



CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI è la nostra carta d'identità, illustra i servizi, i principi organizzativi e strutturali ed il codice etico che anima tutte le nostre iniziative e le attività da noi promosse.

Nella realizzazione di questo utile strumento conoscitivo e di diffusione di servizi per utenza disabile offerti sul territorio dell'Olgiatese e di Como e Provincia, si è tenuto conto di una serie di necessità quali:

- chiarezza e semplicità della comunicazione
- passato, presente e futuro della Cooperativa
- analisi dei servizi richiesti sul territorio
- modalità di accesso e fruizione dei servizi

**Riferimenti:**

Sede legale e amministrativa: via Monterotondo n.14 – 22075 Lurate Caccivio (CO)

Partita IVA: 01510770132

Telefono e fax: 031/49.10.20

e-mail: [info@lancora.co.it](mailto:info@lancora.co.it)

sito web: [www.lancora.co.it](http://www.lancora.co.it)

**Albi e Registri:**

Albo Nazionale Cooperative: Nr.Isc. A107891

Albo Regionale delle Cooperative Sociali: Sezione A Foglio n.275 numero progressivo 549 decreto del 10 ottobre 2000

## Chi siamo

La Cooperativa, ubicata in provincia di Como e più precisamente nel comune di Lurate Caccivio, è stata costituita nel 1985 da un gruppo di genitori di ragazzi disabili. La forma giuridica all'atto della costituzione era "cooperativa mista di produzione e lavoro", ciò in ragione del fatto che l'intento dei fondatori non era di erogare un servizio educativo a continuazione dei percorsi scolastici svolti ma piuttosto una soluzione lavorativa in ambiente protetto con la speranza di effettuare un inserimento lavorativo presso aziende del territorio.

Negli anni, sia per effetto del riordino che lo Stato e in primis la Regione hanno imposto al Terzo Settore sia per un percorso di crescita interno, la Cooperativa ha modificato sostanzialmente il proprio assetto organizzativo.

Anzitutto l'organizzazione si è iscritta all'Albo Regionale come Cooperativa Sociale di tipo A ed ha classificato il proprio servizio, sulla base delle classificazioni fornite dalla Regione Lombardia, come "Servizio di Formazione all'Autonomia". Nell'anno 2008 il servizio è stato riclassificato in "Centro Socio Educativo". Ha abbandonato totalmente la progettualità relativa agli inserimenti lavorativi, rivelatisi inattuabile per gli utenti inseriti, ed ha scelto come obiettivo di lungo periodo di "erogare servizi socio-educativi volti all'autonomia personale e sociale dell'utente disabile". In conseguenza di tale scelta, è stata rivista

la struttura del servizio che attualmente vede un organico composto da personale educativo professionalizzato (educatori professionali, laureati/laureandi in scienze dell'educazione o in scienze della formazione, terapisti specializzati). Negli anni inoltre la Cooperativa ha organizzato corsi di formazione continua e permanente per i propri dipendenti.

All'interno dell'attuale C.d.A. sono state coinvolte diverse figure tecniche che lavorano di concerto con i genitori/consiglieri.



Il Presidente Pier Carlo Scotti

L'erogazione del servizio è stata mantenuta per 26 anni in via totalmente gratuita. Seppure inizialmente la scelta sia stata penalizzante, negli anni si è rivelata essere il valore aggiunto di questo ente che ha permesso la costruzione di una fitta e solida rete di soci, simpatizzanti e collaboratori che sostengono l'opera della cooperativa attraverso erogazioni, ma soprattutto attraverso il lavoro volontario, sia per svolgere le lavorazioni conto terzi sia in occasione delle diverse manifestazioni che la cooperativa organizza nel corso dell'anno. Dal mese di Marzo 2009 per esigenze di consolidamento economico finalizzato al mantenimento di una sempre più qualitativa ed efficiente offerta di servizio è stato introdotto il pagamento di una retta, di importo minimo, che deve essere corrisposta ogni mese per 11 mensilità nell'anno.

Da diversi anni la Cooperativa ha sviluppato un servizio di ristorazione, che attualmente svolge durante il fine settimana (venerdì sera – domenica sera).

### **Come siamo organizzati**

La Società, nata dall'esistenza di un bisogno comune da soddisfare attraverso l'agire dei soci e quindi con scopo mutualistico, ha oggi la forma di Società Cooperativa Sociale. E' iscritta all'albo prefettizio delle Cooperative Sociali ed è iscritta all'Albo regionale delle Cooperative Sociali nella sezione A.

