperativa, sensibili e preparati sui bisogni della disabilità, affiancheranno i fruitori nelle esperienze di tirocinio pratico.

Potrebbero essere presenti anche volontari con esperienza con compiti di supporto ed animazione e tirocinanti universitari di discipline “sociali”.

Sarà coinvolta anche la famiglia per quanto riguarda la gestione della vita quotidiana.

L'equipe prevista è composta da:

	Qualifica
1	Educatore professionale
1	Coordinatore
1	Personale segreteria o operatore giardinaggio
1	volontario

6. Progetto “Dopo di noi”

La sperimentazione dell'autonomia rispetto al contesto familiare si colloca in un importante processo di crescita in termini personali e di esperienza.

Il progetto intende creare occasioni per sperimentare le abilità di persone con disabilità al di fuori del contesto d'origine e in ambito di piccolo gruppo.

Rientra in un percorso orientato all'acquisizione di livelli di autonomia finalizzati all'emancipazione dall'ambito familiare e all'arricchimento della vita di relazione.

Il progetto prevede soggiorni in appartamenti palestra dotati di tutti i servizi necessari per sperimentare la vita quotidiana, cercando di ricreare una situazione il più vicino possibile alla permanenza in una comunità.

Sarà ovviamente individuata una struttura senza barriere architettoniche e con spazi idonei ad un piccolo gruppo.

Verrà garantita la presenza di operatori, il trasporto, il vitto, l'alloggio e tutte le attività previste.

6.1 Obiettivi

Gli obiettivi del progetto sono quelli di sostenere la persona con disabilità con azioni mirate a migliorare le proprie competenze, sia sociali, sia di autonomia personale. L'intento è di consentire alle persone di fare scelte responsabili e di organizzare il proprio tempo secondo delle priorità.

Gli aspetti specifici sono:

- acquisire autonomia personale, competenze sociali e consapevolezza di sé
- avere cura di sé
- vivere in maniera autonoma nel proprio contesto di vita
- migliorare e consolidare il senso di autostima e senso di responsabilità delle proprie azioni
- agevolare il protagonismo e la capacità di scelta rispetto al proprio progetto di vita;
- riconoscere e rispettare le regole di vita comunitaria e sociali
- organizzare il proprio tempo
- intessere relazioni sociali
- apprendere attività specifiche quali ad esempio: cucinare, tenere in ordine la casa, organizzare tempi e spazi, ecc.
- rispondere al bisogno di uscite con amici e coetanei senza la presenza dei genitori;
- creare occasioni di socializzazione, di incontro e di divertimento;
- allargare il quadro di conoscenze anche a persone che non rientrano nella categoria degli operatori specializzati;
- permettere alle famiglie di origine di trovare momenti da dedicare a sé.

6.2 Modalità

Le sperimentazioni di autonomia saranno organizzate secondo due modalità: la prima prevede il soggiorno di una settimana presso un appartamento di San Donato Milanese (chiamato “Casa dell'autonomia”) con cadenza mensile; la seconda prevede brevi soggiorni di un weekend in località a scelta.

Le giornate sono organizzate in momenti strutturati e le attività sono svolte in modo specifico a seconda dei momenti della giornata.

Il mattino è dedicato alla cura di sé, all'igiene personale, alla preparazione della colazione, al riordino della propria camera e alla programmazione della giornata, all'eventuale spesa e alle attività; seguono la preparazione e il momento del pranzo e successivo riordino. Nel pomeriggio ci si dedica ad attività ludiche o di relax fino all'ora della doccia e della organizzazione e consumazione della cena. Dopo il riordino, ci si prepara per l'uscita serale oppure per un tempo libero individuale e relax.

La scansione così definita ha lo scopo di creare una regolarità nelle mansioni quotidiane che ha una alta valenza educativa.

Il momento del pasto è affrontato in modo che abbia una valenza sia educativa e comportamentale, ma anche di consapevolezza dietetica e di sana e variata alimentazione.

Il governo della casa sarà affrontato con turni e incarichi a rotazione.

L'andare a fare acquisti per le necessità del gruppo è anch'esso un modo per favorire la capacità di scelta, la convivenza e la condivisione con gli altri componenti, oltre che migliorare la capacità di maneggiare il denaro.

Rientrano nel progetto anche interventi educativi di qualche ora per attività sul territorio legate alla sperimentazione di mansioni utili alla vita indipendente.

6.3 Organigramma del servizio

Il personale è composto da operatori e volontari selezionati dalla Cooperativa in rapporto:

1:5 per quanto riguarda gli educatori + 1:6 per i volontari. All'interno dell'equipe è prevista la figura di un coordinatore.

6.4 Costi

Il costo del progetto è di € 4.800 annui per due annualità. Si utilizzano i fondi della L. 112/2016.

6.5 Valutazioni

Sono previsti momenti di valutazione dell'equipe educativa insieme ai Servizi Sociali Professionali invianti e alla famiglia/tutore/amministratore di sostegno/amministratore di sostegno del beneficiario a cadenza semestrale.

