



NUOVA GENERAZIONE
cooperativa sociale

Progettazione, Formazione E Gestione
Servizi Socio-assistenziali-sanitari Diurni e Residenziali

www.coopnuovagenerazione.it

Via P. Mattarella • 90019 TRABIA (PA)

Tel. e FAX 091 8147520

e-mail: nuovagen@libero.it

pec: nuovagenerazione@docuercert.it

P.IVA 02732380825



Servizio Educativo Territoriale

Carta dei servi

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 30098/2021 del 16-09-2021
Allegato 7 - Copia Documento

Cosa è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

È pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

La carta dei servizi rappresenta l'impegno della Cooperativa a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

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

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- Definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- Semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi;
- Gestire i reclami.

La nostra carta dei servizi sarà aggiornata ogni anno. I Contenuti sono:

- Notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa;
- Esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione;
- Descrizione e informazione sui servizi che la cooperativa svolge nelle sue aree di intervento;
- Definizione degli standard di qualità;
- Misure per la tutela e la partecipazione degli utenti.

Finalità generali

La carta dei servizi è lo strumento per:

- Informare e far conoscere il servizio descrivendo i principi, le linee guida e le modalità attuative;
- Garantire trasparenza circa il funzionamento del servizio allo scopo di realizzare una gestione partecipata dell'utenza;
- Stabilire un patto tra chi offre il servizio e chi ne usufruisce garantendo i livelli di qualità programmati;
- Offrire all'utenza la possibilità di esprimere la propria percezione della qualità offerta.

La Cooperativa Nuova Generazione

La Nuova Generazione Società Cooperativa Sociale è una cooperativa di tipo Mista, istituita a Trabia (Pa) negli anni ottanta e si sviluppa nella gestione dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari domiciliari, diurni e residenziali.

La Nuova Generazione gestisce i propri servizi in convenzione con gli Enti pubblici (es. Comuni, Province, Regione Sicilia, ASL, Dipartimenti Ministeriali, etc.) e negli ultimi tempi anche in convenzione con i privati.

Nei casi di convenzioni con gli Enti pubblici, la Nuova Generazione ha come interfaccia gli operatori del Servizio sociale, in sintonia con i quali programma:

- Le attività di aggregazione ed animazione rivolte alla collettività;
- Gli interventi educativi in favore di nuclei familiari con minori e/o con soggetti disabili, o di singoli in condizioni di difficoltà;
- Gli interventi di assistenza di base e di assistenza qualificata in favore delle persone in condizioni di difficoltà;
- Le attività di mediazione/ascolto psicopedagogico rivolte alla comunità o agli utenti di servizi specifici (es. scuola).

Quando si tratta di servizi socio-assistenziali ed educativi, gli interventi possono essere svolti all'interno del contesto domiciliare, scolastico e/o con attività nel territorio. Per tutti gli altri servizi le attività vengono svolte all'interno degli spazi messi a disposizione dell'Ente pubblico o individuati in spazi aperti alla comunità locale.

Le attività amministrative sono svolte nella propria sede da personale specializzato.

Per l'erogazione dei propri servizi la Nuova Generazione si avvale di diverse professionalità quali: pedagogisti, psicologi, educatori, animatori, mediatori, assistenti sociali, operatori socio-assistenziali ed esperti in specifiche attività artistiche.

Nel contesto regionale, caratterizzato da un'elevata densità di cooperative sociali, soprattutto di tipo A, la Nuova Generazione si iscrive al gruppo di enti non profit allineato rispetto alla media italiana, con buoni risultati di fatturato, discreto numero di addetti e propensione all'innovazione.

Nella progettazione dei propri servizi dedicati ai minori, alle persone con disabilità e in difficoltà ed alle famiglie, la Nuova Generazione privilegia le attività volte al supporto e all'autonomia, con un'attenzione particolare rivolta alla prevenzione di ulteriori forme di disagio.

Nel corso degli anni, andando incontro alle esigenze manifestate dai clienti, la progettualità si è ampliata tanto da prevedere in affiancamento agli interventi rivolti al singolo anche interventi di consulenza e sostegno psico-socio-pedagogico. Con attenzione particolare al contesto familiare e sociale si inseriscono anche i nuovi progetti di mediazione/ascolto.

Ciò conferma, da parte della nostra organizzazione, una costante sensibilità per le dimensioni progettuali ed operative degli interventi, ritenute leve essenziali con le quali affrontare la competizione con altri soggetti che, spesso, compensano le carenze dimensionali e qualitative con uno spiccato radicamento nel proprio territorio.