La compagine dei soci è suddivisa in tre categorie: i soci prestatori, cioè coloro che attraverso rapporti di lavoro o di collaborazione prestano la propria opera per la Cooperativa; i soci fruitori, coloro cioè che usufruiscono dei servizi dell'ente e da ultimo i soci volontari, tutte quelle persone che attraverso le più svariate modalità partecipano attivamente alla vita della Cooperativa e collaborano per lo sviluppo e la crescita.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 11 membri. Il Direttivo, che si riunisce circa 1 volta al mese, individua le linee strategiche e definisce i piani di sviluppo.

La funzione di Amministrazione e Controllo e la funzione del Personale sono in capo alla Responsabile amministrativa mentre la funzione di Coordinamento delle Attività educative è in capo alla psicologa.

La funzione educativa è affidata a educatori qualificati in servizio ormai da diversi anni che si occupano della progettazione e attuazione dei Progetti Educativi Individualizzati. Il servizio mensa così come il servizio di pulizie sono svolti da personale interno.

## Cosa abbiamo scelto di fare

### IL CENTRO SOCIO EDUCATIVO (CSE):

E' una struttura territoriale a ciclo diurno rivolta a soggetti in condizione di disabilità di grado medio che abbiano terminato il percorso scolastico; promuove interventi educativi progettati *ad personam* e svolge attività finalizzate a sviluppare il grado di autonomia personale e sociale e perseguire gli obiettivi di integrazione nella comunità.



Il CSE promuove numerose attività che variano secondo la progettazione educativa rivolta all'individuo e al gruppo. La

programmazione annuale è volta al sostegno e allo sviluppo delle diverse autonomie che forniscono alla

persona disabile una buona qualità di vita. Si tratta di sostenere le abilità cognitive (orientamento nello spazio, nel tempo e del sé; concentrazione e capacità attentive; facoltà mnestiche; abilità di logica e di problem solving.....), abilità comunicative (comprensione e produzione di un linguaggio adeguato ai diversi compiti e alle diverse situazioni; capacità di sintetizzare un pensiero in un concetto comprensibile; adeguamento della comunicazione non verbale ad un contesto sociale condiviso ed accettabile....), abilità emotivo-relazionali (capacità di percepire e nominare le emozioni e trovare una strategia comportamentale utile alla sua espressione; capacità di vivere un ruolo di gregario e di guida; riconoscere i differenti ruoli e le responsabilità relative; capacità di sostenere una relazione d'aiuto....), abilità personali (abilità di base e strumentali), abilità sociali e territoriali (confronto e partecipazione a progetti con enti esterni), abilità lavorative (organizzazione dello spazio di lavoro; comprensione di un compito...).

Vi sono anche momenti ed attività d'animazione e svago: festa sociale, gite di uno o più giorni, vacanza estiva.

IL nostro CSE ha la propria sede operativa presso la nostra sede legale e ospita utenti provenienti da Como e Provincia.

E' frequentato per la maggior parte da persone residenti nei comuni afferenti al Distretto dell'Olgiatese.

La struttura è priva di barriere architettoniche, di barriere sensoriali e della comunicazione.

E' presente una zona pranzo e sono presenti locali ad uso collettivo, ricreativo, ergoterapico e socio-culturali. Sono presenti servizi igienici adeguati e tutti i locali sono rispondenti alla normativa regionale di settore. Il CSE resta aperto ogni settimana dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.15.

Sono previsti periodi di chiusura nell'ambito della disciplina di settore, garantendo, in ogni caso, le 47 settimane di apertura previste dalla legge regionale di riferimento.

#### Condizioni di servizio

Il CSE è gestito per un'utenza complessiva massima di 30 persone ed ospita soggetti adulti diversamente abili.

Le attività educative sono realizzate privilegiando al massimo il rapporto e la collaborazione con le risorse del territorio.

La giornata di frequenza presso il CSE è così strutturata:

8.30 – 9.30: ingresso e accoglienza degli ospiti;

9.30 – 12.00: svolgimento delle attività del mattino;

12.00 – 13.00: pranzo;

13.00 – 14.00: pausa;

14.00 – 15.40: svolgimento delle attività pomeridiane;

15.40 – 16.15: accompagnamento e uscita.

Le entrate/uscite straordinarie durante la giornata sono ammesse al di fuori dell'orario di svolgimento delle attività e quindi alle ore 12,00 (prima del pranzo) e dalle ore 13,00 alle ore 14,00 (dopo il pranzo).

L'Ancora dispone di un servizio mensa interno; personale qualificato prepara nelle nostre cucine pasti di alta qualità e li somministra direttamente agli ospiti nella apposita sala-pranzo.

