

Società Cooperativa Sociale
“Luna Nuova”

La Carta dei Servizi

Sede legale: Via Ugo la Malfa n.65, 90014 - Casteldaccia (PA) P.Iva 05125560820



CHI SIAMO

La Soc. Coop. Luna Nuova nasce nel Settembre del 2002, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita dell'utenza e ridurre il disagio sociale della comunità, attraverso l'erogazione di servizi e prestazioni che promuovono benessere, favoriscono l'autonomia, la crescita e l'integrazione sociale. In una realtà sociale in rapida trasformazione e con caratteristiche di crescente complessità, ci si propone di attivare reti sociali di strutture e persone attraverso la progettazione e la gestione di servizi di utilità sociale che pongano al centro di ogni attività quotidiana, di ogni pianificazione e strategia di sviluppo la persona, con le sue capacità e possibilità. In questi anni la Cooperativa ha collaborato con i Servizi territoriali, sia a livello comunale, distrettuale che regionale, configurandosi quale presenza attiva e significativa sul territorio, con la volontà di saper leggere i bisogni emergenti e sviluppare ipotesi di risposta alle nuove emergenze sociali, rivolgendo la sua attenzione alle fasce deboli e svantaggiate: minori (sia italiani che stranieri) e donne a rischio, disabili ed anziani. Nello specifico, la Soc. Coop. Luna Nuova realizza, in collaborazione con committenti pubblici e privati: servizi socio educativi e socio assistenziali per i minori e le famiglie; progetti per l'integrazione interculturale e l'empowerment personale e di comunità; attività di formazione e supervisione, informazione e sensibilizzazione.

COME OPERIAMO

“Garantire il pieno rispetto della dignità umana e i diritti di libertà e di autonomia della persona svantaggiata, promuovendo la piena integrazione nella famiglia, nella scuola, nel lavoro e nella scuola” costituisce il principio cardine della L. 104/92 alla quale la nostra cooperativa si ispira. La cooperativa si propone, mediante programmi integrati ed individualizzati di fornire alle persone che versano in stato di disagio momenti di integrazione sociale e servizi socio assistenziali. L'obiettivo di fondo è quello di migliorare la qualità della vita dell'utenza della cooperativa attraverso i servizi e le prestazioni erogate, consapevoli dell'importanza che assume la variabile “Benessere-soggettivo” nell'implementare le disponibilità e le capacità adattive dell'essere umano in ogni ambito di vita. Il nostro impegno, in questi anni, è stato continuamente rivolto alla ricerca e alla progettazione d'interventi finalizzati ad incrementare l'efficacia delle prestazioni erogate, al fine di migliorare la qualità di vita di persone svantaggiate. La cooperativa, inoltre, è Ente certificato ISO 9001:2015 per l'erogazione di servizi socio assistenziali per Istituzioni pubbliche e presso i domicili degli utenti.

PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta per Luna Nuova, l'esplicitazione dell'impegno concreto ad applicare nei rapporti con gli utenti i principi cardini a cui la cooperativa si ispira.

La Carta descrive in modo chiaro e semplice, per ciascun servizio:

- La natura del servizio offerto: la Carta descrive l'organizzazione, le finalità ed i principi a cui si ispira ciascuna tipologia di servizio.
- Chi e come può accedervi: contiene l'indicazione delle categorie di utenti a cui è destinato il servizio e la descrizione delle modalità di accesso.
- Le modalità di funzionamento: descrive il modello generale di organizzazione del servizio, gli addetti, le qualifiche, i compiti, le regole, gli orari, le modalità di partecipazione, ect..
- I diritti garantiti agli utenti: contiene la descrizione delle garanzie riconosciute agli utenti circa le modalità di partecipazione, gli obiettivi e gli standard di qualità.
- I livelli di qualità garantiti agli utenti: contiene la descrizione degli standard di qualità garantiti nel servizio e gli impegni di Luna Nuova rispetto al loro mantenimento e miglioramento.

I DIRITTI DEGLI UTENTI

Nei servizi gestiti con autonoma responsabilità, la cooperativa riconosce agli utenti nonché ai loro familiari i seguenti diritti:

- Centralità della persona e della famiglia: al momento d'accesso al servizio si sviluppa e concorda con l'utente ed i servizi che a vario titolo si occupano di lui, un progetto individualizzato dove necessità, desideri, preferenze ed obiettivi di ciascuno, quando appropriati, sono alla base dell'assistenza fornita.
- Rispetto: assistenza e supporto sono fornite in modo tale da mantenere il rispetto della privacy e della dignità della persona.
- Privacy: tutte le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy della persona.
- Professionalità: l'utente riceve un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile.

- Supervisione: le équipes di lavoro si incontrano regolarmente con un supervisore per monitorare e migliorare il proprio operato.
- Protezione: della salute, della sicurezza, del benessere dell'utente e di chi lo assiste.
- Documentazione: viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti del percorso dell'utente durante il periodo di assistenza.
- Qualità del servizio: il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti, e nel quale gli obiettivi da perseguire sono definiti e controllati in maniera continuativa.

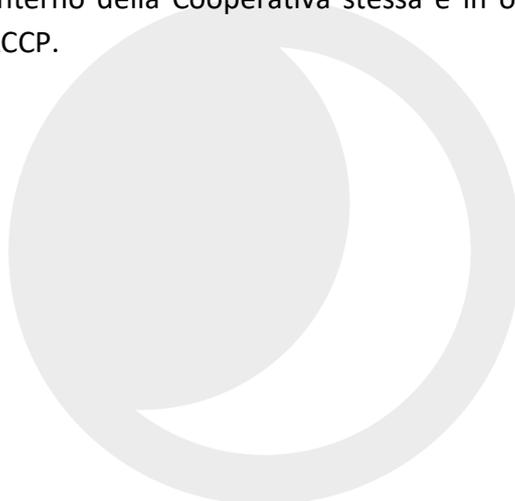
LA QUALITÀ: GLI OBIETTIVI E GLI STANDARD

La Cooperativa Luna Nuova applica il sistema di Gestione di Qualità all'interno dell'organizzazione e nell'erogazione ed ha ottenuto la certificazione di qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001 per progettazione, gestione ed erogazione di servizi educativi e socio assistenziali.

