

Cooperativa Sociale Itaca



CARTA DEI SERVIZI

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



Ambito Urbano 6.5 - Pordenone

Presentazione

La *Carta dei servizi* è uno strumento che regola i rapporti fra Servizio e utenti, una “dichiarazione d'intenti” con la quale la Cooperativa Itaca si fa garante del servizio reso. La *Carta dei servizi* è finalizzata al miglioramento della comunicazione tra il servizio e il cittadino, potenziale utente del servizio stesso e soggetto a cui è riconosciuto il primario diritto ad essere informato. Rappresenta quindi uno strumento di comunicazione che punta a far conoscere i servizi, garantendo trasparenza e in sostanza, stabilendo un patto tra chi offre e gestisce un servizio e chi ne usufruisce. In questa prospettiva, stimola al miglioramento delle performance di erogazione dei servizi e alla loro esplicitazione sotto forma di garanzie per il cittadino - utente. Un momento importante e centrale nella definizione della *Carta* di un servizio consiste nell'individuazione degli indicatori che danno la fotografia dell'obiettivo di qualità che il servizio ha raggiunto e che intende mantenere. Gli indicatori, così definiti, sono un punto di riferimento per l'azione amministrativa, per l'attività degli operatori e per gli utenti.

Con la presente Carta dei Servizi la Cooperativa Itaca si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti dall'art. 3 della Costituzione Italiana, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, dalla Legge 328/2000 e dalle Linee guida per la redazione di Carte dei servizi, co-progettate tra l'Azienda Sanitaria n. 6, il Comune di Pordenone ed il sistema d'impresa non profit locale.

29.06.2013

Il Presidente della Cooperativa Itaca

COOPERATIVA ITACA
Società Cooperativa Sociale onlus
Vicolo Selvatico, 16
33170 PORDENONE
Cod. Fisc. e Part. IVA 01220590987
Tel. 0434 366064 - Fax 0434 258266

Sommario

PARTE PRIMA.....	3
La Cooperativa Itaca	3
Storia e valori di riferimento	3
PRINCIPI SOCIALI	3
Mission sociale	4
I Servizi	5
Sede e recapiti.....	5
PARTE SECONDA.....	6
Il Servizio	6
Descrizione	6
Caratteristiche principali, principi ispiratori e contesto istitutivo	6
Destinatari.....	8
Sedi di svolgimento del servizio	8
Orario di svolgimento del servizio	8
Modalità di accesso ed inserimento.....	8
Approccio alla persona	9
Attività.....	11
Personale.....	11
Risorse di rete.....	13
Costi.....	14
Dimensioni e standard di qualità	15
PARTE TERZA.....	16
Valutazione del Servizio.....	16
Ascolto, suggerimenti, proposte, reclami	17
Diritti dell'utente e della famiglia	18
Doveri dell'utente e della famiglia	19

PARTE PRIMA

La Cooperativa Itaca

Storia e valori di riferimento

La Cooperativa Itaca è una **cooperativa sociale di tipo A nata nel 1992**, con sede legale a Pordenone. Attualmente la Cooperativa Itaca è presente in Friuli Venezia Giulia, in Veneto e nella Provincia di Bolzano e gestisce servizi alla persona in varie aree del disagio e dell'agio, abbracciando i seguenti settori:

- **Servizi rivolti agli anziani:** servizi residenziali per anziani autosufficienti e non autosufficienti; servizi semiresidenziali; servizi territoriali (gestione di servizi di assistenza domiciliare e distribuzione pasti, servizi di animazione in centri sociali diurni).
- **Servizi assistenziali ed educativi per minori, prima infanzia, disabili, giovani:** servizi per la prima infanzia (gestione di asili nido, gestione di centri gioco); servizi educativi e animativi per minori (gestione ludoteche, attività di gruppo e doposcuola); servizi territoriali rivolti a minori con disagio e minori diversamente abili; servizi per le politiche giovanili; gestione dei centri estivi.
- **Servizi per disabili adulti: servizi residenziali e semiresidenziali.**
- **Servizi per la salute mentale: servizi residenziali** (comunità alloggio, CTRP, gruppi appartamento, gestione servizi di accompagnamento alla residenzialità); servizi semiresidenziali; servizi territoriali (servizi individuali di accompagnamento).