Vision

Con il termine Vision, la Cooperativa Nuova Generazione, intende l'insieme degli obiettivi di lungo periodo che la medesima vuole definire per la propria organizzazione, comprendente la visione generale del contesto all'interno del quale opera e quindi l'interpretazione di lungo periodo del ruolo della Cooperativa nel contesto economico e sociale di riferimento. Partendo dal coinvolgimento del cittadino protagonista, intendiamo:

- Potenziare i servizi offerti, ampliando il numero degli interlocutori, per una maggiore visibilità sul territorio.
- Diventare nodo di una rete sociale solida, apportando entusiasmo ed esperienza, traendone lavoro e crescita professionale.
- Promuovere, attraverso l'analisi del bisogno, un percorso di formazione continua, per tutte le professionalità interessate.
- Rafforzare il senso di consapevolezza e di appartenenza alla Cooperativa, al fine di condividere le strategie operative.

La mission e le attività

La Cooperativa Nuova Generazione ha, quale propria mission, quella di:

- Sviluppare una politica di servizi improntata sui principi di qualità per incrementare la soddisfazione dell'utenza e del committente.
- Favorire il benessere e la soddisfazione dell'operatore.
- Sviluppare un piano di formazione continua rivolta ai propri operatori al fine di migliorarne le competenze tecniche, trasversali e relazionali, con l'obiettivo di aumentare le performance individuali e collettive e migliorare la propria competitività e la qualità dei servizi rivolti a soddisfare i bisogni dell'utenza.
- Favorire l'implementazione della rete tra i vari servizi erogati dalla Cooperativa con i vari attori sociali presenti nel territorio, condividendo progetti comuni rivolti al benessere della comunità.
- Definire un livello organizzativo che prevede la possibilità di costituire gruppi di progettazione, inseriti all'interno dei vari servizi, migliorando la capacità di proposte progettuali da parte della Cooperativa, valorizzando le specifiche professionalità degli operatori.
- La cooperativa promuove norme e principi etici e sociali in cui crede e che condivide con i suoi operatori e con tutti gli attori sociali con cui interagisce attraverso il rispetto dei valori nei comportamenti collettivi.

Principi fondamentali

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, pertanto sono uguali per tutti sia l'accesso ai servizi che le regole riguardanti i rapporti tra servizi ed utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e qualsiasi forma di disabilità. L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Ogni cittadino ha quindi uguali diritti riguardo l'accesso ai servizi offerti dalla Cooperativa Nuova Generazione. I servizi erogati devono essere progettati in modo personalizzato tenendo conto delle esigenze e delle necessità di ogni singolo utente.

Imparzialità

Orientiamo la nostra attività interna ed esterna al rispetto del principio dell'imparzialità, intesa come obiettività e giustizia per tutti i cittadini che usufruiscono dei servizi della Cooperativa. Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, equo, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino fruitore.

Riservatezza

Relativamente alla protezione dei dati personali ed alla riservatezza delle informazioni, inerenti il cittadino che usufruisce dei servizi offerti dalla Cooperativa Nuova Generazione e l'operatore che presta servizio presso la medesima, viene proposto di fornire il consenso al trattamento dei propri dati personali. Attraverso un modulo personalizzato con le generalità del soggetto si sottopone al medesimo l'espressione del consenso. Rispetto a tale principio il riferimento è l'informativa ai sensi del codice sulla privacy (GDPR UE 679/2016). Ogni interessato viene immediatamente informato delle finalità e modalità del trattamento cui i suoi dati sono destinati, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i suoi dati personali possono essere comunicati o che possono venirne in qualità di responsabili o incaricati, l'ambito di diffusione dei dati medesimi.

Continuità

La Cooperativa Nuova Generazione garantisce la regolarità e la continuità del servizio erogato, senza interruzioni. In caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, saranno adottate tutte le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.

Diritto di scelta

La Cooperativa Nuova Generazione, si pone come obiettivo, il miglioramento continuo e si impegna ad accogliere in modo positivo reclami, suggerimenti, perplessità, momenti di riflessione sul servizio erogato e sulla qualità dello stesso; rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, cercando di soddisfarne sempre, e nel migliore dei modi, le richieste. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento.

Partecipazione e informazione

La Cooperativa Nuova Generazione, si pone come obiettivo, il miglioramento continuo e si impegna ad accogliere in modo positivo reclami, suggerimenti, perplessità, momenti di riflessione sul servizio erogato e sulla qualità dello stesso; rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, cercando di soddisfarne sempre, e nel migliore dei modi, le richieste. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento.

Trasparenza

La Cooperativa garantisce la trasparenza delle proprie attività attraverso l'elaborazione, l'adozione e laddove possibile, la pubblicizzazione della Carta Dei Servizi Sociali. La Cooperativa rende partecipe del proprio operato, attraverso un costante scambio di comunicazioni e realizza la raccolta di suggerimenti e o reclami dai portatori di interesse.

