



Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti ONLUS
Sezione Provinciale di PORDENONE

CARTA DEI SERVIZI

**VOLTI AD ASSICURARE L'INTEGRAZIONE SOCIALE ED I
DIRITTI DELLE PERSONE DISABILI
DI CUI ALL'ART. 6, COMMA 1, LETTERE A),B),C) E D) DELLA
L. R. 25 SETTEMBRE 1996, N. 41**

ANNO 2009

33170 Pordenone – Galleria S. Marco, n. 4 – Tel. 0434/21941 – Fax 0434/208258 - Sito internet: www.uicpordenone.org –
E-mail: uicpn@uiciechi.it – E-mail Presidenza uicpn@inwind.it

- c/c postale n. 11242591 - Cod. Fisc. 80006180931 -

Ente morale riconosciuto con R.D. n. 1789 del 29/7/1923 e D.P.R. 23/12/1978 (G.U. 3/3/1979 n. 62) posto sotto la vigilanza del Governo (D.P.R. 17/2/1990 in G.U. 11/6/1990 n. 134). Organizzazione non lucrativa di utilità sociale (D.L.vo 4/12/1997 n. 460), iscritta al n. 32/99 del Registro delle Persone Giuridiche presso il Tribunale di Roma. Associazione di Promozione Sociale iscritta al Registro Nazionale (L. 7/12/2000 n. 383) con il n. 17

INDICE

PRESENTAZIONE	3
PARTE PRIMA: L'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti Onlus e la sua Sezione Provinciale di Pordenone.....	5
1.1. Storia, natura giuridica e valori di riferimento.....	5
1.2. Mission sociale.....	6
1.3. I Servizi.....	7
1.4. Sedi, recapiti e indirizzi.....	10
PARTE SECONDA: Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale e i diritti delle persone disabili di cui all'art. 6, comma 1, lett. a),b),c) e d) della L.R. 25 settembre 1996, n. 41, con riguardo ai ciechi e agli ipovedenti di cui agli artt. 2,3, 4, 5, e 6 della L. 9 aprile 2001, n. 138, nei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5.....	11
2.1. Descrizione.....	11
2.1.1. In generale.....	11
2.1.2. Tipologie di intervento.....	11
2.2. Destinatari.....	13
2.3. Sedi di svolgimento.....	14
2.4. Orario di svolgimento delle attività.....	14
2.5. Modalità di accesso e inserimento.....	14
2.6. Attività.....	15
2.7. Personale.....	16
2.8. Risorse di rete.....	17
2.8.1 In generale.....	17
2.8.2. Istituzioni collegate all'Unione.....	17
2.8.3. Strutture operative sezionali parzialmente autonome.....	18
2.9. Costi.....	19
2.10. Dimensioni e standard di qualità.....	19
PARTE TERZA: Relazione con l'utenza.....	20
3.1. Valutazione del servizio.....	20
3.2. Ascolto, suggerimenti, proposte, reclami.....	20
3.3. Diritti dell'utente e della famiglia.....	21
3.4. Doveri dell'utente e della famiglia.....	21

PRESENTAZIONE

La Sezione di Pordenone dell'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti Onlus è oggi la sola struttura in grado di offrire ai giovani disabili della vista dell'intera provincia (e alle loro famiglie) tutta l'assistenza e tutto il sostegno tecnico, tiflogico, educativo e psicologico che, fatti salvi pochi casi fortunati che tuttavia rappresentano un'eccezione e non la regola, sono da ritenersi imprescindibili quando la formazione, l'istruzione e l'inserimento di un non vedente avviene in un contesto di deistituzionalizzazione. L'U.I.C.I. Onlus di Pordenone, infatti, è l'unico soggetto in grado di promuovere, di coordinare e di realizzare tutti gli interventi che si rendano necessari, poiché dispone in proprio dell'esperienza, delle conoscenze, delle competenze, dei mezzi tecnici e delle risorse umane più adatte, o può comunque attivare senza intermediazioni superflue le sinergie specializzate più idonee.

Con questa consapevolezza e con l'appoggio del Consiglio Direttivo Sezionale, la Presidenza e l'équipe che si occupa degli interventi in parola hanno deciso di elaborare e di adottare la presente Carta dei Servizi, concepita come strumento da utilizzare anche allo scopo di razionalizzare l'azione dell'Ente, di elevare gli standard qualitativi delle prestazioni offerte, di migliorare i rapporti con gli utenti, di allargare la fascia dei ciechi e degli ipovedenti che hanno l'opportunità di fruire del supporto dell'Unione e di ottenere un qualche riconoscimento pubblico del ruolo appena indicato.

La Carta dei servizi è uno strumento che regola i rapporti fra Servizio e utenti, una "dichiarazione d'intenti" con la quale L'U.I.C.I. di Pordenone 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 stabilendo, nella sostanza, un patto tra chi offre e gestisce un servizio e chi ne usufruisce. In questa prospettiva, essa stimola al miglioramento delle performance di erogazione dei servizi e alla loro esplicitazione sotto forma di garanzie per il cittadino-utente.

Con la presente Carta dei Servizi L'U.I.C.I. di Pordenone si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali stabiliti 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 - iniziativa comunitaria Equal "Nexus", coprogettate tra l'Azienda Sanitaria n. 6, il Comune di Pordenone e il sistema d'impresa non profit locale.

In particolare l'Unione svolge le attività e fornisce i servizi di cui alla presente "carta" ispirandosi ai principi dell'eguaglianza, dell'imparzialità, della continuità, dell'efficacia ed efficienza e della partecipazione.

I principi dell'uguaglianza e DELL'imparzialità mirano a garantire la parità di tutti i fruitori e ad evitare ogni forma di discriminazione. Per altro, per una corretta applicazione di tali principi l'Unione si impegna a tener conto delle diversità dei bisogni e delle

peculiarità dei singoli casi, nell'intento di offrire risposte uguali in situazioni obiettivamente e risposte diverse (e adeguate) in situazioni oggettivamente differenti.