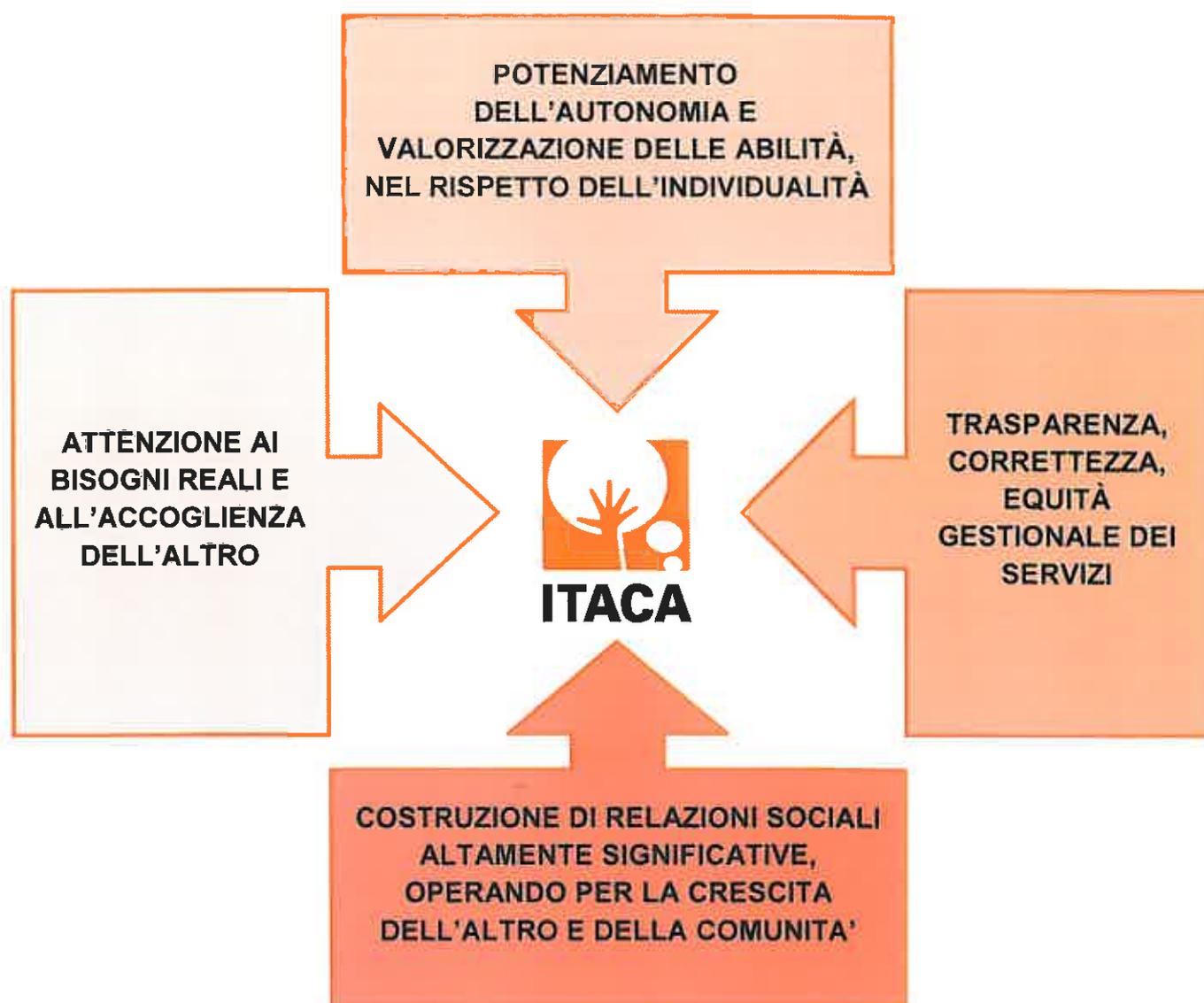
PRINCIPI SOCIALI



Mission sociale

La Mission della Cooperativa Itaca è stata, fin dalla sua nascita, esplicitata nei primi articoli dello Statuto Sociale: *Itaca è nata con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari educativi orientati alla risposta dei bisogni di bambini, anziani o persone in condizioni di svantaggio fisico, psichico e sociale.*

Lo strumento per realizzare la Mission è la progettazione e lo svolgimento di servizi nel rispetto delle persone. Il processo evolutivo di Itaca si è sviluppato sul potenziamento e la qualificazione dei legami con le realtà locali, contribuendo a creare una rete che oggi fornisce servizi a Enti Pubblici diversi e ad utenti del territorio regionale ed extraregionale.



I Servizi

La Cooperativa Itaca gestisce servizi alla persona in vaste aree del disagio e dell'agio. Di seguito riportiamo l'elenco degli enti committenti di maggior rilievo relativi all'area servizi assistenziali ed educativi per disabili, minori, prima infanzia e giovani.

- Comune di Pordenone – Ambito Distrettuale 6.5
- Azienda per i Servizi Sanitari n° 3 – Alto Friuli
- Azienda per i Servizi Sanitari n° 4 – Medio Friuli
- Azienda per i Servizi Sanitari n° 6 – Friuli Occidentale
- A.S.S.L. n° 10 – Veneto Orientale
- Comune di Azzano Decimo – Ambito Distrettuale Sud 6.3
- Comune di Cavallino Tre Porti (VE)
- Comune di Cervignano del Friuli – Ambito 5.1
- Comune di Cordenons
- Comune di Latisana – Ambito Distrettuale di Latisana
- Comune di Maniago – Ambito Distrettuale Nord 6.4
- Comune di Monfalcone
- Comune di Montereale Valcellina
- Comune di Sacile
- Comune di San Vito al Tagliamento – Ambito Distrettuale 6.2
- Comune di Staranzano
- Consorzio Isontino Servizi Integrati (C.I.S.I.) di Gradisca
- G.A.S.P.E. Onlus
- Associazione "I ragazzi della panchina" Onlus

