

Varese, 19 Gennaio 2026

(Rev. 21)

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con il quale una Unità d'Offerta socio-sanitaria (struttura fornitrice di servizi) definisce tipologie e modalità di funzionamento oltre a definire il rapporto con il contesto sociale.

Ha lo scopo di fornire informazioni sui servizi offerti e di garantire i diritti degli utenti, individuando parimenti gli obiettivi di miglioramento del lavoro.

Si pone come strumento di facile consultazione e con esso "L'Anaconda" si propone di instaurare un rapporto costruttivo con chiunque interagisca, in particolare i familiari delle persone disabili accolte nei Centri, al fine di migliorare la qualità dei Servizi assistenziali, educativi e socio-sanitari offerti.

Abbiamo inoltre deciso di dotarci di un unico documento per tutti i nostri Centri, in quanto unica è l'esperienza da cui si è sviluppato il nostro lavoro e unica è la metodologia attraverso la quale prende forma operativa la gestione dei vari Servizi.

Essendo questa Carta uno strumento dinamico, potrà essere aggiornata con verifiche ed integrazioni. Siamo quindi grati a coloro che vorranno gentilmente offrire suggerimenti e contributi per dare alle esigenze della "persona" una risposta sempre più qualificata.

FORMA GIURIDICA

"L'Anaconda" si costituisce come cooperativa nel 1980, regolarmente iscritta al Registro Prefettizio al n. 108 della cooperazione mista; in seguito, data la specificità dell'impegno sociale, è stata inserita anche nell'elenco speciale delle cooperative di solidarietà sociale al n. 16. Dopo l'emanazione della Legge 381/91 "Disciplina delle Cooperative sociali", la Prefettura ha istituito la sezione VIII per la cooperazione sociale a cui "L'Anaconda" è iscritta al n. 8.

In ottemperanza alla Legge Regionale n. 16/93, dal 5 settembre 1994 la cooperativa è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali, sezione A, n. 179.

"L'Anaconda" è un Ente del Terzo Settore in base al D.Lgs. 117 del 3.07.2017 (Onlus in base al D.Lgs. n. 460 del 4.12.1997 art. 8) in quanto Cooperativa sociale ex L. 381 dell'8.11.1991.

E' gestita da un Consiglio di Amministrazione composto da 7 membri, nominati dall'Assemblea dei soci ogni 3 anni. Il Consiglio elegge il Presidente.

"L'Anaconda", fin dalla sua origine, aderisce all'Associazione Compagnia delle Opere - Opere Sociali, condividendone il criterio ideale e l'amicizia operativa.

All'interno del mondo cooperativo, dall'anno di costituzione è iscritta alla Unione Provinciale di Varese della Confcooperative.

In base alla DGR 2569/2014 è stato predisposto, per ogni unità d'offerta, il Documento dei servizi socio sanitari, a disposizione presso gli uffici amministrativi con notizie relative all'Ente gestore e ai singoli Centri.

Dallo Statuto de "L'Anaconda": "la cooperativa è retta e disciplinata secondo le disposizioni di cui alla Legge 381/91 e successive modificazioni ed integrazioni e secondo il principio della mutualità prevalente ... senza fini di speculazione privata ... Lo scopo della cooperativa è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi sanitari, socio-sanitari ed educativi ..."

(L'attività sociale è indirizzata a favore di persone disabili senza limitazioni di età che presentino compromissione dell'autonomia delle funzioni elementari ed abbisognino di una specifica assistenza)

Dallo Statuto della C.d.O.: "nel solco della presenza dei cattolici nella società italiana, alla luce della dottrina sociale della Chiesa, promuove e tutela la possibilità di dignitosa presenza delle persone nel contesto sociale e di lavoro per tutti, nonché la presenza di opere e imprese nella società, favorendo una concezione del mercato e delle sue regole in grado di comprendere e rispettare la persona in ogni suo aspetto, dimensione e momento della vita"

PRESENTAZIONE

"L'Anaconda" nasce in Varese nel 1980, come esito di un incontro e di una condivisione, iniziata anni prima in periodi di vacanza, **con persone affette da handicap psico-fisico grave**.

Il primo Centro diurno inizia la sua attività nel marzo 1981 e deve rispondere da subito alle numerose richieste di inserimento che portano ad un aumento costante dei ragazzi accolti e conseguentemente alla necessità di operatori che condividano l'esperienza avviata.

In 35 anni di impegno, nel pieno rispetto delle normative vigenti e in rapporto di accreditamento con la Regione Lombardia, la Cooperativa ha sviluppato costantemente i propri Servizi in ambito educativo e socio-sanitario.