In osservanza del principio di continuità, l'Unione si impegna ad assicurare una regolare prosecuzione nel tempo del servizio offerto, secondo le condizioni stabilite e nel rispetto degli impegni assunti.

In base al principio della partecipazione sarà infine garantita la flessibilità del servizio, cioè il suo continuo adattarsi alla evoluzione tecnologica e di mercato e, soprattutto, alle esigenze manifestate dai fruitori.

PARTE PRIMA

1. L'UNIONE ITALIANA DEI CIECHI E DEGLI IPOVEDENTI ONLUS E LA SUA SEZIONE PROVINCIALE DI PORDENONE

1.1. STORIA, NATURA GIURIDICA E VALORI DI RIFERIMENTO

A) L'UNIONE

L'UNIONE ITALIANA DEI CIECHI e degli Ipovedenti, fondata a Genova il 26 ottobre 1920 su iniziativa di un gruppo di reduci del primo conflitto mondiale ed eretta in ente morale con R.D. 29 luglio 1923, n. 1789, ha personalità giuridica di diritto privato, per effetto del D.P.R. 23 dicembre 1978, ed è iscritta nel registro delle persone giuridiche di cui al D.P.R. 10 febbraio 2000, n. 361, e al registro nazionale delle associazioni di promozione sociale di cui alla legge 7 dicembre 2000, n. 383. Posta sotto la vigilanza del Ministero dell'Interno, opera per il perseguimento di finalità di solidarietà sociale ed è organizzazione non lucrativa di utilità sociale ai sensi del D. L.vo 4 dicembre 1997, n. 460.

L'Unione è presente sull'intero territorio nazionale mediante un'organizzazione fortemente decentrata, costituita da articolazioni periferiche dotate di ampia autonomia, ed esercita in ambito nazionale, regionale, provinciale e comunale le funzioni di rappresentanza e di tutela degli interessi morali e materiali dei ciechi che le sono espressamente riconosciute dalla legge. Suo scopo esclusivo è l'emancipazione e la piena integrazione sociale dei disabili della vista. Essa esplica la sua azione con apartiticità e aconfessionalità, ispirandosi ai valori e ai principi che sono alla base della Costituzione italiana e dell'Unione Europea (democrazia, collegialità e partecipazione; centralità della persona, libertà, pluralismo e solidarietà; uguaglianza, pari dignità sociale e pari opportunità).

Per lo svolgimento delle sue molteplici attività, oltre che di personale alle proprie dipendenze, di collaboratori con contratto di lavoro a progetto e di professionisti esterni, L'Unione si avvale in larga misura:

- dell'apporto essenziale dei dirigenti, in gran parte soci, di semplici iscritti e di numerosi volontari vedenti;
- di strutture interne autonome come il Centro Nazionale Tiflotecnico e il Centro Nazionale del Libro Parlato;
- di alcune istituzioni collegate che ne sono diretta emanazione, come l'U.N.I.Vo.C. (Unione Nazionale Italiani Volontari pro Ciechi) Onlus e l'I.Ri.Fo.R. (Istituto per la Ricerca, la Formazione e la Riabilitazione) Onlus, a loro volta dotate di analoga articolazione a livello nazionale e periferico.

L'Unione aderisce all'EBU (European Blind Union) e fa parte della rete tra le principali istituzioni specializzate che si occupano del supporto alla disabilità visiva, che comprende anche la Biblioteca Italiana per i Ciechi di Monza, la Federazione Nazionale

delle Istituzioni pro Ciechi e i centri sorti a seguito della trasformazione dei vecchi istituti per ciechi avvenuta a partire dalla fine degli anni Settanta.

B) LA SEZIONE DI PORDENONE

La Sezione provinciale di Pordenone fu istituita nella primavera del 1969 e divenne in breve una delle cellule più vivaci e attive del sodalizio, segnalandosi soprattutto per le iniziative e per l'impegno diretto nei campi dell'integrazione scolastica, dell'inserimento lavorativo e dell'autonomia dei non vedenti, della mobilità e dell'abbattimento delle barriere architettoniche.

A partire dal 1998, pur rimanendo entro i confini delle funzioni statutarie dell'Unione, nell'ambito di attività non organizzate in forma di impresa ed entro i limiti consentiti da mezzi materiali e finanziari scarsi, la Sezione ha voluto proporsi in modo più sistematico anche come soggetto che interviene direttamente sul territorio della provincia mettendo le sue risorse e le sue competenze a disposizione delle comunità locali e offrendo una serie di servizi di supporto nel campo dell'educazione, dell'istruzione, dell'assistenza, della riabilitazione, dell'autonomia personale dei ciechi e degli ipovedenti, con speciale attenzione per i più giovani e per coloro che perdono la vista durante la vita, anche in età adulta.

Il finanziamento delle attività sezionali proviene principalmente da: quote associative e altri contributi versati volontariamente dagli iscritti; contributi della Sede Centrale del sodalizio; contributi della Regione; contributi e rimborsi concessi da amministrazioni comunali; contributi volontari e rimborsi di privati.

1.2. MISSION SOCIALE

In attuazione di quanto previsto espressamente dallo statuto sociale l'Unione, nata come organizzazione "di ciechi per i ciechi", mira alla emancipazione e alla piena integrazione dei disabili della vista e persegue tale scopo promuovendo ed attuando, anche mediante la creazione di apposite strutture operative, ogni iniziativa idonea, anche in base a specifiche convenzioni con le pubbliche amministrazioni competenti o, per tipologie di interventi non realizzate da queste, previa comunicazione alle medesime. In particolare:

- a) favorisce, promuovendo anche specifici interventi in tal senso, la piena attuazione dei diritti umani, civili e sociali dei ciechi e degli ipovedenti, la loro equiparazione sociale e l'integrazione in ogni ambito della vita civile;
- b) promuove ed attua iniziative per la prevenzione della cecità, per il recupero visivo, per la riabilitazione funzionale e sociale dei ciechi e degli ipovedenti;
- c) promuove e realizza anche direttamente iniziative e specifici interventi di supporto per l'educazione, l'istruzione, la formazione culturale e professionale dei ciechi e degli ipovedenti;

- d) promuove la piena attuazione del diritto al lavoro per i ciechi e per gli ipovedenti, favorendone il collocamento lavorativo e l'attività professionale in forme individuali e cooperative;
- e) attua iniziative assistenziali capaci di rispondere alle necessità dei ciechi e degli ipovedenti, con particolare attenzione ai pluriminorati e agli anziani;
- f) opera nel campo tiflogico e tiflotecnico per garantire la disponibilità di strumenti sempre più avanzati;
- g) promuove ed attua, anche in collaborazione con altri organismi, le attività sportive volte allo sviluppo psicofisico dei non vedenti e degli ipovedenti;
- h) favorisce la costituzione e lo sviluppo di cooperative sociali, aderendovi in qualità di socio con propri finanziamenti.

