

CARTA DEL SERVIZIO

ASSISTENZA DOMICILIARE ED
EDUCATIVA RIVOLTA A PERSONE
IN CONDIZIONE DI DISABILITA'

AMBITO DISTRETTUALE N. 6

Monte Orfano

PREMESSA

-Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta per Franciacorta l'impegno concreto a definire e tutelare diritti, regole e standard di qualità di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- Tempestività nelle risposte
- Accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- Correttezza e regolarità gestionale

1 - Chi siamo

La Cooperativa Sociale Franciacorta Onlus

La cooperativa sociale Franciacorta nasce nel 1992, esito di un percorso di ricerca, condivisione e conoscenza di un gruppo di operatori sociali del territorio che ha cominciato ad interrogarsi sull'opportunità di trovare una forma organizzativa che potesse aggregare le numerose risorse presenti nel contesto locale, per confrontarsi sui bisogni sociali ed educativi dello stesso, dando forma a idee e progetti. Il nome "Franciacorta", vuole indicare l'importanza della territorialità, dell'*esserci e vivere il territorio*, e qualificarsi come risorsa e opportunità. Crediamo infatti nella necessità di far crescere e sviluppare delle competenze sociali, educative e delle professionalità che diventino propositive e siano un punto di riferimento per la realtà locale. Nella forma della cooperativa sociale trovano spazio idee per noi centrali, quali quelle di democrazia partecipata, giustizia sociale, dimensione di servizio, fare impresa provando che l'economia può essere attenta ai bisogni della collettività.

La cooperativa Franciacorta aderisce a Confcooperative Brescia, uno dei principali organismi di rappresentanza politico-sindacale delle cooperative e del Consorzio Il Solco Brescia e al Consorzio territoriale Inrete.It di Ospitaletto.

La sede legale della cooperativa è a Palazzolo sull'Oglio in via Nicolò Paganini, 17.

Sul versante **disabilità** la cooperativa gestisce dal 1992 all'interno del Distretto n. 6 Monte Orfano il Servizio di assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione personale a favore di minori in situazione di disabilità all'interno delle scuole di ogni ordine e grado, oltre che al supporto durante il periodo di chiusura scolastica mediante il servizio di Voucher Sociale Disabili.

2- Finalità e valori

-Finalità e valori

Finalità e valori di riferimento sono per un'impresa sociale aspetti fondamentali che guidano l'agito quotidiano. Diventa quindi necessario che siano resi noti da parte dell'organizzazione e conosciuti e condivisi da tutti i soci ed i lavoratori.

-Finalità, si lavora per:

Costruire una realtà sociale e lavorativa sempre più forte e radicata nel territorio capace di:

- sviluppare politiche sociali condivise su territori frammentati;
- collaborare nella costruzione di comunità accoglienti;
- analizzare il territorio, valorizzarlo, riconoscerne i bisogni e le risorse;
- creare collaborazione tra terzo settore, enti pubblici, volontariato e altri soggetti.

Sviluppare nuovi percorsi insieme ad altri per il bene del territorio considerando centrali le persone ed i contesti sociali attraverso:

- attenzione, ascolto e conoscenza dei minori e dei giovani promuovendo partecipazione, apertura, protagonismo, capacità di dialogo sociale;
 - attenzione e accoglienza di fasce deboli e promozione delle loro risorse;
- creazione di reti nei contesti sociali, tra famiglie, soggetti e gruppi per poter partecipare e collaborare a processi di cambiamento;
- Sviluppare e valorizzare nel territorio professionalità educative e sociali offrendo opportunità significative di lavoro ad operatori dello stesso.

