



**FAI**

**COOPERATIVA  
SOCIALE ONLUS**

SERVIZI SOCIO-SANITARI  
ED EDUCATIVI DAL 1985

**Coop. Sociale F.A.I. – O.N.L.U.S.  
Servizi Socio-sanitari ed Educativi**

Via Forniz, 1 - Porcia (PN) -

Tel. 0434 590370 – Fax 0434 590686

[www.coopsocialefai.it](http://www.coopsocialefai.it) info@coopsocialefai.it

## **Accreditamento per il Comune di Pordenone Ambito Urbano 6.5**



### **CARTA DEI SERVIZI**

*Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti  
delle persone disabili*

Aprile 2010



## INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi	3
Identità della carta	3

### PARTE PRIMA

#### PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA F.A.I.

1.1	La cooperativa sociale F.A.I	4
1.2	Mission	4
1.3	Codice etico	5
1.4	La politica per la Qualità sociale	5
1.5	Principali servizi della cooperativa F.A.I	6
1.6	F.A.I. per la disabilità	7

### PARTE SECONDA

#### SERVIZI VOLTI AD ASSICURARE L'INTEGRAZIONE SOCIALE ED I DIRITTI DELLE PERSONE DISABILI

2.1	Premessa	9
2.2	Descrizione dei servizi	9
2.3	Caratteristiche principali, principi ispiratori e contesto istitutivo	11
2.4	Destinatari	12
2.5	Ubicazione dei servizi	12
2.6	Orario dei servizi	12
2.7	Modalità di accesso ai servizi	12
2.7.1	Il progetto personalizzato	12
2.7.2	Il buono servizio	13
2.7.3	Il contratto offerta servizi	13
2.7.4	La facoltà di scelta e di revoca	14
2.7.5	L'acquisto di servizi	14
2.7.6	L'attivazione di un servizio erogato da F.A.I	14
2.8	L'approccio alla persona	15
2.9	Attività	16
2.10	Personale	17
2.10.1	Formazione del personale F.A.I	18
2.11	Risorse di rete	19
2.12	Costi	19
2.13	Dimensioni, indicatori e standard di qualità	19

### PARTE TERZA

#### RELAZIONE CON I BENEFICIARI

3.1.	Valutazione del servizio	25
3.2	Ascolto, suggerimenti, proposte, reclami	26
3.3.	Diritti e doveri	27

#### Carta dei Servizi

*"Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili"*  
-Accreditamento per il Comune di Pordenone Ambito Urbano 6.5-



## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Le costanti trasformazioni dello Stato Sociale impongono a tutti gli attori che operano nel campo dei servizi socio sanitari assistenziali ed educativi, questioni di scelta, di controllo, di garanzia e di rendicontazione:

- 1) questioni di scelta, perché oggi si aprono nuove prospettive di lavoro svincolate dagli appalti pubblici che consentono alle imprese sociali di esprimere tutto il loro potenziale in tema di progettualità ed innovazione;
- 2) questioni di controllo e garanzia proprio perché l'essere divenuti soggetti attivi nell'erogazione dei servizi implica la necessità di darsi un assetto imprenditoriale atto ad evitare l'autoreferenzialità che da sempre è il limite del nostro mondo;
- 3) questioni di rendicontazione perché attraverso strumenti come il bilancio sociale, **le carte dei servizi**, la politica per la qualità, si attua la cultura della trasparenza (chi siamo, cosa facciamo, come lo facciamo, che riscontri abbiamo dall'utenza e dalla committenza, che valore aggiunto produciamo, che ricchezza redistribuiamo).

La presente "Carta dei Servizi" è un documento che ha nasce con l'intento di presentare alla cittadinanza dell'Ambito Urbano 6.5, che intende usufruire dei servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili, l'organizzazione di FAI e gli obiettivi che la Cooperativa persegue al fine di rispondere in modo attento e mirato alle aspettative dei cittadini beneficiari.

## IDENTITÀ DELLA CARTA

- La presente carta è stata redatta dal Responsabile Area Qualità Sociale della Cooperativa F.A.I. in collaborazione con il responsabile Area Disabilità e il Responsabile della Progettazione
- La redazione della presente carta è stata chiusa in data 24/02/2010 ed ha validità un anno (data della prossima revisione: 24/02/2011).

**La presente carta è stata redatta secondo le linee guida elaborate nell'ambito del progetto Equal "Nexus" IT-G-FRI-03 (Area di sperimentazione della Provincia di Pordenone)**

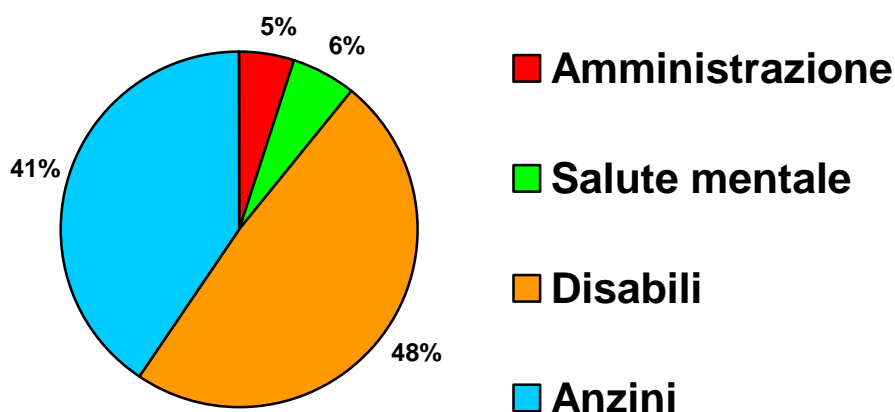


## PARTE PRIMA

### PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA F.A.I.

#### 1.1 LA COOPERATIVA SOCIALE F.A.I.

F.A.I. nasce nel 1985 con l'intento di costruire un cammino imprenditoriale e professionale in cui potessero coesistere elementi di cooperazione, lavoro, mutualità e socialità. A 25 anni dall'inizio, questo percorso professionale continua. F.A.I. conta un organico di trecento persone assunte a tempo indeterminato. E' tra le principali imprese socio-sanitarie del Friuli Venezia Giulia e del Veneto Orientale. Nel buon senso imprenditoriale ha cercato il proprio valore operativo di equità, coerenza e dignità verso il lavoro ed i lavoratori. F.A.I. eroga servizi socio sanitari, assistenziali ed educativi presso: Case di Riposo, Centri per portatori di handicap grave e gravissimo, Strutture riabilitative per utenti psichici, assistenza domiciliare, trasporti sociali. F.A.I. è attiva anche nella Formazione professionale, Progettazione di servizi socio sanitari ed assistenziali, Editoria Sociale, Minori e cultura giovanile, Solidarietà internazionale.



#### 1.2 MISSION

La *mission* di F.A.I. è un insieme di diritti/doveri e di valori finalizzati fondamentalmente a perseguire **l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale delle persone**. Tra i diritti/doveri vi è la consapevolezza che oggi la nostra cooperativa sociale deve portare il proprio contributo allo sviluppo della comunità locale, collaborando insieme ad altri soggetti a sviluppare processi più adeguati di dignità sociale. Essere impresa sociale significa trasmettere alla comunità, attraverso il lavoro quotidiano, un modo di pensare e di fare. Tutto ciò parte in primis da una condivisione interna alla cooperativa: scelte imprenditoriali ed obiettivi sono azioni legate da valori che l'impresa si è data e sostenute da principi etici sottoscritti concretamente in sede assembleare. Il ruolo dei nostri soci lavoratori trova dunque un senso più completo nel perseguire questo più generale obiettivo. Dare valore all'occupazione significa renderla non più fine a se stessa o subalterna al mercato ma aiutarla a promuovere, attraverso il lavoro, la crescita sociale della nostra comunità locale di riferimento.

#### Carta dei Servizi

"Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili"  
-Accreditamento per il Comune di Pordenone Ambito Urbano 6.5-



### 1.3

### CODICE ETICO

F.A.I. ha recepito in sede assembleare il codice etico della cooperazione sociale elaborato da Federsolidarietà. I valori e le coordinate politico-imprenditoriali sulle quali F.A.I. cerca di costruire quotidianamente il proprio modo di essere e fare impresa, sinteticamente sono:

- **Gestione democratica e partecipata** attraverso l'assemblea dei soci e l'elezione degli organi statutari di rappresentanza.
- **Dimensione** compatibile con la possibilità di sviluppare tra i soci effettive relazioni di conoscenza e collaborazione.
- **Territorialità** intesa come azione di radicamento al contesto sociale e costruzione di rapporti con i cittadini, i gruppi sociali e le istituzioni.
- **Trasparenza** fondata sulla partecipazione democratica di tutti i soci e sull'informazione degli scopi, obiettivi e risultati della cooperativa.
- **Specializzazione:** professionalità, competenza e qualità dei servizi offerti.
- **Valorizzazione delle risorse umane:** sostenendo la crescita professionale dei soci, attraverso l'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale e promuovendo politiche interne di promozione economica più favorevoli del C.C.N.L.