La progettazione e la gestione diretta di una serie di interventi e di servizi individualizzati di valenza socio-educativa capaci di rispondere ad alcuni bisogni primari indotti dalla mancanza o dalla perdita della vista (e spesso aggravati dalla presenza o dall'insorgere di patologie o di minorazioni aggiuntive, da difficoltà economiche o da situazioni di disagio familiare) permette alla Sezione di Pordenone di perseguire in modo più incisivo ed efficace lo scopo dell'Unione e, nel contempo, contribuisce a un sensibile miglioramento della qualità dell'offerta di supporto disponibile sul territorio. Per il raggiungimento di tale obiettivo la Sezione, mentre da un lato rivendica il proprio ruolo e la propria specificità, dall'altro riconosce anche le competenze di altre strutture pur se non specializzate nel sostegno ai disabili della vista e auspica la costruzione e il progressivo rafforzamento di una sinergia reale ed efficiente tra tutte le agenzie del territorio che lavorano in questo campo.

1.3. I PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI DALLA SEZIONE DI PORDENONE

A) Si elencano di seguito le principali tipologie di servizi ottenibili presso la Sezione U.I.C.I. di Pordenone in favore dei ciechi e degli ipovedenti, soci e non:

- sostegno socio-educativo organico e completo in ambito scolastico ed extra-scolastico, capace di accompagnare il bambino cieco o ipovedente lungo l'intero percorso della sua crescita e della sua formazione di base, assicurandogli la possibilità di ricevere tutti gli aiuti specializzati necessari nel campo tecnico, didattico, educativo e psicologico. Il supporto si realizza, secondo i casi e tenuto conto delle esigenze dell'allievo, presso la scuola, a domicilio o presso altra struttura idonea, compresa la sede sezionale, mediante l'affiancamento del giovane da parte di uno o più operatori in possesso di idonea preparazione specifica e di adeguata professionalità, con funzioni di educatore, lettore, accompagnatore o assistente, per il perseguimento di obiettivi e per lo svolgimento di attività determinate con la predisposizione di uno specifico piano di lavoro individualizzato;

- supporto integrativo al percorso educativo e formativo dei giovani ciechi e ipovedenti che fruiscono principalmente del sostegno di altre strutture socio-educative;

- nell'ambito del supporto socio-educativo ai giovani disabili della vista, aiuto alla conoscenza e al reperimento di strumenti tecnici e di materiale didattico speciale; realizzazione di soggiorni estivi; promozione e realizzazione di attività psicomotorie e ludico-ricreative;

- nel medesimo ambito, assistenza, consulenza, formazione e informazione di natura tecnica, psicopedagogica e tiflogica alle famiglie, agli insegnanti e agli altri educatori non facenti capo all'Unione;

- alfabetizzazione informatica e apprendimento dell'utilizzo del personal computer mediante l'impiego degli ausili hardware o di software speciali di screen reader (display braille e sintesi vocale) o per l'ingrandimento dello schermo;

- addestramento all'uso di altri sussidi e strumenti tecnici, "dedicati" e non;

- training individualizzati di "orientamento e mobilità";

- training, anche individualizzati, di autonomia personale e domestica;

- corsi, anche individualizzati, per l'apprendimento e/o per l'insegnamento delle tecniche di scrittura e lettura che possono essere utilizzate dai ciechi e dagli ipovedenti, con particolare riguardo per il metodo braille;

- registrazione in formato audio, stampa in braille previo eventuale adattamento, predisposizione a caratteri ingranditi o reperimento di libri di testo, dispense e altro materiale per gli studenti;

- altri servizi messi a disposizione dalla Biblioteca del Libro Parlato "Marcello Mecchia", oggi riconosciuta tra le biblioteche d'interesse regionale; il Centro registra su idoneo supporto audio libri di ogni genere, che vengono ceduti in prestito a chiunque manifesti difficoltà visive che di fatto ne diminuiscano la capacità di accesso alla lettura diretta; inoltre, offre una notevole varietà di prestazioni e realizza una molteplicità di iniziative a carattere culturale.

- assistenza, anche a domicilio, di ciechi o ipovedenti che versino in situazioni di particolare disagio, tenuto conto anche dell'età e del contesto socio-familiare in cui vivono, a causa delle loro condizioni economiche, dello stato di salute, della presenza di minorazioni aggiuntive;

- accompagnamento;

- trasporto;

- assistenza per il disbrigo delle pratiche necessarie per ottenere l'indennità di accompagnamento, le pensioni e le altre provvidenze economiche speciali previste dalla legge;

- aiuto per l'ottenimento degli ausili tecnici che il Servizio Sanitario Nazionale fornisce in tutto o in parte gratuitamente ai ciechi e agli ipovedenti gravi (bastoni bianchi, tavolette braille, orologi tattili, sintesi vocali, ingranditori, ecc.) o, comunque, per il reperimento degli strumenti e del materiale speciale, facilitando l'individuazione del più idoneo tra quello oggi disponibile sul mercato in grande quantità e varietà;

- aiuto all'inserimento nel mondo del lavoro e, per gli aventi diritto, al conseguimento dell'assunzione prevista dalle norme sul collocamento obbligatorio;
- informazione e consulenza su tutte le problematiche afferenti la minorazione visiva.

