

CARTA DEL SERVIZIO

EROGAZIONE DEI SOSTEGNI A SUPPORTO DEI

PROGETTI PERSONALIZZATI

DEI BENEFICIARI DEL REDDITO DI
CITTADINANZA

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.

La cooperativa Franciacorta è una realtà storica, radicata nel territorio del Distretto n. 6 Monte Orfano, sul versante **disabilità** la cooperativa gestisce dal 1992 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. Inoltre Franciacorta sul versante **vulnerabilità** si occupa da oltre 15 anni del servizio di assistenza e di educativa domiciliare finalizzato a garantire supporto in ambito familiare ai minori e a soggetti fragili con lo scopo di sostenere la cura, l'inclusione sociale e la prevenzione dell'emarginazione.

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



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO DEI PROGETTI PERSONALIZZATI DEI BENEFICIARI DEL REDDITO DI CITTADINANZA: Educativa Domiciliare – Servizi per l'Adolescenza – Tutoring Domestico

1. *Principi fondamentali a cui si ispira la cooperativa nella erogazione dei servizi.*

-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 la documentazione di tutti gli eventi più importanti relativi all'intervento erogato.

2. *Modalità di avvio Servizi di:*

Educativa Domiciliare – Interventi per l'Adolescenza –Tutoring Domestico

La richiesta di avvio è formulata dal servizio sociale d'ambito che valuta l'opportunità della fruizione del servizio in seguito a richiesta del cittadino, elaborerà il complessivo Piano di Intervento 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 al figura del coordinatore definirà la scelta della figura idonea all'erogazione del servizio.

Il coordinatore coinvolge l'operatore (ASA o EDUCATORE, ASSISTENTE PERSONALE 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. *Destinatari*

I destinatari del Servizio sono le famiglie con minori e adolescenti o con presenza di soggetti fragili destinatarie di un progetto di inclusione sociale residenti in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale n.6.

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' EROGATE: figure professionali e prestazioni erogate.

4.1 - INTERVENTI DI EDUCATIVA DOMICILIARE

L'intervento di educativa domiciliare si configura come l'insieme delle prestazioni che prevedono interventi all'interno del domicilio e nel territorio di appartenenza del minore, in quello che è il suo *spazio di vita*. L'Educativa Domiciliare è un servizio a sostegno della genitorialità ed a favore della famiglia e dei minori, che presentano problematiche di breve e media durata, con interventi di carattere psico-sociale ed educativo.

INTERVENTI DI EDUCATIVA DOMICILIARE	
FIGURA PROFESSIONALE	PRESTAZIONI EROGATE
Educatore Professionale Titolo di studio Laurea in scienze della formazione e/o dell'educazione	<u>L'attività dell'educatore è sia di tipo preventivo che di recupero.</u> Lo strumento è la relazione educativa. L'educatore effettua <ul style="list-style-type: none">- Monitoraggio delle dinamiche familiari- Promozione delle relazioni interpersonali tra minore e genitori- Supporto ai genitori nel riconoscere i bisogni, nell'acquisizione degli strumenti per la risoluzione delle problematiche familiari, trovare strategie per il riconoscimento e l'interiorizzazione delle regole di convivenza- Valutazione della situazione individuale, familiare e sociale della persona ricreando i legami della persona con l'ambiente familiare e sociale- Orientamento della famiglia verso le risorse del territorio, accompagna il minore e i genitori alla fruizione di queste ultime fino ad una partecipazione autonoma- Accompagnamento dei minori e dei giovani in attività quotidiane (fare i compiti, partecipare ad attività sportive, ecc.)- Partecipazione ad incontri con altre figure professionali per mettere a punto progetti di inserimento sociale o di assistenza- Coinvolgimento di famiglie, enti locali, servizi dislocati nel territorio nei progetti educativi, sponsor nella realizzazione di attività.