Inoltre, la Cooperativa dà particolare importanza alla realizzazione di iniziative che possano contribuire alla promozione di una cultura sempre più aperta alla solidarietà e alla diversità, attraverso convegni, manifestazioni, rassegne cinematografiche, ricerche, pubblicazioni che possano stimolare e sensibilizzare la collettività su tematiche sociali.

La Cooperativa dà una notevole importanza alla formazione professionale dei propri operatori e quindi ha ritenuto importante inviare i propri operatori presso centri per la formazione secondo le tematiche di appartenenza.

La formazione professionale costituisce un punto fondamentale e indispensabile per permettere agli operatori di acquisire, a rinforzo dei loro requisiti, motivazioni ed attitudini personali, le necessarie conoscenze e capacità relazionali e tecnico-operative, che li portino a configurarsi come operatori sociali a tutti gli effetti. La Cooperativa Luna Nuova applica quanto prescritto dal D.lgs 81/2008 in materia di sicurezza sul lavoro e prevenzione infortuni; è tenuta al segreto professionale come si evince dal regolamento interno della Cooperativa stessa e in ottemperanza al Decreto Legislativo 155/97 in materia di HACCP.



L'ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE

La struttura organizzativa della Cooperativa è suddivisa in due macro-funzioni: quella amministrativa che si occupa della contabilità interna e che gestisce i rapporti con il personale, gli acquisti e le forniture nonché si occupa del marketing aziendale; poi c'è la macro funzione tecnica con a capo un coordinatore che coordina e gestisce le due diverse funzioni, ovvero l'area Progettazione, Ricerca e Sviluppo in cui l'équipe della cooperativa è impegnata costantemente nella formulazione di interventi pensati per rispondere alle esigenze del territorio in cui la stessa è inserita, attingendo a fondi Regionali, Ministeriali e Comunitari e la funzione produzione dei servizi (rivolti a minori, disabili, anziani e donne vittime di violenza, immigrati) che comprende l'erogazione dei servizi domiciliari a favore di minori, disabili e anziani (SAD, SED) e/o servizi specialistici presso gli istituti scolastici (ASACOM E SIG), sia dei servizi residenziali, ovvero le comunità alloggio e case rifugio ad indirizzo segreto per donne vittime di violenza e maltrattamento.

La Cooperativa ha nel proprio organico:

- 1 responsabile tecnico: coordina le diverse équipe professionali; inoltre, si dedica allo sviluppo della professionalità, all'aggiornamento e alla supervisione del personale, allo studio delle nuove forme di assistenza e di relazione con l'utenza;
- 2 amministrativi: si occupano della parte contabile e si avvale di consulenti fiscali e legali esterni e gestisce la parte sindacale e i rapporti con i soci lavoratori;
- n. 1 supervisore psicologo/psicoterapeuta con funzione di supervisione del lavoro svolto dalle équipe-psico-educative e di supporto psicologico e percorsi psicoterapeutici a favore degli utenti;
- n. 1 assistente sociale che si occupa dell'individuazione e della gestione delle risorse familiari e territoriali necessarie all'utente per garantire il raggiungimento degli obiettivi previsti, e coadiuva inoltre il responsabile nel rapporto con tutti i servizi e le agenzie territoriali;
- n. 1 pedagogo;
- educatori professionali e operatori sociali, che si occupano dell'attuazione dei progetti educativi individualizzati in collaborazione con le altre figure professionali che compongono l'équipe, sia per l'utenza residenziale, sia per l'utenza per la quale si presta un servizio domiciliare;
- n.1 addetta all'infanzia;
- n. 3 ausiliarie;
- operatori Osa;
- mediatore Familiare.



Si avvale, altresì, della collaborazione di vari professionisti, quali: psicologi, infermieri professionali, psicoterapeuta, musico-terapista, animatori, Operatori Socio Assistenziali, Volontari Servizio Civile Nazionale, nonché di tirocinanti, psicologi, pedagogisti ed educatori professionali in virtù della convenzione stipulata con l'Università degli Studi di Palermo.

I SERVIZI OFFERTI

La Cooperativa gestisce n. 1 comunità alloggio per minori La Libellula dal 2002, iscritta all'Albo Regionale L. 22/86, che ospita adolescenti di sesso femminile. Inoltre gestisce due case accoglienza ad indirizzo segreto per donne vittime di violenza, che ospita anche mamme e bambini. Alla data odierna, gestisce n.1 sportello di ascolto (Casteldaccia), in fase di trasformazione in CAV. Lo sportello si rivolge a donne italiane e straniere vittime di violenza, abusi e maltrattamento, o con problematiche legate a forme di discriminazione di genere e a minori testimoni o vittime di violenza.

La Cooperativa Luna Nuova alla data odierna, oltre a gestire n. 3 strutture di tipo residenziale, ha espletato i seguenti servizi:

1. Servizio di educativa domiciliare per minori e adolescenti (SED);
2. Servizio di assistenza domiciliare per disabili e anziani (SAD);
3. Servizio Igienico Personale nelle Scuole del Distretto D39;
4. Assistenza alla comunicazione presso le scuole del Distretto D39;
5. Centri ludici ricreativi ai sensi della Legge 285;
6. APQ recupero marginalità sociale e pari opportunità, priorità C;
7. Progetti "Tempo d'Estate";
8. Progetti per disabili;
9. Itinerari Socio-Educativi per minori delle comunità alloggio;
10. Laboratorio di "Educazione e promozione della cultura della legalità";
11. Progetti di varia natura a favore di categorie svantaggiate.

LE COMUNITA' EDUCATIVE

La comunità ha lo scopo di accogliere minori che, per diverse motivazioni, devono essere temporaneamente allontanati dal loro nucleo familiare e per questo hanno bisogno di trascorrere un periodo all'interno di una comunità.

Il distacco dalla famiglia d'origine, qualunque sia la causa che la determinata, è sempre un momento drammatico e per questo la comunità si impegna costantemente per garantire a ciascun minore un'accoglienza personalizzata e rispondente a suoi peculiari bisogni affettivi, cognitivi di socializzazione e legati ai processi di sviluppo.