B) Principali soggetti che richiedono o possono richiedere le prestazioni e i servizi ottenibili rivolgendosi alla Sezione U.I.C.I. di Pordenone:

- I "ciechi totali" di cui all'art. 2, lett. a), b) e c) della legge 4 aprile 2001, n. 138 (totale mancanza della vista; mera percezione dell'ombra della luce o del moto della mano; residuo perimetrico binoculare inferiore al 3%);
- i ciechi parziali di cui all'art. 3, lett. a) e b) della medesima legge n. 138/2001 (residuo visivo non superiore a 1/20; residuo perimetrico binoculare inferiore al 10%);
- gli ipovedenti gravi di cui all'art. 4, lett. a) e b) della legge n. 138/2001 (residuo visivo non superiore a 1/20; residuo perimetrico binoculare inferiore al 30%);
- gli "ipovedenti medio-gravi" di cui all'art. 5, lett. a) e b) della legge n. 138/2001 (residuo visivo non superiore a 2/10; residuo perimetrico binoculare inferiore al 50%);
- gli "ipovedenti lievi" di cui all'art. 6, lett. a) e b) della legge n. 138/2001 (residuo visivo non superiore a 3/10; residuo perimetrico binoculare inferiore al 60%);
- i familiari dei ciechi e degli ipovedenti appena indicati;
- gli insegnanti di sostegno, i docenti curricolari, le scuole e gli altri operatori scolastici, di sostegno e non;
- gli educatori e gli altri operatori dell'assistenza in ambito non scolastico;
- Gli Ambiti Socio-Assistenziali e i singoli Comuni della Provincia di Pordenone, nonché gli operatori presso i rispettivi servizi;
- I Servizi Socio-Sanitari e il Servizio per l'Inserimento Lavorativo dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6, "Friuli Occidentale" e i rispettivi operatori;
- tutte le altre strutture del territorio che gestiscono servizi integrativi di supporto in favore dei ciechi e degli ipovedenti e i loro operatori;
- i giovani del Servizio Civile Nazionale;
- i volontari.

1.4. SEDI, RECAPITI E INDIRIZZI

A) Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti Onlus – Sede Centrale

- Sede Legale: Via Borgognona, n. 38, 00187 Roma
- Telefono: 06/699881
- Fax: 06/699881
- Sito Internet : www.uiciechi.it

B) Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti Onlus – Sezione Provinciale di Pordenone

- Sede legale e amministrativa: Galleria S. Marco, n. 4, 33170 Pordenone
- Telefono: 0434/21941, 0434/208258
- Fax: 0434/208258
- E-mail segreteria: uicpn@pec.uiciechi.it; uicpn@uiciechi.it
- E-mail Presidenza: uicipn@tin.it
- Sito Internet: www.uicpordenone.org

PARTE SECONDA

2. Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale e i diritti delle persone disabili di cui all'art. 6, comma 1, lett. a),b),c) e d) della L.R. 25 settembre 1996, n. 41, con riguardo ai ciechi e agli ipovedenti di cui agli artt. 2,3, 4, 5, e 6 della L. 9 aprile 2001, n. 138, nei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5

2.1. DESCRIZIONE

2.1.1. In generale

Il servizio assistenziale ed educativo ai sensi della L.R. n. 41/1996 si rivolge a minori e adulti ciechi o ipovedenti e mira a favorire uno sviluppo armonico della persona e una migliore qualità della vita, a evitare, eliminare o almeno ridurre situazioni di emarginazione o di isolamento; a promuovere una effettiva integrazione sociale.

Per altro, pur attribuendo il dovuto rilievo alla tipologia e all'entità della minorazione visiva, che talvolta rischiano di essere o sottovalutati o sopravvalutati dalla scuola o da altre istituzioni che offrono un supporto non specializzato, ogni intervento dell'Unione considera la persona nel suo complesso e tiene conto anche della presenza di eventuali disabilità o patologie aggiuntive. Ne consegue che la sua programmazione si fonda sulla conoscenza del soggetto a cui è destinato, sull'individuazione dei suoi bisogni e sulla definizione di uno specifico piano di lavoro.

Il servizio aiuta i ciechi e gli ipovedenti ad acquisire, a recuperare o a consolidare tecniche, strategie, abilità e competenze funzionali e relazionali, per poter sfruttare pienamente le proprie potenzialità. L'obiettivo finale è quello di ridurre progressivamente la necessità di un sostegno specifico, favorendo lo sviluppo o il ripristino del massimo livello possibile di autonomia.

Tutti gli interventi destinati a bambini, adolescenti e altri giovani, compresi quelli di valenza prevalentemente assistenziale, sono impostati e realizzati in un'ottica educativa. E gli operatori dell'Unione, mentre offrono il sostegno necessario al cieco o ipovedente, svolgono nel contempo una fondamentale funzione di raccordo, di supporto e di impulso alla collaborazione, nei confronti del contesto scolastico, familiare e sociale di riferimento.

2.1.2. Tipologie di intervento

A) Sostegno socio-assistenziale scolastico

L'operatore dell'Unione offre l'assistenza necessaria individuando di volta in volta le strategie più idonee. In particolare egli interviene direttamente nei confronti dell'allievo o lo segue più o meno "da lontano" promuovendo e favorendo, dove possibile, anche l'aiuto da parte dei compagni, nell'ambito delle seguenti attività:

- conoscenza degli spazi, degli ambienti scolastici e del personale;

- spostamento all'interno della scuola e mobilità negli spazi esterni, anche con l'impiego di ausili (ad es.: bastone bianco);
- utilizzo delle strutture e dei servizi esistenti presso la scuola;
- cura e igiene della persona;
- assunzione di pasti o merende;
- conoscenza dei compagni, sviluppo di relazioni e integrazione nel gruppo classe e nel contesto più generale della scuola;
- attività ludico-ricreative e di socializzazione;
- preparazione o reperimento, anche in collaborazione con il docente di sostegno e con gli eventuali educatori di supporto, di testi accessibili in braille, in formato audio mp3 o a caratteri ingranditi;
- predisposizione di fotocopie o di altro materiale didattico speciale;
- semplice lettura diretta di testi, dispense, fotocopie, giornali, ecc.