In caso di assenza dei propri figli/e le famiglie/case alloggio devono avvisare entro le ore 9.30 gli educatori referenti o altro personale della Cooperativa.

È previsto il pagamento di una retta mensile da corrispondere per 11 mensilità nell'anno; la retta in oggetto è comunque dovuta anche in caso di assenza prolungata.

Soltanto nel caso di assenza per stato di malattia (documentato) che si protragga per tutta la durata del mese (es. dal 1 Giugno al 30 Giugno

compresi) l'utente è sollevato del pagamento della retta per il mese di riferimento.

#### Modalità di accesso e requisiti richiesti

L'accesso al servizio offerto è così regolato:

Colloquio conoscitivo preliminare tra famiglia, psicologo e quando possibile l'assistente sociale.

A seguito di parere favorevole da parte dello psicologo, segue un secondo colloquio tra la famiglia, un rappresentante del CdA e lo stesso psicologo per la verifica dei requisiti, dei dati e della modulistica necessaria e per l'organizzazione di un periodo di osservazione di una settimana da parte dell'equipe educativa.

Valutazione e relazione sul periodo di osservazione e sui presupposti per l'iscrizione nella lista d'inserimento a cura dell'equipe educativa e del responsabile di struttura.

La relazione relativa alla richiesta d'inserimento viene presentata al Consiglio d'Amministrazione per l'approvazione.

- In caso di esito positivo e di immediata disponibilità di posti, segue un colloquio con lo psicologo, il responsabile amministrativo e l'educatore individuato come referente per la comunicazione dei tempi d'inserimento e delle modalità e contenuti della progettazione educativa;
- in caso di esito positivo ma senza immediata disponibilità di posti, segue un colloquio con lo psicologo e il responsabile amministrativo per la comunicazione dell'esito e del conseguente inserimento del nominativo in lista d'attesa;
- in caso di esito negativo, segue comunicazione da parte dello psicologo e del responsabile amministrativo .

#### RISTORAZIONE

La cooperativa offre un servizio di ristorazione personalizzato a gruppi di almeno 40 persone per pranzi, cene e rinfreschi di aziende, associazioni, gruppi sportivi o privati in occasione di matrimoni, battesimi e ricorrenze.

Il menù viene concordato con il cliente che ha facoltà di strutturarne ad hoc scegliendo personalmente quante e quali



portate inserire. Tutte le portate vengono cucinate espressamente in loco da personale qualificato ad eccezione dei dolci che vengono realizzati da una pasticceria di fiducia della zona.

La disposizione della sala è a scelta del cliente che, a secondo dell'evento programmato, può scegliere tra diverse soluzioni d'arredamento e tra diverse proposte di tovagliame.

Presso la nostra struttura è possibile organizzare serate danzanti: la cooperativa ha in dotazione un palco per piccoli gruppi musicali che viene predisposto in queste occasioni. E' facoltà del cliente scegliere se sbrigare personalmente le pratiche S.I.A.E. o affidare la mansione al nostro ufficio che se ne occupa senza costi aggiuntivi.

Il personale educativo della Cooperativa che conduce il laboratorio artistico, in collaborazione con gli utenti, realizza eleganti composizioni floreali per decorare e abbellire i tavoli oltre a fantastici segnaposto e menù in carta riciclata prodotta interamente degli ospiti della struttura ad un costo competitivo.

E' possibile richiedere un preventivo per il servizio contattando gli uffici della Cooperativa. Il costo indicato per ogni singola proposta è comprensivo anche delle bevande. Come specificato sopra, si intendono esclusi: i centrotavola, i diritti S.I.A.E. in presenza di musica dal vivo e la realizzazione personalizzata di segnaposto e menù da tavolo.

#### PARTECIPAZIONI E BOMBONIERE

Il nostro laboratorio si inserisce in un progetto già avviato di gestione di eventi speciali (matrimoni, battesimi,etc) per dare ai nostri utenti la possibilità di vivere attivamente tutte le iniziative della nostra cooperativa.

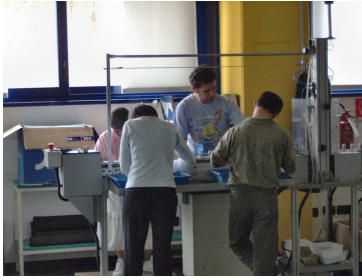
Il laboratorio delle bomboniere consente ai nostri ospiti, attraverso la creazione di graziosi oggetti, di esprimere la loro creatività e fantasia, ma anche di proporsi come soggetti attivi verso un mercato.