Efficienza, efficacia ed economicità

Il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra i risultati conseguiti, le risorse impiegate (economiche ed umane) e i risultati attesi. La Cooperativa Nuova Generazione si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee alla qualità del servizio stesso, affinché non vi siano sprechi e si tenda efficacemente al raggiungimento dei diversi obiettivi.

Struttura Organizzativa

AREA DEI SERVIZI cui fa riferimento il Gruppo di Supervisione costituito da un Supervisore Organizzativo: figura aziendale dotata di conoscenze tecnico-aziendali e responsabile del servizio e della sua direzione, dovrà garantire al Committente la corretta gestione del servizio, nonché il rispetto degli impegni assunti in sede di gara, e un Supervisore/Psicologo/Psicoterapeuta, un professionista a cui è assegnato il ruolo di aiutare a “rileggere” ciò che gli educatori vivono nella loro pratica professionale, per affrontare difficoltà e punti di blocco o per costruire alternative.

Coordinatori che curano la gestione del personale; la partecipazione alla formazione degli operatori; la pianificazione e supervisione delle attività; la predisposizione di schede di valutazione del personale e del Servizio; la tenuta della documentazione amministrativa relativa alle ore svolte dagli operatori; la gestione delle comunicazioni con gli utenti; la rendicontazione periodica delle attività svolte; la preparazione di un report descrittivo ed analitico a conclusione delle attività; l'analisi dei risultati sulla base degli indicatori dati e l'elaborazione di una relazione finale sulle buone prassi acquisite. **Gli Operatori** incaricati della programmazione e gestione degli interventi.

AREA AMMINISTRATIVA-CONTABILE cui fa riferimento l'Ufficio amministrativo e il **Responsabile amministrativo** responsabile della tenuta del monitoraggio delle ore e delle attività svolte, provvede alla rendicontazione e alla predisposizione delle fatture e a provvede ad emettere i pagamenti verso i fornitori.

AREA DEL PERSONALE cui fa riferimento il **Responsabile del Personale** e il **Consulente del Lavoro**: si occupa della gestione del personale (orari di lavoro malattie e ferie del personale e del Lavoro- fornitori) e verifica i report mensili degli operatori prima della rendicontazione economica e dell'elaborazione ed emissione delle buste paga.

AREA FORMAZIONE cui fa riferimento il **Responsabile dell'Area Formazione** che ha il compito di predisporre il piano della formazione, e organizzare e gestire i moduli formativi volti all'aggiornamento degli operatori.

AREA SICUREZZA cui fa riferimento il **Responsabile della sicurezza**: professionista del settore il cui compito è quello di garantire il rispetto delle norme in materia di sicurezza sul lavoro (D.lgs. 626/94 e successive modifiche), per la tutela della salute degli operatori impegnati e degli stessi utenti.

AREA QUALITA' cui fa riferimento il **Responsabile della qualità**: garante del rispetto e dell'attuazione dei principi di gestione del sistema di qualità secondo quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015;

Certificazione del Sistema di Qualità

La Cooperativa Nuova Generazione è in sistema qualità ed è certificata per i seguenti servizi:

- Progettazione ed erogazione di servizi socio educativi e socio assistenziali, di mediazione culturale e familiare, di ascolto, di animazione, di gestione di centri di aggregazione sociale e di ludoteche, di consulenza, valutazione e supporto educativo, psicologico e psicoterapeutico.

Servizio Educativo Territoriale

Obiettivo generale del servizio

L'intervento educativo è un percorso (offerta di stimoli sociali/educativi/emozionali) in cui l'educatore accompagna il minore nella ricerca di strumenti finalizzati al potenziamento dell'autonomia personale. Il lavoro educativo con il minore è parallelo a quello con i genitori, svolto in parte dallo stesso educatore e in parte da altre figure specialistiche, interne e/o esterne al servizio educativo. Il lavoro educativo tiene conto del contesto territoriale di appartenenza della famiglia, e di quanto esso offre in termini di risorse culturali, educative, socio-sanitarie etc. Ciò al fine di promuovere il collegamento tra famiglia e contesto sociale e la continuità educativa fra i vari soggetti presenti nel territorio.

Si promuovono pertanto percorsi di prevenzione e recupero del disagio, favorendo contestualmente l'integrazione ed il raccordo tra le diverse agenzie educative istituzionali che a diverso titolo si occupano di minori. Il servizio sosterrà inoltre la famiglia e le agenzie educative con momenti di consulenza psico-pedagogica e incontri di interesse su temi specifici.