### 1.4

### LA POLITICA PER LA QUALITÀ SOCIALE

F.A.I. adotta e attua il Sistema di Gestione per la Qualità secondo le norme **UNI EN ISO 9001:2008**.



Il piano definisce obiettivi credibili e misurabili utilizzando azioni e risorse di qualità (sistema ISO e carta del servizio). Il piano per la qualità viene riesaminato annualmente al fine di valutare gli obiettivi raggiunti (o non raggiunti).

**F.A.I.** con l'adozione e l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008 intende perseguire i seguenti obiettivi principali:

- ✓ Offrire servizi di qualità e professionalità
- ✓ Soddisfare le attese dei beneficiari e della committenza per i servizi erogati
- ✓ Valutare costantemente i servizi per garantire buoni risultati operativi
- ✓ Offrire la possibilità di crescita professionale a tutti gli operatori attraverso la formazione continua
- ✓ Coinvolgere il personale nel raggiungimento degli obiettivi prestabiliti
- ✓ Aumentare la soddisfazione nel lavoro e prevenire il burn-out degli operatori
- ✓ Creare e garantire la stabilità nell'occupazione, garantire le pari opportunità;
- ✓ Fidelizzare i Soci-lavoratori
- ✓ Costruire reti con la Comunità locale, le organizzazioni del Terzo Settore, gli Stakeholder
- ✓ Promuovere la cultura della solidarietà e della valorizzazione delle differenze

Per raggiungere i suddetti obiettivi la Direzione si impegna a:

- Mettere a disposizione risorse e strumenti adeguati;
- Verificare sistematicamente l'andamento degli indicatori e riesaminare ad intervalli pianificati il Sistema di Gestione per la Qualità Sociale, per

#### Carta dei Servizi

*"Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili"*  
-Accreditamento per il Comune di Pordenone Ambito Urbano 6.5-



assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia, ed il tal senso valutando costantemente anche l'idoneità della Politica dell'impresa sociale;

- o Evidenziare le carenze o gli andamenti non desiderati, identificare le cause ed avviare adeguate azioni correttive o azioni preventive in ottica di miglioramento continuo, mettendo a disposizione le risorse adeguate o definendo tempi di attuazione e responsabilità;
- o Dare l'autorità necessaria al Responsabile Area Qualità Sociale per garantire la corretta gestione di tutti gli strumenti inerenti la qualità (Sistema Qualità, Bilancio Sociale e Carte dei Servizi) affinché tutte le attività che hanno influenza sulla qualità dei servizi stessi e condizionano la soddisfazione dei Clienti/Committente/Beneficiari/Personale siano adeguatamente presidiate.

## 1.5 PRINCIPALI SERVIZI DELLA COOPERATIVA F.A.I.

### ANZIANI:

SEDI OPERATIVE	SERVIZIO	ENTE	da ANNI
Casa Serena –Pordenone-	Socio assistenziale	Comune di Pordenone	23
SRI Pordenone	Socio assistenziale e ausiliario	ASS n. 6 Friuli Occidentale	3
Istituto Suore Terziarie Francescane lisabettiane (PN)	Socio assistenziale	Istituto religioso privato	6
Centro Diurno Comune Polcenigo (PN)	Socio Assistenziale Animazione ausiliario	Comune di Polcenigo	5
Comunità alloggio "Casa Colvera" (PN)	Socio assistenziale	Comune di Pordenone	2
Comune Orsago (TV)	Assistenza domiciliare	Comune di Orsago	15
Comune di Sarmende (TV)	Assistenza domiciliare	Comune di Sarmede	6
Comune di Cordignano (TV)	Assistenza domiciliare	Comune di Cordigliano	3

### SALUTE MENTALE

SEDI OPERATIVE	SERVIZIO	ENTE	da ANNI
Villa Jacobelli Sacile (PN)	Assistenza socio/riabilitativa	ASS. n.6 Friuli Occidentale –DSM	12
Centri Diurni –Pordenone-	Animazione e socializzazione	ASS. n.6 Friuli Occidentale –DSM	17
Gruppo appartamento Galileo Galilei –Sacile- (PN)	Socio/assistenziale	F.A.I.	9
Gruppo appartamento Orione –Sacile- (PN)	Socio/assistenziale	F.A.I.	2
"La Selina" Montereale Valcellina (PN)	Coprogettazione e consulenza	Copp. Sociale L' Abete Bianco	7

#### Carta dei Servizi

"Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili"  
-Accreditamento per il Comune di Pordenone Ambito Urbano 6.5-



## DISABILITÀ:

SEDI OPERATIVE	SERVIZIO	ENTE	da ANNI
Centro Giulio Locatelli Comunità Dopo di Noi	Assistenziale educativo	ANFFAS Onlus PN	15
Centro Diurno e Residenziale "Una finestra sul futuro dopo di noi"	Assistenziale educativo	Associazione "La Pannocchia" Codroipo (UD)	8
Comunità alloggio "Il Girasole"	Assistenziale educativo	ULSS N. 7 Pieve di Soligo (TV)	6
Centro Diurno e Residenziale "Valentino Pontello"	Assistenziale educativo	Fondazione "Valentino Pontello" Majano (UD)	3
Corsi di Danceability*	Integrazione sociale	F.A.I. – ANFFAS (PN) – Provincia di Pordenone – Fondazione "Valentino Pontello" (UD)	6

\*La **Danceability** è una tecnica di danza che coinvolge persone abili e disabili attraverso un percorso di ricerca che promuove le diverse abilità individuali. Tutti i danzatori sono partecipi di un percorso comune che, nel rispetto delle differenze, permette di comunicare attraverso scelte autonome di movimento.

## 1.6 F.A.I. PER LA DISABILITÀ

La cooperativa F.A.I. si costituisce nel 1985.

Inizia la sua operatività sociale sul territorio nel 1986 con l'erogazione di servizi domiciliari per Sacile e alcuni comuni limitrofi a Pordenone, con il servizio ausiliario e assistenziale in "Casa Serena" e con il servizio educativo presso il Centro Diurno per disabili "Il Giglio" a Porcia.

Negli anni F.A.I. ha maturato esperienze e colto ulteriori occasioni per "esserci" professionalmente e umanamente, in diversi settori del sociale: l'anziano, la disabilità, la salute mentale.

Riuscire a collaborare, insieme alle persone ed alle organizzazioni, alla costruzione di migliori opportunità di dignità sociale, culturale ed occupazionale sono gli obiettivi di F.A.I. in una scelta di radicamento territoriale.

I tanti anni di lavoro hanno contribuito a definire un preciso stile professionale F.A.I. che si contraddistingue per la scelta di personale adeguatamente formato, preparato e motivato, per un coordinamento nei servizi con attenzione ai bisogni del singolo e del gruppo, per l'accortezza e la sensibilità di cogliere le necessità nei vari ambiti di intervento, per operare aderendo a un codice di deontologia professionale.

F.A.I. inizia ad operare nella disabilità fin dai primi servizi ma è con l'apertura del centro Giulio Locatelli dell' ANFFAS di Pordenone (1994) che la cooperativa matura una speciale professionalità e specifica esperienza nel settore.

F.A.I. ed ANFFAS collaborano, da allora, senza interruzione alla gestione operativa del centro diurno e residenziale comprendenti progetti della legge N. 162/9 e della legge regionale n. 41/96. Vengono erogate attività assistenziali, socio-educative, infermieristiche ed ausiliarie.

Nel 2004, la condivisione di un grande impegno quotidiano, hanno trasformato un rapporto convenzionale tra Anffas e F.A.I. in una vera e propria partnership, per la realizzazione dell'ampliamento del centro Giulio Locatelli e della nuova comunità "Dopo di Noi".