Sede e recapiti

La sede legale, operativa e fiscale della Cooperativa Itaca è a PORDENONE in Vicolo Selvatico n. 16. Di seguito i recapiti:

Tel. 0434/366064

Fax 0434/253266

minori@itaca.coopsoc.it, info@itaca.coopsoc.it

www.itaca.coopsoc.it

PARTE SECONDA

Il Servizio

Descrizione

Il servizio assistenziale ed educativo ai sensi della L.R. 41/96 è un **servizio rivolto a minori ed adulti disabili che si pone come finalità la promozione del benessere sociale, della qualità di vita e dello sviluppo armonico della persona.** Al centro dell'intervento vengono posti i bisogni del soggetto e la progettazione delle risposte più adeguate. Come servizio intende costruire e potenziare le opportunità, le risorse e le relazioni significative tra persona, famiglia, scuola e comunità. Prevede interventi personalizzati, finalizzati a perseguire obiettivi di inclusione sociale e di integrazione di minori ed adulti disabili, certificati dai Servizi specialistici preposti.

Tipologie di intervento:

- a) **prestazioni inerenti il sostegno socio - assistenziale scolastico**
- b) **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.197, nonché in ambito extrascolastico, comprese le modalità di trasporto individuale a carattere educativo.**
- c) **servizio di aiuto personale**

Caratteristiche principali, principi ispiratori e contesto istitutivo

Per riqualificare le politiche sociali riguardanti i servizi alle persone disabili è necessario realizzare un sistema "a rete", dove la protezione sociale sia garantita dal ruolo e dalla partecipazione di tutti i soggetti pubblici e privati, dalle reti informali e familiari, dalle organizzazioni del terzo settore, secondo il principio di una welfare community, che ricostruisce e rafforza i meccanismi di solidarietà, relazionalità, socialità, in un progetto complessivo di azioni per i soggetti svantaggiati.

I servizi – volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti di minori ed adulti disabili – sono disciplinati dalla seguente normativa di riferimento:

- ✓ Legge n° 104/92 *"Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone"*
- ✓ D.P.C.M. 27.01.1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*

- ✓ 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 5 febbraio 1992, n° 104 “legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale ed i diritti delle persone handicappate”*
- ✓ Legge n° 328/2000 *“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*
- ✓ L.R. n° 23/2004 *“Disposizioni sulla partecipazione degli enti locali ai processi programmatici e di verifica in materia sanitaria, sociale e sociosanitaria e disciplina dei relativi strumenti di programmazione, nonché altre disposizioni urgenti in materia sanitaria e sociale”*
- ✓ L.R. n° 6/2006 *“Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza”*

Alle persone che accedono ai Servizi saranno garantiti i principi di:

- **Eguaglianza** – l'accessibilità a tutti senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche;
- **Imparzialità** – i comportamenti del personale nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;
- **Continuità** – l'erogazione dei Servizi è regolare e continua nel tempo, secondo le modalità indicate nella presente carta;
- **Partecipazione** – i nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali) e sono gradite osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del Servizio;
- **Efficienza ed efficacia** – i Servizi sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazione erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso un attento percorso di verifica della qualità e la formazione permanente degli operatori.

Destinatari

Gli utenti sono minori ed adulti disabili in possesso di certificazioni di handicap ai sensi dell'art.3, comma 1, Legge 05/02/1992 n.104.

Sedi di svolgimento del servizio

Gli interventi sono prestati a domicilio e presso le sedi scolastiche di ogni ordine e grado, nonché presso sedi territoriali all'uopo individuate.

Orario di svolgimento del servizio

L'erogazione delle prestazioni è garantita **dal lunedì al sabato, dalle ore 07.00 alle ore 19.00**. Possono essere previsti interventi festivi, dalle ore 08.00 alle ore 24.00, oppure serali e notturni, dalle ore 19.00 alle ore 24.00.

Viene garantita inoltre la presenza di un referente per le comunicazioni ed un servizio di comunicazione attivo nei giorni feriali e festivi, dalle ore 07.00 alle 22.00, per la gestione di informazioni, emergenze e per la soluzione di eventuali disservizi.

Modalità di accesso ed inserimento

Per accedere ai servizi il cittadino utente deve **formulare un'apposita domanda di accesso indirizzata all'Ente Gestore dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5, che sarà oggetto di valutazione in relazione alle risorse disponibili**.

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

L'Ente Gestore assegna il *Buono di Servizio* a minori ed adulti disabili in possesso di certificazione di handicap ai sensi dell'art.3, comma1, Legge 05/02/1992 n.104, che abbiano presentato domanda e sottoscritto il contratto Offerta Servizi, sulla base di un progetto personalizzato, predisposto d'intesa tra il Servizio Sociale e l'EMDH (Équipe Multidisciplinare per l'Handicap).