Gli utenti partecipano in prima persona alla ricerca e creazione di ogni singolo oggetto, occupandosi inoltre della gestione degli ordini con i vari clienti e favorendo così la nascita di un rapporto diretto con il pubblico.





## LAVORAZIONE CONTO TERZI



La lavorazione di articoli per conto terzi è una delle diverse forme di autofinanziamento che permettono alla Cooperativa di perseguire e realizzare numerosi progetti riguardanti i ragazzi ospiti. La tipologia degli articoli trattati è molteplice così come le lavorazioni effettuate:

- assemblaggio di materiale elettrico
- assemblaggio e confezionamento di articoli per la casa
- confezionamento di cartellini per capi di abbigliamento
- incollatura e montaggio di astucci e buste per sciarpe, foulards e cravatte
- etichettatura, piegatura e imbustatura di capi di abbigliamento
- realizzazione di cartelle colori
- piccoli assemblaggi meccanici e altro ancora.

La Cooperativa dispone di un ampio magazzino per lo stoccaggio delle materie prime e dei prodotti finiti, un furgone per l'approvvigionamento dei materiali e le consegne, un muletto per le operazioni di carico e scarico. Il salone e i locali dove vengono svolti i lavori sono attrezzati con prese di corrente 380 volts e aria compressa.

La realizzazione dei lavori vede quotidianamente impegnati gli ospiti affiancati dagli educatori.

L'attività ergoterapeutica è una delle molte attività presenti all'interno dell'offerta formativa e pertanto gli utenti sono impegnati a rotazione e per non più di due o tre ore al giorno.

Finalità dell'attività non è la produzione ma bensì l'esercizio e il miglioramento di diverse abilità tra cui: capacità grosso e fino motorie, organizzative, mnestiche, logiche, di concentrazione e altre ancora. I lavori vengono normalmente svolti da gruppi di sei/otto ragazzi coadiuvati da almeno due educatori e pertanto vengono esercitate capacità relazionali e di socializzazione.

La flessibilità nelle lavorazioni, la precisione e la puntualità nelle consegne, da sempre riconosciute alla Cooperativa dai nostri numerosi clienti, sono raggiunte attraverso la costante e preziosa opera di numerosi volontari che frequentano la nostra sede dal lunedì al giovedì pomeriggio e sera o si riuniscono presso oratori o centri ricreativi dei diversi paesi limitrofi.

## Cosa vogliamo ancora fare

### Centro Residenziale

E' da sempre apparso evidente al Direttivo della Cooperativa, anche in ragione del fatto che esso è composto prevalentemente da genitori di ragazzi disabili che vivono direttamente e quotidianamente il problema,

come un intervento fondamentale per poter realizzare gli obiettivi di autonomia del soggetto diversamente abile consista nel dare vita ad un luogo "residenziale" che garantisca ai soggetti portatori di handicap



autonomia abitativa; tutto questo non solo per evitare nell'emergenza, spesso improvvisa e quindi fonte di involontario scompensamento degli equilibri del nuovo nucleo familiare, la completa presa in carico dell'utente da parte di coloro che sono chiamati a svolgere le veci dei genitori, ma anche, durante l'esistenza in vita dei genitori, per concretizzare un progetto di autonomia del soggetto disabile che può potenziare capacità affettive e organizzative autonome. Il cammino verso questa autonomia per le persone disabili non è facile, sia perché le pressioni familiari non premiano questa scelta, sia perché, purtroppo, le condizioni per la residenzialità sono spesso lontane anche dalla sufficienza.

L'obiettivo di questo progetto è quello di realizzare una struttura che faccia da "ponte" tra la vita all'interno del nucleo familiare e la residenzialità come scelta forzata.

L'edificio, la cui costruzione è prevista su un terreno adiacente la nuova sede della Cooperativa e concesso in diritto di superficie dal comune di Lurate Caccivio per 99 anni, ospiterà tre servizi residenziali, differenziati

per tipologia di utenza: al piano terra nr.1 Residenza Sanitario assistenziale per persone con Disabilità (RSD) per un'utenza complessiva di nr.12 unità, mentre al piano primo nr.2 Comunità Socio Sanitarie (CSS) per un'utenza complessiva di nr.10 unità ciascuna.

I servizi che si intendono attivare con la realizzazione di questa struttura sono due Comunità Sanitarie e una Residenza Sanitaria per Disabili.