Nel tempo, la professionalità, l'esperienza e il metodo di lavoro maturati nel settore della disabilità hanno portato F.A.I. alla firma di ulteriori convenzioni per la gestione di strutture diurne e residenziali:

### Carta dei Servizi

"Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili"  
-Accreditamento per il Comune di Pordenone Ambito Urbano 6.5-





Dal 2001 con l'Associazione "La Pannocchia" di Codroipo (UD) per il servizio educativo e assistenziale della Comunità residenziale per portatori di handicap grave e medio grave denominata "Una finestra sul futuro – Dopo di noi".

Dal 2003, da un percorso di di coprogettazione tra Comune, Ulss7 di Pieve di Soligo (TV), Associazioni di familiari e Volontariato, gestiamo globalmente (coordinamento, servizio educativo, assistenziale, ausiliario e amministrativo) due Comunità alloggio "Il Girasole" nel comune di Orsago.

Dal 2006 con l'Associazione "Nostro Domani" di Majano (UD) per la gestione del Centro Diurno e del Centro Residenziale "Valentino Pontello".

\*\*\*

F.A.I. dal 2003 è promotrice sul territorio della **DANCEABILITY**, una tecnica di danza che permette a un gruppo integrato dei persone abili e disabili di entrare in relazione attraverso il movimento spontaneo e la comunicazione non verbale.

Il progetto Danceability nasce come concreto tentativo di inserire nella nostra realtà socioculturale un movimento di avvicinamento ad una comunicazione più aperta e flessibile e di simultaneo allontanamento da certe abitudini mentali e atteggiamenti che hanno troppo spesso alimentato forme di esclusione e di scarsa curiosità "costruttiva" verso il mondo e le espressioni della disabilità.

Allo stesso tempo, il progetto va ad integrare l'approccio riabilitativo standard del disabile che si concentra quasi unicamente su un recupero basato sull'attività fisioterapica dando la possibilità alle persone che presentano problematiche a vari livelli (fisico, intellettuale o multidiagnosi) di diventare le protagoniste del proprio corpo e dei propri personali equilibri, di incontrarsi e danzare insieme.

Non è una terapia né una danzaterapia ma una pura e semplice espressione artistica e creativa, una tecnica accessibile a tutti, senza limiti fisici, mentali o di età, che si pratica da soli, in coppia o in gruppo e si basa sulla gestualità, la relazione ed il contatto fisico.

F.A.I. lancia il primo progetto di Danceability con un fine settimana di prova e successivamente con un corso annuale (2003-2004) chiuso con uno spettacolo dimostrativo di chiusura. Questa prima esperienza raccoglie il riscontro favorevole sia dei partecipanti che del pubblico e incoraggia F.A.I. a proporre ulteriori iniziative locali. In seguito si organizzano corsi nelle scuole dell'obbligo, presso palestre comunali e in alcuni centri diurni e/o residenziali per disabili.

Spettacoli ed esibizioni, aperti a tutta la collettività, si sono tenuti all'Auditorium Don Bosco e al Teatro Concordia di Pordenone, all'Auditorium comunale di Majano (UD), in piazza xx settembre a Pordenone in occasione di "Estate in Città".

La DANCEABILITY si è confermata nel tempo per la sua originalità mostrando tutta la capacità di essere una speciale iniziativa a sostegno della integrazione sociale dei disabili.

Rientra, come progetto, nel finanziamento della provincia di Pordenone con la legge n. 41 per il triennio 2007-2009.

La provincia di Udine ha finanziato il progetto per il corso annuale presso il Centro Diurno "Valentino Pontello" di Majano (UD) per gli anni formativi 2007 e 2008 mentre per l'anno 2009 il finanziamento viene dalla Regione con la legge sul volontariato n. 12/95 a favore dell'Associazione Nostro Domani che ha promosso l'iniziativa.





## PARTE SECONDA

### **SERVIZI VOLTI AD ASSICURARE L'INTEGRAZIONE SOCIALE ED I DIRITTI DELLE PERSONE DISABILI**

#### **2.1**

#### **PREMESSA**

Il sistema dell'accREDITamento si iscrive nelle politiche del *nuovo welfare locale* che si anima attraverso l'attivazione di un sistema integrato dei servizi, concorrendo alla crescita delle reti di protezione sociale e realizzando forme di solidarietà comunitaria e di cittadinanza attiva.

L'accREDITamento mira ad innovare il sistema di relazioni tra ente pubblico e privato sociale (terzo settore) promuovendo responsabilità nella gestione delle prestazioni e offrendo maggiore qualità e stabilità nella gestione complessiva degli interventi.

Questo sistema di erogazione di servizi vuole rispondere alle aspettative dei cittadini handicappati e delle loro famiglie assicurando loro qualità negli interventi, prestazioni eque ed universalistiche, flessibilità nelle forme organizzative, personalizzazione dei servizi, libertà di scelta dell'ente erogatore.

#### **2.2**

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi esprime l'impegno della cooperativa F.A.I. nei confronti del cittadino utente, disciplina l'erogazione dei servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili, descrive la struttura organizzativa di F.A.I. per la gestione dei servizi in oggetto, al fine di rispondere in modo attento e mirato alle aspettative dei cittadini beneficiari.

I servizi del presente documento, corrispondenti a quelle disciplinati dall'art. 6, comma 1, lettere a), b), c) e d) della L.R. n. 41/96 e in osservanza degli artt. 13 e 14 della legge 104/1992, si suddividono in **quattro tipologie di intervento**:

- 1) Sostegno socio-assistenziale scolastico.
- 2) Attività integrativa socio-educativa negli asili nido, nelle scuole di ogni ordine e grado di cui al decreto legislativo 16 aprile 1994, n.297, nonché in ambito extrascolastico, compreso il trasporto individuale a carattere educativo.
- 3) Trasporto individuale non a valenza educativa.
- 4) Servizio di Aiuto personale.

In linea generale, il servizio educativo e assistenziale è volto, attraverso prestazioni dirette alla persona, a sostenere il disabile nelle relazioni sia con il nucleo familiare che con l'ambiente di appartenenza e a favorire il processo di inserimento nelle strutture scolastiche, educative e di formazione professionale.

#### **Carta dei Servizi**

"Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili"  
-AccREDITamento per il Comune di Pordenone Ambito Urbano 6.5-



Si precisa che gli interventi educativi ed assistenziali scolastici sono orientati principalmente e costantemente alla persona. Non sono attività di carattere strettamente didattico. Le modalità possono essere sia di rapporto interpersonale privilegiato che di gruppi e/o gruppi classe.

Gli interventi educativi ed assistenziali possono essere prestati:

- a domicilio,
- presso le sedi scolastiche di ogni ordine e grado
- presso sedi all'occorrenza individuate.

I Servizi in oggetto sono gestiti dal **Coordinatore Tecnico della Cooperativa F.A.I.** con sede in via Forniz, 1 a **Porcia** –PN- rintracciabile contattando la segreteria ai numeri:

**telefono**→ **0434/590370 e 0434/591314**

**fax**→ **0434/590686**

Centralino, Segreteria ed Uffici rispettano i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì	8.30 – 12.30 13.30 – 17.00
-----------------------	-------------------------------

Per l'organizzazione dei Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili, F.A.I. dispone di un **organico operativo** composto dalle seguenti figure professionali:

- Educatori professionali,
- Operatori socio assistenziali/ Operatori socio sanitari,
- Autisti

L'erogazione delle prestazioni e degli interventi è garantita da operatori fortemente motivati e con certificata professionalità.

**Il gruppo di lavoro** si avvale ed è integrata dalle competenze delle seguenti figure professionali:

- Un Coordinatore tecnico con funzioni di responsabile del servizio e garante della privacy;
- Il servizio di comunicazione con funzioni di gestione di informazioni, emergenze e per la soluzione di eventuali disservizi;
- Il servizio di Centralino e Segreteria per lo smistamento delle telefonate dirette al servizio;
- La Direzione Amministrativa quale Responsabile del Sistema Informativo;
- Il Responsabile Area Qualità.



## 2.3

### CARATTERISTICHE PRINCIPALI, PRINCIPI ISPIRATORI E CONTESTO ISTITUTIVO

La storia dell'evoluzione dei Servizi nei confronti delle persone con disabilità è un percorso che parte dall'esclusione alla conquista dell'integrazione ed al riconoscimento di nuovi bisogni.