7. Accompagnamento individualizzato

Il carico assistenziale che le famiglie con un congiunto in situazione di disabilità devono sopportare è in alcuni casi molto impegnativo e richiede un notevole dispendio di energie psico-fisiche. A volte rischia di generare gravi compromissioni delle dinamiche interne, tanto che spesso i nuclei famigliari arrivano ad un “punto di non ritorno”. I progetti individualizzati Yabboq, oltre a consentire alla persona disabile esperienze al di fuori del contesto famigliare, vuole offrire un sostegno ai famigliari, attraverso l’opportunità di alleviare il carico assistenziale per alcune ore al giorno o saltuariamente, con attività ricreative o educative a favore di utenti disabili, sia presso la loro abitazione, sia nel territorio ed in particolare presso il Centro Yabboq.

7.1 Descrizione attività

La proposta si configura come un intervento individualizzato di accompagnamento del disabile per attività educative e/o ricreative da svolgersi sia a domicilio, sia sul territorio, utilizzando anche la struttura e i servizi Yabboq (laboratorio creativo, giochi di società, giochi attrezzati all’aperto, feste private cui sono bene accette tutte le persone diversamente abili, ecc.).

Dal punto di vista educativo, il servizio, essendo estremamente personalizzato e prevedendo normalmente un rapporto educatore - utente di 1 a 1, può rivolgersi a quelle persone che richiedono un maggior carico assistenziale, quali, per esempio, persone autistiche o colpite da disturbi che sconsigliano un inserimento in un gruppo.

Le attività ricreative, invece, che, secondo le necessità e le caratteristiche degli utenti, potrebbero essere svolte sono: accompagnamento al cinema, a teatro, a concerti, all’oratorio, ai parchi giochi, alle feste e ad incontri di socializzazione; giochi di gruppo e di società, attività creative, di manipolazione e di produzione di semplici oggetti; accompagnamento al pranzo.

7.2 Tipologia di utenza

Gli utenti degli interventi di sostegno Yabboq sono persone in situazione di disabilità che vivono in famiglia e che abbiano necessità di svago, di socializzazione, di confronto, di inserimento in un gruppo e/o particolari esigenze educative.

Per ogni utente viene fatta un’analisi iniziale del bisogno e viene predisposto un progetto personalizzato. I famigliari, grazie a questo servizio, possono beneficiare di un alleggerimento del carico assistenziale.

7.3 Obiettivi

Il progetto di assistenza domiciliare Yabboq è individualizzato e può prevedere:

- gestione di particolari esigenze educative;
- partecipazione ad attività ricreative e di svago;
- miglioramento della socializzazione;
- opportunità di fare esperienze al di fuori del contesto famigliare;
- acquisizione di autonomie personali.

7.4 Organigramma del servizio

Il servizio è gestito da un coordinatore e da operatori selezionati in base alle specifiche esigenze richieste: a seconda dei casi, infatti, possono intervenire



educatori non professionali o volontari per le esigenze di tipo ludico – ricreativo, mentre sarà necessario un educatore professionale per casi con particolari esigenze educative, in un rapporto con l'utenza di 1 a 1.

8. Attività di tempo libero

La possibilità anche per le persone disabili di poter “uscire con gli amici”, senza i genitori, non risponde ad un bisogno secondario, ma fa parte di quelle esperienze che contribuiscono a migliorare la qualità di vita di ognuno.

I momenti passati in gruppo, fuori dall’orario delle attività quotidiane e con persone che non siano esclusivamente operatori specializzati, arricchisce il bagaglio di esperienze e di relazioni di ogni partecipante.

Il beneficio può ricadere anche sui genitori, che possono così ritrovare alcuni momenti di sollievo e la possibilità di disporre di una serata libera.

8.1 Descrizione del servizio

Gli operatori e i volontari della Yabboq organizzano delle uscite di tempo libero per una pizza, un cinema, un concerto, o per eventi segnalati dai fruitori stessi, ma anche per brevi vacanze o week end.

Saranno ovviamente prescelte strutture senza barriere architettoniche e con spazi idonei ad un gruppo mediamente numeroso.

E’ disponibile un apposito regolamento del servizio.

8.2 Tipologia di utenza

Gli utenti a cui il servizio si rivolge sono persone disabili che hanno un’età compresa indicativamente fra i 6 e i 64 anni.

8.3 Obiettivi

- rispondere al bisogno di uscite con amici e coetanei senza la presenza dei genitori;
- creare occasioni di socializzazione, di incontro e di divertimento;
- allargare il quadro di conoscenze anche a persone che non rientrano nella categoria degli operatori specializzati;
- permettere ai genitori di trovare momenti da dedicare a sé;

8.4 Costi

L’iscrizione al servizio è una quota fissa di € 25,00 l’anno per chi già frequenta i servizi Yabboq e di € 40,00 per gli esterni, che comprende l’organizzazione degli eventi e l’assicurazione R.C.

Non sono comprese le spese relative ad ogni uscita, che saranno sostenute direttamente da ogni partecipante e comunicate preventivamente.

8.5 Organigramma del servizio

Il servizio è gestito dagli operatori e da volontari selezionati dalla Cooperativa.

9. Sezione Ortofloricoltura e apicoltura

La Yabboq mette a disposizione di volontari che ne facciano richiesta dei piccoli appezzamenti di terreno.