Tanti sono stati gli incontri e numerose le visite di persone che hanno segnato il cammino e che tutt'ora accompagnano e sostengono l'impegno quotidiano dell'Anaconda. Ricordiamo come determinanti, tra le altre, alcune grandi occasioni vissute con i ragazzi e i familiari.

Giugno 1983, a Roma con Giovanni Paolo II. L'incontro con il Papa ha fatto riscoprire nell'esperienza personale e comunitaria un concreto e appassionante impegno nella realizzazione di quella "civiltà della verità e dell'amore" da lui più volte richiamata. In Giovanni Paolo II, nel suo soffermarsi a chiedere notizie e a dare incoraggiamento ad ognuno, nel suo *attardarsi* tra noi, abbiamo visto e toccato con mano la cura paterna di Dio che si fa compagnia all'uomo e ne comprende l'intima fragilità, esaltandone l'assoluta dignità.

Maggio 1987, inaugurazione della nuova sede. Mons. Luigi Giussani celebra la S. Messa nella Cappella annessa al Centro e nel dialogo con i presenti, ripreso nell'omelia, chiede un triplice amore: a Cristo, al nostro lavoro secondo tutte le sue caratteristiche, alla storia ecclesiale in cui siamo nati e cresciuti. E' un amore esigente, ma abbiamo coscienza che è solo nel proseguire il lavoro così intrapreso che l'offerta di benessere per gli ospiti dei nostri Centri è continuamente motivata ad una attenzione a ciascuno secondo la sua dignità e i suoi bisogni.

Giugno 2011, visita di don Julian Carròn per i 30 anni dell'Anaconda. La conferma della validità dell'opera, pur nella fragilità umana, e della consapevolezza che ciò che ha mosso i primi era qualcosa che innanzitutto avevano ricevuto. "Adesso possiamo abbracciare i nostri amici con lo stesso amore con cui siamo abbracciati, ma questo è solo l'anticipo di quella salvezza che aspetta ciascuno di noi, secondo un disegno che non è nostro e tante volte non capiamo".

L'impegno della Cooperativa è cresciuto, attraverso una responsabilità condivisa, e ha coinvolto tante altre persone. Oggi sono operativi i seguenti Servizi:

- il **Centro Diurno Paolo VI** in Varese (1981), inserito nella nuova sede dal 1987, accoglie giovani e adulti, per i quali si attuano progetti riabilitativi individualizzati;
- il **Centro Diurno di Malnate** (1989), trasferito nell'attuale sede dal 1997, opera con la stessa metodologia;
- la **Residenza Socio-sanitaria** (1996), intitolato alla benefattrice Aras Frattini, che accoglie a tempo pieno in ambiente comunitario persone con complesse situazioni personali e familiari, offrendo anche la disponibilità per inserimenti temporanei di "sollevio" in aiuto alle famiglie degli ospiti dei Centri Diurni, in momenti di necessità o di particolare gravità;
- la piscina interna e la fisioterapia per gli ospiti dei Centri;
- l'organizzazione di diverse iniziative oltre le normali attività, in particolare le **vacanze** estive, riproposte annualmente fin dagli inizi; occasioni di incontro e condivisione per le persone accolte, i familiari, il personale, i volontari e i tirocinanti;

UNITA' di OFFERTA

C.D.D. Paolo VI: funzionante dal Marzo 1981 come C.S.E.;
Autorizzato come C.D.D. con provvedimento 4797 del 14.11.05 e **DGR 1646 del 29.12.2005**
Coordinatrice: Paola Sartirana

C.D.D. di Malnate: funzionante dal 1989 come C.S.E.;
Autorizzato come C.D.D. con provvedimento 4796 del 14.11.05 e **DGR 1646 del 29.12.2005**
Coordinatrice: Stefania Soffia

R.S.D. Aras Frattini: funzionante dal Novembre 1996 come C.R.H.;
Autorizzato come R.S.D. con determinazione 3852 del 5.8.2004 e **DGR 19580 del 26.11.2004**
Coordinatore: Claudio Bruschi

Il Coordinatore è la persona responsabile della gestione del processo di realizzazione del Servizio e ne risponde direttamente alla Direzione, attuando modalità operative condivise nelle riunioni di coordinamento con i Responsabili Amministrativo ed Educativo.

Posti abilitati all'esercizio, accreditati e contrattualizzati con Regione Lombardia:

C.D.D. "Paolo VI":	30
C.D.D. di Malnate:	25
R.S.D. "Frattini":	18

Progetti:

- ♦ **RiabiliTIAMO**: offerta gratuita di interventi fisioterapici per gli ospiti dei Centri.
- ♦ **Punto-Famiglia e Personalmente**: informazione, orientamento e sostegno a famiglie con persone disabili.