La comunità si impegna a promuovere il benessere psico-fisico e sociale attraverso la cura degli ambienti, l'attuazione dei Progetti Educativi Individuali nonché ricorrendo alla collaborazione dei partner che hanno aderito formalmente alla rete che la comunità riuscirà a realizzare.

Contestualmente la comunità si propone di conservare un rapporto osmotico con il territorio cittadino e di sfruttare e promuovere iniziative rilevanti sul piano affettivo, cognitivo e della socializzazione, per favorire la graduale conquista dell'autonomia e del protagonismo da parte delle minori che vivono in comunità.

I minori frequentano attività sportiva, ricreative e culturali, promosse sia all'interno della rete che la comunità ha attivato nel territorio, sia al suo esterno.

Come si accede

- L'ammissione viene autorizzata dall'equipe psico-sociale che valuta, l'opportunità dell'inserimento sulla base delle informazioni contenute nella relazione socio-familiare redatta dall'assistente sociale comunale responsabile del caso.
- L'inserimento del minore è autorizzato in seguito a decreto del Tribunale per i Minorenni
- Il Coordinatore, l'assistente sociale responsabile del caso e l'educatore referente, dopo un congruo periodo di osservazione elaborano il P.E.I., avvalendosi dell'èquipe tecnica del Comune (psicologo ed educatori) in caso di necessità od opportunità.
- Il P.E.I. dovrà contenere, oltre agli obiettivi da perseguire, il periodo presunto di permanenza in regime residenziale del minore e le forme di sostegno da attivare a favore della famiglia.
- Per garantire un'elevata qualità dell'accoglienza, finalizzata a costruire un legame affettivamente avvolgente e rassicurante tra il minore e la comunità, gli educatori possono valutare di attribuirsi compiti specifici in relazione alle diverse persone accolte per ricreare un modello di collaborazione familiare in cui le competenze sono funzionalmente ripartite senza implicazioni gerarchiche.

Il primo approccio tra il minore e la comunità da inizio al periodo di osservazione, che è una parte fondamentale dell'intero percorso in comunità. Egli viene seguito privilegiando il momento dell'osservazione nei seguenti ambiti:

- Il rapporto con gli altri minori presenti e con gli educatori;
- Le modalità relazionali;
- Il linguaggio;
- Il rispetto degli oggetti e degli spazi propri ed altrui.

Questo consente la raccolta di tutta una serie di dati ed informazioni che, unite alle indicazioni da parte del servizio sociale territoriale, indirizzano in modo più mirato il programma d'intervento.

L'organizzazione

Per ogni minore viene curata ed aggiornata in itinere la cartella personale che è formata dalle seguenti sezioni:

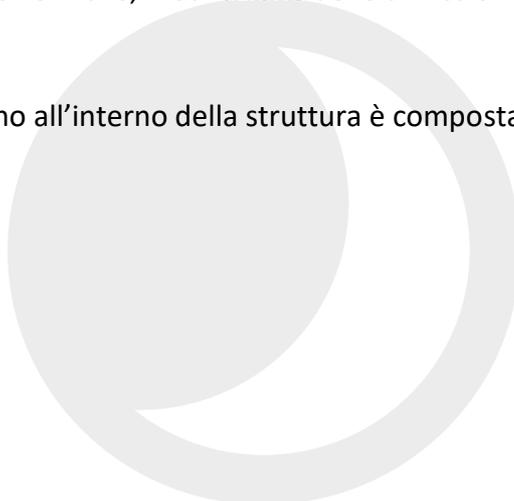
- **Amministrativa:** per la documentazione anagrafica, per gli atti dell'ente locale e/o dell'amministrazione giudiziaria e di pubblica sicurezza concernenti l'affidamento;
- **Sociale e Psicologica:** per le relazioni prodotte dall'equipe psico-sociale;
- **Educativa:** per la documentazione del lavoro educativo compiuto all'interno della comunità (osservazione, P.E.I., evoluzione del soggetto, della situazione ambientale e familiare, verifiche del progetto educativo e sue variazioni);
- **Sanitaria:** per la documentazione prevista dal protocollo degli accertamenti sanitari, e per la tessera sanitaria individuale.

La cartella personale, custodita e tutelata nel carattere della riservatezza e della segretezza, viene costantemente aggiornata dagli operatori che, a diverso titolo, seguono il minore. Spetta al responsabile di comunità verificare che nella cartella personale del minore siano adeguatamente documentate tutte le fasi del lavoro compiuto: studio della situazione del minore, valutazione, P.E.I., interventi significativi, risultati delle verifiche, motivazione delle dimissioni.

Il personale

L'equipe degli operatori che operano all'interno della struttura è composta da:

- n. 1 Psicologo
- n. 1 Assistente Sociale



- n. 1 Responsabile
- n. 5 Educatori professionali/Operatori Sociali
- n. 1 ausiliaria
- n. 1 Infermiere Professionale (a prestazione).

Rapporti con la famiglia

Qualora alla famiglia del minore accolto in comunità non sia fatto divieto, dalle autorità competenti di frequentare i minori, la comunità si impegna a promuovere occasioni di incontro tra i minori accolti e i relativi familiari, al fine di mantenere e/o consolidare e/o promuovere sane relazioni intrafamiliari. A tale scopo la comunità si impegna a collaborare con i servizi sociali per promuovere occasioni significative di incontro che siano rispettose del P.E.I. e dei progetti di supporto alla genitorialità eventualmente elaborati dall'assistente sociale competente.

Rapporti con i servizi

La comunità è luogo di progettualità, per questo ricerca, come presupposti fondamentali e necessari:

- Una stretta collaborazione con i servizi sociali;
- L'elaborazione di un Progetto Educativo Individualizzato per ogni ospite da condividere con i servizi invianti;
- Un progetto dei servizi sulla famiglia d'origine, quando è possibile;
- Linee ben definite per accompagnare, con attenta e premurosa professionalità, i minori verso l'affido, l'adozione, una famiglia d'appoggio o il rientro nella famiglia d'origine.