Il suo scopo non ha alcun fine di lucro e commerciale e si propone, invece, di integrare ad esperienze floro/ortofrutticole la vocazione specifica della cooperativa, anche con l'inserimento e la collaborazione delle persone con disabilità e l'apertura al territorio, ove possibile (scuole).

In particolare, si occupa di:

- a) Assegnare a ciascuno dei volontari iscritti, secondo le modalità del "REGOLAMENTO PER L'ASSEGNAZIONE ED USO DEL TERRENO", un piccolo appezzamento di terreno dove realizzare un orto o un giardino.
- b) Promuovere iniziative atte a migliorare negli iscritti le conoscenze tecniche e pratiche per la coltivazione delle piante, ortaggi e fiori.
- c) Organizzare e promuovere manifestazioni atte a far conoscere i problemi inerenti la coltivazione degli orti e dei giardini nonché i possibili utilizzi sociali e terapeutici dell'orticoltura e del giardinaggio.
- d) Agevolare gli iscritti nell'acquisizione di materiali ed attrezzature.

Ogni richiesta va indirizzata al Responsabile della Sezione ortofloricoltura Sig. Roberto Bertolotti presso la sede della Cooperativa e all'indirizzo direttore@yabboq.it.

Grazie alla diponibilità di arnie e di apicoltori esperti, Yabboq ha avviato una piccola produzione di miele e offre attività didattiche sulla vita delle api e degli insetti in genere alle scuole del territorio.

10. Lavori di pubblica utilità

Una convenzione con il Tribunale di Milano consente di accogliere persone sottoposte a misure alternative alla pena, come lavori di pubblica utilità o messe alla prova.

L'accoglimento delle richieste avviene successivamente all'esito positivo di un colloquio conoscitivo, durante il quale vengono valutate le attitudini e le motivazioni del candidato.

Successivamente viene stilato un programma che viene comunicato all'Ufficio Esecuzione Penale Esterna del Tribunale con il quale la referente mantiene un costante contatto al fine di monitorare l'andamento del percorso.

La responsabile della selezione è Gessica Scotti. Le richieste possono pervenire all'indirizzo yabboq@yabboq.it

11. Criteri e modalità di accesso ai servizi

I servizi Yabboq sono accreditati presso il Distretto Sociale Sud Est Milano (Comuni di San Donato Milanese, San Giuliano Milanese, Melegnano, Vizzolo Predabissi, San Zenone al Lambro, Dresano, Cerro al Lambro, Colturano e Carpiano).

11.1 Presa in carico

Le segnalazioni degli inserimenti avvengono, di norma, da parte dei Servizi Sociali dei Comuni di residenza che elaborano il complessivo progetto di intervento; la Cooperativa è disponibile, inoltre, a realizzare progetti personalizzati concordati direttamente con le famiglie su specifiche esigenze.

Le famiglie possono contattare direttamente Yabboq per avere informazioni preliminari e rivolgersi successivamente ai Servizi Sociali Professionali per avviare le pratiche di inserimento. A questa prima segnalazione seguono gli incontri necessari per la conoscenza dell'ospite, al fine di valutare l'idoneità dell'utente al servizio offerto.

Su appuntamento, il coordinatore dei servizi è disponibile per una visita guidata alla struttura da parte dei nuovi richiedenti, dei loro famigliari/tutore/amministratore di sostegno o dei servizi sociali professionali degli enti locali per una conoscenza diretta dei servizi e del personale che vi opera.

La Cooperativa Yabboq, verificati i requisiti richiesti descritti di seguito, stipula un'apposita convenzione o un patto di accreditamento per l'inserimento con il Distretto Sociale o con l'Amministrazione Comunale dell'utente, ovvero un contratto di servizio con il fruitore stesso in caso di accesso diretto.

La Cooperativa garantisce disponibilità ad un incontro contestuale fra il coordinatore dei servizi Yabboq e il Servizio Sociale Professionale dell'ente locale inviante, oltre che ad eventuali altri soggetti coinvolti nel progetto globale dell'utente (scuola, CPS, neuropsichiatria, specialisti e responsabili di altre strutture frequentate, ecc.).

Prima della stipula dell'accordo e in intesa con i Servizi Sociali Professionali, è possibile per l'utente frequentare per un breve periodo di prova e di osservazione concordato il servizio prescelto. Al termine del periodo di prova, l'equipe esprimerà la propria valutazione sulla base della quale verrà formulato un progetto di inserimento.

Ogni utente, prima di accedere alle attività Yabboq, sostiene un colloquio di accoglienza con il coordinatore dei servizi, teso a valutare sia se le abilità e predisposizioni siano compatibili con le attività proposte, sia se le risorse della Cooperativa (attività, spazi, personale, strumenti, risorse) si concilino con i bisogni della persona da accogliere nel servizio. Se viene dato parere positivo all'inserimento, viene predisposta una valutazione preliminare, a partire dalle indicazioni del Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza, per individuare le occupazioni più adatte.

Gli utenti ammessi ai servizi devono:

- possedere margini di apprendimento tali da permettere l'elaborazione di un programma individualizzato;
- possedere sufficienti capacità relazionali, di adattamento e di comunicazione;

- non manifestare comportamenti aggressivi che possano compromettere l'inserimento in un gruppo.

È altresì necessario che sia fissato un incontro fra la famiglia dell'utente e gli educatori dei servizi insieme al coordinatore prima dell'inizio della frequenza.