3- La nostra mission

La cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai seguenti valori:

- **Il valore della persona** come elemento principale nello svolgimento delle attività in vista del raggiungimento degli obiettivi. Tale valore si esprime nell'accoglienza della diversità, ogni diversità, come risorsa, come elemento prezioso e arricchente. I frutti che vogliamo far maturare sono quelli della partecipazione, della trasparenza, della collaborazione.
- **Il valore del territorio** e della realtà sociale si esprime nel desiderio di riconoscere, incontrare e valorizzare le realtà del territorio (dalla scuola ai servizi sociali, dalle famiglie alle parrocchie, dall'associazionismo alle realtà produttive, dagli enti pubblici ai gruppi informali) e instaurare con loro relazioni stabili e sistematiche favorendo così processi di co-progettazione.
- **Il valore dell'economia sociale** quale esperienza che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità, tesa a cambiare alcune regole per promuovere e sviluppare uno stile di economia responsabile



IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ED EDUCATIVA

1.1. Definizione e finalità del servizio

L'assistenza educativa a favore di persone in condizione di disabilità si inquadra nel più generale obiettivo del Progetto Educativo Individualizzato che la cooperativa e il servizio sociale formulano in sinergia al fine di potenziare

- la capacità di autonomia personale e comunicativa
- favorire la libertà di scelta dei soggetti fragili
- supportare efficacemente la famiglia nei compiti di cura

Il servizio di assistenza educativa si sostanzia nell'insieme delle attività di supporto finalizzate allo sviluppo di autonomie, all'acquisizione di competenze e all'inclusione. Tali attività hanno luogo nel contesto di vita del soggetto, laddove espressamente previsto nel progetto educativo, sul territorio o presso il domicilio.

Il servizio segue prevede l'intervento per l'intero anno solare per tutti i giorni della settimana, dalle ore 07.30 alle ore 19.00 e nei giorni festivi e prefestivi se previsto dal Piano di Intervento personalizzato, nei giorni festivi dalle ore 08.30 alle ore 13.00.

Il servizio è garantito da una struttura professionale che comprende figure quali il coordinatore del servizio e gli assistenti educatori in grado di garantire lo svolgimento del servizio e si pone le seguenti finalità:

- Favorire e potenziare la socializzazione e la relazione
- Promuovere e potenziare i diversi livelli di autonomia personale e sociale
- Favorire la partecipazione nelle diverse attività previste dai contesti frequentati, facilitando l'espressione dei bisogni, valorizzandone le risorse e le potenzialità.

1.2. Destinatari

I destinatari del Servizio sono i cittadini diversamente abili residenti in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale n.6.

1.3. *Principi fondamentali per l'erogazione del servizio*

-Continuità

L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento del servizio.

-Tutela della privacy

Il trattamento dei dati riguardanti ogni fruitore del servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta, il personale della cooperativa è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la tutela della privacy.

-Efficienza ed efficacia

La cooperativa assicura la conformità del servizio erogato ai parametri di efficienze ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela ai destinatari, valorizzando al massimo le risorse umane, logistiche e di rete a disposizione.

-Professionalità

Il servizio offre un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile. Agli operatori è richiesta anche grande capacità relazionale affinché sappiano rapportarsi non solo con il cittadino in situazione di fragilità ma anche con la complessità del contesto di vita (famigliari, referenti sociali, e spazi frequentati).

La cooperativa garantisce al personale impiegato formazione e aggiornamenti continui sulla base dei bisogni rilevati.

-Stesura documentazione

In cooperativa viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi all'assistenza scolastica e aggiorna costantemente la cartella di ogni alunno seguito.

2. **MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

2.1. *Modalità di avvio del servizio*

L'assistente sociale del servizio comunale, in seguito a richiesta del cittadino, elaborerà il complessivo Piano di Intervento personalizzato corrispondente al bisogno.

L'assistente sociale fornirà all'utente ed ai suoi familiari ogni indicazione in merito ai soggetti accreditati che hanno sottoscritto il patto di accreditamento affinché possano scegliere tra questi il proprio fornitore.

Una volta effettuata la scelta da parte del cittadino la cooperativa riceverà da parte dell'assistente sociale la richiesta di attivazione del servizio e si renderà disponibile ad un incontro per la condivisione del Piano di Intervento personalizzato.

L'attuazione del Piano di intervento personalizzato è affidata in toto alla cooperativa che attraverso la figura del coordinatore definirà la scelta della figura idonea alla erogazione del servizio.