Dimissioni

La dimissione è prevista, su proposta dell'educatore referente:

- Quando cessino le condizioni che hanno determinato il ricovero, o per il raggiungimento degli obiettivi previsti nel P.E.I.
- Quando per gravi e comprovati motivi la presenza del minore rechi danno e nocimento agli altri ospiti, nel perseguimento degli obiettivi di crescita e sviluppo. Ciò in seguito alla sistematica violazione delle regole fondamentali di buona e civile convivenza.
- Per inosservanza del progetto individualizzato concordato con il minore, a seguito di approfondita analisi delle cause.
- La dimissione avviene solo dopo l'individuazione di altra soluzione stabile per il minore

La dimissione deve essere sempre autorizzata dal Tribunale per i minorenni competente.

LE CASE RIFUGIO AD INDIRIZZO SEGRETO

Le case rifugio sono delle strutture di ospitalità temporanea destinata alle donne (con o senza minori) vittime di violenza e in difficoltà che esplicitamente richiedono un aiuto per uscire dalla loro condizione. Le nostre strutture sono Case Rifugio secondo gli standard previsti dalla Regione Siciliana ai sensi del DP 96/2015 e pertanto sono munite di apposita iscrizione all'Albo Regionale degli Enti Socio-Assistenziali. Le "Case" garantiscono vitto, alloggio, accompagnamento alla stesura e realizzazione di un piano individualizzato di recupero e attivazione delle risorse personali per la costruzione di autonomia delle donne ospitate.

Il servizio rappresenta una soluzione abitativa temporanea che prevede il supporto di un adeguato sostegno professionale di tipo psico-sociale, orientato a definire un progetto che mira alla promozione di un nuovo percorso di inclusione sociale. Le strutture offrono un luogo protetto in grado di favorire l'allontanamento fisico ed emotivo delle donne e dei loro figli da una condizione di violenza di qualunque tipo (fisica, sessuale, psicologica, economica, stalking,..). Vuole essere un luogo di accoglienza, di contenimento, di accudimento, ma soprattutto di ascolto empatico e rielaborazione del trauma, un ambiente in cui sperimentare una quotidianità più rassicurante e stabile, garantendo i necessari contatti con la magistratura, tribunali, scuole, ospedali, servizi territoriali, ASL ecc. Le strutture, inoltre, garantiscono la reperibilità 24 ore su 24 tutto l'anno alle utenti presenti nella casa e ai nuovi possibili accessi.

Fasi del Percorso Educativo

Inserimento

Le donne sole, o le mamme con minori, vengono inserite a seguito richiesta dei Servizi Sociali o dei Consulenti Familiari.

Le fasi del processo di inserimento sono:

- la richiesta di accoglienza alla Cooperativa Sociale da parte dei Servizi Sociali con allegata una relazione del nucleo.
- Un colloquio di approfondimento tra il Servizio e la Responsabile della Casa di Accoglienza per focalizzare i bisogni del nucleo e gli obiettivi che si intendono raggiungere.
- L'Equipe Educativa dell'Associazione, con la Responsabile del Servizio valuta la possibilità dell'inserimento.

Qualora l'Equipe Educativa dell'ATS, con la Responsabile, ritenga possibile l'inserimento richiesto dai Servizi Sociali, si procede ad un colloquio tra il Servizio, la Responsabile e la donna per cui è prevista l'accoglienza. Durante questo colloquio vengono definiti progetto e obiettivi condividendo con la nuova ospite le finalità del percorso. Viene presentata la struttura e il regolamento interno: la signora ne prenderà visione per poterne dare accettazione.

Accoglienza

Al momento dell'ingresso nella Casa, oltre che a fornire spiegazioni sul funzionamento pratico della casa, l'equipe accompagnerà il nucleo in una prima conoscenza del territorio limitrofo alla struttura.

Costruzione Pei

Conoscenza e osservazione: attraverso quanto la signora riporta a livello verbale e non verbale, si raccolgono elementi significativi per la costruzione del progetto.

Restituzione: le osservazioni, condivise da tutta l'Equipe Educativa, vengono restituite al Servizio Sociale e, se ritenuto opportuno, alla donna nel lavoro di accompagnamento educativo.

Definizione PEI: tenendo conto degli obiettivi da raggiungere, condivisi dal Servizio Sociale e dalla donna, si procede alla definizione del Progetto Educativo Individuale. Il PEI viene condiviso con la Signora negli obiettivi e calato concretamente nell'intervento educativo.

Valutazione e revisione del PEI: la revisione del PEI è trimestrale e viene condivisa sia con l'Assistente Sociale di riferimento sia con la donna. Oltre a questa revisione l'Equipe Educativa relaziona in forma scritta ogni sei mesi al Servizio Sociale di riferimento per significative evoluzioni o modifiche.

Dimissioni

Le dimissioni vengono concordate dalla Responsabile della Struttura con l'ospite e il Servizio Sociale di riferimento, in base alle verifiche degli obiettivi di ogni singolo soggetto. Le dimissioni prevedono una relazione di chiusura finalizzata a lasciare alla donna alcune considerazioni utili per il suo cammino verso l'autonomia. In ogni caso le dimissioni possono avvenire prima dei tempi concordati per le seguenti motivazioni:

- non osservanza del percorso educativo concordato e condiviso
- condotta non consona alla convivenza
- assenza prolungata ingiustificata (oltre i tre gg)
- provvedimenti disciplinari (arresti e violazione del codice penale)

Tempi Del Progetto

La durata della permanenza è di norma di 6 mesi, al termine del quale si potrà valutare, con il Servizio Sociale referente, una prosecuzione del progetto che, comunque, non potrà andare oltre un altro anno, per evitare che si generi un meccanismo di dipendenza e di regressione.

Il nostro primo obiettivo è riconoscere e valorizzare le risorse di ciascuna persona accolta. L'équipe educativa non impone, ma propone soluzioni e modelli motivandoli affinché la donna sperimenti il suo spazio di responsabilità, di autonomia e di creatività. Rispetto dunque ai bisogni e alle fragilità del nucleo, l'équipe educativa non si sostituisce alla donna ma la accompagna e la sostiene.