### **Comunità Socio Sanitarie**

La D.G.R. 23 luglio 2004 n.7/18333, avente come oggetto la definizione delle unità d'offerta "Comunità Alloggio Socio Sanitaria per persone con disabilità" (CSS), definisce l'unità d'offerta CSS come segue: "la Comunità Socio Sanitaria è la Comunità Alloggio Socio Assistenziale autorizzata al funzionamento che, essendo disponibile anche all'accoglienza di persone adulte con grave disabilità privi di sostegno familiare ed essendo stata scelta dall'utente come sua dimora abituale, sia accreditata al sistema socio sanitario regionale". La Cooperativa prevede di attivare nella nuova struttura due unità CSS con capienza ciascuna di 10 utenti. Il dimensionamento delle unità, come già esplicitato nel paragrafo relativo al mercato obiettivo, è stato definito sulla base delle rilevazioni effettuate nel territorio in cui la Cooperativa opera da diversi anni e nel rispetto dei parametri strutturali definiti dalla delibera regionale citata. Attraverso questi servizi la Cooperativa si propone di offrire a persone portatrici di handicap psico fisici di entità lieve o media soluzioni di vita autonoma alternative alla famiglia in un contesto protetto e strutturato, dove l'affermazione e la considerazione della dimensione privata della persona disabile, il conforto, l'accoglienza, l'amicizia, lo svago e il riposo sono al centro della programmazione, ma anche dove si possono ricevere gli stimoli per poter arrivare al rafforzamento dell'autonomia, al potenziamento dell'autostima e allo sviluppo della capacità di socializzazione.

Pur prevedendo un'apertura del servizio per 24 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno, è plausibile ritenere che gli utenti usufruiranno del servizio residenziale in aggiunta ad un'offerta diurna esterna rispondente alle necessità educative, riabilitative e assistenziali di ciascuno. Si prevede quindi la presenza degli utenti prevalentemente nella fascia tardo pomeridiana, serale e notturna, oltre che nei periodi di riposo, durante i quali la presenza del personale sia educativo sia assistenziale sarà maggiore, così da favorire il crearsi di un ambiente confortevole e di un clima familiare. A tale scopo, gli utenti saranno stimolati a

“personalizzare” il proprio spazio personale (camera da letto) ma anche gli spazi comuni così da “costruire tutti insieme” la propria casa. Inoltre sarà dato ampio spazio ad attività esterne come la spesa, le gite e le escursioni nel tempo libero, ma anche le visite alla e della famiglia, ai parenti o agli amici che abitano vicino. Al fine di mantenere o sviluppare le diverse relazioni amicali, i parenti potranno accedere alla struttura durante tutto l’arco della giornata, in un clima di condivisione e partecipazione alla vita della comunità.

### **Residenza Sanitaria per Disabili**

L’unità d’offerta, identificata dalla D.G.R. n.7/12620 del aprile 2003, viene definita come l’unità “tra le tipologie della classe residenze sanitarie assistenziali, specificatamente destinata all’area della disabilità grave”. Il servizio che la Cooperativa si propone di attivare sarà destinato ad un numero di dodici utenti, quindi per un numero decisamente inferiore rispetto ai parametri regionali che consentono fino a 20 utenti per nucleo e fino a 3 nuclei all’interno della stessa struttura. Questo dimensionamento è stato fatto a seguito della valutazione effettuata della disponibilità di posti per lo stesso servizio sul territorio, che ha evidenziato un’offerta ad oggi sufficiente rispetto alla domanda del territorio. Il bisogno che l’Ente intende soddisfare con questa unità è potenziale e si presume possa svilupparsi nei prossimi anni con origine prevalentemente da famiglie che già da diversi anni sono inserite nella rete solidale della Cooperativa. Il servizio, aperto per 24 ore al giorno per tutti i giorni dell’anno, avrà una struttura organizzativa di tipo ospedaliero, così come previsto dalla normativa regionale. Per gli utenti inseriti in questa unità d’offerta saranno previste attività riabilitative e attività educative in laboratori interni alla struttura stessa.

### **Come lo vogliamo fare**

La nostra **Mission** è la GESTIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI EDUCATIVI E FORMATIVI DI QUALITÀ VOLTI ALL’AUTONOMIA PERSONALE, ALL’INCLUSIONE SOCIALE E AL BENESSERE DELLA PERSONA ADULTA PORTATRICE DI HANDICAP PSICO-FISICO E DELLA SUA FAMIGLIA.

I destinatari del nostro servizio usufruiscono di una Progettazione Educativa finalizzata al mantenimento e potenziamento delle abilità residue, alla costituzione e al rafforzamento dell’identità personale e dell’autostima.