Per l'attuazione della presente Carta vengono recepite le seguenti fonti legislative:

- ✚ DPC 27 gennaio 1994 (Direttiva Ciampi) – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, esprimendone i principi fondamentali, gli strumenti e la tutela.  
Principi fondamentali: uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.  
Strumenti: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, rimborso.  
La tutela: procedure di reclamo, comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi pubblici, sanzioni per la mancata osservanza della direttiva, impegni del Governo.
- ✚ L.R. FVG 31/03/2006 N. 6 - Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale – Art. 28: Carta dei diritti e dei servizi sociali. Art. 30: Strumenti di controllo della qualità.
- ✚ Legge 328/2000 Art. 13 – Legge quadro di riforma dell'assistenza – Carta dei Servizi Sociali-
  1. Al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti....., è adottato lo schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali.
  2. Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.
  3. L'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento.
- ✚ La Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità 13/09/06. Il Governo italiano ha sottoscritto la Convenzione su citata in data 30/03/07.
- ✚ Legge 3 marzo 2009 n.18 Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità e istituzione dell'osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità.
- ✚ Legge n. 104/92 – Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone"
- ✚ L. R. 41/96 – Norme per l'integrazione dei servizi e degli interventi sociali e sanitari a favore delle persone handicappate ad attuazione della legge n. 104

#### Carta dei Servizi

*"Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili"*  
-Accreditamento per il Comune di Pordenone Ambito Urbano 6.5-



## 2.4

### DESTINATARI

**Minori ed adulti disabili**, in possesso della certificazione di handicap art.3 comma 1 e art. 3 comma 3 della L. 104/92 rilasciata dalle apposite commissioni istituite a tale scopo presso le Aziende per i Servizi Sanitari.

## 2.5

### UBICAZIONE DEI SERVIZI

I servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili gestiti con il sistema dell'accreditamento nell'Ambito Urbano 6.5 coprono il territorio dei comuni di:

- Pordenone
- Cordenons
- Porcia
- Roveredo in Piano
- S. Quirino

Gli interventi educativi ed assistenziali possono essere prestati:

- a domicilio,
- presso le sedi scolastiche di ogni ordine e grado
- presso sedi all'occorrenza individuate.

## 2.6

### ORARIO DEI SERVIZI

I servizi per l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili sono attivi:

- Dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 19.00
- Nei giorni festivi dalle 8.00 alle 24.00
- Serali e notturni dalle 19.00 alle ore 24.00

## 2.7

### MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Per accedere ai servizi volti ad assicurare "l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili" il cittadino utente deve formulare un'apposita **domanda indirizzata all'Ente Gestore dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5** che sarà oggetto di valutazione, dello stesso, nell'ambito delle risorse disponibili.

Le domande sono presentate dai cittadini utenti **presso le sedi del Servizio Sociale** dei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5, **ubicate nel Comune di residenza**.

Nel caso di cittadini utenti minorenni, di interdetti o inabilitati, la domanda sarà effettuata dall'esercente la potestà genitoriale, o dal tutore, curatore, amministratore di sostegno.

I servizi contemplati nelle diverse tipologie di interventi, trovano espressione nell'ambito di un **progetto personalizzato**, commisurato al bisogno ed orientato a favorire l'integrazione sociale e la permanenza a domicilio ed in contesti di normalità del disabile.

### 2.7.1

#### IL PROGETTO PERSONALIZZATO

Il progetto personalizzato **è un documento** realizzato dal disabile, la sua famiglia e l'Assistente sociale dei Comuni con il coinvolgimento, in ogni caso, di tutti gli operatori necessari in una prospettiva integrata e multidisciplinare. Infatti il progetto deve essere sottoscritto da tutti coloro che hanno partecipato alla sua costruzione.

#### Carta dei Servizi

"Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili"  
-Accreditamento per il Comune di Pordenone Ambito Urbano 6.5-



La finalità del progetto personalizzato può essere orientata sia al recupero o al mantenimento di abilità dei soggetti disabili, sia all'attivazione di risorse alternative all'istituzionalizzazione. Nel documento vengono evidenziati gli **obiettivi**, le **azioni**, i **tempi** e le **risorse**. Ogni progetto ha il proprio **case manager** di riferimento.

Il progetto personalizzato così realizzato viene validato e licenziato inizialmente in EMDH e successivamente riportato nella medesima sede solo per modifiche sostanziali. Variazioni di minore entità vengono concordate dal case manager con il gruppo di lavoro senza transitare per l'EMDH; stesso percorso viene previsto per interventi singoli che non necessitano di progettazione articolata.

Successivamente il progetto viene riportato in una **scheda unificata** al fine di evidenziare gli elementi essenziali della situazione e del programma degli interventi e sintetizzato in una scheda di tipo contabile (predisposta dal servizio amministrativo del Servizio Sociale dei Comuni). Nella **scheda contabile** vengono distinti gli interventi a medio-lungo termine e interventi a breve. I primi identificati per temporalità prolungata (ad es. un anno solare o scolastico) quelli a breve sono intesi come interventi che si esauriscono in un arco di tempo limitato (ad es. punti verdi, gite scolastiche, interventi eccezionali, supporto temporaneo a inserimenti in strutture ecc). L'elaborazione della scheda contabile permette l'**emissione del Buono-Servizio**.

## 2.7.2

### IL BUONO-SERVIZIO

Il Buono Servizio è un titolo nominativo, non cedibile, valido esclusivamente per la fruizione degli interventi e delle prestazioni in esso dettagliatamente previste, delle quali è indicato il relativo monte ore ed il periodo di fruibilità.

L'Ente Gestore dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5 è attraverso questo strumento che riconosce la necessità di attuazione di progetti personalizzati attinenti ai servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili.

Il Buono Servizio è un titolo che riconosce al cittadino utente l'esigibilità degli interventi e delle prestazioni di cui all'art. 6, comma 1, lettere a), b), c) e d) della L.R. 25/09/1996,n.41 autorizzandone, nel limite delle risorse disponibili, la fruizione gratuita presso un Organismo accreditato di sua scelta.

Il Buono Servizio è redatto in triplice copia (una trattenuta dall'Ente Gestore, due copie del buono vengono consegnate al cittadino utente che ne trattiene una e consegna l'altra all'Organismo accreditato).

Il Buono di Servizio è valido per l'acquisto di prestazioni solo presso Enti che siano stati accreditati dall'Ambito Distrettuale Urbano 6.5, percorso effettuato anche dalla Cooperativa F.A.I.

Per fruire dei servizi erogati dagli Organismi accreditati – e quindi anche per .F.A.I. – è prevista da parte del cittadino utente la sottoscrizione di un Contratto Offerta Servizi.

## 2.7.3

### IL CONTRATTO OFFERTA SERVIZI

Per fruire dei servizi erogati dagli Organismi accreditati è prevista da parte del cittadino utente la sottoscrizione di un Contratto Offerta Servizi.

Il Contratto Offerta Servizi contiene:

- Le generalità del cittadino utente e degli eventuali soggetti sottoscrittori:
  - a) Il dettaglio delle prestazioni ed interventi distinto per tipologia
  - b) Il relativo monte ore previsto;
  - c) Il periodo di fruibilità indicati nel progetto personalizzato.

#### Carta dei Servizi

"Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili"  
-Accreditamento per il Comune di Pordenone Ambito Urbano 6.5-



- Le modalità e gli strumenti di accesso alle prestazioni e agli interventi.
- Le modalità di rapporto con l'Organismo accreditato (F.A.I.)
- Le modalità di partecipazione attiva del cittadino utente alla verifica della qualità dei servizi.

Nei casi di cittadini utenti minorenni, di interdetti o inabilitati, il contratto sarà sottoscritto dall'esercente la potestà genitoriale, o dal tutore, curatore, amministratore di sostegno.

I Contratti Offerta Servizi sono raccolti nella banca dati del Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5

#### 2.7.4 LA FACOLTÀ DI SCELTA E DI REVOCA

Il cittadino utente ha facoltà di scegliere o di revocare l'Organismo che realizzerà gli interventi previsti nel progetto personalizzato.

La scelta potrà avvenire tra gli Organismi iscritti al Registro Unico provvisorio.

Il cittadino utente può esercitare il diritto di scelta all'avvio del progetto personalizzato o in fase di verifica e rinnovata definizione dello stesso.

La facoltà di scelta o di revoca è espressa in forma scritta.

#### 2.7.5 L'AQUISTO DI SERVIZI

E' possibile acquistare presso gli Organismi accreditati prestazioni e servizi (di cui all'art. 6, comma 1, lettere a), b), c) e d) della L.R. 25/09/1996, n.41).

Lo possono fare tutti i cittadini utenti che hanno una progettazione individualizzata e desiderano fruire di una quantità di interventi e prestazioni superiori a quelle esigibili tramite il Buono-Servizio di cui sono titolari, o in assenza di disponibilità finanziaria dell'Ente Gestore; come pure ogni cittadino non in possesso di Buoni-Servizio, anche non residente nei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5.