*"Sono tutti capaci di innamorarsi di un lavoro che si sa quanto rende,
difficile è innamorarsi gratuitamente".
Innamorarsi gratuitamente è necessario per fare una sola cosa: costruire.
Chi non si innamora gratuitamente non costruisce.
E tanto meno costruisce quanto più la situazione si fa difficile.
Noi oggi abbiamo bisogno di gente che costruisca.*

(Giancarlo Cesana commentando un brano di Cesare Pavese)

PERSONALE

Sono impegnate nei servizi gestiti da "L'Anaconda" circa 70 persone con diverse qualifiche, nello svolgimento di varie mansioni riconducibili all'area educativa, riabilitativa e assistenziale; oltre al personale sanitario e per la gestione dei Servizi operativi.

Il personale è regolarmente inquadrato nel C.C.N.L. delle Cooperative Sociali, con la presenza inoltre di alcune collaborazioni professionali.

Annualmente, tramite questionario, viene verificato il grado di soddisfazione del personale e raccolti dati significativi per l'ottimizzazione dello svolgimento dell'attività lavorativa e la pianificazione di interventi di benessere organizzativo.

Attualmente le qualifiche presenti in Cooperativa sono: Educatore professionale, Ausiliario Socio Assistenziale, Infermiere professionale, Operatore Socio Sanitario, Assistente Sociale, Medico di base, Fisiatra, Fisioterapista, oltre agli addetti per segreteria, amministrazione, trasporti, cucina, pulizie. Il personale in servizio è riconoscibile da tesserino con nominativo.

AGGIORNAMENTO del personale

Interno:

Tutto il personale educativo e assistenziale partecipa all'équipe settimanale e/o quindicinale condotta dalla Direzione Educativa, prevista per ogni Centro, per un lavoro di aggiornamento, valutazioni dei casi, impostazione dei progetti individualizzati, verifiche, elaborazione della documentazione presente nella "cartella dell'ospite", ecc. Sono previsti anche incontri plenari con professionisti esterni su tematiche specifiche, indicate nel "piano formativo" predisposto annualmente dalla Direzione.

Esterno:

Nel caso di incontri, seminari e convegni ritenuti di interesse per lo sviluppo del lavoro in atto, ne viene proposta la partecipazione al personale maggiormente coinvolto per mansione e/o qualifica. E' inoltre sostenuta la partecipazione a corsi e scuole di qualificazione e riqualificazione per il personale in servizio.

COLLABORAZIONI

A testimonianza del ruolo assunto nella realtà non solo varesina, "L'Anaconda" è sede di tirocinio per agenzie formative e Facoltà Universitarie e al suo interno molte persone svolgono attività di volontariato, un incontro settimanale di caritativa, oltre alla condivisione delle vacanze e di iniziative proposte alle famiglie.

Diversi sono i Professionisti (Medici con varie specializzazioni, Avvocati, Consulenti) che danno una disponibilità gratuita per problematiche relative agli ospiti.

E' costante il rapporto con le Scuole per gli inserimenti scolastici, le Aziende Ospedaliere per le esigenze sanitarie e le Università per i tirocini e gli incontri guidati; altrettanto continuo e significativo il rapporto con i Settori Politiche Sociali di Comuni, A.T.S., A.S.S.T e Regione.

Importanti le occasioni di collaborazione con altre realtà nazionali del "privato sociale" per la verifica delle normative in materia di disabilità, progetti comuni di formazione, lavoro in rete, momenti di condivisione, iniziative di interesse locale, regionale e nazionale.

CONDIZIONI per inserimenti nei Centri

Normalmente la parte socio assistenziale della retta mensile relativa agli inserimenti è fatturata direttamente ai Comuni di residenza degli ospiti, con loro delibera di impegno di spesa, stanti le condizioni di seguito indicate.

Inserimenti in Centro Diurno

Art. 1 "L'Anaconda" collabora con A.T.S., A.S.S.T. e Comuni per la realizzazione di progetti educativi e riabilitativi personalizzati. Per quanto riguarda le caratteristiche delle strutture gestite e accreditate si rimanda al Piano Socio Sanitario della Regione Lombardia e alle delibere di settore.

Art. 2 I Centri Diurni accreditati, nell'ambito della rete di servizi previsti per l'area della disabilità, sono strutture di riferimento per la gestione di programmi educativi e socio sanitari, di riabilitazione e assistenza per persone con disabilità dipendenti da qualsiasi causa, la cui fragilità è compresa nelle 5 classi della scheda individuale disabile (SIDi) istituita dalla Regione Lombardia.