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

L'educatore dell'Unione, oltre ad attività riconducibili alle tipologie indicate alla precedente lett. A) che siano strettamente funzionali al proprio compito e non siano incompatibili con il proprio ruolo:

- rende possibile e/o facilita la partecipazione del giovane disabile della vista a tutte le diverse attività svolte nell'ambito della scuola, di Centri Estivi o di altre strutture socio-educative esterne;
- aiuta il ragazzo ad acquisire e/o a consolidare la necessaria padronanza nell'uso delle tecniche, delle strategie, degli strumenti e degli ausili speciali che possono favorire la comunicazione, lo studio, l'informazione, la mobilità, l'autonomia personale, l'inserimento sociale e la vita indipendente dei ciechi e degli ipovedenti;
- fornisce il supporto tiflotecnico e didattico necessario per l'esecuzione dei compiti domestici;
- aiuta la socializzazione e l'integrazione del giovane in ambito non scolastico, identificando, promuovendo o rendendo possibile anche forme di partecipazione a iniziative culturali, ricreative, ludiche, sportive, ecc.;
- individua, promuove, organizza e gestisce idonee attività manuali e pratiche;
- svolge attività di mediazione tra l'allievo, la famiglia e la scuola;
- svolge attività di accompagnamento e di trasporto funzionali al perseguimento degli obiettivi stabiliti nel progetto educativo di riferimento;
- aiuta la famiglia a ricevere un adeguato sostegno tiflotecnico e psicologico.

C) attivazione e sostegno di modalità individuali di trasporto non a valenza educativa.

Il servizio di trasporto che l'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti di Pordenone mette a disposizione delle persone con disabilità visiva si caratterizza come intervento mirato con cui si cerca di rispondere a specifiche esigenze di autonomia e di mobilità sul territorio o a particolari bisogni che, per varie ragioni, non possano essere adeguatamente soddisfatti fruendo di mezzi pubblici o di analoghe prestazioni erogate da altre strutture (ad esempio: disbrigo di pratiche presso uffici; visite mediche o altri controlli sanitari; pagamenti o altre incombenze o commissioni; fare la spesa; partecipare a conferenze, a incontri, ad altre iniziative o manifestazioni; ecc.). Il servizio raggiunge direttamente il domicilio dell'utente e comprende anche l'accompagnamento e l'ulteriore assistenza materiale eventualmente necessaria.

D) servizio di aiuto personale

Il servizio si rivolge con priorità a ciechi o ipovedenti adulti che, per cause diverse, non sono del tutto autosufficienti o necessitano comunque di un sostegno che li aiuti ad affrontare o a superare difficoltà aggiuntive di natura fisica, psicologica, economica, familiare o sociale. Le prestazioni offerte in questo ambito vengono fornite in parte a domicilio, ma soprattutto presso la sede sezionale o presso altra sede esterna idonea, e comprendono principalmente:

- assistenza, trasporto e accompagnamento;
- training di autonomia personale, orientamento e mobilità, ;
- training per l'acquisizione o per il recupero di altre abilità e competenze tecniche, funzionali o nel campo delle relazioni;
- sostegno per una migliore fruibilità del tempo libero;

2.2. DESTINATARI

I servizi erogati ai sensi dell'art. 6, lettere a), b), c) e d) della L. R. n. 41/1996 sono resi in favore delle seguenti categorie di utenti, minori e adulti:

- ciechi totali e ciechi parziali ai sensi degli artt. 2 e 3 della legge n. 138/2001, in possesso della certificazione di handicap ai sensi dell'art. 3, comma 1, della legge 5 febbraio 1992, n. 104;
- ipovedenti gravi, ipovedenti medio-gravi e ipovedenti lievi ai sensi, rispettivamente, degli artt. 4, 5 e 6 della legge n. 138/2001 e in possesso della certificazione di handicap indicata al punto precedente.

2.3. SEDI DI SVOLGIMENTO

L'erogazione dei servizi avviene a domicilio, presso le scuole di ogni ordine e grado o presso altre strutture idonee individuate secondo quanto previsto dai corrispondenti progetti individualizzati.

2.4. ORARI DELLE ATTIVITÀ

I servizi funzionano dal lunedì al sabato, dalle ore 07.00 alle ore 19.00. Sempre dal lunedì al sabato, possono essere attivati interventi nelle ore serali, dalle ore 19.00 alle ore 23.00. Sono inoltre garantiti la presenza di un referente per le comunicazioni e un servizio di comunicazione attivo nei giorni feriali e festivi, dalle ore 07.00 alle 22.00, per la gestione di informazioni e di emergenze e per la soluzione di eventuali disservizi.

2.5. MODALITÀ DI ACCESSO E INSERIMENTO

Per accedere ai servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale e i diritti delle persone disabili di cui all'art. 6, comma 1, lettere a),b),c) e d) della L. R. n. 41/1996, 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 e adulti disabili in possesso di certificazione di handicap ai sensi dell'art. 3, comma 1, della legge n. 104/1992, 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 verrà 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 Sezione di Pordenone dell'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti Onlus.

I cittadini che non sono in possesso di *Buoni di Servizio*, compresi i non residenti nei Comuni dell'Ambito Urbano 6.5, possono ottenere dall'U.I.C.I. di Pordenone i servizi in parola assumendosi direttamente il relativo onere di spesa.

I cittadini utenti interessati a ottenere il sostegno dell'U.I.C.I. di Pordenone prenderanno contatto telefonico con l'ufficio del responsabile del Servizio per concordare un appuntamento presso la sede sociale. Questo incontro permetterà una prima conoscenza dell'utente, della sua famiglia e dei bisogni da soddisfare, e consentirà il ricevimento del *Buono di servizio*.