Per ogni fruitore verrà predisposta una cartella utente che conterrà la documentazione richiesta, il progetto personalizzato e osservazioni e valutazioni sull'andamento dell'intervento.

È previsto un incontro congiunto fra cooperativa, Servizio Sociale Professionale e famiglia/tutore/amministratore di sostegno/amministratore di sostegno per presentare a quest'ultima il progetto educativo realizzato dal servizio che verrà sottoscritto dalle parti.

Il coordinatore dei servizi e gli operatori sono a disposizione, previo appuntamento, delle famiglie e degli assistenti sociali dei comuni di residenza, per colloqui periodici di confronto e di valutazione.

11.2 Documentazione richiesta

Al momento dell'ammissione dovrà essere presentata in copia la seguente documentazione:

- documento di identità;
- codice fiscale
- tessera sanitaria;
- certificazione di diagnosi e attestazione di invalidità civile;
- certificazione di gravità ai sensi della L. 104/92;
- permesso o carta di soggiorno;
- documentazione anamnestica relativa ad altre strutture frequentate;
- documentazione sanitaria e relazioni rilasciate da specialisti (facoltativo);
- decreto di nomina del tutore o dell'amministratore di sostegno/curatore;
- relazioni scritte di insegnanti od educatori che descrivano il percorso affrontato precedentemente dall'utente;
- dichiarazione di consenso al trattamento dei dati personali
- recapiti telefonici e di posta elettronica utili.

Sarà data alla famiglia facoltà di produrre eventuale ulteriore documentazione ritenuta utile, a proprio giudizio, per la conoscenza della persona in carico al servizio.

11.3 Progetto educativo individualizzato

Il progetto educativo individualizzato (PEI) tiene conto della singolarità e irripetibilità di ogni persona e mira a fornire le abilità di cui necessita per la vita quotidiana, a valorizzare le capacità residue, ed a permettere di raggiungere una propria identità diventando soggetto attivo della propria vita a partire dai valori affettivi ed etici di ognuno.

Entro 30 giorni dall'ammissione, viene predisposto dall'equipe degli educatori per ogni utente, che viene poi presentato alla famiglia/tutore/amministratore di sostegno, all'utente ed ai servizi invianti. Tale progetto viene aggiornato almeno annualmente in modo che, sulla base della verifica annuale, l'intervento educativo viene modificato e adattato con continuità ai bisogni dell'ospite.

L'attuazione del progetto individualizzato è affidata a Yabboq che potrà provvedere anche con correttivi necessari a rendere efficace l'intervento, nel rispetto del progetto individualizzato redatto, comunicandolo al Servizio Sociale Professionale dell'ente locale coinvolto, dopo aver acquisito il consenso del fruitore e dei suoi familiari. Significative difficoltà e bisogni rilevati saranno comunicati all'assistente sociale professionale referente.

11.4 Accesso ai servizi

Gli utenti vengono accolti presso le strutture della Cooperativa negli orari e nei giorni stabiliti. La Cooperativa non effettua servizio di trasporto.

11.5 Calendario attività

Ad inizio anno, viene redatto il calendario di funzionamento dei servizi, comunicato alle famiglie ed ai servizi sociali professionali invianti.

11.6 Tempi

La durata del percorso è variabile in funzione delle risorse e dei tempi dell'ospite. Durante la frequenza del servizio, verranno valutate le possibilità di sviluppo delle autonomie e stabiliti gli obiettivi che si intende raggiungere: questo tipo di percorso può concludersi anche con la proposta di inserimento in un altro contesto.

11.7 Dimissioni

Le dimissioni dai servizi possono avvenire:

- perché è stato portato a termine il progetto individualizzato;
- su richiesta del Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza dell'utente dandone motivazione scritta con un preavviso di almeno 60 giorni;
- su richiesta della famiglia, del tutore/amministratore di sostegno o dell'utente stesso, dandone comunicazione scritta con un preavviso di 60 giorni;
- da parte della Yabboq qualora non fossero rispettati i criteri della convenzione o qualora fosse rilevata l'impossibilità di sostenere la presa in carico per occorrenza di condizioni incompatibili con il servizio stesso. La procedura di dimissione coinvolgerà la famiglia, il tutore/amministratore di sostegno ed il Comune di residenza almeno 60 giorni prima delle dimissioni, salvo il verificarsi di ripetuti episodi di aggressione verso gli operatori od altri utenti.

Precedono l'atto di dimissione uno o più colloqui di valutazione tra le parti coinvolte sulle motivazioni che portano alla scelta di dimissione.

L'equipe educativa rilascerà una relazione conclusiva del percorso educativo intrapreso dall'ospite durante la frequenza del servizio e si renderà disponibile a seguire, se richiesto e se valutato come opportuno, l'eventuale inserimento dell'ospite presso altra struttura.

11.8 Retta e prestazioni fornite

L'inserimento nei servizi Yabboq è subordinato alla stipula di un contratto e di una determina che attesti l'impegno di spesa del Comune di residenza del fruitore su base annuale. E' possibile l'accesso diretto da parte delle famiglie, con sottoscrizione di relativo contratto.