Art. 3 Le ammissioni sono predisposte, sulla base di progetti personalizzati, in collaborazione con i Servizi Sociali dei Comuni e/o dei Distretti socio sanitari della A.T.S. per gli adulti; mentre per i minori con i riferimenti di Neuropsichiatria Infantile, stanti le condizioni previste dalla D.G.R. 18334/04 (richiesta genitori/tutore, valutazione della ATS competente e della Neuropsichiatria Infantile di riferimento, interventi adeguati al minore).

Art. 4 Le procedure per nuovi inserimenti nel Centro Diurno, nel pieno rispetto delle scelte della famiglia, prevedono che il soggetto proponente (la stessa famiglia, Comune, A.T.S, N.P.I.) faccia pervenire alla Direzione una domanda con relazione relativa alla persona per cui si ritiene utile l'inserimento. La Direzione, dopo un colloquio introduttivo e una valutazione iniziale, specificherà, nel caso di possibile inserimento, il tipo di intervento da attuare, quantificando l'impegno di spesa da assumere, oppure indicherà altre soluzioni ritenute più adeguate per la persona. All'atto dell'avvenuto inserimento verrà predisposta la compilazione della scheda SIDi per l'assegnazione della classe di riferimento.

Art. 5 Il Centro assicura: a) un programma di "osservazione" in rapporto 1:1, tramite il quale vengono predisposte le linee di intervento specifico; b) un progetto di inserimento formulato e verificato con la famiglia e i Servizi interessati; c) la continuità del servizio con verifiche semestrali, annuali o a più breve termine, se necessarie.

Art. 6 Le dimissioni sono di prassi concordate tra la Direzione del Centro, la famiglia e i Servizi interessati, quando sussistono le condizioni per predisporre un nuovo e diverso piano di trattamento. Si possono inoltre ipotizzare linee di intervento che si integrino con altre agenzie educative o formative, laddove la persona possa beneficiare di forme di socializzazione e riabilitazione più adeguate. In caso di dimissioni per trasferimenti o valutazioni proprie della famiglia, il Centro e gli altri Enti coinvolti dovranno essere avvisati a tempo debito. La Direzione può predisporre motivate dimissioni con debito preavviso.

Art. 7 **I Centri Diurni sono aperti dal Lunedì al Venerdì con orario continuato non inferiore alle sette ore, tra le 9 e le 17.** La pianificazione oraria del personale comprende momenti di lavoro in équipe per programmazione, aggiornamento e verifiche.

I Centri sono aperti all'utenza almeno 47 settimane annue, compresi eventuali periodi di vacanza comunitaria.

Art. 8 Nel rispetto delle finalità della Cooperativa, le attività sono indirizzate all'aiuto a raggiungere un più adeguato rapporto con se stessi, con gli altri e con l'ambiente, seguendo le indicazioni previste dal programma individualizzato. Tale programmazione, a seconda della complessità del caso, prevede un rapporto educatore/utente nella misura prevista per patologie gravi e gravissime.

Art. 9 La Cooperativa mette a disposizione tutte le proprie risorse professionali e strutturali, comprese quelle eccedenti i requisiti e gli standards regionali, che costituiscono apporto qualificante e specifico.

Art. 10 Per ogni persona inserita nei Centri Diurni con le modalità di cui sopra, è prevista una retta mensile per 12 mensilità, comprensiva di tutti i Servizi offerti in orario diurno, a fronte di 11 mesi di prestazioni. Gli eventuali periodi di vacanza organizzata dai Centri sono contabilizzati in conto retta per la parte educativa e assistenziale, mentre le spese alberghiere e di trasporto sono a carico delle famiglie. Gli inserimenti possono essere a tempo pieno (35 ore settimanali) o a part-time (minimo 18 ore settimanali), con riduzione percentuale della retta. In conformità alle indicazioni regionali, le assenze daranno luogo a riduzione di retta dopo il 15° giorno consecutivo di calendario e solo a causa di malattia diagnosticata. Per quanto riguarda le assenze dovute ad altri motivi, non è prevista riduzione di retta a fronte del mantenimento del posto, salvo casi concordati con adeguato preavviso. I pagamenti da parte dei Comuni di residenza dovranno essere effettuati entro il termine massimo di 90 giorni, data fattura, sulla base di impegni di spesa deliberati annualmente.

Inserimenti in struttura residenziale

Per quanto attiene l'inserimento di tipo residenziale si fa riferimento alle medesime condizioni, tenendo presente che le persone accolte, in mancanza di un ambito familiare o in situazione complessa, sono quelle già inserite nei Centri Diurni della Cooperativa.