Obiettivi specifici:

- Valorizzare la famiglia intesa come comunità educante e come soggetto attivo in termini di risorsa al fine di orientarla e sostenerla a svolgere in maniera adeguata il proprio ruolo;
- Mantenere il minore in famiglia attraverso il recupero delle risorse potenziali della famiglia stessa ed il rafforzamento delle figure parentali;
- Contrastare e prevenire forme di disagio ed emarginazione sociale di devianza minorile;
- Valorizzare e supportare nel caso di allontanamento del minore dal nucleo d'origine l'istituto dell'affidamento familiare;
- Promuovere e sviluppare le potenzialità di ogni minore disabile all'interno degli ambienti scolastici al fine di favorire lo sviluppo di capacità di socializzazione attraverso la creazione di corrette e soddisfacenti relazioni con i compagni di scuola e con il personale docente e non docente individuando strategie metodologiche e strumentali che facilitino il conseguimento degli obiettivi individuati nel PEI.

Servizi offerti

Servizi di educativa territoriale e interventi di supporto specialistico scolastico e consulenza psico- pedagogica, definizione dei percorsi individualizzati.

Destinatari degli interventi

- Tutti i minori e le loro famiglie, che si trovano in difficoltà temporanea a garantire cure adeguate e ad esercitare la funzione educativa, o che richiedano un intervento di sostegno alla genitorialità.
- Minori le cui famiglie siano portatrici di problemi strutturali che comportano emarginazione e disadattamento.
- Casi con grave conflittualità genitoriale e/o contenziosi relativi all'affidamento dei figli in regime di separazione o altro. Tutti quei nuclei familiari che necessitano di sostegno educativo.
- Minori segnalati e/o interessati da un decreto della Magistratura minorile.
- Minori stranieri non accompagnati.
- Minori inseriti in strutture residenziali.
- Minori con disabilità;
- Giovani adulti per i quali si ravvisi la necessità di attivare interventi educativi.

Modalità di accesso degli utenti

L'avvio della procedura ai fini della presa in carico e l'attivazione del servizio avviene mediante la richiesta spontanea degli esercenti la responsabilità genitoriale o mediante segnalazione al Servizio Sociale comunale, in forma scritta, da parte dei Servizi Socio-Sanitari, della Scuola, dell'Autorità Giudiziaria o di altri Enti Territoriali.

Qualora sussistano circostanze e situazioni pregiudizievoli per l'integrità psicofisica del minore o laddove vi sia una richiesta d'intervento da parte delle Autorità competenti, il Servizio può essere attivato d'ufficio ad iniziativa del Servizio Sociale comunale.

L'accesso spontaneo prevede un primo colloquio con l'Assistente Sociale dell'area minori, la quale, effettuata una prima valutazione del bisogno, fornisce alla famiglia l'assistenza per la compilazione dell'apposito modulo di richiesta del servizio.

Metodologia

Prima fase durante la quale il Servizio viene in contatto con l'utente e prevede:

- Raccolta dei documenti e delle informazioni;
- Presentazione del servizio e delle prestazioni che possono essere erogate;
- Presentazione delle figure professionali che prenderanno l'incarico (pedagogista psicologo ed educatore) attivazione dell'intervento;
- Formalizzazione del contratto educativo con la famiglia;
- Verifica e valutazione.

La fase operativa del coordinatore psicologo:

- Cura il raccordo con il Responsabile dell'Area socio-culturale del comune;
- Effettua il monitoraggio mensile della spesa sostenuta;
- Dispone l'attivazione degli interventi a cura del SET, entro 3 giorni dalla data di richiesta da parte del Servizio Sociale, e partecipa alla predisposizione dei Progetti

- educativi individualizzati e al loro monitoraggio;
- Predispone la programmazione e le verifiche (periodiche e straordinarie) degli interventi realizzati con le famiglie in sinergia con gli altri operatori del Servizio;
- Collabora nell'organizzazione e gestione degli altri servizi e interventi in favore di minori e giovani adulti attivati dall'Assistente sociale;
- Fornisce consulenza psicologica ai minori e alle loro famiglie assicurando un giusto approccio a problemi relazionali e comportamentali del minore e del nucleo.
- Predispone le relazioni bimestrali sul servizio nel suo complesso;
- Svolge un'azione di supervisione delle attività svolte dagli educatori.