Il Contratto Offerta Servizi viene sottoscritto dall'utente presso il Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5. Il *Buono di Servizio* è un titolo che riconosce al cittadino utente l'esigibilità degli interventi e delle prestazioni autorizzandone, nel limite delle risorse disponibili, la fruizione gratuita presso la Cooperativa Itaca.

I cittadini che non sono in possesso di *Buoni di Servizio*, anche non residenti nei Comuni dell'Ambito Urbano 6.5, possono acquistare presso la Cooperativa Itaca le prestazioni e gli

interventi di cui all'art.6, comma 1, lettere a),b),c) e d) della L.R. 25/09/1996, n.41.

I cittadini utenti interessati a fruire degli interventi e delle prestazioni presso la Cooperativa possono contattare telefonicamente il Coordinatore tecnico organizzativo al fine di concordare un appuntamento presso la sede centrale di Pordenone. Questo incontro sarà funzionale ad una prima conoscenza dell'utente, della famiglia e dei bisogni rilevati nonché al recepimento del *Buono di servizio*.

Entro 7 giorni dalla richiesta il Coordinatore tecnico organizzativo identificherà l'assistente/educatore, provvederà inoltre ad organizzare un incontro di raccordo con il Servizio specialistico di riferimento ed un incontro di conoscenza tra l'operatore, l'utente e la famiglia.

Nel caso di servizi attivi già da tempo in cui si renda necessario, per motivate ragioni, l'avvicendamento dell'operatore, è prevista l'organizzazione di un passaggio di consegne tra l'assistente/educatore uscente e l'operatore che subentra nella gestione del servizio, alla presenza del Coordinatore tecnico organizzativo, dove necessario. L'operatore uscente affiancherà il collega nell'incontro di conoscenza dell'utente e del suo contesto familiare.

Per ogni intervento attivato la Cooperativa Itaca garantisce il coinvolgimento dell'utente e della famiglia in **3 momenti di incontro** all'anno, finalizzati all'organizzazione, al monitoraggio e alla verifica del servizio. A tali incontri prenderanno parte il Coordinatore tecnico organizzativo, l'operatore titolare, l'Assistente sociale ed il Servizio specialistico di riferimento, il cittadino utente beneficiario e/o la sua famiglia.

Approccio alla persona

Il tema della **centralità della persona** nell'ambito del "processo di cura" è un importante riferimento culturale e operativo per i servizi sociosanitari. Dare centralità alla persona disabile significa riconoscerla non solo come oggetto di attenzione del sistema dei servizi, ma soprattutto come soggetto che, assieme alla sua famiglia, collabora e sceglie, anche laddove la gravità della compromissione del quadro clinico o comportamentale. Tale prospettiva, riconosce come determinanti, in grado di promuovere le condizioni di centralità, i seguenti fattori:

- ◇ l'approccio globale alla persona, e cioè un approccio che tenga conto della sua situazione esistenziale e non solo delle funzioni compromesse da riattivare o dei bisogni specifici da soddisfare;
- ◇ l'attenzione e lo sforzo ad evitare il rischio sempre presente di ridurre l'intervento ai soli

aspetti assistenziali a favore di offerte che garantiscano contesti di pari opportunità;

◇ l'impegno per un lavoro di équipe autenticamente collaborativo in grado di favorire l'integrazione dei singoli apporti e di rispettare/valorizzare lo specifico professionale dei vari componenti dell'équipe stessa;

◇ il sostegno dato alla persona disabile e/o alla sua famiglia a favore di una vita autonoma e della permanenza all'interno del proprio tessuto sociale;

◇ il tentativo di creare una **rete di solidarietà** che condivide, sostiene, non esclude, rispetta e valorizza.

A partire dal presupposto dell'unicità della persona, i progetti personalizzati sono concepiti e strutturati in modo unitario, attraverso approcci interdisciplinari, e sono pensati e gestiti con logiche di processo in grado di cogliere, valorizzare e capitalizzare, i progressi fatti e le tappe raggiunte.

L'assistente/educatore, a partire dalle linee di indirizzo definite dall'EMDH e/o dal Servizio specialistico, dall'Assistente sociale, dall'utente e dalla famiglia, definisce, dopo un congruo periodo di osservazione (circa due mesi), il **progetto assistenziale/educativo** destinato ad orientare il suo intervento quotidiano. Il progetto assistenziale/educativo così formulato è oggetto di condivisione e monitoraggio, svolti in opportune sedi di verifica (circa due all'anno), attraverso il coinvolgimento del case manager e dell'Assistente sociale, dell'utente, della famiglia e dell'operatore.