La Residenza Socio-sanitaria per Disabili è una struttura che accoglie 24 ore su 24 per tutto l'anno oppure con progetti di rientro in famiglia per il fine settimana; inoltre "L'Anaconda" predispone anche inserimenti temporanei di "sollevio", concordati a tempo debito, oltre ad essere disponibile, nei limiti del possibile, in gravi situazioni impreviste e urgenti.

Per gli inserimenti a tempo pieno, secondo le modalità sopra indicate, l'assistenza sanitaria e il fabbisogno farmaceutico sono a carico della Cooperativa, mentre nel rapporto con i Comuni di residenza si seguono le stesse modalità amministrative previste per i Centri Diurni.

Le visite di parenti e/o amici sono possibili nell'arco della giornata, concordando il momento più opportuno rispetto alle attività in svolgimento.

Liste di attesa

Eventuali richieste di inserimento oltre il numero dei posti disponibili saranno inserite in lista di attesa, gestita dalla Direzione, in base all'ordine cronologico di presentazione della domanda.

La Direzione e i Coordinatori sono incaricati dell'accoglienza per le visite guidate per le persone che intendono prendere conoscenza delle U.d.O. gestite dalla Cooperativa.

Rapporti privati

Sono previsti anche inserimenti con rapporti di tipo privato, nel rispetto delle autorizzazioni e degli accreditamenti regionali in vigore. Le condizioni amministrative e di svolgimento del progetto personalizzato sono le stesse, con esclusione dei passaggi deliberativi.

Rapporti con la Scuola

Per quanto attiene l'inserimento di minori in età di obbligo scolastico, sono previsti rapporti e collaborazioni con gli insegnanti di sostegno e le altre figure coinvolte nei programmi integrati, al fine di favorire una effettiva validità degli inserimenti scolastici pur in presenza di gravi compromissioni.

Accesso a documentazione

Accesso e/o rilascio di documentazione socio-sanitaria vanno richiesti alla Direzione che provvederà entro 48 ore all'espletamento della richiesta, senza aggravio di costi.

Trasporti

Sono di norma effettuati dai Comuni o direttamente dalle famiglie. La Cooperativa svolge, con propri mezzi, un servizio in ambito cittadino per rispondere ad esigenze particolari ed integrare il servizio pubblico. I pulmini attrezzati per trasporto disabili e altri automezzi, sono utilizzati anche per attività esterne e permettono spostamenti di gruppo per specifiche iniziative esterne.

Costi di inserimento

Centri Diurni: oltre alla corresponsione delle quote S.I.Di. da parte della Regione Lombardia, la retta giornaliera praticata è pari a € **69,20** comprensiva di ogni servizio erogato nella giornata. Costi aggiuntivi sono previsti solo per spese extra (soggiorni vacanza, iniziative esterne, ecc.)

La **quota mensile a tempo pieno** (calcolata su 20 giorni standard) è pari a € **1.384,00** oltre IVA 5% e deve essere corrisposta per 12 mensilità a fronte di 11 mesi di apertura.

Per gli inserimenti a part-time la quota è proporzionata in base all'orario settimanale.

Residenza: oltre alla corresponsione delle quote S.I.Di. da parte della Regione Lombardia, la retta giornaliera praticata è pari a € **108,00** comprensiva di ogni servizio erogato nella giornata. Costi aggiuntivi sono previsti solo per spese extra (soggiorni vacanza, iniziative esterne, ecc.)

La **quota mensile a tempo pieno** (calcolata su 30 giorni standard) è pari a € **3.240,00** oltre IVA 5% e deve essere corrisposta per ogni mese di inserimento.

Osservazione iniziale: € 600,00 oltre IVA 5%, comprensivo di incontri e relazione finale.

Le dichiarazioni previste ai fini fiscali sono rilasciate direttamente agli aventi diritto (con consegna a mano o per posta ordinaria) entro i termini previsti dalle normative vigenti.

CRITERI generali

Le modalità di erogazione delle prestazioni e la descrizione delle attività previste, riferite alla specifica tipologia di U.d.O. sono espresse nel Documento dei Servizi socio-sanitari, previsto per ogni singola struttura, che forma parte integrante della presente Carta dei Servizi.

Ammissione e Osservazione

I soggetti che possono essere inseriti nei Centri sono persone in stato di disabilità psico-fisica grave accertata in base alla Legge 104/1992.

Quando si procede ad accogliere una richiesta di ammissione, dopo i colloqui informativi con i familiari e i Servizi coinvolti, si programma un iniziale periodo di *osservazione*. Durante tale fase si tengono presenti tre dimensioni fondamentali della persona: la sua globalità, i suoi rapporti, il suo divenire storico, considerando in particolare la rete di rapporti, lo stato di salute sia organico che psichico, il livello di conoscenza e di manipolazione della realtà.