11.9 Criteri per la somministrazione di farmaci e regole sanitarie

Per precise esigenze di salute, la Cooperativa adotta una procedura di somministrazione di farmaci nell'orario di frequenza dei servizi in accordo con il Servizio Vigilanza ed Accreditamento dell'ASL MI 2.

La famiglia deve fare richiesta scritta, corredata da prescrizione medica contenente l'indicazione esatta del nome del farmaco o il suo principio attivo, la posologia e l'orario di assunzione. Il farmaco deve essere fornito dalla famiglia.

Il personale incaricato è tenuto a registrare la somministrazione su un apposito registro.

In caso di malore o infortunio grave, gli operatori attiveranno immediatamente i soccorsi del 112 e contatteranno i familiari ai numeri forniti al momento dell'ammissione al servizio.

In caso di indisposizione o comunque con febbre superiore ai 37.2°, verrà concordato con la famiglia il rientro a casa.

Anche in presenza di esantemi o di sospetto di parassiti, saranno avvisate le famiglie di tutti gli utenti per adottare le necessarie misure di prevenzione e controllo.

Sono inoltre in vigore, fino a cessazione delle misure di emergenza, tutte le disposizioni igienico-sanitarie previste dal contenimento della pandemia da Covid-19.

12. Scheda di gradimento – qualità percepita

12.1 Scheda di gradimento della carta dei servizi

- fruitore
- familiare di un fruitore
- tutore/amministratore di sostegno/amministratore di sostegno
- Servizio Sociale Professionale
- operatore
- altro _____

Indicare con una croce il giudizio che ritiene adeguato alla presente carta dei servizi:

Chiarezza dei contenuti	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Completezza delle informazioni	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Comprensibilità delle informazioni	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Consultabilità	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Presentazione grafica	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Giudizio complessivo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

Suggerimenti:

Data _____

12.2 Scheda di gradimento del servizio

Yabboq si dota di una scheda di valutazione annuale per la rilevazione della soddisfazione dei fruitori, delle famiglie e degli operatori. Sarà così possibile valutare la qualità del servizio erogato attraverso la compartecipazione di tutti gli attori coinvolti, garantendo il continuo miglioramento dell'offerta e l'adesione ai principi e alla mission dell'organizzazione.

I risultati rilevati sono introdotti nella relazione di bilancio sociale e nel report sociale annuale allegato ad ogni nuova carta dei servizi.

- fruitore
- familiare di un fruitore
- tutore/amministratore di sostegno/amministratore di sostegno
- Servizio Sociale Professionale
- operatore
- altro _____

Indicare con una croce il giudizio che ritiene adeguato al servizio:

Qualità dei programmi proposti	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Informazione sulle attività svolte o previste	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Professionalità degli operatori	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Qualità della relazione utenti – operatori	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Qualità della relazione e comunicazione fra operatori e famiglie	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Qualità della relazione e comunicazione tra operatori e servizi sociali	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Disponibilità degli operatori	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Qualità degli ambienti in cui vengono svolte le attività	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Pulizia degli ambienti	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Materiale a disposizione per le attività	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

Materiale di arredo della struttura	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Qualità del servizio mensa	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Rapporto numerico operatori utenti –	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Numero contemporaneo di utenti	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Giorni di apertura dei servizi in un anno	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Presenza di volontari e tirocinanti	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Incontri individuali con famiglie	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Identificazione dei ruoli del personale	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Attività di animazione extra servizio (qualità)	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Attività di animazione extra servizio (quantità)	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Giudizio complessivo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

Suggerimenti:

Data _____

13. Diritti e doveri

13.1 Diritti e doveri degli utenti e delle famiglie

DIRITTI

- L'ospite ha il diritto ad essere assistito con cortesia, correttezza, disponibilità, attenzione e professionalità, nel pieno rispetto della dignità umana e delle sue convinzioni;
- È diritto dell'utente, della sua famiglia o del tutore/amministratore di sostegno scegliere, fra i servizi che la Cooperativa offre, quello più adatto e di maggior gradimento;
- È diritto di ogni utente avere un progetto personalizzato che tenga conto della sua unicità e singolarità, delle sue caratteristiche, degli obiettivi specifici, dei suoi bisogni e condizioni.
- È diritto dell'utente, della sua famiglia o del tutore/amministratore di sostegno essere informato sulla predisposizione del piano educativo;
- È diritto dell'utente, della sua famiglia o del tutore/amministratore di sostegno essere informato sul programma delle attività previste;
- È diritto dell'utente svolgere le attività programmate in un ambiente confortevole, pulito, luminoso e riscaldato d'inverno;
- È diritto dell'utente, della sua famiglia o del tutore/amministratore di sostegno essere tempestivamente informato di eventuali modificazioni al servizio a causa di forza maggiore;
- È un diritto di ogni utente, della sua famiglia o del tutore/amministratore di sostegno di esporre reclami e ricevere risposta;
- È diritto dell'utente, della sua famiglia o del tutore/amministratore di sostegno essere informato in tempi idonei dall'equipe del servizio dell'eventuale impossibilità di sostenere la presa in carico, qualora occorressero condizioni incompatibili con il servizio stesso.