L'Ancora si impegna a:

- tutelare la salute degli ospiti con una visione globale della persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue della persona con handicap
- assicurare un'assistenza qualificata con interventi personalizzati attraverso la formazione del personale, al fine di sostenere la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale
- mantenere la massima apertura al territorio perseguendo una costante integrazione con gli altri attori presenti nell'ambito territoriale di riferimento
- esercitare un sistematico controllo dei costi, attraverso un'analisi costante ed una razionalizzazione del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio



### **La nostra filosofia e i nostri valori**

La cooperativa, nel perseguimento della missione, opera nel rispetto di un **sistema di valori** improntato a:

- Eguaglianza e centralità della persona: l'ideale che dà ad ogni uomo, indipendentemente dalla sua posizione sociale e dalla sua provenienza, la possibilità di essere considerato alla pari di tutti gli altri uomini in ogni contesto. L'Ancora fa proprio tale principio e considera ciascun ospite come unico e programma la propria attività in modo personalizzato mediante piani educativi individualizzati.
- Trasparenza: chiarezza ed inequivocabilità di intenti e progetti promossi dalla nostra organizzazione.
- Volontarietà: " Volontario è la persona che, adempiuti i doveri di ogni cittadino mette a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità per gli altri.... Egli opera in modo libero e gratuito, promuovendo risposte creative ed efficaci ai bisogni dei destinatari della propria azione o contribuendo alla realizzazione dei beni comuni" (N.1-Carta dei Valori del Volontariato). L'ente partendo da questa definizione pone particolare attenzione alle proprie risorse di volontariato, primarie nella realizzazione degli obiettivi di inclusione e socializzazione in un ottica di sostegno e confluenza delle diverse abilità del singolo.
- Territorialità: la Cooperativa ha scelto di operare solo con utenti residenti nel territorio Comasco così da garantire continuità ai rapporti sociali e familiari instauratisi negli anni.
- Partecipazione e condivisione degli obiettivi: tale principio si realizza coinvolgendo e responsabilizzando tutte le figure che a vario titolo partecipano alla vita della Cooperativa creando in tal modo i presupposti per un rapporto di collaborazione effettiva volta al raggiungimento di obiettivi comuni condivisi.

## Indicatori di qualità

ATTIVITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Personale	<p>Titoli e qualifiche</p> <p>Nuovo personale</p> <p>Formazione</p>	<p>Tutti gli operatori del servizio sono in possesso del titolo specifico di educatore professionale o di titolo equipollente</p> <p>L'inserimento di nuovi operatori viene preceduto da incontri conoscitivi del servizio, della sua metodologia ed impostazione operativa, ad opera del coordinatore del servizio. Una volta inserito, il nuovo operatore viene affiancato per il primo mese nello svolgimento dei vari interventi.</p> <p>La formazione del personale avviene attraverso il lavoro di equipe. L'equipe ordinaria ha cadenza settimanale e prevede supervisione, confronto e riflessione su argomenti specifici mentre l'equipe straordinaria si svolge tre volte l'anno e affronta nodi critici o tematiche specifiche. E' prevista inoltre la formazione a livello individuale attraverso la partecipazione a seminari, convegni, tavoli tematici, etc. e attraverso incontri personali con la psicologa</p>
Cartella utente	<p>Progetto Educativo Individuale</p> <p>Raccolta dati e verifica periodica</p> <p>Flessibilità del progetto e degli interventi programmati</p> <p>Documentazione completa e accurata</p>	<p>Definito al momento dell'ingresso dell'utente, viene aggiornato al bisogno e comunque valutato annualmente nel suo complesso.</p> <p>Il Servizio si è dotato di strumenti per la raccolta di dati e per la verifica periodica dell'andamento degli interventi (Diario dell'evoluzione del caso, colloqui con la famiglia, verifica individuale per ogni attività)</p> <p>Al bisogno</p> <p>Aggiornamento quindicinale e/o al bisogno della cartella utente</p>
Pulizia dei locali	<p>Presenza di personale addetto alla mansione specifica</p> <p>Monitoraggio periodico dei locali da parte di ditta specializzata</p>	<p>Tutti i giorni</p> <p>Trimestrale</p>
Sicurezza dei servizi	<p>Applicazione della Legge sulla Sicurezza (Testo Unico 81/2008)</p>	<p>Aggiornamento informativo e costante del Responsabile della Sicurezza della Cooperativa ai lavoratori sulle norme di sicurezza sul posto di lavoro, verifiche periodiche sullo stato delle strutture e sull'adeguamento alle norme vigenti</p>
Riservatezza nel trattamento dei dati	<p>Applicazione della Legge sulla Privacy (D.Lgs. 196/2003)</p>	<p>Aggiornamento informativo e costante ai lavoratori della Cooperativa sulla tutela dei dati personali e sensibili degli utenti, verifiche periodiche sull'applicazione e lo stato della prassi prevista</p>

## Customer Satisfaction

L'analisi della soddisfazione del cliente è lo strumento attraverso il quale le aziende che offrono un servizio al pubblico si impegnano a perseguire l'obiettivo della *qualità totale*. Le informazioni che vengono raccolte permettono alla organizzazione amministrativa-educativa (management) di valutare la rispondenza tra il livello di qualità percepito e quello atteso, sia in relazione a ciascun fattore di qualità del servizio che nel suo complesso.