Equipe Di Lavoro

L'équipe di lavoro è costituita da una psicologa, una responsabile/coordinatrice della Casa Accoglienza, un'assistente sociale e un numero di educatrici adeguate al numero di minori ospiti. Tutta l'équipe partecipa a periodici aggiornamenti (formazione continua).

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI/DISABILI (SAD)

Il servizio di assistenza domiciliare per disabili ha l'obiettivo di assistere gli utenti senza ricorrere a soluzioni di tipo residenziale e di dare risposta alle necessità assistenziali senza allontanare l'utente dal proprio contesto abituale di vita favorendone altresì le relazioni sociali. Uno degli scopi primari è quello di non far vivere il disabile come emarginato dal contesto sociale ma, attraverso l'aiuto all'utente e alla famiglia il Servizio si propone come supporto e sostegno.

Finalità e obiettivi

Le prestazioni erogate sono di carattere socio-assistenziale e socio-ricreative finalizzate a:

- favorire la permanenza della persona nel suo contesto abitativo e relazionale;
- ad elevare la qualità della vita e ad evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione sociale;
- favorire la socializzazione, l'informazione e la partecipazione a iniziative e attività culturali e ricreative;
- sviluppare e potenziare le capacità psico/fisiche dei soggetti portatori di handicap attraverso attività finalizzate all'autonomia;
- garantire alla persona portatrice di disabilità ed alla sua famiglia adeguato sostegno psicologico e psico-pedagogico, attraverso interventi personalizzati.

Modalità di accesso e presa in carico

L'ammissione al servizio è determinata da una valutazione effettuata dall'assistente sociale che tiene conto dello stato di bisogno del cittadino richiedente (stato di salute, presenza di gravi handicap, assenza di parenti prossimi, condizioni di solitudine) nonché dalle sue condizioni socio-economiche.

I servizi offerti si rivolgono a persone affette da disabilità accertata ai sensi della L. 104/92, residenti nei vari comuni.

I cittadini in possesso dei requisiti richiesti, presentato istanza presso l'Ufficio Servizi Sociali del comune di residenza, specificando il tipo o i tipi di prestazioni desiderati, i giorni e le ore settimanali nelle quali vorrebbero che fosse svolto il servizio.

Progettazione e metodologia

Il lavoro d'équipe costituisce lo strumento fondamentale del SAD. L'équipe oltre ad avere funzione informativa e organizzativa è sede di riflessione continua sull'agire professionale degli operatori, è luogo di scambio e confronto dove le competenze e le capacità di analisi del singolo diventano strumento di elaborazione e progettazione collettiva. L'obiettivo principale dell'équipe è quello di affrontare problemi individuali o sociali nell'ottica di un progetto globale nel contesto territoriale di riferimento. Il lavoro di équipe assume un ruolo centrale a partire dalla valutazione del caso, fino alla elaborazione del progetto di intervento e al monitoraggio sull'evolversi della situazione. Non va pertanto concepito solo come momento di "narrazione" (che pure è importante), ma come spazio in cui si pone al centro dell'attenzione la tutela del soggetto e l'idoneità dell'intervento erogato.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è costituito da un complesso di prestazioni:

- Prestazioni socio assistenziali e di aiuto alla persona che vengono erogate dall'assistente domiciliare, sulla base della formulazione di un progetto personalizzato concordato tra gli operatori del servizio e il destinatario. Le stesse consistono principalmente in attività dirette al sostegno e alla cura della persona (igiene personale, vestizione, assunzione dei pasti, mobilitazione della persona allettata, corretta deambulazione) e in attività di aiuto domestico (cura delle condizioni igieniche dell'abitazione, riordino della stanza, cambio biancheria, servizio di lavanderia e stireria, preparazione dei pasti, effettuazione acquisti necessari).
- Attività di sostegno psicologico all'utente ed alla famiglia.
- Prestazioni socio-ricreative consistenti in Interventi Educativi, Formativi e Socializzanti quali: supporto scolastico, laboratori di pittura, di manipolazione, di informatica, giochi di gruppo, incontri a tema (festa di Natale, di Pasqua ect...).

Equipe degli operatori

Il SAD s'impegna a garantire che tutti gli operatori attivi nel servizio siano in possesso delle specifiche qualifiche professionali formalmente previste per le diverse figure professionali. Le seguenti figure operano su tutto l'ambito territoriale distrettuale per l'attuazione degli interventi previsti, presso la sede operativa e/o presso il domicilio per eventuali visite e verifiche domiciliari, nel rispetto delle proprie competenze, mansioni e funzioni della specifica professione.

Le figure professionali impiegate per l'erogazione del servizio sono:

- **Assistente Sociale:** coordina il SAD e l'attività degli operatori; la sua attività professionale consiste nell'accogliere il bisogno dell'utente e del nucleo, nell'individuare le risorse personali del soggetto e della rete sociale per investirle in un progetto di intervento finalizzato a rimuovere o compensare il bisogno iniziale.
- **Psicologo:** la sua attività professionale consiste nell'accogliere il bisogno dell'utente e del nucleo, dare sostegno psicologico al soggetto disabile e a tutta la sua famiglia individuando le risorse personali del soggetto e potenziandone l'autostima.
- **Pedagogista:** la sua attività professionale consiste nella valutazione cognitiva e delle abilità residue e potenziali, stila un programma di intervento mirato al raggiungimento degli obiettivi a breve e medio termine concordati con lo psicologo e l'assistente sociale in equipe.
- **Ausiliaria Socio Assistenziale (ASA):** si occupa di fornire prestazioni igienico sanitarie, di provvede alla cura dell'ambiente domestico dal punto di vista igienico. Provvede alla compilazione del Diario guidato dell'operatore domiciliare.
- **Operatore Socio Assistenziale (OSA):** si occupa di fornire prestazioni socio-assistenziali, di provvedere alla cura dell'igiene della persona in carico e della sua autonomia. Inoltre collabora con l'Assistente Sociale nella stesura e nella realizzazione del progetto di intervento e rende possibile un monitoraggio costante sulla situazione. Provvede alla compilazione del Diario.

SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE A FAVORE DI MINORI E ADOLESCENTI (SED)

L'assistenza domiciliare ai minori si configura come un complesso di prestazioni educative con finalità promozionali e preventive che mira a promuovere, sostenere ed integrare le competenze del minore e dei propri genitori ed attivare in essi capacità e potenzialità temporaneamente inutilizzate. Il servizio SED interviene quindi sul minore e sulla famiglia allo scopo di:

- Garantire un supporto educativo e individualizzato al minore in stato di disagio attraverso la creazione di una relazione significativa con un adulto responsabile, la valorizzazione e il sostegno delle attitudini e degli impegni dei minori, l'accompagnamento del minore nel proprio percorso di autonomia sociale e scolastica, il favorire l'individuazione di relazionali e lo sviluppo della socializzazione all'interno del contesto di vita abituale.
- Fornire un sostegno allo sviluppo di adeguate capacità educative relazionali da parte della famiglia del minore, attraverso la costruzione con il minore di una corretta relazione con i propri genitori, il supporto agli adulti verso inadeguato ruolo genitoriale, il soccorso ai genitori nello svolgimento delle quotidiane funzioni educative e di accudimento.
- Effettuare un'osservazione ed una verifica della situazione familiare in vista di un progetto d'intervento funzionale alle effettive esigenze del minore e del nucleo.

Modalità di accesso al servizio e presa in carico

Si accede al servizio su relazione-richiesta dell'assistente sociale dei comuni del distretto D39. La definizione e approvazione del progetto avviene in accordo con il Servizio Sociale inviante. I requisiti fondamentali per l'attivazione del progetto sono una esplicita adesione e partecipazione da parte del ragazzo e della famiglia. La famiglia attesta su apposita modulistica la propria condivisione al progetto impegnandosi alla piena collaborazione per la buona e riuscita dell'intervento educativo. I tempi di realizzazione dell'intervento educativo vengono stabiliti dal PEI e possono essere modificati dall'assistente sociale del comune.

Progettazione e metodologia di lavoro

Viene redatto un progetto scritto che definisce concretamente gli obiettivi specifici, le azioni ipotizzate, le metodologie scelte, i tempi (durata del progetto e numero di ore previste settimanalmente) e le verifiche con i relativi indicatori. Pensare o scrivere un progetto educativo individualizzato significa riservare uno "spazio mente" al minore che si ha in carico, definendo in maniera precisa in quale direzione si sta andando, quali risultati si vogliono raggiungere, quali strumenti e strategie adottare, con quali tempi. Un tale progetto all'interno di una programmazione definita e dettagliata, evita il rischio di cadere nella routine, nell'ansia del fare o nel disorientare. Quindi la stesura di tale programmazione, orienta e guida il lavoro dell'educatore permettendogli di operare con più consapevolezza e maggiore cognizione di ciò che fa con il singolo minore. Le attività del progetto si realizzano attraverso i colloqui strutturati rivolti sia al ragazzo che ai genitori. Agli educatori che seguono i progetti viene garantita la supervisione educativa individuale con una figura di psicologo. Si prevedono incontri di verifica con l'Assistente Sociale del comune, il

coordinatore del servizio e il gruppo degli educatori e vengono redatte relazioni periodiche di aggiornamento.

Inoltre, gli educatori che seguono tali progetti possono:

- attivare le risorse offerte dal territorio coinvolgendo i servizi e le associazioni esistenti;
- garantire attività di tutoraggio sul luogo di lavoro;
- sostegno allo studio e alla crescita psico-fisica del minore;
- favorire l'attivazione di gruppi di auto-mutuo-aiuto e di incontri formativi per il sostegno della genitorialità;
- favorire l'inserimento in gruppi di auto mutuo aiuto già esistenti sul territorio;
- laboratori di parent-training attraverso la tecnica dell'ascolto e l'assegnazione di consegne specifiche;
- verifica e valutazione delle abilità genitoriali acquisite;
- fornire sostegno nelle questioni burocratiche;
- Favorire maggior partecipazione alla vita sociale.

Le attività sono rivolte principalmente all'acquisizione di competenze:

- pedagogiche (la relazione educativa e la parent-education);
- progettuali (analisi del contesto e delle risorse ai fini della stesura dell'ipotesi progettuali, monitoraggio e valutazione);
- gestionali (processi, attività, verifiche, pubblicizzazione e documentazione);
- trasversali (comunicazione, lavoro di gruppo, gestione dei conflitti, risoluzione dei problemi, processi decisionali).

L'equipe educativa

L'equipe educativa è composta dagli educatori che seguono individualmente i minori presi in carico e dal coordinatore.

- **Educatori Professionale:** L'azione educativa viene svolta principalmente da educatori professionali, che esercitano in quel contesto la loro specifica professione, infatti l'educatore possiede il compito primario di operare con i minori e famiglie in difficoltà allo scopo di produrre modifiche degli status critici (e talvolta cronici) esistenti, ri-orientando le linee di movimento e i punti di stasi aggrovigliati di cui si determinano le crisi familiari. Egli quindi deve sapersi inserire all'interno di dinamiche relazionali non favorevoli con attenzione e cura, valutando attentamente le opzioni da attivare in merito al raggiungimento degli obiettivi predefiniti.

- **Coordinatore:** il coordinatore del servizio SED svolge sia le funzioni organizzative sia la funzione di supervisore pedagogico sulle singole situazioni; non possiede invece compiti di intervento diretto sui minori. Egli mantiene rapporti costanti col servizio sociale e ne è il referente diretto.