Entro 7 giorni dalla richiesta il responsabile del Servizio designerà l'assistente/educatore, promuoverà un incontro con il Servizio specialistico di riferimento e organizzerà un primo contatto tra l'operatore, l'utente e la sua famiglia. In seguito, il Responsabile del Servizio

avrà cura che anche il passaggio di consegne dovuto a un eventuale avvicendamento dell'operatore avvenga senza pregiudizio per la continuità, regolarità ed efficacia dell'intervento.

Per ogni intervento attivato l'U.I.C.I. di Pordenone 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 responsabile del Servizio, l'operatore titolare, l'Assistente sociale e il Servizio specialistico di riferimento, il cittadino utente beneficiario e/o la sua famiglia.

2.6. ATTIVITÀ

Gli interventi, le attività e le prestazioni affidate agli operatori dell'U.I.C.I. di Pordenone intendono fornire alla persona cieca o ipovedente (e alla famiglia) l'aiuto e gli strumenti indispensabili per l'acquisizione, il recupero, lo sviluppo o il consolidamento di tutte le conoscenze, le abilità, le tecniche, le strategie, le competenze e le autonomie funzionali ad uno sviluppo armonico della persona, al superamento delle barriere e dei pregiudizi legati alla disabilità, alla conduzione di una "vita indipendente" e alla piena integrazione nella scuola, nel mondo del lavoro e nella società. In particolare, essi mirano al perseguimento dei seguenti obiettivi principali:

- favorire una serena "accettazione" dell'handicap e una sempre migliore convivenza con la disabilità da parte della persona cieca o ipovedente e della sua famiglia. Il raggiungimento di questo risultato da un lato presuppone che i condizionamenti e i limiti derivanti dalla presenza di un deficit visivo non vengano nascosti, sottovalutati o minimizzati, se non addirittura ignorati; ma, dall'altro, richiede una corretta conoscenza dei modi e dei mezzi che permettono di affrontare e di superare o di ridurre gran parte di tali limiti ed esige che il soggetto interessato possieda la capacità di leggere e di valutare oggettivamente la propria situazione e abbia piena coscienza delle sue reali possibilità;
- eliminare (o quanto meno ridurre) gli stati di paura, di ansia, di tensione e di insicurezza dovuti alla mancanza o alla scarsità di autostima, di fiducia nei propri mezzi e negli altri;
- ridurre e dove possibile eliminare le situazioni di oggettivo svantaggio per l'utente cieco o ipovedente e promuovere, invece, condizioni di pari opportunità;
- favorire il pieno sfruttamento dei sensi vicarianti e di tutte le potenzialità residue;
- sviluppare le competenze fondamentali e imprescindibili nell'utilizzo delle tecniche, delle strategie, degli strumenti e degli ausili, speciali e non;
- sviluppare la capacità dell'utente cieco o ipovedente di compiere scelte consapevoli, responsabili e coerenti, secondo le proprie effettive possibilità;
- migliorare la capacità di relazionarsi con gli altri nel contesto familiare, scolastico, lavorativo e sociale di riferimento;

- migliorare l'organizzazione e il metodo di studio e di lavoro e la capacità di individuare autonomamente le tecniche, le strategie e gli strumenti più idonei a soddisfare le diverse esigenze;
- sviluppare al massimo competenze nel campo dell'autonomia personale e domestica, dell'orientamento e della mobilità, dell'esecuzione dei compiti e di tutte le altre incombenze della vita quotidiana nell'ambito scolastico, lavorativo, ecc.;
- accrescere via via il livello di indipendenza e ridurre il più possibile la necessità della presenza di figure di sostegno.

2.7. PERSONALE

L'U.I.C.I. di Pordenone impiega nel sostegno ai ciechi e agli ipovedenti personale maggiorenne e idoneo alle mansioni. Tutti gli operatori che svolgono la funzione di educatore o di assistente possiedono le specifiche conoscenze e le competenze tecniche indispensabili per un efficace affiancamento di persone con deficit visivo.

Il Servizio fa capo a un'apposita struttura operativa che attualmente è composta:

- dal Presidente sezionale, che ne è il responsabile;
- dalla vice-Presidente della Sezione, che funge da vice-responsabile del Servizio;
- da uno psicologo e pedagogo esperto nell'orientamento, mobilità e autonomia personale dei ciechi e degli ipovedenti;
- da una psicologa e da una educatrice.

Il responsabile del Servizio, aiutato dai suoi collaboratori e dal personale amministrativo sezionale:

- elabora i progetti individualizzati, di concerto con gli operatori di riferimento;
- coordina, gestisce e supporta gli operatori impiegati delle diverse attività;
- interviene tempestivamente in situazioni di emergenza;
- funge da raccordo tra le famiglie e i Servizi pubblici di riferimento;
- si occupa di tutti gli aspetti amministrativi;
- verifica l'andamento dei servizi erogati.

Gli educatori dell'U.I.C.I. affiancano e guidano il bambino cieco o ipovedente lungo l'intero percorso della sua formazione scolastica ed extra-scolastica aiutandolo in primo luogo ad acquisire le specifiche competenze tecniche e le autonomie indispensabili e fornendo a lui, alla famiglia, agli insegnanti di sostegno, ai docenti curricolari e agli altri operatori coinvolti il necessario supporto speciale di carattere tiflotecnico e didattico. Nell'ambito della scuola essi svolgono una fondamentale funzione integrativa rispetto a quella dell'insegnante di sostegno e intervengono direttamente nei confronti sia dell'allievo che del gruppo classe, degli altri compagni vedenti e degli altri docenti, per sviluppare e mantenere condizioni di pari opportunità e di effettiva integrazione. Nell'ambito extra-scolastico svolgono funzioni analoghe, aiutando il giovane a conoscere il

territorio, le istituzioni e i servizi, a muoversi sempre più in autonomia, ad esprimere pienamente le sue potenzialità, a farsi a sua volta conoscere e apprezzare dagli altri interlocutori e a inserirsi nel contesto sociale di riferimento.