4.2 - SERVIZI PER L'ADOLESCENZA

I servizi rivolti all'adolescenza sono destinati ad accompagnare l'adolescente e il giovane in percorsi di crescita allo scopo di sostenere lo sviluppo dell'identità, il raggiungimento di una consapevolezza di sé ed una buona autostima, aspetti fondamentali alla prevenzione di comportamenti patologici e del disagio.

SERVIZIO PER L'ADOLESCENZA	
FIGURA PROFESSIONALE	PRESTAZIONI EROGATE
<p>Educatore Professionale Laurea in scienze della formazione e/o dell'educazione.</p>	<p>Il sostegno è mirato ad accompagnare il minore ad affrontare, con adeguati strumenti, tutte quelle che sono le <i>sfide</i> tipiche dell'età, dalla frequenza scolastica, alla relazione con i pari, alla vita aggregativa del proprio territorio. L'operatore nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sostegno dell'utente alla partecipazione di attività di gruppo presenti sul territorio - Offerta di momenti individuali - Effettuazione del trasporto accompagnando il minore presso le sedi in cui svolgere l'intervento - Coinvolgimento ed attivazione di persone e gruppi in attività di animazione culturale sul territorio per realizzare scambi di informazioni e progettazioni comuni con organizzazioni ed istituzioni - Attivazione della rete territoriale per la realizzazione di attività di prevenzione sociale

4.3 - TUTORING DOMESTICO

Il servizio si rivolge ai cittadini che necessitano di supporto nella gestione delle incombenze della vita quotidiana intese come: gestione dell'abitazione e delle attività domestiche, spostamento nel proprio territorio di appartenenza anche allo scopo di conoscere ed accedere a servizi e strutture presenti in esso.

TUTORING DOMESTICO	
FIGURA PROFESSIONALE	PRESTAZIONI EROGATE
<p>Educatore Professionale Laurea in scienze della formazione e/o</p>	<p>Per questa tipologia di intervento sono previste due distinte figure: una figura più di stampo educativo (EDUCATORE PROFESSIONALE) ed una più assistenziale (ASA) e/o ASSISTENTE PERSONALE. Ognuna di esse interverrà allo scopo di svolgere prestazioni specifiche.</p> <p>Educatore Professionale Supporto allo sviluppo di strumenti per fronteggiare le incombenze della vita quotidiana, sostenere le figure adulte nell'acquisizione delle</p>

<p>dell'educazione.</p> <p>ASA Diploma di qualifica professionale</p>	<p>competenze necessarie al fine di poter gestire la situazione di disagio in modo efficace.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantenimento e/o recuperare il benessere psicofisico della persona - Aiuto nella vita di relazione - Riduzione dei rischi di isolamento e di emarginazione - Assistenza nelle attività di vita quotidiana - Aiuto nell'espletamento delle funzioni personali essenziali <p>Figura ASA - Ausiliario Socio Assistenziale</p> <p>Fornisce prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assistenza diretta alla persona - Igiene e cura dell'ambiente e pulizia personale - Preparazione dei pasti e aiuto nelle funzioni di alimentazione - Svolgimento di piccole commissioni e semplici pratiche burocratiche - Gestione delle relazioni con i servizi pubblici, con la rete dei rapporti informali, con il territorio - Comunicazione delle informazioni relative alle problematiche e richieste sollevate dall'utenza e/o dalle loro famiglie
--	---

5. 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

6. COSTI

- **Operatore qualifica ASA** € 18,00 orarie.
- **Operatore qualifica EDUCATORE** € 22,00 orarie.

7. LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI

7.1 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.

7.2 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.

8. INDIRIZZI CONTATTI E ORARI

Via Nicolò Paganini N.17 - 25036 PALAZZOLO SULL'OGLIO (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

Tiziana Viola - Coordinatrice Servizio

Mobile: +39 3482728070

E-mail: tiziana.viola@cooperativafranciacorta.org

Allegato 1

MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE

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

SEGNALAZIONE

RECLAMO

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, cambiamento assistente educatore...)**

Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Ottimo

2- **Come valuta l'aspetto organizzativo del servizio?**

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 il 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:

.....
.....