DOVERI

- È dovere di ogni utente rispettare le norme di civile convivenza, la dignità del personale e degli altri utenti, gli ambienti, i materiali e gli strumenti messi a disposizione;
- È dovere di ogni utente rispettare la puntualità, sia in relazione all'orario di inizio, sia della fine delle attività;
- È dovere di ogni utente, della sua famiglia o del tutore/amministratore di sostegno comunicare per tempo agli operatori eventuali ritardi o assenze;
- È dovere della famiglia o del tutore/amministratore di sostegno di ogni utente rispettare la puntualità in caso di appuntamenti concordati con gli operatori;
- È un dovere dell'utente, della famiglia o del tutore/amministratore di sostegno comunicare per iscritto le dimissioni dal servizio con un preavviso di almeno 60 giorni;
- È dovere dell'utente, della sua famiglia o del tutore/amministratore di sostegno adempiere agli impegni concordati in merito alla fruizione del servizio.

13.2 Diritti e doveri dei Servizi Sociali

DIRITTI

- È un diritto del Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza dell'utente partecipare alla definizione del progetto individualizzato;

- È un diritto del Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza dell'utente essere informato sull'andamento dell'inserimento;
- È un diritto del Servizio Sociale del Comune di residenza dell'utente richiedere periodicamente relazioni sull'inserimento e incontri con il referente della Cooperativa o con gli operatori;
- È un diritto del Servizio Sociale del Comune di residenza dell'utente effettuare controlli e verifiche sull'andamento del progetto individualizzato.

DOVERI

- È un dovere del Servizio Sociale del Comune di residenza dell'utente comunicare per iscritto le dimissioni dal servizio con un preavviso di almeno 60 giorni;
- È dovere dei Servizi Sociali del Comune di residenza dell'utente corrispondere l'importo mensile concordato, indipendentemente dai giorni di effettiva presenza, tenuto conto dell'incidenza delle componenti fisse che hanno determinato il corrispettivo.

14. Standard di qualità

LE RELAZIONI

La Cooperativa Yabboq pone la massima attenzione alla qualità relazionale dei rapporti degli operatori con i fruitori, con i famigliari, con i Servizi Sociali Professionali e all'interno dell'equipe stessa.

Per incentivare tali relazioni, sono stabiliti spazi ed occasioni idonee per incontri periodici di confronto e verifica.

GLI AMBIENTI

Gli ambienti di cui dispone la Yabboq sono tutti di recente realizzazione, ampi, accoglienti, luminosi e puliti. I locali possiedono i requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi all'eliminazione delle barriere architettoniche.

Tutti gli ambienti della Cooperativa sono tenuti puliti da personale appositamente incaricato. La pulizia avviene la mattina prima dell'inizio delle attività, al pomeriggio e a ridosso della pausa pranzo.

IL PERSONALE

L'equipe che gestisce i servizi è composta da operatori qualificati e con esperienza.

Gli orari del personale sono strutturati in modo da garantire un rapporto operatori/utenti non superiore ad 1 a 5 ed occasioni di confronto e programmazione non solo fra gli stessi operatori, ma anche con le famiglie degli utenti.

Sono previste riunioni di confronto, programmazione e verifica, durante le quali si rileva il grado di adesione al progetto individualizzato di ogni utente.

Una volta l'anno, in coincidenza con la pausa estiva, gli operatori stendono le valutazioni per ogni utente ed una più generale sull'andamento delle attività del gruppo.

Ogni semestre circa, e comunque ogni qual volta lo si ritenga necessario, gli operatori incontrano individualmente le famiglie degli utenti, per condividere, ove possibile, un progetto educativo comune e valutare il gradimento di utenti e famigliari. Anche i Servizi Sociali dei Comuni di residenza degli utenti sono coinvolti nella verifica dei progetti.

RACCOLTA E UTILIZZO DATI

La Cooperativa raccoglie i dati disponibili per ogni utente, onde poter conoscere il percorso svolto in precedenza fino all'ingresso nel servizio.

I dati a disposizione sono trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy.

I MATERIALI

I materiali utilizzati per le attività sono in larga parte di origine naturale e comunque atossici.

Gli acquisti di prodotti vengono effettuati riponendo la massima attenzione non solo al prezzo, ma anche alla qualità e alla sostenibilità.

IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ

La Cooperativa Sociale Yabboq ritiene che l'aiuto degli utenti, delle loro famiglie, degli operatori e di tutti coloro che in varia misura collaborano con il servizio, attraverso le segnalazioni, i reclami, i suggerimenti, sia particolarmente utile al fine di consentire un continuo miglioramento della qualità dei servizi proposti.