Per le specifiche attività, si richiama quanto indicato al punto 2.1.2, lett. B).

Gli assistenti dell'U.I.C.I. impegnati nell'ambito del supporto scolastico ed extra-scolastico ai bambini e ai ragazzi ciechi e ipovedenti, svolgono attività strettamente complementari rispetto a quelle affidate agli educatori. Per le tipologie di attività in questo settore e negli altri ambiti di intervento, si richiama quanto indicato al punto 2.1.2, lettere A), B) e D).

Il personale che l'U.I.C.I. impiega nel servizio di trasporto possiede, oltre alle competenze indispensabili per una corretta relazione con persone disabili della vista, conoscenze e competenze di base relativamente alle tecniche di accompagnamento.

2.8. RISORSE DI RETE

2.8.1. In generale

L'U.I.C.I. di Pordenone persegue l'obiettivo della più ampia collaborazione tra tutti i soggetti e le strutture private e pubbliche del territorio che si occupano a qualsiasi titolo di problematiche afferenti la disabilità visiva, a partire dalla famiglia e dalla scuola. Anche il sostegno ai ciechi e agli ipovedenti, infatti, risulta tanto più efficace quanto maggiore è la sinergia tra tutte le figure coinvolte e quanto più queste ultime operano in un contesto unitario e ben coordinato.

La Sezione, poi, per potenziare il proprio intervento e nell'ottica di un graduale miglioramento della qualità dei propri servizi, si avvale di alcune articolazioni operative interne parzialmente autonome e dell'ausilio di alcune istituzioni speciali esterne collegate all'Unione.

2.8.2. Istituzioni collegate all'Unione

A) U.N.I.Vo.C. Onlus – Sezione Provinciale di Pordenone.

L'Onlus Unione Nazionale Italiana Volontari Pro Ciechi è una emanazione dell'UNIONE ITALIANA dei CIECHI e degli IPOVEDENTI che ha come scopo lo svolgimento di attività personale, spontanea e gratuita di volontariato a favore dei minorati della vista.

Tra gli impegni di maggiore spessore sociale si segnalano:

- il sostegno e l'assistenza domiciliare agli anziani ciechi ed alle loro famiglie;
- l'accompagnamento e l'aiuto nel disbrigo di pratiche e di affari;
- la lettura e/o la registrazione di libri, giornali, documenti, ecc.;
- la preparazione di materiale necessario a soddisfare esigenze di studio, di lavoro o di aggiornamento professionale.

B) I.Ri.Fo.R. Onlus – Sezione di Pordenone

L'Istituto per la ricerca, la Formazione e la Riabilitazione opera con particolare competenza ed efficacia nella formazione e nella riabilitazione dei minorati della vista per renderli autonomi ed inserirli con pari opportunità nel tessuto sociale e produttivo del Paese. L'istituto promuove, realizza o collabora alla realizzazione, tra l'altro, di:

- corsi di formazione destinati agli Insegnanti di sostegno e curricolari e agli educatori;
- corsi di orientamento, mobilità e autonomia personale;
- corsi professionali di avviamento al lavoro, con particolare riferimento a nuove figure professionali per i ciechi specie nel campo dell'elettronica;
- attività motorie e fisico-sportive a beneficio di bambini e adolescenti.

2.8.3. Strutture operative sezionali parzialmente autonome

A) Biblioteca del Libro Parlato "Marcello Mecchia"

La Biblioteca si rivolge in primo luogo a utenti del Friuli Venezia Giulia e risponde a specifiche esigenze di lettura delle persone con difficoltà visive, registrando opere di qualsiasi genere su idoneo supporto audio (cassetta, CD-ROM, file nel formato mp3), stampandole in braille su carta o memorizzandole su file accessibili mediante l'uso di un personal computer dotato di sintesi vocale o collegato a un display braille.

Il Centro, oggi riconosciuto come Biblioteca d'interesse regionale e sostenuto finanziariamente anche dall'ente Regione e dal Comune di Pordenone, non ha scopi di lucro e non si pone in concorrenza con strutture affini esistenti in Italia con le quali mira a perseguire, invece, una collaborazione sinergica.

La Biblioteca offre una molteplicità di servizi destinati principalmente ai ciechi assoluti, agli ipovedenti gravi, agli anziani, nonché alle persone affette da patologie o difficoltà che, di fatto, ne compromettano o ne riducano gravemente la capacità di lettura. Nel quadro delle attività di sostegno ai sensi dell'art. 6, comma 1, lettere a), b), c), e d) della L. R. n. 41/1996 essa svolge un ruolo che si rivela di fondamentale importanza, riservando una corsia preferenziale alle esigenze degli studenti.

B) Sito Internet www.uicpordenone.org

Il sito è l'organo ufficiale di informazione della Sezione e rappresenta uno dei più importanti canali di collegamento con la rete dei servizi rivolti ai ciechi e agli ipovedenti. Esso dà conto di tutte le attività e le iniziative della Sezione e dell'Unione in genere; fornisce numerose notizie di utilità generale e mette a disposizione altri servizi, come la possibilità di ricevere un bollettino periodico direttamente nella propria casella di posta elettronica, di leggere o di ricevere circolari e relazioni, di consultare o di scaricare il catalogo della Biblioteca, di richiedere il prestito o la predisposizione di testi o la preparazione di materiale scolastico, di contattare direttamente la Sezione o i responsabili dei servizi, ecc.; dalle sue pagine si può facilmente accedere a tutti gli altri siti d'interesse

e, in primo luogo, a quelli delle numerose istituzioni e strutture specializzate nei diversi campi del supporto alla disabilità visiva.

2.9. COSTI

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

2.10. DIMENSIONI E STANDARD DI QUALITÀ

L'U.I.C.I. di Pordenone garantisce il rispetto degli impegni assunti, verifica e aggiorna l'andamento dei servizi e persegue un graduale miglioramento degli standard di qualità delle diverse prestazioni.

I principali standard attualmente garantiti si possono riassumere come segue.