Strumento	Compilatore	Periodicità
Progetto personalizzato	Servizi Specialistici e/o Servizi Sociali, Cittadino, utente e Famiglia	Prima dell'attivazione del Servizio
Scheda Utente	Assistente/educatore	All'attivazione del Servizio
Verbale incontri	Assistente/educatore	Ad ogni riunione con le figure di riferimento (case manager, assistente sociale, insegnanti, soggetti della rete...)
Osservazione	Assistente/educatore	Entro i primi due mesi dall'inizio del Servizio
Progetto assistenziale-educativo	Assistente/educatore	Nel periodo immediatamente successivo alla compilazione di osservazione
Relazione sul Servizio	Assistente/educatore	Annuale (a luglio di ogni anno)
Questionario di soddisfazione cliente/utente	Cittadino utente e Famiglia	Annuale
Questionario di soddisfazione del committente	Responsabile dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5	Annuale

Attività

Gli operatori svolgono **attività assistenziali ed educative** volte a potenziare nei cittadini utenti le seguenti aree:

- . **Prerequisiti** (funzioni dell'orientamento, dell'attenzione, della memoria e funzioni percettive) implementati e valorizzati attraverso attività specifiche, definite nel progetto personalizzato sulla base dei bisogni del singolo cittadino utente;
- . **Autonomia personale:** stimolazione alla cura della persona, sviluppo dell'orientamento spazio – temporale, svolgimento di mansioni e commissioni legate alle necessità della vita quotidiana, mirate allo sviluppo e all'implementazione delle abilità del singolo supporto didattico volto all'individuazione di un metodo organizzativo e di studio/lavoro;
- . **Area Cognitiva** (funzioni dell'astrazione, dell'organizzazione - pianificazione, della gestione del tempo, funzione del giudizio) sviluppata e/o consolidata attraverso attività specifiche definite nel progetto personalizzato, sulla base dei bisogni del singolo cittadino utente. Acquisizione di conoscenze anche attraverso supporti informatici (es. cd didattici per apprendimenti facilitati);
- . **Area Linguistica** (funzioni mentali specifiche del linguaggio, attività' di produzione e decodifica messaggi verbali, comprensione dei messaggi scritti) implementata e valorizzata attraverso attività specifiche definite nel progetto personalizzato sulla base dei bisogni del singolo cittadino utente;
- . **Relazionale/sociale:** ricerca ed individuazione all'interno del territorio di contesti aggregativi (oratori, gruppi scout, associazioni sportive, culturali...) dove il cittadino utente possa inserirsi, sviluppando le proprie abilità relazionali/sociali e vivendo la realtà grupppale come luogo di riferimento da frequentare anche in autonomia;
- . **Area Lavorativa:** attività di ricerca e sperimentazione di contesti diversificati funzionali a rispondere a bisogni d'autonomia e d'integrazione (individuare un'occupazione quotidiana, avere un tempo di interazione con gli altri...), a sviluppare e a far risaltare le abilità ed i talenti di ciascuno, punto di partenza imprescindibile per l'avvio di percorsi di inserimento lavorativo, curati dagli specifici servizi (S.I.L.).

Personale

La Cooperativa Itaca impiega nei servizi accreditati personale di maggiore età, idoneo alle mansioni, con adeguata conoscenza della lingua italiana.

Per quanto riguarda la responsabilità del servizio negli aspetti gestionali ed organizzativi il riferimento è il **Coordinatore tecnico organizzativo** al quale compete:

- svolgere un ruolo di raccordo con le famiglie ed i Servizi pubblici di riferimento;
- gestire, coordinare e supportare il personale impiegato nello svolgimento del servizio, attivandosi tempestivamente in situazioni di emergenza;
- supervisionare i progetti personalizzati, elaborati dagli operatori nel raccordo sistematico con il case manager;
- supportare e monitorare la gestione amministrativa dei servizi;
- monitorare e verificare l'andamento dei servizi erogati.

Per il servizio socio educativo scolastico ed extra scolastico la Cooperativa Itaca impiega educatori che svolgono i seguenti compiti:

- accompagnare il disabile nel suo processo evolutivo, attraverso la condivisione di percorsi di vita quotidiani;
- fornire assistenza con valenza educativa alla persona disabile nell'espletamento e nell'acquisizione delle funzioni primarie (attività fisiologiche, alimentazione, accompagnamento ed assistenza alla deambulazione);
- integrare l'intervento educativo individuale con l'azione prevalentemente didattica dell'insegnante di sostegno e dell'insegnante curricolare per la realizzazione del progetto formativo;
- garantire in collaborazione con il personale docente la partecipazione dell'alunno disabile alle attività scolastiche, formative e ricreative e a quelle extrascolastiche;
- promuovere lo sviluppo delle potenzialità, l'incremento delle abilità personali, delle competenze relazionali e di partecipazione sociale del cittadino disabile anche attraverso interventi di accompagnamento svolti con mezzi di trasporto adeguati (pubblici o privati);
- predisporre il progetto educativo in armonia con il processo evolutivo della persona disabile, secondo le linee di indirizzo definite dal Case Manager ed in sede di EMDH;
- redigere la documentazione necessaria al monitoraggio e verifica degli interventi educativi;
- fungere da elemento di interscambio tra famiglie, scuola, servizi e territorio.