F.A.I. ha effettuato il percorso di accreditamento per poter erogare servizi.

#### 2.7.6 L'ATTIVAZIONE DI UN SERVIZIO EROGATO DA F.A.I.

La cooperativa F.A.I. accoglie l'intenzione di scelta del cittadino utente o di chi lo rappresenta tramite telefonata, fax o visita alla segreteria/centralino della sede, ubicata in via Forniz, 1 – Porcia- che girerà la richiesta al Coordinatore del servizio.

Il Coordinatore tecnico, entro 24 ore lavorative, si impegna a contattare il cittadino/utente o chi lo rappresenta per fissare il primo incontro al fine di raccogliere e fornire informazioni sul servizio. F.A.I. si rende disponibile a fissare il primo incontro entro 3 giorni lavorativi dal contatto telefonico. Durante **il primo incontro** il Coordinatore Tecnico, a seconda della tipologia di servizio da attivare, fornisce, al cittadino utente, tutte le informazioni sulle procedure che F.A.I. adotta per la presa in carico e l'attivazione del servizio, sul personale impiegato la sua formazione e la sua professionalità, il sistema di monitoraggio che la cooperativa attua per verificare la qualità delle prestazioni erogate.

Il cittadino utente esprime la sua scelta per F.A.I. (come organo accreditato che erogherà le prestazioni) **comunicando la conferma di attivazione degli interventi** al Coordinatore tecnico e successivamente sottoscrivendo il **contratto offerta servizi**.

Il Coordinatore tecnico provvederà a fissare il **secondo incontro**, dando la propria disponibilità entro 3 giorni lavorativi dall'avvenuta comunicazione, compatibilmente con la disponibilità dei soggetti coinvolti che saranno: l'utente con la sua famiglia, il Servizio Sociale, l'operatore che erogherà la prestazione, il Coordinatore ed eventuali altre figure necessarie. L'obiettivo sarà di condividere il progetto personalizzato e





definire nello specifico le azioni previste per l'erogazione del servizio che l'operatore F.A.I. sarà tenuto a svolgere.

In ogni caso F.A.I. garantisce:

- L'attivazione del servizio entro 7 giorni lavorativi dall'avvenuta richiesta di attivazione dello stesso;
- La disponibilità ad accorciare i tempi nelle emergenze.
- Dispone di un "piano sostituzioni" per garantire la continuità degli interventi.

## 2.8

## APPROCCIO ALLA PERSONA

Ogni persona disabile di qualsiasi età ha diritto ad un sistema di aiuto che garantisca lo sviluppo massimo della sua personalità e ad un inserimento sociale il più attivo e partecipato possibile. Le azioni a sostegno dell'autonomia e dell'integrazione sociale delle persone con disabilità mirano a promuovere e sostenere la persona affinché possa vivere, anche se con più difficoltà, con la stessa libertà di movimento di chiunque altro, di fare scelte consapevoli ed autonome e avere la possibilità di partecipare alla vita quotidiana in tutte le sue manifestazioni. Il personale F.A.I. coinvolto nei Servizi in oggetto svolgerà, ciascuno per le proprie competenze, il compito nel rispetto dei fondamentali principi di tutela, privacy e rispetto delle persone, nel sostegno alle necessità primarie e di socializzazione, concorrendo alla realizzazione dei progetti individualizzati.

F.A.I. adotterà, per il gruppo di lavoro coinvolto nei servizi in accreditamento con l'Ambito Urbano 6.5, degli strumenti operativi (modulistica, riunioni, gruppi di discussione interni, supervisione casi, ecc..) utili affinché le azioni poste in essere, da ogni operatore che a vario titolo e professionalità è chiamato a svolgere un servizio, siano aderenti al progetto individualizzato, contribuiscano alla raccolta di dati utili al monitoraggio e alla verifica dello stesso.

La modulistica comprende una serie di schede atte a rilevare:

- l'erogazione dell'intervento,
- le azioni espletate,
- il clima relazionale tra operatore e soggetti interessati,
- le osservazioni di dati utili all'elaborazione del progetto personalizzato, il suo monitoraggio nel tempo, la verifica dello stesso.
- I temi discussi nelle riunioni interne del gruppo operativo F.A.I.
- I contenuti degli incontri di supervisione.

Il Coordinatore Tecnico del Servizio è responsabile dell'adozione e gestione della modulistica utilizzata per ogni tipologia di servizio.

Ciascun operatore avrà la responsabilità di compilare la modulistica prevista per ogni intervento prestato.

La modulistica si iscrive come strumento operativo importantissimo per erogare un servizio professionale e di qualità perché contribuisce al monitoraggio costante e continuo di ogni incarico, evidenzia le qualità e le criticità del caso affidato, ne descrive le potenzialità non ancora espresse e gli ostacoli più o meno superabili, raccoglie elementi utili e indispensabili all'elaborazione del progetto personalizzato.

Il Coordinatore Tecnico insieme all'operatore (o più operatori) coinvolto nel servizio elaboreranno, guidati dalle rilevazioni riportate nella specifica modulistica, una bozza di piano o progetto individuale che, andrà di seguito, proposto al beneficiario, alla sua famiglia, al case manager, al servizio sociale e ad ogni professionalità coinvolta al fine di contribuire alla stesura e alla condivisione del progetto individualizzato. Stessa





procedura verrà utilizzata per le verifiche periodiche al progetto o sue eventuali modifiche.

## 2.9

## ATTIVITÀ

I "servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili" trovano attuazione in una serie di prestazioni ed interventi che condividono le stesse finalità perseguibili attraverso: il rispetto della dignità e il diritto alla autonomia del disabile; l'offerta di risposte flessibili alla molteplicità dei bisogni; il soddisfacimento delle esigenze della vita di relazione, la fruibilità del tempo libero, la realizzazione degli interesse professionali e di studio; il coordinamento e l'integrazione dei servizi attraverso il concorso attivo dei soggetti istituzionali sociali, sanitari e privati che, nell'esercizio delle competenze loro attribuite dalle norme vigenti, contribuiscono alla costruzione di una rete di servizi atta a favorire risposte flessibili e qualificate alla molteplicità dei bisogni dei soggetti portatori di handicap, in coerenza con gli artt. 1, 2, 3 della L.R. 25/09/1996 N. 41. In linea generale, il servizio educativo e assistenziale è volto, attraverso prestazioni dirette alla persona, a sostenere il disabile nelle relazioni sia con il nucleo familiare che con l'ambiente di appartenenza e a favorire il processo di inserimento nelle strutture scolastiche, educative e di formazione professionale. Si precisa che gli interventi educativi ed assistenziali scolastici sono orientati principalmente e costantemente alla persona. Non sono attività di carattere strettamente didattico. Le modalità possono essere sia di rapporto interpersonale privilegiato che di gruppi e/o gruppi classe. I servizi del presente documento si suddividono in **quattro tipologie di intervento** qui di seguito elencate e descritte dettagliatamente:

### 1. SOSTEGNO SOCIO-ASSISTENZIALE SCOLASTICO:

Comprende tutte la attività di assistenza necessaria a garantire l'autonomia e a soddisfare il benessere personale degli alunni con handicap fisico, psichico e sensoriale in ambiente scolastico, in collaborazione con il personale della scuola.

### 2. ATTIVITÀ INTEGRATIVA DI VALENZA SOCIO-EDUCATIVA NEGLI ASILI NIDO, NELLE SCUOLE DI OGNI ORDINE E GRADO di cui al decreto legislativo 16 aprile 1994, n.297, NONCHÉ IN AMBITO EXTRASCOLASTICO, COMPRESSE LE MODALITÀ DI TRASPORTO INDIVIDUALE A CARATTERE EDUCATIVO:

- a) AMBITO SCOLASTICO: Attività integrative di valenza socio-educativa che concorrono allo sviluppo delle potenzialità della persona handicappata nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione e che contribuiscono altresì a favorire il diritto all'educazione, all'istruzione e all'integrazione scolastica, collaborando a tal fine con i docenti specializzati che garantiscono le attività di sostegno.
- b) AMBITO EXTRASCOLASTICO: Attività extrascolastiche per integrare ed estendere l'attività educativa in continuità ed in coerenza con l'azione della scuola.
- c) MODALITÀ DI TRASPORTO INDIVIDUALE A CARATTERE EDUCATIVO: Organizzazione di trasporti specifici dall'abitazione ai luoghi di frequentazione del cittadino utente e viceversa, sia attraverso la fruibilità dei mezzi di trasporto pubblico e privato, sia a carattere collettivo che individuale.