Dimensione di qualità	Fattori	Indicatori	Sistema di raccolta	Standard		
RELAZIONALE	flessibilità del servizio	tempo del servizio	calendario del servizio	apertura dei servizi 5 giorni alla settimana per 11 mesi all'anno		
		disponibilità a cogliere esigenze educative particolari nel progetto personalizzato	cartella utente	attivazione servizi personalizzati entro 30 giorni dalla richiesta		
		tempi di attesa per inizio frequenza	liste di attesa	accoglienza entro 5 giorni dall'accordo con i Servizi Sociali; 48 ore per casi di attivazione d'urgenza.		
	accoglienza	visita guidata alla Cooperativa per possibili utenti, famigliari e Servizi Sociali			ad ogni richiesta, su appuntamento	
		primo incontro conoscitivo con la famiglia e con l'utente	cartella utente		entro 10 giorni dalla richiesta	
		possibilità periodo di prova			periodo di prova prima della formalizzazione dell'inserimento per il periodo concordato	
		colloquio di accoglienza dell'utente con il coordinatore dei servizi	cartella utente		entro 10 giorni dalla richiesta	
	centralità della persona	presenza di una cartella per ogni utente	cartella utente		entro 5 giorni dalla presa in carico	
		presenza di un progetto individualizzato per ogni utente	cartella utente		entro 30 giorni dalla presa in carico	
		richiesta documentazione su precedenti esperienze utente	cartella utente		ad ogni presa in carico	
		rapporto operatori-utenti			non superiore a 1 a 5	
		procedura di dimissione				comunicazioni a famiglia e Servizi Sociali almeno 60 giorni prima delle dimissioni
						Almeno un incontro con equipe della nuova organizzazione che accoglierà l'utente in caso di dimissione dalla Yabboq verso un'altra struttura
	tutela privacy e consenso informato	cartella utente		Rispetto normativa in materia		
	clima socializzante	presenza di volontari e tirocinanti universitari	libro dei volontari		presenza di volontari e tirocinanti universitari con compiti di facilitazione e supporto del lavoro di equipe	
		animazione in particolari ricorrenze	calendario degli eventi		presenza di iniziative	
	collaborazione con le famiglie	incontri individuali con la famiglia			incontri individuali ogni 10 mesi o al bisogno	
	collaborazione con i servizi sociali	incontri iniziali con i servizi Sociali per la definizione del progetto individualizzato	relazioni incontri		almeno un incontro prima della presa in carico	
		incontri di valutazione e monitoraggio con A.S.	relazioni incontri		almeno un incontro all'anno e relazioni scritte annuali	
	collaborazione con altre organizzazioni che hanno in carico l'utente	incontri con altre équipes	relazioni incontri		almeno una all'anno	
informazione	corretta identificazione dei nomi e ruoli del personale	scheda di valutazione del gradimento		cartellini identificativi del personale		
informazione	informazione agli utenti, alle famiglie e ai Servizi Sociali sulle attività svolte o previste	calendario settimanale attività		Invio calendario con programmazione settimanale		

			rapporti con i Servizi Sociali Professionali dei Comuni	relazioni sull'andamento una volta all'anno
	consultazione	raccolta suggerimenti, indicazioni e reclami	scheda di reclamo e di valutazione del gradimento	risposta a reclamo entro 30 giorni
Dimensione di qualità	Fattori	Indicatori	Sistema di raccolta	Standard

TECNICO-ORGANIZZATIVO	professionalità del personale	titoli di studio	curriculum vitae	personale qualificato con titolo di studio previsto dalle normative vigenti o equipollente
		esperienza pregressa	curriculum vitae	personale con esperienza lavorativa maturata nei servizi mediamente di almeno 3 anni
	organigramma del personale	varie professionalità nell'equipe	curriculum vitae	multidisciplinarietà dell'equipe degli operatori
	corsi di formazione	ore annue per ogni operatore	attestati di frequenza	almeno 20 ore all'anno
	riunioni dell'equipe di programmazione e verifica		Verbali delle riunioni	periodiche
	contratti del personale	applicazione CCNL delle Cooperative Socio Sanitarie	contratti di assunzione	100% degli operatori
		incarichi di consulenza	contratti a progetto	professionalità specifiche massimo 300 ore in un anno
		continuità delle prestazioni	verifica delle presenze del personale	alta regolarità nella presenza in servizio e sostituzione del personale assente entro 48 ore
		turn over	verifica della continuità dei rapporti lavorativi	alta continuità anche nel corso degli anni
	rispetto delle normative	barriere architettoniche		struttura totalmente priva di barriere architettoniche
		norme prevenzione incendi	report controlli periodici estintori e presenza di cartelli illustrativi e segnaletici	rispetto norme antincendio
		sicurezza	certificazioni	rispetto norme CEI sugli impianti elettrici rispetto delle disposizioni e degli strumenti previsti dalla legge 626/94

AMBIENTALE	qualità dello spazio	confort	spazi idonei	tutti
		riservatezza	spazi idonei	2 locali per colloqui riservati
		temperatura locali	misurazione temperatura	ambienti riscaldati a 20° in inverno e rinfrescati d'estate
		pulizia	numero delle pulizie giornaliere	almeno due al giorno in tutti gli ambienti
	qualità dei materiali	materiali di arredo	certificazioni	materiali naturali e atossici
		materiali per attività creative od educative	certificazioni	materiali naturali e atossici

MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA'	Soddisfazione clienti	rilevazione e analisi della soddisfazione del cliente	questionari soddisfazione cliente	relazione annuale sulla soddisfazione
	Reclami	raccolta e analisi dei reclami	questionario di reclamo	relazione annuale sui reclami

13. Rilevamento e gestione dei reclami

Attraverso la segnalazione di reclami da parte di ospiti e famiglie, il responsabile della qualità ha la possibilità di valutare e monitorare l'andamento dei servizi ed eventuali modifiche da apportare, al fine di migliorare la qualità dell'offerta, rendendola sempre più rispondente ai bisogni dell'utenza.