Per il servizio di sostegno socio-assistenziale scolastico e l'aiuto personale sono impiegati

operatori socio assistenziali con compiti di:

- ❑ assistenza alla persona, aiuto diretto nella movimentazione, aiuto alla deambulazione, vigilanza ed accompagnamento;
- ❑ promozione ed aiuto nell'acquisizione dell'autonomia personale dell'utente nei diversi atti di vita quotidiana;
- ❑ igiene e cura della persona;
- ❑ sostegno nell'attività di alimentazione, aiuto ed imboccamento;
- ❑ utilizzo degli ausili per la movimentazione della persona quando necessario;
- ❑ supporto alla vita di relazione degli utenti nei diversi momenti di vita comunitaria e di partecipazione sociale;
- ❑ stimolo e coinvolgimento degli utenti nello svolgimento di attività quotidiane;
- ❑ rilevazione dei bisogni assistenziali dell'utente, del grado di autonomia nelle attività di vita quotidiana;
- ❑ predisposizione, per ogni singolo utente, del progetto assistenziale elaborato secondo le linee di indirizzo definite dal Case Manager ed in sede di EMDH;
- ❑ raccordo sinergico con insegnanti, personale scolastico ed eventuali altri attori coinvolti nel progetto al fine di garantire omogeneità di intervento.

Risorse di rete

La Cooperativa Itaca persegue una politica di collaborazione con le istituzioni e gli attori sociali presenti nel territorio ove opera, nel rispetto di ruoli e competenze, in un'ottica di rete e sinergia, con lo scopo di migliorare quotidianamente le risposte ai bisogni sociali e individuali delle persone disabili.

I protagonisti della nostra rete sono:

- ◆ la **famiglia**, in quanto soggetto chiamato, per la vicinanza alla persona disabile, ad erogare assistenza e sostegno affettivo, contesto da sostenere nelle sue diverse articolazioni perché possa continuare a farsi carico del proprio congiunto all'interno del suo ambiente di riferimento.
- ◆ la **scuola**, che assomma in sé un valore aggiunto che nessuna pratica riabilitativa possiede favorendo la vicinanza con altri bambini o ragazzi in uno *stare insieme* vantaggioso per tutti.
- ◆ le **associazioni sociali** e cioè le aggregazioni nate sulla base di una comunanza di obiettivi e di valori da perseguire insieme, come soggetti che producono servizi ma anche che promuovono diritti.

- ◆ il **volontariato**, come soggetto in grado di aggregare e costruire identità collettive, di progettare ed offrire servizi in campo sociale a favore delle persone disabili, partendo da motivazioni di ordine altruistico e solidaristico.
- ◆ la **cooperazione sociale**, come soggetto capace di utilizzare le risorse in modo flessibile e innovativo, e quindi in grado di contribuire significativamente ad individuare il bisogno e di aiutare a definire risposte più mirate, quali ad esempio percorsi condivisi di inserimento lavorativo e momenti ricreativi e di socializzazione.

Tutto questo configura uno scenario dove si sono attivati alcuni percorsi d'integrazione con attori del territorio quali:

- *Associazione "Anche noi a cavallo"* di Porcia: per la sperimentazione di alcune pratiche di cura degli animali e degli spazi;
- *Centri di aggregazione giovanile ed Informagiovani* del territorio: per esperienze di interazione, di partecipazione ad attività musicali, di uso dei pc e di internet;
- *Oratorio Don Bosco* di Pordenone: messa a disposizione della sala prove dove i ragazzi, con l'aiuto degli educatori, possono ritrovarsi e concretizzare il desiderio di suonare il loro strumento, coltivare una loro passione ed esprimere le loro potenzialità nel campo della musica.
- *Il Giardino delle Sorprese* di Pordenone: luogo dove svolgere attività che permettono agli utenti di imparare alcune mansioni, conoscere meglio il proprio mondo interno (attraverso i contesti espressivo-relazionali), imparare a stare in relazione con gli altri.
- *Meeting dei giovani*: spazio ove offrire ai giovani l'occasione per rappresentare le proprie emozioni, i vissuti, le aspirazioni su temi di rilevante importanza, nelle forme e modalità espressive tipiche degli adolescenti.
- *Associazione di volontariato "La ginestra"* di Pordenone: luogo che permette ai ragazzi di socializzare ed integrarsi all'interno di un gruppo che condivide assieme il proprio tempo libero, mediante gite, escursioni, feste ed attività settimanali.
- Frequentazioni di *mediateche, biblioteche, organizzazioni culturali e sportive* per corsi, dibattiti, visione di films: Cinema Zero, piscine, Casa dello Studente.

Progettualità di gruppo

Gli anni di esperienza maturata in campo educativo, le osservazioni relative ai bisogni degli utenti, evidenziate dai nostri Educatori e le attese/desideri manifestati dalle famiglie

l'utenza a noi affidata, ha sollecitato la sperimentazione di **Progettualità di gruppo**, di varia natura, costruite in sinergia con i tecnici di riferimento dei servizi individualizzati all'handicap e al disagio. Si sono sviluppate sinergie importanti tra le equipe di educatori e il Coordinatore Itaca, i Servizi Sociali ed i Servizi Specialistici di riferimento, tese alla co-progettazione di esperienze di gruppo.