La fase operativa dell'Assistente sociale:

- Accoglie le richieste di intervento e le segnalazioni provvedendo alla presa in carico del minore e del nucleo familiare raccordandosi anche con il servizio sociale professionale comunale;
- Prende il primo contatto con la famiglia;
- Raccoglie i dati relativi al minore e alla sua famiglia coinvolgendo anche le altre eventuali agenzie educative interessate;
- Effettua l'analisi del bisogno socio-assistenziale;
- Effettua colloqui individuali, anche di sostegno;
- Effettua una prima valutazione sul problema presentato in collaborazione con il coordinatore del servizio;
- Collabora con la Direzione comunale nella predisposizione della programmazione comunale dell'area sociale;
- Cura l'attivazione e la gestione degli interventi comunali in favore di famiglie con minori;
- Progetta e gestisce gli interventi in favore di minori e giovani adulti;
- Collabora con il Servizio Sociale comunale nei diversi ambiti di attività;
- Effettua una prima valutazione sul problema presentato in collaborazione con il coordinatore del servizio;
- Gestisce i rapporti con le Istituzioni scolastiche e gli interventi di competenza con riguardo ai minori, giovani e loro famiglie;
- Gestisce i rapporti con gli organi giurisdizionali e gli interventi di competenza con riguardo ai minori, giovani e loro famiglie;
- Collabora nella predisposizione dei Progetti educativi individualizzati e al loro monitoraggio nell'ambito del SET;
- Partecipa alle riunioni di equipe del SET e a quelle con il Servizio Sociale comunale.
- Cura l'invio eventuale ad altri servizi, effettuando un'azione di filtro;
- Svolge un'azione di segretariato sociale;
- Redige una relazione trimestrale sull'andamento degli interventi.

La fase operativa dell'educatore professionale

- Collabora all'elaborazione dell'intervento e alla definizione dei metodi di lavoro e dei Progetti educativi individualizzati;
- Realizza gli interventi secondo una precisa Metodologia educativa;
- Osserva i comportamenti del minore nei diversi contesti di vita (domicilio, scuola, luoghi di socializzazione ecc.) e le dinamiche familiari, raccogliendo le informazioni

- relative alle condizioni ambientali e psico-fisiche del minore e della sua famiglia;
- Si confronta periodicamente con l'equipe educativa;
 - Concorre alla verifica e alla valutazione degli interventi realizzati con i servizi coinvolti nel progetto;
 - Collabora con le diverse risorse territoriali nell'ambito della realizzazione del progetto individualizzato;
 - Partecipa agli incontri di supervisione e alle riunioni di équipe del servizio;
 - Redige una relazione trimestrale sull'andamento degli interventi.

Requisiti delle Figure professionali

Gli operatori incaricati dello svolgimento degli interventi all'interno dei diversi Servizi sopra descritti, vengono selezionati dal Responsabile dei Servizi sulla base dei titoli e dell'esperienza posseduti, vengono inoltre inseriti nel piano annuale della formazione per gli aggiornamenti finalizzati alla conoscenza delle normative di settore (Legge sicurezza, privacy, codice deontologico, profili giuridici di responsabilità legati all'incarico) e alla conoscenza delle metodologie di base e di quelle innovative inerenti l'ambito operativo specifico). Pertanto, possiedono i seguenti requisiti minimi professionali.

Psicologo Coordinatore

Titolo di studio: Laurea in Psicologia e specializzazione in psicoterapia familiare, abilitazione all'esercizio dell'attività di psicologo più iscrizione all'Albo Professionale degli Psicologi.
Esperienza minima richiesta: cinque anni di esperienza lavorativa come psicologo coordinatore nell'ambito di servizi educativi territoriali comunali.

Assistente Sociale:

Titolo di studio: Laurea in scienze del servizio sociale (e titoli equivalenti), abilitazione all'esercizio dell'attività e iscrizione all'Albo professionale degli assistenti sociali.
Esperienza minima richiesta: cinque anni di esperienza lavorativa nella gestione dei servizi comunali rivolti a minori e giovani.

Educatore:

Titolo di studio: Laurea in Pedagogia o Scienze dell'Educazione e i titoli riconosciuti equipollenti a quelli indicati dalla normativa vigente. Sono fatte salve le disposizioni sugli educatori senza titolo previste dall'art. 13, comma 11, della LR 21 aprile 2005, n. 7 (legge finanziaria 2005).
Esperienza minima richiesta: cinque anni di esperienza lavorativa certificabile come educatore nell'ambito di servizi educativi territoriali comunali.

Rapporti con i cittadini

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito alle attività offerte dal SET e/o agli standard di qualità fissati dalla presente Carta e contribuire così attivamente alla valutazione sull'applicazione della stessa e al miglioramento continuo delle proposte.

Ai reclami viene data una risposta scritta entro 30 giorni.

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni:

- Presso la Cooperativa Nuova Generazione, con le modalità indicate nel paragrafo "Tutela e gestione dei reclami".
- Presso il Servizio Sociale Comunale

Diritti dei cittadini

Ai cittadini che accedono ai servizi è garantito:

- Di essere accolti e sostenuti nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni culturali, politiche, filosofiche e religiose;
- Di ricevere tutte le informazioni relative alle modalità di accesso, ai tempi di attesa, ai servizi ed alle opportunità esistenti;
- La possibilità di presentare unreclamo.