Il modulo è predisposto allo scopo di presentare reclamo per il verificarsi di eventuali inadempienze relative al non rispetto degli standard di qualità definiti in questa Carta dei Servizi.

Il modulo va compilato in tutte le sue parti e consegnato alla segreteria della Cooperativa.

Il Responsabile della Qualità provvederà ad inviare, entro 30 giorni dalla data di presentazione del modulo, una comunicazione sull'esito del reclamo, specificando gli accertamenti effettuati e gli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità.

Alla cortese attenzione
Responsabile Qualità
Cooperativa Sociale Yabboq onlus
Via Europa, 3
20097 San Donato Milanese (MI)

Reclamo presentato da:

Cognome _____ Nome _____

Nato a _____ il _____

Residente in Via _____ a

Tel. _____ e-mail _____

In qualità di:

- fruitore
- familiare di un fruitore
- tutore/amministratore di sostegno
- operatore

Servizio per cui si è riscontrata l'irregolarità:

- CSE
- laboratorio di giardinaggio
- servizio educativo di accompagnamento all'autonomia lavorativa e tirocini
- accompagnamento individualizzato
- progetto "Dopo di noi"
- attività di tempo libero
- lavori di pubblica utilità

Giorno e ora in cui è stata riscontrata l'irregolarità: _____

Motivo del reclamo: _____

Data _____



- INDICE -

1. Informazioni generali	2
1.1 Anagrafica	3
1.2 La storia	3
1.3 Le strutture.....	4
1.4 Offerta educativa.....	4
1.5 L'equipe.....	4
1.6 I servizi	5
1.7 Le relazioni con il territorio.....	6
2. Presentazione della carta dei servizi	7
2.1 Il processo.....	7
2.2 Le finalità.....	7
2.3 I principi	8
2.4 Responsabile qualità	8
2.5 Politica della qualità.....	8
3. Centro Socio Educativo (CSE)	10
3.1 Descrizione dell'attività	10
3.2 Tipologia di utenza.....	11
3.3 Obiettivi	12
3.5 Funzionamento.....	12
3.6 Retta.....	12
3.7 Servizio pasti	12
3.8 Organigramma del servizio	13
4. Attività di giardinaggio	14
4.1 Descrizione attività	14
4.2 Tipologia di utenza.....	14
4.3 Obiettivi	14
4.4 Costi.....	15
4.5 Organigramma del servizio	15
5. Servizio educativo di accompagnamento all'autonomia lavorativa e tirocini	16
5.1 Descrizione attività e strumenti.....	16
5.2 Tipologia di utenza.....	16
5.3 Obiettivi	16
5.4 Costi.....	17
5.5 Organigramma del servizio	17
6. Progetto "Dopo di noi"	18
6.1 Obiettivi	18
6.4 Costi.....	19
Il costo del progetto è di € 4.800 annui per due annualità. Si utilizzano i fondi della L. 112/2016.	19
7. Accompagnamento individualizzato	20
7.1 Descrizione attività	20
7.2 Tipologia di utenza.....	20
7.3 Obiettivi	20
7.4 Organigramma del servizio	20
8. Attività di tempo libero	22
8.1 Descrizione del servizio	22
8.2 Tipologia di utenza.....	22
8.3 Obiettivi	22
8.4 Costi.....	22
8.5 Organigramma del servizio	22
9. Sezione Ortofloricoltura e apicoltura	23
10. Lavori di pubblica utilità	24
11. Criteri e modalità di accesso ai servizi	25
11.1 Presa in carico.....	25
11.2 Documentazione richiesta	26
11.3 Progetto educativo individualizzato.....	26
11.4 Accesso ai servizi.....	27
Gli utenti vengono accolti presso le strutture della Cooperativa negli orari e nei giorni stabiliti. La Cooperativa non effettua servizio di trasporto.	27
11.5 Calendario attività	27
Ad inizio anno, viene redatto il calendario di funzionamento dei servizi, comunicato alle famiglie ed ai servizi sociali professionali invianti.	27
11.6 Tempi.....	27
11.7 Dimissioni	27
11.8 Retta e prestazioni fornite.....	28
11.9 Criteri per la somministrazione di farmaci e regole sanitarie.....	28
12. Scheda di gradimento – qualità percepita	29
12.1 Scheda di gradimento della carta dei servizi.....	29
12.2 Scheda di gradimento del servizio	30

13. Diritti e doveri32
13.1 Diritti e doveri degli utenti e delle famiglie.....32
13.2 Diritti e doveri dei Servizi Sociali32

14. Standard di qualità.....34

13. Rilevamento e gestione dei reclami.....37

Contatti e informazioni

Per tutte le informazioni relative ai Servizi Yabboq e per visite alla struttura, contattare:

Cooperativa Sociale Yabboq a R.L. onlus

Via Europa, 3
20097 San Donato Milanese

Segreteria:

Sig.ra Katarzyna Grazyna Buzak
02 91988772
yabboq@yabboq.it

Coordinatrice e responsabile Servizi:

Dott.ssa Gessica Scotti
338 3565997
coordinamento@yabboq.it

Presidente e Legale Rappresentante:

Prof.ssa Antonia Broglia
02.91988772
presidente@yabboq.it

Sito Internet:

www.yabboq.it