L'obiettivo che si vuole raggiungere è far coincidere l'offerta de L'Ancora con le richieste dei clienti, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione dei clienti risulti debole.

Le indagini di customer satisfaction si pongono, quindi, come strumenti di misurazione delle performance del Centro Socio Educativo e degli altri servizi offerti dalla nostra Cooperativa; inoltre contengono una verifica del raggiungimento degli obiettivi fissati ed una valutazione complessiva dell'operato aziendale.

Ci sono diverse ragioni che determinano la necessità per le aziende di servizi di attivare una rilevazione della customer satisfaction. Le principali possono essere così sintetizzate:

- è lo strumento principale per realizzare l'ascolto del cliente;
- è uno strumento per determinare se vi è coincidenza tra le diverse dimensioni della qualità: promessa, erogata, attesa e percepita.
- è una risorsa necessaria per i percorsi di certificazione (es. ISO 9001:2000)

L'Ancora Società Cooperativa Sociale realizza periodicamente – almeno una volta all'anno – indagini di Soddisfazione del Cliente, con lo scopo di verificare il gradimento dell'utenza e recepire suggerimenti e consigli che essa può fornire.

L'analisi di customer satisfaction ha l'obiettivo di individuare, tramite un set di indicatori preventivamente definiti ed approvati, eventuali ambiti di miglioramento dei servizi formativi offerti.

Si richiede ai partecipanti di esprimere il proprio grado di soddisfazione rispetto al processo di erogazione usufruito.

La metodologia applicata si ispira in modo sintetico è quella suggerita dall'UNI, l'organismo che si occupa delle Norme sulla Certificazione di Qualità, che ha redatto una specifica Norma sulla rilevazione della soddisfazione dei clienti: la N. 11098 del 2003.



## COME PUOI SOSTENERCI

### **Volontariato**

Cerchiamo giovani, pensionati, persone di qualsiasi età e di qualsiasi professione.

La Cooperativa è aperta dalla ore 9.00 alle ore 17.00 e dalle ore 20.30 alle ore 23.00.

Chiediamo la disponibilità di qualche ora del tempo libero per collaborare e realizzare insieme un'iniziativa volta a favorire l'integrazione.

Accettiamo ciascuno con la sua personalità, i suoi pregi e i suoi difetti.

Necessitiamo di: comprensione, flessibilità nell'adattarsi alle attività proposte, sensibilità verso i problemi delle persone disabili, pazienza e discrezione, fantasia, per affrontare le situazioni che si presentano, costanza e serietà nell'impegno.

Offriamo contatti umani e grande gratificazione, amicizia sincera e riscoperta dei valori umani, gratitudine per la solidarietà accordata permettendoci di essere parte attiva della società. la possibilità di esprimere generosità ed altruismo.

**Prendersi cura è dare attenzione all'altro, ai suoi bisogni ed alle sue potenzialità, prendersi cura è ascoltare e stimolare l'altro.**

**Far sentire l'altro partecipe ed importante per quello che sta facendo ed aiutarlo a collocarsi all'interno di quello che sta accadendo.**

**Dar tempo ai "tempi di ciascuno".**

### **5x1000**

#### **COS'È IL 5XMILLE?**

La finanziaria prevede la possibilità per tutti i contribuenti di destinare una quota pari al 5x1000 alle organizzazioni ONLUS (come la COOPERATIVA L'ANCORA), Associazioni di Promozione Sociale, Associazioni e Fondazioni Riconosciute.

#### **COME FUNZIONA?**

Il 5x1000 non sostituisce l'8x1000 (destinato alle confessioni religiose) e non costa nulla per il cittadino contribuente. È una quota di imposte a cui lo Stato rinuncia per destinarla alle organizzazioni non profit come L'ANCORA Cooperativa Sociale per sostenere le loro attività.