Doveri dei cittadini

Ugualmente ai cittadini è chiesto:

- Di fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività;
- Di impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle informazioni fornite dagli operatori;
- Di rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi;
- Di rispettare le norme di buona educazione nel rapporto con il personale;
- Di evitare comportamenti che possano creare situazioni di disturbo e disagio per altri cittadini e per gli operatori.

Impegni per la qualità

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso: proprie attività di controllo qualità, la valutazione sistematica dei reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.

La Cooperativa si impegna inoltre ad effettuare, almeno annualmente, un sondaggio con gli utenti del servizio sulla qualità e sul grado di soddisfazione del servizio erogato anche attraverso questionari e/o interviste personali.

La valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita permette alla Cooperativa di definire obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale tenendo conto, delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

Il processo di valutazione e di monitoraggio è fondamentale perché servono a definire i reali effetti prodotti sull'utenza e sul territorio.

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati con le

seguenti modalità:

- I coordinatori ed i responsabili di ogni servizio, provvedono costantemente a rilevare la conformità delle prestazioni rispetto alle procedure servizio, eseguendo un regolare controllo sul lavoro degli operatori come elemento essenziale del processo, attraverso colloqui con gli operatori, con gli utenti e referenti degli stessi (familiari, assistenti sociali ecc.) nonché tramite la documentazione prodotta dagli operatori nel corso del loro lavoro (diario quotidiano, registro personale per ogni utente, relazione periodica per ogni utente).
- I coordinatori ed i responsabili di servizio sono tenuti altresì a documentare l'andamento della specifica sede operativa, eventuali proposte migliorative, producendo periodicamente alla Direzione, una relazione in itinere e finale.
- La valutazione dei reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.

Standard di qualità dei servizi erogati

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia.

Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.

Tutela e gestione dei reclami

Il mancato rispetto dei principi enunciati nella presente Carta dei Servizi va segnalato direttamente alla Unità Territoriale della cooperativa la quale provvederà ad informare il cittadino sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi di attuazione.

I fruitori del servizio possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi e non rispettino gli standard enunciati.

Le comunicazioni possono essere presentate per iscritto utilizzando l'apposito modulo - disponibile presso le sedi operative e presso gli enti pubblici committenti i servizi o sul sito web www.coopnuovagenerazione.it specificando la sede operativa presso cui si svolge il servizio oggetto di reclamo, i motivi e le circostanze del reclamo.

Le modalità sono:

- Comunicazione scritta all'indirizzo: Coop Nuova Generazione, Via P. Mattarella snc Trabia
- Via tel n° 0918147520;
- Via email nuovagen@libero.it
- Via pec nuovagenerazione@docucert.it

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti. La cooperativa si impegna a rispondere, compatibilmente con le

norme del GDPR UE 679/2016, entro una giornata alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

Validità della Carta dei Servizi

La presente versione della Carta dei Servizi potrà subire aggiornamenti motivati e necessari per garantire il miglioramento dei servizi offerti e la loro costante rispondenza alle esigenze e caratteristiche dei fruitori.

La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi almeno ogni anno.

Coop. Sociale "Nuova Generazione" a r.l.
IL PRESIDENTE
(Rotolo Laura Maria)



SCHEMA DEL PROGETTO QUALITÀ

Servizio di **ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO ASSISTENZIALE PER ANZIANI E DISABILI**

L'Ente da accreditare Cooperativa Sociale Nuova Generazione a r.l.

presenta il seguente progetto

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO ASSISTENZIALE PER ANZIANI E DISABILI

L'Assistenza Domiciliare è un processo che deve facilitare tutte le opportunità e permettere all'utente di raggiungere il proprio livello ottimale di funzionamento indipendente nella comunità. Dunque implica sia un miglioramento delle competenze individuali sia l'introduzione di modificazioni ambientali, in modo da creare le condizioni per la migliore qualità di vita possibile.

Persegue le seguenti finalità:

- sostenere il nucleo familiare in cui la persona non autosufficiente o in difficoltà vive ed è inserita;
- integrare le funzioni di cura sociali e sanitarie finalizzate a sostenere a domicilio la persona in condizione di non autosufficienza temporanea o protratta;
- prevenire e/o ritardare istituzionalizzazioni e/o ricoveri impropri;
- progettare ed attuare, anche in sintonia con la famiglia, interventi personalizzati atti a valorizzare le capacità e le competenze del minore e/o persona diversamente abile al fine di svilupparne pienamente le potenzialità;
- valorizzare e potenziare le capacità di autonomia e di relazione, sia all'interno del nucleo familiare che all'esterno (con la scuola, con i coetanei, in attività di socializzazione, sportive...)
- prevenire e contrastare l'isolamento sociale e gli stati di emarginazione, anche attraverso la "cura" delle relazioni sociali e affettive e la fruizione di opportunità formative, ludiche, ricreative, culturali, sportive che il territorio offre.