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE

L'assistenza educativa per gli alunni disabili si inquadra nel più generale obiettivo del Progetto Educativo Individualizzato che la scuola e le agenzie territoriali formulano in sinergia al fine di promuovere l'integrazione dell'alunno disabile nella sua interezza e specificità potenziando capacità di autonomia personale e comunicativa all'interno e all'esterno della scuola. Il servizio di assistenza educativa scolastica a favore di minori con disabilità e/o in condizioni di svantaggio si sostanzia nell'insieme degli interventi svolti a favore degli alunni con disabilità fisica e/o psichica e/o in condizione di svantaggio, attestata dai servizi preposti, attraverso attività di supporto finalizzate allo sviluppo di autonomie, all'acquisizione di competenze ed all'inclusione. Tali attività hanno luogo ordinariamente nei plessi scolastici in cui i minori sono inseriti o, laddove espressamente previsto nel progetto educativo, sul territorio o presso il domicilio. Il servizio segue il calendario scolastico annuale, è attivo durante la settimana (da lunedì a sabato), con orario di presenza degli assistenti educatori impostato per ogni singolo alunno ad inizio anno, in accordo con gli insegnanti di sostegno e di classe. L'intervento si può articolare in momenti strutturati di lavoro didattico alternati a tempi per altre attività (ricreative, di socializzazione, di gioco, di sport, di attività di gruppo e durante la mensa); le singole attività sono definite secondo esigenze, interessi e tipologie dei soggetti e illustrate alle famiglie durante gli incontri programmati. 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:

- Supportare il percorso di integrazione scolastica dell'alunno
- Favorire e potenziare la socializzazione, la relazione e l'integrazione con i coetanei
- Promuovere e potenziare i diversi livelli di autonomia personale e sociale
- Favorire i rapporti tra alunno e le diverse figure presenti nella scuola
- Favorire la partecipazione nelle diverse attività scolastiche, facilitando l'espressione dei bisogni, valorizzandone le risorse e le potenzialità.

Destinatari

I destinatari del servizio di assistenza educativa personalizzata nelle scuole sono gli alunni/studenti che frequentano gli Istituti Scolastici di scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado e che abbiano le seguenti caratteristiche:

- Disabilità certificata da appositi Enti ed Organismi come previsto da normativa in vigore;
- Gravi difficoltà comportamentali e di adattamento dettate da grave disagio sociale o situazione di svantaggio socio-culturale, certificato anche dal Servizio Psico-Sociale del distretto sanitario D 39.

Direttive 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 agli alunni, 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 minore ma anche con i suoi insegnanti, con l'Istituzione scuola, con il servizio specialistico inviante e con la famiglia. La cooperativa garantisce al personale impiegato formazione e aggiornamenti continui sulla base dei bisogni rilevati.
- Qualità del servizio: Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti del minore e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli assistenti e dai loro responsabili.
- Stesura documenti: 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.

Erogazione del servizio

La funzione dell'assistenza educativa scolastica è quella di favorire il benessere e la crescita educativa del minore con disabilità e/o in condizione di svantaggio all'interno del gruppo classe e/o scuola, in particolare, quella di supportare, consolidare e sviluppare:

- 1) le competenze relazionali, sociali e comunicative;
- 2) le autonomie personali e la cura del sé;
- 3) l'integrazione col gruppo dei pari e con gli adulti.

Gli ambiti di intervento dell'assistenza educativa scolastica sono:

- supporto all'integrazione scolastica dell'alunno disabile;
- supporto agli apprendimenti scolastici dell'alunno disabile (affiancamento e accompagnamento nei percorsi didattici concordati con il team docente);
- collaborazione con gli insegnanti e gli altri soggetti coinvolti nell'intervento sul disabile (partecipazione alla programmazione, partecipazione a incontri con insegnanti e specialisti);
- interventi extrascolastici atti a migliorare le competenze sociali della persona disabile;
- accompagnamento nei viaggi di istruzione. L'accompagnamento alle gite scolastiche spetta prioritariamente all'insegnante di sostegno, con l'eventuale presenza dell'assistente educatore qualora l'alunno disabile presenti elevati carichi di assistenza.

La funzione del personale ad esso dedicato è quella di fornire un supporto educativo, "ad personam", intervenendo nel campo delle competenze dell'alunno con disabilità e/o in condizione di svantaggio, delle sue relazioni sociali e delle sue autonomie personali. In relazione al progetto educativo individualizzato, il supporto, che generalmente si configura come intervento individuale in ambito scolastico, può in alcuni casi particolari essere inteso come intervento socio-educativo in piccolo gruppo. In considerazione della natura educativa delle prestazioni in cui si sostanziano gli interventi da erogare, restano di competenza degli Istituti scolastici il raggiungimento degli obiettivi didattici e l'assistenza di base, relativamente ai quali gli stessi provvederanno ad organizzarsi con proprio personale o altre figure di riferimento e appositamente designate, così come previsto dalla normativa di riferimento. E' necessario che l'intervento di assistenza socio-educativa scolastica preveda una progettualità integrata ai fini del raggiungimento e realizzazione del progetto educativo individualizzato.

Personale

Assistente all'autonomia e alla comunicazione

L'assistente all'autonomia e alla comunicazione è una figura professionale specializzata, che interviene all'interno dell'organizzazione scolastica. La titolarità e responsabilità dei progetti didattici e di integrazione, pur necessitando della condivisione e della compartecipazione tra tutti i soggetti coinvolti, rimane delle istituzioni scolastiche. L'assistente all'autonomia e alla comunicazione non svolge mai mera assistenza, ma progetta e verifica interventi educativi per il

raggiungimento della massima autonomia possibile e per l'integrazione scolastica a sociale dell'alunno. Le qualifiche professionali richieste per l'inserimento nell'organico sono le seguenti:

- laurea in scienze dell'educazione;
- laurea in pedagogia o psicologia o titolo equipollente

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, servizi specialistici, scuole, famiglie,...).

Lo specifico titolo professionale richiesto è il seguente:

- diploma di educatore professionale rilasciato da scuola professionale o laurea in scienze dell'educazione e esperienza lavorativa di almeno tre anni come coordinatore di servizio;
- laurea in servizio sociale o laurea in pedagogia o laurea in psicologia o laurea in filosofia e esperienza lavorativa di almeno tre anni come coordinatore di servizio.