Alla fine di tale periodo si procede alla stesura di una relazione in base alla quale si propone la *presa in carico* o si indica altro tipo di intervento più confacente al bisogno della persona. La relazione relativa all'osservazione è documentata e discussa con la famiglia e/o i Servizi proponenti l'inserimento.

Preso in carico

Ogni ospite è preso in carico da un educatore di riferimento che lavora all'interno di una équipe. La *presa in carico*, attuazione del progetto individualizzato, è basata sulla diagnosi formulata alla fine del periodo di "osservazione" ed è verificata in itinere. Si sviluppa a partire dalla costante offerta di "gesti", intesi come opportunità per il raggiungimento delle finalità programmate. Questo lavoro è documentato e comunicato sia alla famiglia che agli Enti interessati. Inoltre è redatto un fascicolo personale dell'ospite (Fa.S.A.S.) costantemente aggiornato, con scheda S.I.Di., anamnesi, relazioni educative e documentazione sanitaria, che diventa strumento importante di registrazione del lavoro svolto.

Metodologia

La metodologia di intervento che "L'Anaconda" ha impostato in anni di esperienza "sul campo", oltre che di approfondimenti e continui confronti con altre realtà, è fondata sulla certezza del valore e dell'unicità di ogni persona, accolta e considerata nella sua globalità. Lo scopo è quello di educare e riabilitare al "vivere", intendendo con ciò l'offerta di una possibilità di vita qualitativamente migliore, nel pieno rispetto della dignità del singolo.

Tale metodologia si articola in cinque direttive di intervento, al fine di mantenere il livello di sviluppo delle facoltà già in possesso, incrementando le stesse, ove possibile, e individuando nuovi obiettivi.

1. *Trama dei rapporti*: partendo dalla valutazione di tutti i rapporti ritenuti significativi, presenti nel contesto di vita della persona (la famiglia e gli ambiti strutturati e non strutturati: scuola, gruppi di volontariato, oratori, rete amicale, ...), si lavora affinché quelli già esistenti possano consolidarsi positivamente ed altri possano nascere come nuove e significative occasioni d'incontro.
2. *Comunicazione*: distinguendo in comunicazione verbale e non verbale (tonica, mimica e gestuale), si lavora affinché possa essere suscitata o "resuscitata" la voglia di comunicare e proposta una possibilità di comunicazione "alternativa", in presenza di impedimenti.
3. *Salute e autosufficienze*: la salute viene presa in considerazione dal punto di vista organico e psichico, partendo dal presupposto che il termine salute significa il massimo benessere possibile nei vari periodi della vita e nelle diverse situazioni, comprese le patologie progressive. Si lavora per raggiungere e mantenere questo benessere e, per quanto riguarda le autosufficienze, arrivare al massimo di autonomia possibile nelle varie situazioni. Si offrono quindi anche tutti gli interventi riabilitativi ritenuti necessari per la persona: fisioterapia, attività riabilitative in acqua, psicomotricità,
4. *Conoscenza*: si intende la conoscenza del reale in ogni sua accezione, distinta in conoscenza pratica e scolastica. Si lavora per rafforzare i pre-requisiti (memoria, attenzione, motivazione e codici) e per favorire lo sviluppo, l'acquisizione e l'elaborazione di nuovi contenuti e categorie.
5. *Manipolazione del reale*: riguarda la capacità di agire sul reale. E' distinta nella possibilità del gioco, dell'hobby e del lavoro. Tra gli scopi principali ha quello di far scoprire la capacità di "poter fare", vivendo da protagonista nella trasformazione della realtà materiale circostante.

Per ognuna delle cinque direttive vengono individuati gli obiettivi e le strategie, attraverso le varie attività, per poter arrivare al raggiungimento degli stessi. I progetti sono elaborati dall'educatore di riferimento in collaborazione con la Direzione Educativa e vengono verificati e discussi periodicamente nel lavoro di équipe e tra i coordinatori.

C.D.D. Giornata tipo: 9-10 accoglienza; 10-12 attività specifiche; 12-14 pranzo e riordino;
14-16 attività specifiche; 16-17 momento comune e inizio trasporti diurni;