Il coordinatore coinvolge l'operatore (ASA o EDUCATORE in relazione al profilo richiesto) che resterà il referente di ogni ulteriore bisogno rilevato nelle situazioni seguite, proporrà le necessarie modifiche del programma individuale, solo successivamente averne condiviso il contenuto con il coordinatore e il servizio sociale.

Tutta la documentazione e le informazioni emerse nella gestione del servizio saranno custodite da privacy dal Coordinatore della Cooperativa che predispone la Cartella personale del cittadino.

3. **FIGURE COINVOLTE**

3.1. **Operatore**

Le figure impiegate per l'esecuzione del servizio sono qualificate da specifica formazione in relazione alla tipologia di prestazione che dovranno erogare:

- svolgimento del servizio di assistenza domiciliare prevede l'impiego di personale con la qualifica di ausiliario socio assistenziale (ASA)
- svolgimento del servizio educativo domiciliare prevede l'impiego di personale con funzione di EDUCATORE, in possesso di diploma di scuola media superiore o di qualifica di educatore professionale o di laurea in scienze della formazione oltre al possesso di esperienza di lavoro in servizi per diversamente abili almeno triennale.

3.2. **Coordinatore**

E' la figura professionale che ha il compito di collaborare, nell'ambito di un progetto di rete, con le istituzioni coinvolte nel servizio (Servizio Sociale Comunale, famiglie, referenti centro estivo ...)

Svolge le seguenti funzioni

- Supervisione sull'organizzazione del servizio e coordinamento degli educatori
- Garanzia della qualità e della continuità dei servizi
- Contatto regolare e massima collaborazione con le istituzioni esterne
- Programmazione degli interventi di formazione e dell'addestramento del personale
- Supervisione del regolare funzionamento del servizio
- Partecipazione a periodici incontri di verifica e programmazione
- Reperibilità dal lunedì al venerdì al seguente recapito 3482728070

3.3. **Referente Sostituzioni**

- Gestione assenze e sostituzioni del personale
- Reperibilità dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 20.00 – il sabato dalle 7.00 alle 11.00 e la domenica dalle 18.00 alle 20.00



4. **ALTRI SERVIZI E PRESTAZIONI**

La Cooperativa propone servizi e prestazioni aggiuntive senza onere.

Mediazione linguistica - Offerta di intervento di mediazione linguistica/culturale a favore dei genitori dell'utente. Garantire un corretto passaggio sia di informazioni scolastiche che del piano di intervento assistenziale educativo dei minori permettere a questi ultimi di poter collaborare con l'istituzione scolastica in modo proficuo. In situazioni di emergenza laddove si ravveda la necessità di interventi di mediazione linguistica a favore dell'utente possiamo offrire 5 ore annue (totale triennio 15 ore).

Attività di sostegno alla genitorialità - La consapevolezza dell'importanza della famiglia nella crescita dei bambini e delle difficoltà nell'espletamento del ruolo genitoriale, in particolare quando il figlio vive dei limiti posti dalla disabilità, ci motiva nella proposta di azioni in supporto alla genitorialità. Attraverso la presenza della Dott.ssa Claudia Lini – psicoterapeuta della Scuola di specializzazione in psicoterapia sistemico dialogica (www.scuoladiologica.it – via Gavazzoni, 9 – 24125 Bergamo) è attivo uno Sportello di Consulenza finalizzato al supporto psicologico per i genitori dei bambini assistiti. **Sportello Coordinatore** - Presenza del coordinatore presso la sede al fine di acquisire da parte dei genitori dei minori assistiti eventuali necessità rispetto alla erogazione del servizio e garantire un corretto passaggio di informazioni. La figura che presenzia lo sportello è il coordinatore del servizio.

Sostituzioni qualificate e immediate - Impegna ad offrire *sostituzioni qualificate* che garantiscano *continuità educativa/assistenziale*: intervento del medesimo operatore per lo stesso alunno diversamente abile. A tal fine sono previste n.2 figure jolly con esperienza nell'ambito dei servizi sociali per ogni Comune.

Ore gratuite - Offriamo 3 ore gratuite per anno per ogni minore in carico.

5. LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI

6.1 Cosa fare se non si è soddisfatti

Ogni famiglia o utente che usufruisce del Servizio che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad esso, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati

-attraverso la compilazione del modulo apposito (allegato 1) messo a disposizione dalla cooperativa e consegnato ad ogni utente all'attivazione del servizio, inviandolo:

-all'indirizzo: via Nicolò Paganini N.17

-alla e-mail: info@cooperativafranciacorta.org

-oppure contattando il Coordinatore del servizio chiedendo un appuntamento per un colloquio.

6.2 Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio.

Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata.

Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto.

Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro trenta giorni dalla segnalazione/presentazione del reclamo, il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio.

7. INDIRIZZI CONTATTI E ORARI

Via Nicolò Paganini N.17 - 25036 PALAZZOLO SULL'OGGIO (BS)

Tel e fax 030 7050511 PEO info@cooperativafranciacorta.org - PEC franciacortaonlus@legalmail.it

Reperibilità telefonica:

Sede: Dal Lunedì al Venerdì 9.00 – 13.00, tel. 030 7050511

Alla cortese attenzione

- del Coordinatore del servizio
- della Direzione

GENERALITA'

Nome e Cognome

In qualità di

(specificare se Familiare di riferimento; Tutor Legale; Amministratore di sostegno; Altro)

GENERALITA' DELL'UTENTE

Nome e Cognome

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE

- SUGGERIMENTO
- RECLAMO
- SEGNALAZIONE
- ALTRO

Breve descrizione dell'evento

.....

.....

.....

.....

Luogo dell'accaduto

.....

.....

Figure coinvolte

.....
.....
.....

Suggerimenti

.....
.....
.....
.....

In attesa di vostro riscontro porgo distinti

Data

Firma

Questa segnalazione può essere consegnata a mano al coordinatore del servizio o trasmessa con le seguenti modalità:

Fax 030/7050511

PEO: info@cooperativafranciacorta.org

PEC: franciacortaonlus@legalmail.it



Allegato 2:

INSIEME PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER GENITORI/TUTORI

Carissimi genitori/tutori,

il presente questionario ha la finalità di evidenziare il vostro gradimento in merito al servizio di Assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione Personale.

La compilazione è individuale e personale e non prevede, in alcun modo, indicazioni relative a dati personali, vuole essere uno strumento anonimo che indichi la percezione e la soddisfazione di coloro che usufruiscono del servizio.

Il questionario si suddivide in due aree tematiche: l'area organizzativa e l'area progettuale.

All'interno di queste due aree sono stati poi declinati nello specifico elementi concreti, attraverso i quali le famiglie o i tutori possono misurare il proprio grado di soddisfazione.

Per facilitare e snellire il processo di rielaborazione dei dati, le domande sono strutturate a risposta chiusa e multipla; a conclusione di ogni area tematica è stata aggiunta la voce "osservazioni/proposte", in modo che, qualora lo si ritenga necessario, si possano aggiungere i commenti che si valutino essere importanti per la rilevazione e l'analisi dei dati.

Vi chiediamo la cortesia di restituire il questionario compilato in busta chiusa direttamente all'Assistente per voi di riferimento entro la fine dell'anno scolastico.

Data di compilazione: _____

Il questionario viene compilato da:

Genitore

Tutore

AREA 1. ASPETTI ORGANIZZATIVI

1-Che grado di conoscenza ritiene di avere in merito alle procedure relative al servizio (comunicazioni assenze, cambiamento orario, sostituzioni assistente educatore, cambiamento assistente educatore...)

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

2-Come valuta l'aspetto organizzativo del servizio, in merito alla tempestività nell'eventuale sostituzione dell'assistente educatore?

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

3.Osservazioni/proposte:

.....
.....
.....
.....

AREA 2. ASPETTI PROGETTUALI E RELAZIONALI

4-Come valuta la qualità dell'intervento dell'operatore?

- Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

5-Come valuta la comunicazione fra lei e il coordinatore del servizio?

- Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

6-Quale grado di soddisfazione ritiene percepisca l'alunno beneficiario del servizio?

- Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

7-A livello globale, quale grado di soddisfazione ritiene di avere rispetto al servizio?

- Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

Spieghi le sue motivazioni:

.....
.....

8-Osservazioni/proposte:

.....
.....