#### Carta dei Servizi

"Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili"  
-Accreditamento per il Comune di Pordenone Ambito Urbano 6.5-



### 3. TRASPORTO INDIVIDUALE NON A CARATTERE EDUCATIVO

Trasporto specifico sia attraverso la fruibilità dei mezzi di trasporto pubblico e privato, purché non funzionali ad attività integrative di valenza socio-educativa.

### 4. SERVIZIO DI AIUTO PERSONALE

Aiuto alla persona handicappata in temporanea o permanente grave limitazione dell'autonomia personale, non superabile attraverso la fornitura di sussidi tecnici, informatici, protesi o altre forme di sostegno, rivolto a facilitare l'autosufficienza e le possibilità di integrazione dei cittadini stessi. Il servizio di aiuto personale è funzionalmente collegato al servizio di assistenza domiciliare e finalizzato a soddisfare esigenze connesse con la vita di relazione, con la fruibilità del tempo libero, con particolari interessi professionali o di studio.

## 2.10

## PERSONALE

L'attivazione degli interventi, oggetto della presente carta dei servizi, si basano sull'adozione della metodologia di lavoro per progetti, nel rispetto dei principi di personalizzazione, sostenibilità e coinvolgimento delle risorse private e della comunità. Tale modalità operativa intende rispondere alle aspettative dei cittadini utenti e delle rispettive famiglie assicurando loro maggior vicinanza ed interazione con i servizi, prestazioni eque ed universalistiche, diversificazione dell'offerta, flessibilità nelle forme organizzative, personalizzazione degli interventi, libera scelta dei soggetti erogatori. La costruzione, pertanto, di un sistema locale integrato per l'erogazione dei servizi, si articola in **professionalità appartenenti sia dall'istituzione pubblica [personale dell'Ente Gestore] che al privato sociale [personale F.A.I.]**, e costantemente portate a confrontarsi e operare insieme per lo stesso fine: realizzare forme di solidarietà comunitaria e di cittadinanza attiva.

#### PERSONALE DELL'ENTE GESTORE:

- **Assistente Sociale del Comune:** accoglie la domanda ed elabora insieme al cittadino utente, la sua famiglia ed eventualmente altre professionalità, il progetto individualizzato per l'attivazione di interventi e prestazioni per i servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili.
- **Case manager:** Professionista di riferimento del progetto personalizzato. Nominato dall'Ambito Distrettuale Urbano 6.5

#### PERSONALE F.A.I.:

- **Coordinatore tecnico-organizzativo:** Responsabile del servizio per gli aspetti gestionali ed organizzativi. Ha funzioni di raccordo tra i Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito, i Cittadini utenti ed i loro familiari, la struttura operativa dell'Organismo accreditato. Coordina, organizza e gestisce le figure professionali impegnate nell'erogazione degli interventi e servizi. Attiva gli interventi necessari nelle situazioni di urgenza. Supervisiona l'attuazione dei progetti personalizzati, mantenendo contatti con il Case manager di riferimento per segnalare modifiche e integrazioni necessarie al progetto personalizzato. Monitora e verifica periodicamente il funzionamento generale dei servizi. Supporta la gestione amministrativa delle attività relative all'accreditamento, predisponendo la produzione e l'elaborazione di dati e di informazioni relative alla gestione dei servizi.

#### Carta dei Servizi

"Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili"  
-Accreditamento per il Comune di Pordenone Ambito Urbano 6.5-



- **Referente per le comunicazioni:** Persona di riferimento al “Servizio di comunicazione” della Coop. F.A.I. attivo nei giorni feriali e festivi dalle ore 7.00 alle 22.00 per la gestione di informazioni, emergenze e la soluzione di eventuali disservizi.
- **Operatori socio-assistenziali:** OSS – ADEST – OTA – Operatori dei Servizi Sociali – Operatori privi di qualifica con almeno due anni di esperienza documentata e che stanno intraprendendo percorsi di qualificazione, in ottemperanza a quanto previsto dalle Leggi Regionali N. 6 del 2006 e N. 10 del 2007: Personale impiegato per le prestazioni inerenti il sostegno socio-assistenziale scolastico e servizio di aiuto personale.
- **Educatori** (Educatori Professionali, Diplomatisti di scuola media superiore con almeno due anni di esperienza documentata in attività educativa): Personale impiegato nelle attività integrative di valenza socio-educativa negli asili nido, nelle scuole di ogni ordine e grado e in ambito extrascolastico.
- **Autisti** (Persone con diploma di scuola media inferiore e patente di guida idonea alla categoria di veicolo utilizzata): Personale impiegato nell'attivazione e sostegno di modalità di trasporto.

F.A.I. impiega nei servizi accreditati personale di maggiore età, idoneo alle mansioni e con adeguata conoscenza della lingua italiana.

Ogni membro del nostro gruppo di lavoro nella propria attività quotidiana persegue il rispetto della dignità della persona, l'ascolto dei suoi bisogni e la massima cortesia nella relazione. L'approccio nei confronti del cittadino utente sarà basato sul rispetto della sua privacy, delle sue relazioni, del suo ambiente, delle sue scelte di vita e delle sue diversità culturali.

In osservanza agli art. 13 e 14 della legge 104/1992, il servizio fornisce altresì assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni con handicap anche sensoriale.

Nell'organico viene garantita la disponibilità di personale con conoscenza di una lingua straniera di cui almeno inglese e/o francese.

### 2.10.1

### FORMAZIONE DEL PERSONALE F.A.I

F.A.I. riconosce l'importanza della formazione permanente durante il percorso lavorativo di ogni operatore; ne sostiene il valore nella politica per la qualità. La formazione per F.A.I. è un percorso necessario per mantenere e crescere la professionalità del personale e garantire pertanto servizi di buona qualità.

F.A.I. ha sperimentato negli anni come gli eventi formativi incidano positivamente sulla motivazione del personale nel lavoro di cura, aiutino a prevenire il burn-out degli operatori, mantengano viva la curiosità e la disponibilità per nuovi apprendimenti, stimolino l'elaborazione di nuovi strumenti professionali per una maggiore efficacia ed efficienza nei servizi, offrano la possibilità di confronti trasversali per le diverse professionalità, sostengano il gruppo di lavoro e la sua identità operativa.

Per i servizi del presente accreditamento, F.A.I. garantisce, nella professionalità del Coordinatore tecnico organizzativo, la sensibilità di cogliere gli aspetti critici e quelli “più sentiti” dal gruppo di lavoro che coordina e che meriterebbero un approfondimento. Saranno oggetto di confronto e discussione con i Servizi Sociali al fine di contribuire alla definizione dei Temi del piano formativo.

I temi del piano formativo verranno definiti con i servizi socio sanitari.



Come da regolamento per l'accreditamento si predisporrà un Piano della formazione per gli operatori impegnati nei servizi, per almeno 25 ore annuali per operatore nel primo biennio e 35 ore annuali nel terzo anno.

## 2.11

### RISORSE DI RETE

Da sempre per F.A.I. risulta vitale il legame con il proprio territorio, che permette di cogliere ed analizzare i bisogni e le priorità della comunità locale, ai quali la cooperativa risponde in termini di intervento imprenditoriale e sociale.

Per i servizi in oggetto del presente documento F.A.I. intende mantenere rapporti di attiva collaborazione con le istituzioni, i servizi socio-sanitari del territorio, le agenzie formali (scuole di ogni ordine e grado) ed informali (associazioni di volontariato, oratori, centri di aggregazione ecc..) di riferimento territoriale.

Essere parte attiva e propositiva sul territorio, creare, cogliere, promuovere e condividere iniziative nella e per la comunità è per noi "essere in rete" e ciò ci permette di incrementare la capacità di risposta ai bisogni dei cittadini e di promuovere processi di inclusione sociale.

Essere un valido strumento di sostegno alla disabilità significa riconoscere in primis il ruolo fondamentale della famiglia, primo e principale soggetto che assiste, cura e ama il disabile. Famiglia che va sostenuta e aiutata perché possa continuare ad essere il centro di riferimento per il proprio congiunto. Il processo di integrazione sociale delle persone disabili ha bisogno, perché si realizzi, della collaborazione con la scuola, di per sé agenzia di socializzazione ed inclusione. Va riconosciuto inoltre il contributo della comunità locale, che con l'operato delle associazioni, le iniziative culturali, ricreative, sportive, di animazione ecc... per la collettività, contribuiscono alla promozione del diritto di cittadinanza di tutti.