#### **A COSA SARÀ DESTINATO?**

La nostra struttura, sorta nel 1985 per iniziativa di un gruppo di genitori di ragazzi disabili, ospita attualmente in via diurna 32 ragazzi con notevoli compromissioni fisiche e motorie senza alcun esborso economico né da parte della famiglia né del comune di residenza e con conseguentemente un enorme impegno di risorse finanziarie da parte della Cooperativa; inoltre il Direttivo ha da poco approntato l'impegnativo progetto per la costruzione di un Centro Residenziale per Disabili che verrà edificato sul terreno adiacente la sede della Cooperativa.

In questo particolare momento, quindi, le erogazioni del 5x1000 che ci giungeranno grazie alla Vostra scelta rappresenteranno i tanti mattoni con i quali potremo costruire una Casa per i nostri ragazzi che li accoglierà quando le loro "case" non potranno più farlo.

#### **ECCO COME FARE**

1. apponi la tua firma nella sezione integrativa prevista nei modelli per la determinazione delle imposte (modello integrativo CUD, Modello 730, modello Unico persone fisiche)
2. indica nella riga sottostante il codice fiscale 01510770132

#### **DONAZIONI**

Le donazioni a sostegno dei nostri progetti possono essere eseguite tramite:

- **c/c bancario intestato a** L'ANCORA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE – Istituto Bancario: DEUTSCHE BANK  
IBAN IT74F031045148000000043000

- **c/c bancario** L'ANCORA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE -  
istituto Bancario:INTESA SANPAOLO  
IBAN IT64V0306951841615253133440

- **assegno bancario** intestato a L'Ancora Società Cooperativa Sociale (non trasferibile) da inviarsi a L'Ancora S.C.S. via Monterotondo n.14 - 22075 Lurate Caccivio (CO)  
Per informazioni su come effettuare donazioni di importo rilevante potete scrivere all'indirizzo:info@lancora.co.it

Tutte le donazioni a favore de L'Ancora sono fiscalmente deducibili o detraibili.

### **Legge 80/2005: "Più dai meno versi"**

#### **A. Chi può donare**

Soggetti all'imposta sul reddito delle persone fisiche (IRPEF) e cioè persone fisiche, residenti o meno nel territorio dello Stato e società di persone (snc – sas).

Soggetti all'imposta sul reddito delle società (IRES) e cioè:

società per azioni:

società in accomandita per azioni;

società a responsabilità limitata;

società cooperative;

società di mutua assicurazione;

enti pubblici o privati diversi dalle società (persone giuridiche, associazioni non riconosciute, consorzi);

società ed enti di ogni tipo, con o senza personalità giuridica, non residenti nel territorio dello stato.

#### **B. Cosa si può donare**

Sono possibili donazioni **in denaro** o **in natura**.

Per le donazioni in natura può trattarsi:

per le persone fisiche di beni di proprietà,

per gli enti soggetti all'IRES di prestazioni di lavoro di un dipendente,

derrate alimentari, prodotti farmaceutici, beni alla cui produzione o al cui scambio è diretta l'attività d'impresa.

#### **C. Quanto si può dedurre**

In base alla nuova normativa, si può dedurre fino al 10% del reddito complessivo dichiarato e comunque fino ad un massimo di 70.000 €.

Perciò:

chi ha un reddito annuo inferiore a 700.000 €, dovrà considerare il limite del 10% dello stesso e quindi dedurrà meno di 70.000 €;

chi ha un reddito uguale o superiore a 700.000 € annui dedurrà comunque al massimo 70.000 €.

Tali limiti valgono anche per le donazioni in natura, in base al valore che si attribuisce al bene. In questo caso, presumibilmente, si farà riferimento al valore di mercato.

La deduzione consentita dalla nuova legge non è cumulabile con nessun altro vantaggio fiscale previsto a titolo di deduzione o di detrazione di imposta da altre disposizioni previdenti. Tuttavia, queste ultime non sono state abrogate e restano quindi applicabili in alternativa, sia per quanto riguarda le deduzioni che per le detrazioni. Ovviamente si sceglierà di applicare la normativa e i limiti che consentono donazioni maggiori

#### D. Come donare

La Cooperativa rilascerà non solo una ricevuta per l'erogazione ma anche un'autocertificazione in cui sia attestato che i fondi sono destinati allo svolgimento di attività solidaristiche e sociali e che la Cooperativa provvederà al rispetto delle condizioni previste dal comma 2 dell'art.14 della legge 80/05, circa la tenuta delle scritture contabili.

Per quanto riguarda il donante, oltre al fatto di farsi rilasciare la ricevuta di cui sopra, è bene, comunque, che eviti donazioni in contanti e preferisca una dei seguenti mezzi di pagamento, che consentono di avere una "traccia" del versamento effettuato:

bonifico bancario;

assegno circolare o assegno bancario non trasferibile.