Varie le attività proposte e rivolte perlopiù ad adolescenti e/o giovani adulti: progettualità mirate all'autodeterminazione nella gestione del tempo libero (extrascolastico o extra-lavorativo); progetti volti al potenziamento dell'autonomia personale (es. attraverso laboratori di cucina e condivisione di soggiorni residenziali); attività socio-educative di gruppo con offerta di supporto scolastico, laboratori emozionali, creativi ed attività socializzanti. L'orientamento di aprire le progettualità individualizzate, all'offerta di opportunità da vivere in gruppo, sta dando risultati apprezzabili su più fronti:

- consente di offrire ai nostri utenti concrete opportunità di socialità ed inclusione;
- aumenta le possibilità per gli utenti di conoscenza delle risorse offerte dal proprio territorio di appartenenza, accresce il loro senso di comunità e li accompagna ad una partecipazione proattiva alla vita di comunità;
- aumenta le abilità sociali dei coinvolti e consente loro di costruirsi delle reti amicali, svincolate dalla presenza degli educatori;
- fornisce nuova linfa al lavoro dell'educatore, arginando il senso di solitudine che incombe in chi svolge interventi a carattere individuale, aprendolo al confronto e alla progettazione condivisa delle attività con i colleghi;
- tali iniziative trovano ampio consenso ed apprezzamento sia da parte degli utenti e delle loro famiglie che della committenza.

Costi

I costi dei servizi e delle prestazioni accreditati sono definiti ed aggiornati annualmente dall'Organismo Tecnico di Ambito.

Dimensioni e standard di qualità

La Cooperativa Itaca si impegna a garantire il rispetto, la verifica, la revisione e il miglioramento continuo dei propri servizi al fine di raggiungere "veri" standard di qualità, relativamente alle prestazioni erogate.

Nella tabella sottostante sono riportati gli indicatori (elementi significativi che "indicano" lo stato di fatto del servizio) e i relativi standard di qualità previsti (livelli garantiti nell'erogazione), suddivisi in base alle dimensioni principali di qualità del servizio.

Dimensioni	Indicatori e standard di qualità previsti
Centralità della persona	Approccio individuale degli interventi. Progetto Personalizzato previsto ed elaborato per ogni utente nel 100% dei casi
	Coinvolgimento e partecipazione dell'utente e dei familiari alla definizione dei Progetti Personalizzati. Livello di coinvolgimento e modalità di partecipazione valutati e modulati in modo personalizzato rispetto al 100% dei casi.
	Rispetto della privacy e della riservatezza dei dati personali. Normativa di riferimento e Segreto professionale rispettati dal 100% degli operatori per il 100% degli utenti.
Fruibilità del Servizio	Puntualità e rispetto degli orari accordati per gli interventi e i servizi
	Differenziazione e flessibilità dei servizi erogati. Progetti Personalizzati condivisi e concordati con l'utenza, rispetto alla fruizione dell'offerta, nel 100% dei casi.
Funzionalità gestionale e organizzativa	Efficacia delle sostituzioni: tempestività nella copertura delle assenze
	Stabilità dell'equipe di lavoro: ridotta percentuale di turn-over
	Programmazione e organizzazione di ciascun servizio, condivise con i referenti del Servizio Pubblico, con Utenti e Familiari
Integrazioni col territorio	Approccio globale di perseguimento della qualità attraverso reti di esperienza, scambio e relazioni di coinvolgimento con altri soggetti pubblici e o privati. Raccordo continuativo con iniziative e progetti attivati/attivabili assieme ad altri soggetti (pubblici e privati) del territorio locale.
Professionalità	Formazione, aggiornamento e supervisione costante degli operatori: 25 ore annuali per operatore nel primo biennio e 35 ore annuali nel terzo anno. I contenuti della formazione saranno concordati con i Servizi socio sanitari del territorio. Condivisione e confronto costanti tra gli Operatori della Cooperativa.
	Regolamento e Statuto della cooperativa consegnato e presentato a ciascun Operatore
	Redazione della modulistica relativa alla progettazione educativa. Registrazione delle attività svolte da parte del 100% degli operatori (modulistica e verbali d'incontro).
	Empatia, equilibrio e relazione efficace con gli utenti e le famiglie, spirito di collaborazione e relazione adeguata coi propri colleghi, con i propri superiori, e gli altri soggetti coinvolti. Supervisione costante non solo del "saper fare" ma anche del "saper essere" espresso dagli operatori.
Soddisfazione percepita	Livello di soddisfazione degli utenti e del Servizio Pubblico in linea con le aspettative di servizio. Consegna annuale del Questionario di soddisfazione del cliente-utente al 100% degli utenti. Consegna annuale del Questionario di soddisfazione del Committente al responsabile dell'Ambito Urbano 6.5.