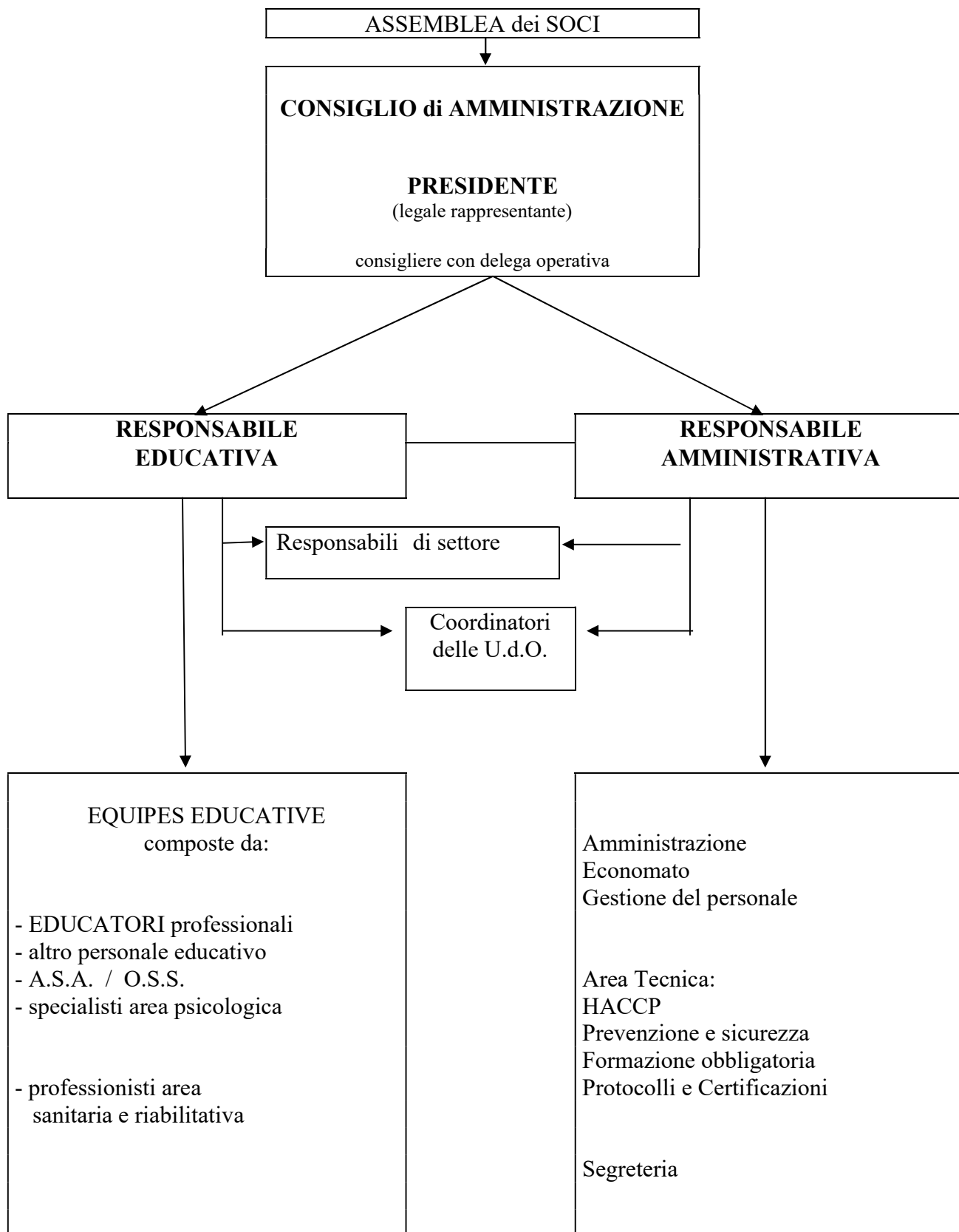
R.S.D. Giornata tipo: 7.30-9.30 sveglia, preparazione personale e colazione; 9.30-12 attività specifiche; 12-14 pranzo e riordino; 14-16 attività specifiche; 16-18.30 merenda e attività specifiche; 18.30-20.30 cena; a seguire serata organizzata e accompagnamento nelle camere.

Dimissione

La dimissione è ipotizzabile qualora siano stati raggiunti gli obiettivi stabiliti nel piano educativo e/o qualora si evidenzia la necessità di inserimento in un ambito più adeguato ai bisogni della persona. Le modalità e i tempi si concordano sempre con la famiglia e/o i Servizi interessati. Il Centro rilascia adeguata documentazione e si rende disponibile a seguire il trasferimento ad altra struttura per assicurare la continuità delle cure. Causa di dimissione sono anche motivi propri della famiglia (trasferimenti, diverse valutazioni,) e, da parte della Cooperativa, la grave mancanza di fiducia riscontrata rispetto al lavoro svolto.