Gli interventi e le azioni condotte privilegiano l'ambito della vita quotidiana e il domicilio e non sono da considerarsi come somma di prestazioni, ma come **azioni integrate, coerenti al raggiungimento di obiettivi/risultati del maggior benessere possibile della persona.**

TIPOLOGIA, CARATTERE E DESTINATARI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) consiste in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socio-assistenziali.

PRESTAZIONI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il S.A.D., comprende prestazioni di tipo socio-assistenziale che si articolano per aree di bisogno in **assistenza domiciliare per minori e famiglie, assistenza domiciliare per diversamente abili, assistenza domiciliare per anziani**. Sono prestazioni di assistenza domiciliare quelle di aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane, quelle di sostegno alla funzione educativa genitoriale, quelle di sostegno alla mobilità personale, vale a dire le attività di trasporto e accompagnamento per persone anziane e parzialmente non autosufficienti, che a causa dell'età e/o di patologie invalidanti, accusano ridotta o scarsa capacità nella mobilità personale, anche temporanea, con evidente limitazione dell'autonomia personale e conseguente riduzione della qualità della vita.

Rientrano nelle prestazioni di assistenza domiciliare anche le prestazioni di aiuto per famiglie che assumono compiti di accoglienza e di cura di diversamente abili fisici, psichici e sensoriali e di altre persone in difficoltà, di anziani.

PERSONALE

L'equipe del S.A.D. della Cooperativa Sociale Nuova Generazione attua le prestazioni sociali e sociosanitarie individuate nei singoli Progetti Assistenziali Individualizzati (**PAI**), elaborati dalla Unità di Valutazione Multidimensionale, impiegando le seguenti figure professionali:

- Operatore Socio Sanitario per 36 ore settimanali ogni 10 utenti per l'alimentazione e la cura della persona;
- OSA per l'igiene della casa.

Il S.A.D. è coordinato da un Assistente Sociale con esperienza pluriennale.

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

TIPOLOGIA, CARATTERE E DESTINATARI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata consiste in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione

attraverso un complesso di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie.

Caratteristica del servizio è l'unitarietà dell'intervento, che assicura **prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali in forma integrata e secondo piani individuali programmati.**

L'accesso alle prestazioni di assistenza domiciliare avviene attraverso la Unità di Valutazione Multidimensionale.

PRESTAZIONI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (di seguito **A.D.I.**), si rivolge a persone che, pur non presentando criticità specifiche o sintomi particolarmente complessi, hanno bisogno di continuità assistenziale e di interventi programmati, nel rispetto dei **Piani Assistenziali Individualizzati definiti dalla Unità di Valutazione Multidimensionale.**

La Cooperativa Sociale Nuova Generazione garantisce il Servizio A.D.I. di 1° livello che si articola su 5 giorni su 7 (dal lunedì al venerdì) e di 2° livello articolato su 6 giorni su 7 (dal lunedì al sabato).

Rientrano nelle prestazioni di assistenza domiciliare integrata anche le prestazioni di aiuto materiale per l'igiene della persona e della casa, per l'utente preso in carico e il suo nucleo familiare.

In particolare assicura le seguenti prestazioni:

- aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane e nella pulizia della persona e dell'abitazione;
- sostegno alla mobilità personale ove previsto (attività di trasporto e accompagnamento per persone anziane e parzialmente non autosufficienti, che a causa dell'età e/o di patologie invalidanti, accusano ridotta o scarsa capacità nella mobilità personale, anche temporanea, con evidente limitazione dell'autonomia personale e conseguente riduzione della qualità della vita);
- aiuto per le famiglie che assumono compiti accoglienza e di cura di anziani gravemente non autosufficienti.

PERSONALE

L'equipe del Servizio A.D.I. della Cooperativa Sociale Nuova Generazione attua le prestazioni sociali e sociosanitarie individuate nei singoli PAI elaborati dalla Unità di Valutazione Multidimensionale impiegando le seguenti figure professionali:

- Assistente Sociale per 36 ore settimanali ogni 30 utenti;
- Operatore Socio Sanitario per 36 ore settimanali ogni 5 utenti per l'alimentazione e la cura della persona
- OSA per l'igiene della casa, non in misura prevalente nel singolo PAI e in ogni caso ad integrazione delle figure obbligatorie.
- presenza programmata di Educatore Professionale e Psicologo in relazione al PAI.