PARTE TERZA

Valutazione del Servizio

La Cooperativa Itaca al fine di garantire la qualità dei servizi offerti è dotata di un sistema di monitoraggio-controllo per individuare i punti di eccellenza, i limiti e le criticità emergenti. Nella tabella sottostante è riportata una sintesi del sistema predisposto per i servizi rivolti ad utenza disabile. Per ciascuna modalità/strumento di monitoraggio/valutazione, è indicata la figura responsabile del processo e la frequenza con la quale si attua la stessa

azione di monitoraggio/valutazione.

Modalità e strumenti	Responsabile	Frequenza
Riunione tra Referente dei Servizi ed operatore titolare del singolo Servizio (verbale incontro)	Referente del Servizio	Quadrimestrale
Riunioni tra Referente dei Servizi e Responsabile dell'Ambito Urbano 6.5 (Verbale incontro)	Referente del Servizio	Annuale o su convocazione del Servizio Pubblico.
Riunioni tra Referente dei Servizi, Case Manager ed Educatore (Verbale incontro)	Referente del Servizio	Al bisogno
Modulistica relativa alla Progettazione educativa (Osservazione, Progetto assistenziale/ educativo, Relazione Finale)	Assistente/Educatore	Secondo i tempi previsti dal lavoro per progetti
Relazione sui servizi	Referente del Servizio	Annuale
Relazione sull'attività del singolo servizio	Assistente/Educatore	Annuale
Somministrazione del Questionario di soddisfazione del Committente	Area Minori	Annuale
Somministrazione del Questionario di soddisfazione del cliente-utente	Referente del Servizio	Annuale
Monitoraggio e verifica degli indicatori e degli standard di qualità	Equipe degli operatori Referente del Servizio Responsabile di Area Produttiva	Semestrale
Analisi e valutazione dei dati e delle informazioni relative agli standard e ai risultati dei servizi	Responsabile di Area Produttiva, Referenti del Servizio Pubblico	Annuale

I risultati relativi alla somministrazione dei Questionari di soddisfazione sono accessibili a tutti in quanto pubblicati Bilancio Sociale consultabile sul sito Internet della Cooperativa Itaca o richiedibile in copia cartacea presso gli uffici di vicolo Selvatico, a Pordenone.

Ascolto, suggerimenti, proposte, reclami

La qualità percepita corrisponde alla valutazione soggettiva del cittadino utente e dell'Ente Gestore e riguarda sia il servizio nel suo complesso sia i singoli elementi che lo costituiscono. L'analisi attraverso i questionari di soddisfazione consente il miglioramento della capacità relazionale, di ascolto e di risposta ai bisogni. L'analisi della soddisfazione del cliente costituisce, pertanto, un momento conoscitivo di cruciale importanza ai fini del successo del servizio.

Lo strumento del reclamo (esposto o lamentela) rientra nel processo della valutazione. Qualunque espressione di insoddisfazione od eventuale segnalazione di disservizi che richieda una risposta può essere segnalata dall'utente o dalla sua famiglia, anche verbalmente, presso la Cooperativa stessa.

Il reclamo potrà essere presentato dall'utente per iscritto, con lettera, via fax o via mail. Ai reclami pervenuti per iscritto, la Cooperativa sarà tenuta a dare risposta scritta entro 30 giorni dall'avvenuta ricezione del reclamo medesimo, evidenziando le eventuali giustificazioni dell'accaduto e le azioni intraprese.

Per ogni suggerimento o contributo apportato dagli utenti del servizio e dai famigliari via d'accoglimento privilegiata è la figura del referente per le comunicazioni, attivo negli orari già definiti sopra.

Diritti dell'utente e della famiglia

- 1- L'utente ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e culturali;
- 2- L'utente ha il diritto di fruire di un servizio regolare e continuo, nel rispetto del progetto individuale. Nel caso in cui sia prevedibile un funzionamento irregolare del servizio o l'interruzione momentanea dello stesso, l'utente sarà informato e sarà cura dell'ente erogatore adottare misure volte a ridurre al minimo i disagi del fruitore;
- 3- L'utente ha il diritto di essere coinvolto nella programmazione del servizio e nella definizione degli obiettivi progettuali;
- 4- L'utente ha il diritto di essere coinvolto nella definizione degli orari del servizio;
- 5- L'utente ha il diritto di ottenere la riservatezza dei propri dati ed il rispetto della privacy;
- 6- L'utente ha il diritto di prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del servizio;
- 7- L'utente ha il diritto di proporre e presentare reclami.

Doveri dell'utente e della famiglia

- 1- L'utente e la famiglia hanno il dovere di rispettare la dignità e la professionalità degli operatori del servizio;
- 2- L'utente e la famiglia hanno il dovere di avvisare con debito anticipo in caso di assenza, indicando anche la data di rientro;
- 3- L'utente e la famiglia hanno il dovere di rispettare le regole e gli orari del servizio come stabiliti nella programmazione condivisa;
- 4- L'utente e la famiglia hanno il dovere di garantire, nel caso in cui il servizio abbia sede a domicilio, un ambiente idoneo allo svolgimento delle attività previste.