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE

"L'Anaconda Cooperativa Sociale"



Diritto alla sicurezza fisica

"L'Anaconda" presta particolare attenzione alla sicurezza fisica di tutti i frequentatori dei propri Centri, con la messa in atto di adeguate misure preventive. E' applicato il D.Lgs. 81/2008, Testo Unico, in materia di sicurezza in ambiente di lavoro ed è stato predisposto il Documento di valutazione dei rischi professionali. In particolare sono previsti:

- il Servizio di Prevenzione e Protezione con individuazione del responsabile e di preposti e addetti alle varie funzioni;
- il pieno rispetto delle norme di igiene e sanificazione;
- l'applicazione del piano di autocontrollo (D.Lgs. 155/1997 e successivo Reg. 852/2004) secondo la metodologia H.A.C.C.P. con individuazione di responsabile e addetti;
- visite mediche di monitoraggio della salute dei lavoratori a tutela anche degli ospiti dei servizi, per i quali è predisposta appropriata cartella sanitaria;
- collocamento di estintori e dispositivi di segnalazione degli stessi e delle uscite di sicurezza;
- impianti certificati a norma di legge e contratti di manutenzione con periodici sopralluoghi;
- personale annualmente formato e informato circa le norme di sicurezza, il piano di evacuazione e il funzionamento degli impianti esistenti;
- la messa in atto di tutte le misure di tutela della segretezza dei dati sensibili gestiti;
- piena attuazione di quanto previsto e proposto dall'Organismo di Vigilanza.

Partecipazione degli utenti (persone accolte e loro familiari)

Esiste un rapporto periodico con le famiglie tramite incontri di verifica del progetto di inserimento in atto, oltre alla costante disponibilità per problematiche particolari o situazioni critiche bisognose di continue verifiche. Le persone accolte e i loro familiari sono spesso invitati ad iniziative, presso la sede o in altri luoghi, per momenti di socializzazione proposti a tutti per una condivisione dell'esperienza dell'Anaconda.

Annualmente, attraverso un apposito questionario, distribuito per conoscere il grado di soddisfazione dei fruitori di ogni Servizio, è possibile raccogliere dati, proposte, segnalazioni ed eventuali reclami. La richiesta di questa collaborazione permette l'esercizio di un diritto dell'utente ed è fondamentale per il miglioramento dello standard di qualità.

Le schede annuali per la rilevazione della soddisfazione, predisposte della Direzione, sono parte integrante del presente documento. Le valutazioni emerse rispetto alla qualità del servizio sono portate all'attenzione dei fruitori entro 60 giorni dal loro esame.

Come raggiungere i nostri Centri

La sede legale e operativa della Cooperativa Sociale si trova a Varese in Via Rainoldi n° 7, all'interno dell'edificio dell'ex Educandato maschile cittadino.

Per visitare la struttura, sede del CDD Paolo VI e della RSD Frattini, occorre concordare orario di appuntamento e si verrà accompagnati dai responsabili.

Per chi arriva a Varese in treno o in pullman è molto comodo, in quanto la sede è nella zona delle stazioni, vicina al centro città.

Per chi arriva in macchina, la Via Rainoldi a senso unico si imbocca da via Milano, anch'essa a senso unico dalla piazzetta della Chiesa della Madonnina in Prato.

Oltre alla sede centrale in Varese, nel Comune di Malnate ha sede un altro Centro Diurno gestito dalla Cooperativa, in via I Maggio 10 (tel. 0332 426366). Per visitare il CDD occorre concordare orario di appuntamento e si verrà accompagnati dai responsabili.

Contatti e riferimenti

"L'Anaconda"

Via Rainoldi 7 – 21100 Varese

www.lanaconda.org

Telefono: 0332 232152

e-mail: anaconda.coop@lanaconda.org

amministrazione@lanaconda.org

pec: anaconda.coop@pec.confcooperative.it

codice fiscale: 01202720122

in occasione della scelta annuale per il 5 per mille ricordati di noi con la firma nello spazio riservato al volontariato e alle Onlus e l'indicazione del nostro codice fiscale 01202720122

per offerte e donazioni:

direttamente presso la sede della Cooperativa

oppure con bonifico bancario intestato a "L'Anaconda Cooperativa Sociale":

BPER - Varese

codice IBAN: IT45W 05387 10804 000042443508

Banca Credito Cooperativo - BCC di Busto G. e Buguggiate - Varese

codice IBAN: IT83U 08404 10801 000000000100

Sono disponibili insieme alla Carta dei Servizi: la scheda di rilevazione apprezzamenti e reclami e l'ultimo questionario di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti.

La Direzione provvederà, sentiti Coordinatori dei Servizi e singoli operatori interessati dalla segnalazione, a dare esaurienti risposte entro una settimana e approfondimenti nei tempi necessari rispetto alle eventuali problematiche esposte (comunque entro 30 giorni). In caso di azioni migliorative di interesse comune, sarà data comunicazione a tutti gli interessati tramite avviso scritto e notizia sul sito web della Cooperativa.