Tutti gli interventi si fondano su uno specifico progetto individualizzato. Ciascun progetto presuppone la condivisione degli obiettivi e dei metodi di lavoro da parte dell'utente, della famiglia e delle strutture pubbliche di riferimento. L'utente e/o la famiglia possono sempre essere coinvolti direttamente nella definizione di singole fasi del progetto. I singoli progetti individualizzati realizzano un'adeguata personalizzazione e assicurano una flessibilità di tutti i servizi sia per quanto riguarda la tipologia e i contenuti delle prestazioni offerte che per quel che concerne gli orari di svolgimento delle attività; le prestazioni e gli orari vengono determinati sulla base delle effettive esigenze dell'utente e/o della famiglia e in accordo con questi.

Per tutti i servizi attivati viene assicurata una regolare continuità e viene garantita la tempestività delle sostituzioni che si rendano necessarie per qualsiasi causa.

Per tutti i singoli casi trattati l'Unione garantisce il pieno rispetto della privacy e della riservatezza nel trattamento dei dati personali, secondo quanto stabilito dal D. L.vo n. 196/2003. Tutti gli operatori coinvolti direttamente o indirettamente nella gestione dei diversi servizi sono tenuti al rispetto della predetta riservatezza e del segreto professionale.

Gli operatori incaricati delle attività di sostegno partecipano con cadenza periodica a percorsi di aggiornamento generale e specifico; per l'aggiornamento specifico, che ha natura prevalentemente tecnica e viene promosso o realizzato direttamente dall'Unione, sono previste 25 ore all'anno di attività di carattere teorico-pratico. Gli stessi operatori si incontrano presso la sede sociale, di norma ogni 30-45 giorni, coordinati dalla psicologa di riferimento, per un confronto delle rispettive esperienze e per una condivisione di idee, valutazioni e problematiche.

Gli operatori rendono conto delle attività svolte mediante opportuna registrazione. Per ogni riunione formale viene inoltre redatto apposito verbale.

La rilevazione annuale del grado di soddisfazione del Servizio da parte dell'utenza e da parte del committente avviene mediante apposito questionario consegnato, rispettivamente, a tutti gli utenti e al responsabile dell'Ambito Urbano 6.5.

PARTE TERZA

3. RELAZIONE CON L'UTENZA

3.1. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Considerato il numero relativamente limitato degli utenti, per la specificità dei casi a cui si rivolge l'U.I.C.I., il monitoraggio e la valutazione interna dell'andamento degli interventi vengono svolti dal Responsabile del Servizio, coadiuvato dalla vice-Responsabile e, per quanto attiene al monitoraggio, con l'ausilio dell'educatrice facente parte della struttura operativa sezionale indicata al precedente punto 2.9. Il Responsabile del Servizio ne dà quindi conto al Servizio pubblico di riferimento.

In questo quadro sono previsti:

- contatti personali con i singoli operatori con cadenza frequente e, quando occorre, anche quotidiana;
- incontri individuali con gli operatori ogni volta che se ne manifesti la necessità e, comunque, almeno tre volte all'anno;
- riunioni con il responsabile del servizio pubblico, una volta all'anno o su convocazione dello stesso;
- una relazione annuale da parte di ciascun operatore incaricato come educatore o assistente;
- una relazione annuale da parte del Responsabile del Servizio;
- la somministrazione annuale di un questionario di soddisfazione del committente;
- la somministrazione annuale di un questionario di soddisfazione dell'utente.

I risultati conseguiti sono riportati nella relazione annuale sull'attività svolta dalla Sezione e in apposita parte del bilancio sociale. Tali documenti sono consultabili da chiunque vi abbia interesse rivolgendosi direttamente all'indirizzo della sede sezionale – in Gall. S. Marco, n. 4, Pordenone -, o sul sito Internet www.uicpordenone.org.

3.2. ASCOLTO, SUGGERIMENTI, PROPOSTE, RECLAMI

L'U.I.C.I. di Pordenone si impegna a fornire un servizio che soddisfi le esigenze degli utenti, che possono sempre far pervenire osservazioni e suggerimenti.

Gli utenti insoddisfatti possono segnalarlo con qualsiasi mezzo, verbale o scritto, purché idoneo secondo la natura dei rilievi che intendono muovere, rivolgendosi direttamente agli uffici sezionali.

Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati personalmente dall'utente interessato, da un legale rappresentante o da uno dei familiari coinvolti nell'intervento di sostegno.

I reclami scritti devono essere indirizzati al Responsabile del Servizio.

L'esito dell'esame del reclamo e gli eventuali provvedimenti sono comunicati agli interessati entro il termine di quindici giorni. Qualora l'iter della procedura richieda tempi più lunghi, ne viene data comunicazione motivata entro lo stesso termine.

Nell'ottica di un sistema che intende ispirarsi non soltanto alla chiarezza e alla trasparenza, ma anche ai principi di correttezza e di responsabilità delle proprie scelte e delle proprie dichiarazioni, i suggerimenti, le segnalazioni, e i reclami ricevuti saranno opportunamente archiviati e conservati.

3.3. DIRITTI DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA

L'utente dei servizi offerti dall'U.I.C.I. di Pordenone ha i seguenti diritti:

- essere trattato nel pieno rispetto della sua dignità di persona;
- essere seguito con competenza, professionalità e attenzione;
- fruire di un servizio regolare, nel rispetto del progetto individuale che lo riguarda;
- essere coinvolto nella definizione degli obiettivi e delle modalità di attuazione del progetto;
- essere coinvolto nella definizione degli orari del servizio;
- ottenere la riservatezza dei propri dati e il rispetto della privacy;
- presentare osservazioni e suggerimenti utili al miglioramento del servizio;
- presentare reclami.

3.4. DOVERI DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA

L'utente e la sua famiglia hanno i seguenti doveri:

- rispettare la dignità e la professionalità degli operatori del servizio;
- avvertire con debito anticipo in caso di assenza;
- rispettare le regole e gli orari del servizio;
- garantire, per gli interventi a domicilio, un ambiente idoneo allo svolgimento delle attività.