## 2.12

### COSTI

I costi delle prestazioni ed interventi previsti e descritti nella presente Carta sono determinati dall'Organismo Tecnico di Ambito ed applicati da F.A.I.

## 2.13

### DIMENSIONI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

L'approccio della F.A.I. alla qualità dei servizi è in realtà il risultato dell'approccio ad un sistema composto da una pluralità di qualità diverse, ognuna legata ad una specifica e contestuale attribuzione di valore, ovvero:

Qualità tecnica → attrezzature e strumentazioni

Qualità professionale → competenze ed esperienze

Qualità relazionale → disponibilità, affidabilità, ascolto

Qualità organizzativa → accesso, funzionamento, coordinamento

Qualità comunicativa → informare, ascoltare, negoziare

Qualità economica → sostenibilità, solidità economica

Qualità lavoro → ambiente di lavoro e sicurezza

Qualità ambientale → salvaguardia dell'ambiente

Qualità sociale → scelte responsabili e conseguenze

Qualità partnership → scelta di collaboratori



Per i servizi erogati in forma di accreditamento per l'Ambito Urbano 6.5 abbiamo costruito tre tabelle di standard di qualità che esamineranno l'area oggettiva, organizzativa e relazionale/soggettiva. Le tabelle contengono le seguenti voci:

Fattore di qualità = Descrizione del servizio in esame.

Standard adottato = Livelli attesi di qualità del servizio.

Fonti e strumenti di verifica degli standard = Documenti di servizio per la verifica.

Modalità di rilevazione = Controllo delle fonti.

Responsabile raccolta dati = Personale preposto alla verifica e controllo.

Cadenza rilevazione = Periodicità della rilevazione.

Nelle tabelle che seguono vengono illustrati gli obiettivi per la qualità, con i relativi standard che F.A.I. s'impegna a perseguire, rispettare e verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati. Oltre al contenuto della tabella, molti standard sono implicitamente contenuti nella Carta dei Servizi: ad esempio orari di erogazione dei servizi, tempi per l'attivazione di nuovi servizi, modalità per l'attivazione di eventuali sostituzioni ecc...



## QUALITÀ OGGETTIVA

Fattore di qualità	Standard adottato	Fonti e strumenti di verifica del rispetto degli standard	Modalità di rilevazione	Responsabile raccolta dati	Frequenza rilevazione
Rispetto dei tempi di attivazione dei servizi.	I servizi verranno attivati entro 7 giorni dalla loro richiesta effettuata dal beneficiario al coordinatore tecnico organizzativo.	Registro interventi e prestazioni.	Controllo modulistica	Coordinatore tecnico	Annuale
Servizio di comunicazione	Attivazione di un servizio di comunicazione attivo nei giorni festivi e feriali dalle 7.00 alle 22.00	Piano di lavoro	Controllo piani di lavoro settimanali	Referente per le comunicazioni	Annuale
Rispetto del progetto personalizzato	Corrispondenza tra attività previste dal progetto personalizzato ed attività effettivamente svolte dagli operatori.	Libro consegne degli interventi e delle prestazioni.	Controllo modulistica	Coordinatore Tecnico Organizzativo	Annuale
Continuità di servizio	Individuazione di personale con il ruolo di "jolly" per ogni settore di intervento.	Registro piano sostituzioni	Controllo registro	Coordinatore tecnico	Annuale
Qualifica professionale personale impiegato.	Tutti gli operatori impiegati dalla cooperativa per l'erogazione dei servizi sono professionalmente qualificati come previsto dal regolamento per l'accreditamento.	Fascicolo individuale operatore con annessi titoli, Fotocopie attestati, Data base informatico, Registri presenze corsi di formazione.	Data base del personale	Responsabile personale F.A.I.	Annuale
Puntualità nell'erogazione delle prestazioni e degli interventi.	Elaborazione e condivisione, con ciascun operatore, di un dettagliato piano personale di lavoro per garantire la puntualità nell'erogazione delle prestazioni tenuto conto dei tempi necessari per gli spostamenti sul territorio.	Piani di lavoro del personale	Verifica dei piani di lavoro	Coordinatore tecnico	Annuale
Mezzi di trasporto attrezzati per i trasporti di persone non deambulanti.	La cooperativa mette a disposizione per i trasporti n. 1 furgoni o automezzi attrezzati e periodicamente revisionati	Foglio revisione	Verifica libretto	Segreteria	Annuale Biennale

### Carta dei Servizi

"Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili"  
-Accreditamento per il Comune di Pordenone Ambito Urbano 6.5-



## QUALITÀ ORGANIZZATIVA

Fattore di qualità	Standard adottato	Fonti e strumenti di verifica del rispetto degli standard	Modalità di rilevazione	Responsabile raccolta dati	Frequenza rilevazione
Gestione delle informazioni, emergenze e soluzione di disservizi.	Attivazione del "Servizio per le comunicazioni" attivo tutti i giorni, festivi e feriali, dalle ore 7.00 alle ore 22.00	Piano di lavoro del personale	Verifica piano di lavoro del personale	Referente per le comunicazioni	Semestrale
Gestione delle sostituzioni	Attuazione di un programma sostituzioni. Per ogni operatore titolare di un servizio a medio e lungo termine, verrà individuato un operatore sostituto in grado di conoscere nel dettaglio il progetto personalizzato. Per i servizi a breve termine verrà garantita la sostituzione con l'attivazione del personale "jolly".	Piani di lavoro del personale	Verifica piani di lavoro del personale	Coordinatore tecnico e referente per le comunicazioni	Annuale
Supervisione mensile degli operatori	Presenza di almeno il 70% del personale non in servizio alle riunioni di gruppo mensili gestite dal coordinatore tecnico del servizio.	Verbale riunione di gruppo	Verifica verbali di riunione di gruppo	Coordinatore tecnico	Annuale
Gestione delle criticità segnalate dagli operatori.	Viene offerto il "Servizio di sostegno agli operatori" per colloqui individuali con il Coordinatore tecnico.	Piano di lavoro organizzativo	Verifica piano di lavoro organizzativo	Coordinatore tecnico	Annuale
Formazione e aggiornamento del personale	Piano formativo annuale con un minimo di 25 ore nei primi due anni e 35 nel terzo anno.	Registri presenze corsi	Verifica registri presenze corsi	Resp. formazione e Coordinatore tecnico	Annuale
Coinvolgimento dei beneficiari nella valutazione del servizio.	Tre volte all'anno, i beneficiari del servizio e le loro famiglie verranno coinvolti nella valutazione dello stesso tramite somministrazione di un questionario di gradimento.	Questionario di gradimento	Lettura del questionario	Responsabile qualità	Quadrimestrale
Limitazione del turn-over del personale e prevenzione del burn-out.	Piani di lavoro condivisi con il personale, Supervisione mensile del coordinatore tecnico Sostegno individuale agli operatori Piano della formazione annuale	Piano di lavoro del personale Partecipazione agli incontri mensili Richiesta di colloqui individuali Registro corsi formazione	Data base del personale	Coordinatore tecnico e Responsabile personale	Annuale

### Carta dei Servizi

"Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili"  
-Accreditamento per il Comune di Pordenone Ambito Urbano 6.5-





## QUALITÀ RELAZIONALE/SOGGETTIVA

Fattore di qualità	Standard adottato	Fonti e strumenti di verifica del rispetto degli standard	Modalità di rilevazione	Responsabile raccolta dati	Frequenza rilevazione
Capacità relazionale degli operatori.	I beneficiari sono soddisfatti delle relazioni e del tipo di rapporto instaurati con gli operatori.	Questionario di gradimento	Elaborazione questionario	Responsabile qualità e coordinatore tecnico	Annuale
Comunicazione efficace intraprofessionale	Efficacia delle modalità comunicative che gli operatori adottano nel trasmettere le informazioni di maggiore rilievo sul servizio reso.	Trascrizione delle comunicazioni in appropriata modulistica. Verbalì riunioni.		Coordinatore tecnico e Responsabile qualità	Annuale
Qualità professionali del personale	Gli operatori sanno osservare, rilevare e valutare dati importanti e aderenti al progetto personalizzato di ogni utente. Coerenza di ogni intervento con le indicazioni contenute nel progetto personalizzato.	Libro consegne degli interventi Questionari di gradimento Riunioni di equipe Riunioni di supervisione Progetto personalizzato	Lettura libri consegne, questionari. Verbalì riunioni. Progetto personalizzato	Coordinatore tecnico e Responsabile qualità	Annuale
Motivazione del personale	Partecipazione e coinvolgimento alle riunioni interprofessionali, di supervisione, di verifica. Buoni rapporti interpersonali con colleghi, con i beneficiari, con le altre professionalità, con le persone di riferimento della cooperativa. Partecipazione attiva agli incontri formativi e di aggiornamento. Contenuto indice di turn-over. Applicazione integrale del CCNL	Questionario clima interno Verbalì riunioni e incontri Questionari di gradimento Registri corsi formazione/aggiornamento Data base del personale Busta paga	Elaborazione questionari e lettura verbalì presenze alle riunioni, registri	Coordinatore tecnico, Responsabile qualità	Annuale

### Carta dei Servizi

"Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili"  
-Accreditamento per il Comune di Pordenone Ambito Urbano 6.5-



## PARTE TERZA

### RELAZIONI CON I BENEFICIARI

#### 3.1

#### VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

F.A.I. adotta e attua il Sistema di Gestione per la Qualità, come definito e illustrato nella prima parte, secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008.