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
- Collaborazione al mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità del servizio
- Partecipazione a periodici incontri di verifica e programmazione



PROCEDURE RELATIVE ALL'ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION UTILIZZATE

L'analisi della soddisfazione del cliente è lo strumento attraverso il quale la nostra Cooperativa si impegna a perseguire l'obiettivo della qualità totale. Le informazioni che vengono raccolte ci permettono di valutare la rispondenza tra il livello di qualità percepito ed atteso sia in relazione a ciascun fattore di qualità del servizio che nel suo complesso. L'obiettivo che si vuole raggiungere è far coincidere l'offerta della Cooperativa con le richieste dei clienti-utenti, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione dei clienti sia risultata debole. Le indagini di customer satisfaction si pongono, quindi, come strumenti di misurazione delle performance aziendali, del raggiungimento degli obiettivi fissati e di valutazione complessiva dell'operato aziendale, nonché del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

In quest'ottica la rilevazione della qualità percepita assume una duplice natura e finalità:

1. misurazione della qualità percepita: ovvero valutazione delle politiche e dei servizi già in essere, attraverso il monitoraggio nel tempo dell'erogazione e dell'efficacia del servizio;
2. gestione della qualità dei servizi: ovvero individuazione degli elementi utili per progettare (o riprogettare) il sistema di erogazione di un servizio, favorendo la raccolta di suggerimenti, rilevando i bisogni e le aspettative non soddisfatte.

La qualità percepita dagli utenti del servizio, sia dell'assistito che dei suoi familiari, è il prodotto di due fattori distinti:

1. le aspettative degli utenti sul servizio
2. il giudizio degli utenti sul servizio

Le aspettative degli utenti sul servizio dipendono dal grado di importanza che l'utente attribuisce a quel servizio nonché dall'attesa di risposta ad un suo bisogno. In particolare le aspettative si determinano sulla base: - dell'informazione preesistente, già in possesso dell'utente per l'interazione con altri utenti, per l'immagine trasmessa dal servizio e l'eventuale esperienza passata del servizio medesimo (conoscenza del servizio); - del livello di necessità e bisogno rispetto a quel servizio.

Il giudizio sul servizio è il risultato del livello di soddisfazione per il servizio e si determina sulla base di diversi fattori: - Le modalità di accesso al servizio; - la comunicazione: l'aspettativa prodotta dalla comunicazione e dalla promozione; - la competenza degli operatori; - la cortesia (l'interazione con l'utente); - l'affidabilità e credibilità (collegate alla competenza); - la capacità di risposta; - la capacità di ispirare fiducia e sicurezza; - la personalizzazione del servizio.

Detto ciò, durante l'intero ciclo di svolgimento del servizio offerto, è predisposta un'azione di monitoraggio continuo (ex-ante, in itinere, ex-post), un'attività di raccolta sistematica delle informazioni e dati sulla realizzazione dei servizi offerti da sottoporre ad analisi, attraverso la stesura di appositi questionari (customer satisfaction e/o job satisfaction), fatti ad hoc in base al tipo di servizio offerto, rivolto sia agli assistiti che ai loro familiari, per osservare e verificare l'avanzamento delle strategie e delle azioni realizzate, l'efficacia e l'efficienza dei processi e dei servizi offerti e definire, laddove necessario, eventuali sistemi di regolazione e/o meccanismi correttivi e di miglioramento. La somministrazione avviene contestualmente all'erogazione del servizio o successivamente e utilizzando la metodologia face to face, attraverso il coinvolgimento diretto dell'utente.

Il questionario utilizzato consiste in una griglia di domande rigidamente formalizzate e standardizzate che permette l'ottenimento di informazioni di natura prettamente quantitativa, analizzabili dal punto di vista statistico e facilmente generalizzabili. Fra gli strumenti utilizzabili per la rilevazione, il questionario è certamente quello più adatto a stimare la dimensione quantitativa di un comportamento, un'opinione o un'aspettativa; la somministrazione a tutti gli intervistati della stessa domanda e la sua "traduzione" in numero consente buone possibilità di elaborazione statistica. La struttura del questionario prevede diverse aree d'indagine, quali: - caratteristiche socio-anagrafiche del rispondente; - caratteristiche del servizio utilizzato; - motivazioni dell'utilizzo; - frequenza di fruizione/conoscenza del servizio; - soddisfazione per i singoli aspetti che compongono il servizio; - importanza dei singoli aspetti del servizio; - giudizio sintetico (iniziale/finale) e analitico; - suggerimenti; - effetti del servizio rispetto agli utenti (o loro familiari); - confronto con le aspettative sul servizio; - disponibilità a rifare (in via teorica) la stessa scelta di utilizzo.

I questionari sono in genere articolati in quattro sezioni e il numero delle domande di ciascuna sezione può variare in relazione agli obiettivi dell'indagine, alle caratteristiche del servizio e alle condizioni del contesto. La prima sezione raccoglie le domande volte a definire le caratteristiche del campione intervistato (sesso, età ed eventuali dati specifici in relazione all'indagine), informazioni utili ai fini dell'elaborazione finale dei dati. La seconda sezione comprende le domande finalizzate a valutare il grado di conoscenza che l'utente ha del servizio, anche eventualmente sulla base del suo utilizzo effettivo. La terza sezione contiene la misurazione del livello di importanza attribuito dall'utente ai diversi fattori di valutazione al fine di avere una graduazione delle priorità e quindi di mirare le azioni eventuali di miglioramento. La soddisfazione dell'utente per un determinato aspetto del servizio deve infatti essere rapportata all'importanza che l'utente stesso attribuisce a quell'aspetto: il rapporto soddisfazione/importanza è uno degli elementi centrali della Customer

Satisfaction, poiché consente di rilevare il gradimento sul servizio non in maniera avulsa dal contesto di riferimento e dalle aspettative, ma in rapporto al livello di bisogno/priorità per l'utente. La quarta sezione sottopone all'utente alcune azioni, migliorie al servizio, formulate direttamente dal servizio oggetto dell'indagine allo scopo di testare il livello di effettivo interesse da parte dell'utente a proposte migliorative per il servizio. Prevede anche lo spazio per eventuali suggerimenti. Successivamente, si passa alla raccolta di tutti i dati, che vengono inseriti e confrontati in un data base. Terminata la raccolta dei dati, le informazioni vengono elaborate internamente e fatte confluire in un rapporto finale. L'indagine si conclude con la predisposizione delle azioni di miglioramento da mettere in campo, e, quando possibile, con la ripetizione della rilevazione sullo stesso servizio, per verificare e valutare l'effetto delle misure correttive adottate.

Il Presidente


Luna Nuova