Il sistema qualità è uno **strumento di gestione** finalizzato ad assicurare la qualità del servizio erogato.

F.A.I. ha affrontato la questione dell'assicurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi, compresi quelli sul territorio, prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

- La Qualità così come percepita dal Cliente, dall'Operatore, dall'Ambito Distrettuale Urbano 6.5: **strumenti di valutazione**.
- La Qualità così come prodotta: **obiettivi per la qualità** dei servizi.

#### **Strumenti di valutazione:**

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Gli strumenti che si prestano alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente (e/o dai suoi Familiari) nel processo di erogazione del servizio sono il questionario di soddisfazione e/o l'intervista. Si tratta di strumenti di sondaggio da somministrare agli interessati, costituiti da una serie di domande a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio.

All'Ente Gestore rappresentato dal gruppo del Servizio Sociale, i case-manager di ogni progetto personalizzato e aperto a tutte le professionalità coinvolte nell'erogazione dei servizi, vorremmo proporre il focus group, cioè una riunione in cui il gruppo di professionisti è interrogato in merito al servizio erogato. L'attivazione di un gruppo di lavoro permette di acquisire e soprattutto discutere subito dati importanti sulla qualità del servizio nonché raccogliere suggerimenti e idee per migliorarlo.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nei vari Servizi rispondono ad uno specifico questionario di soddisfazione. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sul "clima di lavoro" e sulla percezione della qualità dal punto di vista interno al Servizio.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente, le percezioni degli Operatori e dei Case manager e Assistenti Sociali coinvolti nell'erogazione dei servizi, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Gli strumenti di indagine utilizzati, insieme alle schede di autovalutazione per ogni singolo operatore contribuiscono, altresì, a indirizzare il fabbisogno formativo.



## 3.2

## ASCOLTO, SUGGERIMENTI, PROPOSTE, RECLAMI

Affinché Beneficiari, Familiari, Ambito Urbano 6.5, Comuni, Servizi Sociali, Comunità Locale, possano presentare, all'amministrazione della Cooperativa, reclami su carenze o disfunzioni, nonché eventuali suggerimenti, richieste, apprezzamenti viene messo a disposizione il "Modulo raccolta suggerimenti/reclami".

### L'ITER DEL SUGGERIMENTO/RECLAMO:

#### Chi può presentare il suggerimento/reclamo:

- Beneficiari e familiari (parenti prossimi e nel caso di affidi o interdizioni, chi ne esercita la potestà);
- Comune;
- Ambito 6.5;
- Comunità Locale.

Il reclamo può essere presentato tanto da un singolo quanto in forma associata.

#### Come presentare il suggerimento/reclamo:

Sempre in forma scritta

- Via telefax ( 0434590370)
- via e - mail ([info@coopsocialefai.it](mailto:info@coopsocialefai.it))
- mediante apposito modulo da richiedere alla cooperativa
- mediante il servizio postale nazionale

Non vengono presi in considerazione (in nessun caso) reclami in forma anonima.

#### A chi va presentato il reclamo:

Il reclamo va presentato al Coordinatore Tecnico del servizio o direttamente alla Direzione della Cooperativa F.A.I. ai seguenti recapiti:

- Via Forniz, 1 – 33080 Porcia (PN);
- tel. 0434/590370 – telefax. 0434/590686
- e – mail: [info@coopsocialefai.it](mailto:info@coopsocialefai.it)

Il curatore del reclamo (in ogni sua fase) è il Responsabile Area Qualità Sociale della cooperativa.

#### Risposta al suggerimento/reclamo:

La Cooperativa provvederà a rispondere al suggerimento/reclamo entro 15 giorni.

Nella risposta vengono riportate le seguenti indicazioni:

- chi sta curando o ha curato l'iter,
- che cosa si sta facendo,
- chi sta provvedendo al soddisfacimento del reclamo.

In caso di complessità e necessità di prolungare l'iter oltre il limite di tempo sopra stabilito, verrà inoltrata comunicazione all'utente segnalandone le motivazioni e il periodo di tempo ulteriore, necessario per eseguire il trattamento del il suggerimento/reclamo.



### 3.3

## DIRITTI E DOVERI

### **Il Beneficiario ha il diritto**

- Di sviluppare e, comunque, di conservare la propria individualità e libertà.
- Di conservare e veder rispettate, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante nel contesto specifico di riferimento.
- Essere rispettato nelle proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- Di essere educato, accudito e curato, quando necessario.
- Di conservare relazioni con persone di ogni età.
- Di essere messo in condizione di conservare e potenziare le proprie attitudini personali e di poter esprimere la propria originalità e creatività.
- Di usufruire delle forme più aggiornate di socializzazione senza discriminazioni.
- Di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il piacere di vivere.
- Di essere messo in condizione di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche nei casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

### **La Cooperativa ha il dovere**

- Di rispettare l'individualità di ogni beneficiario, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua disabilità.
- Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti del beneficiario e dei suoi familiari.
- Di rispettare le modalità di condotta del beneficiario, riconoscendo il loro valore ed evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di educarlo e di aiutarlo.
- Di accudire e curare il beneficiario, fornendo ogni prestazione educativa e sociale ritenuta utile ed opportuna.
- Di evitare, nei confronti del beneficiario, ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- Di fornire ad ogni beneficiario la possibilità di conoscere, conservare ed attuare le proprie attitudini, di metterlo nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività e di garantire la percezione del proprio valore affettivo.
- Di attuare nei riguardi del beneficiario che presenta deficit, alterazioni o limitazioni funzionali, ogni forma possibile d'integrazione e socializzazione che coinvolga anche i suoi familiari.
- Di contrastare, nella comunità, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli utenti, affinché siano loro garantiti tutti gli interventi che possano attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione.
- Di operare perché, anche nei casi fisicamente e/o psichicamente più compromessi, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e sia realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che

#### **Carta dei Servizi**

*"Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili"*  
-Accreditamento per il Comune di Pordenone Ambito Urbano 6.5-



garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

### **Diritti e doveri della famiglia**

È importante che i familiari partecipino in maniera coerente alla realizzazione degli obiettivi del servizio.

#### **La famiglia ha il diritto:**

- Di essere informata sul progetto di vita del beneficiario del servizio
- Di essere informata su tutte le attività e sui programmi
- Di essere a conoscenza di tutte le attività che regolano il servizio
- Di avere un proprio rappresentante per la gestione dei rapporti con il coordinamento della cooperativa
- Di essere tutelata ai sensi e agli effetti di quanto previsto dalla Legge 196/2003, in tema di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati.

#### **La famiglia ha il dovere:**

- Di dare tutte le informazioni necessarie per consentire un corretto intervento assistenziale a favore del beneficiario
- Di dare tutte le informazioni sanitarie che si rendessero necessarie, sempre in ottemperanza a quanto previsto dalla Legge 196/2003
- Di rispettare eventuali regolamenti previsti per l'attuazione del servizio
- Di dare continuità all'intervento assistenziale
- Di partecipare alle riunioni delle famiglie.
- Di collaborare al miglioramento della qualità del servizio.

**Coop. Sociale F.A.I. – O.N.L.U.S.**  
**Servizi Socio-sanitari ed Educativi**

Via Forniz, 1 - Porcia (PN) -

Tel. 0434 590370 – Fax 0434 590686

[www.coopsocialefai.it](http://www.coopsocialefai.it)

info@coopsocialefai.it