Il Coordinatore del Servizio, garantisce il raccordo tra l'equipe del Servizio A.D.I.

della Cooperativa e le figure infermieristiche assicurate dall'ASP, cui spetta il coordinamento complessivo del servizio.

TABELLA S.A.D E A.D.I.

In ottemperanza a quanto previsto dall'Avviso Pubblico per il rinnovo dell'Albo di Accreditamento di soggetti qualificati all'erogazione dei servizi di assistenza domiciliare sociale e socio sanitaria integrata e di assistenza educativa e aiuto personale rivolti a persone adulte anziane e minori/adulti diversamente abili e cittadini affetti da patologia psichiatrica, la Cooperativa assicura per i servizi SAD e/o ADI le seguenti prestazioni :

Tipo prestazione e fascia oraria	Tempo	Operatore	Descrizione della prestazione
Alzata complessa Alzata semplice Fascia oraria: dalle ore 7.00 alle ore 10.00	30/60 min.	OSS OSA	Igiene della persona, vestizione e cambio della biancheria, posturali e mobilizzazione anche associate all'uso di protesi o ausili. Rifacimento del letto e cambio al bisogno della biancheria, riordino camera e bagno.
Rimessa a letto complessa Rimessa a letto semplice Fascia oraria: dalle ore 18,00 alle ore 21,30	30/60 min.	OSS OSA	Igiene della persona, vestizione, rimessa a letto Riordino materiale usato. Riordino camera e bagno
Bagno complesso/semplificato Bagno a letto. Bagno vasca/doccia Fascia oraria: Dalle ore 8,00 alle ore 12,00	30/60 min.	OSS OSA	Preparazione dell'ambiente (riscaldare l'ambiente, pulire la vasca, predisporre gli ausili); Provvedere/aiutare controllare nella svestizione, e vestizione, nel lavaggio di tutta la persona compresi capelli e barba; Riporre la biancheria, detergere il materiale usato e riordinare il bagno.
Igiene Fascia oraria: definita nel progetto personalizzato	30 min.	OSS OSA	Igiene personale a letto/in bagno compresa igiene capelli, piedi e mani, vestizione, riordino dell'ambiente con attenzione a stimolare l'autonomia della persona
Preparazione; aiuto assunzione pasto Fascia oraria: definita nel progetto personalizzato a seconda che si tratti di colazione pranzo e cena	30/60 min.	OSS	Preparazione del pasto Aiuto nell'assunzione del pasto Riordino delle stoviglie e cucina
Prestazioni sociali a supporto delle prestazioni sanitarie Fascia oraria: definita nel progetto assistenziale individuale	30 min.	OSS	Aiuto e controllo per corretta assunzione farmaci prescritti e per il corretto utilizzo di apparecchi medicali semplici; Prevenzione decubiti in complementarietà con prestazioni sanitarie, infermieristiche e mediche, medicazioni semplici, applicazioni protesi, tutore, etc...
Sorveglianza condizioni personali e abitative Fascia oraria: definita nel progetto personalizzato	30 min.	OSS OSA	Tale attività comprende i controlli relativi a: <ul style="list-style-type: none"> • Condizioni abitative: ordine della casa, pagamento bollette, controllo perdite rubinetti acqua e gas; • Condizioni di salute: che prenoti le visite e le faccia, che abbia i farmaci e non siano scaduti; • Cura della persona: che si nutra adeguatamente, che faccia la spesa e abbia cibo sufficiente, che prepari da mangiare, che non abbia alimenti vecchi o scaduti.

Igiene ambiente di vita ordinaria/straordinaria Fascia oraria: Dalle ore 9 alle ore 12 Dalle ore 14 alle ore 18	60/120 min.	OSA	Pulizia ordinaria (riordinare e pulire la cucina, la camera da letto, il bagno, cambiare la biancheria della casa e personale, lavarla e stirarla). Pulizia straordinaria (pulizia approfondita e accurata della casa)
Tipo prestazione e fascia oraria	Tempo	Operatore	Descrizione della prestazione
Supporto educativo centrato sulla famiglia	60/120 minuti	Operatore Sociale Educatore professionale	Sostegno alla famiglia nello svolgimento delle sue funzioni educative e di cura attraverso l'educazione all'ascolto, all'osservazione e alla comprensione dei bisogni del minore, nella mediazione delle relazioni familiari, nell'acquisizione di nuovi modelli pedagogici ed educativi; Accompagnamento della famiglia nelle pratiche burocratiche e nel corretto utilizzo delle risorse del territorio
Supporto educativo centrato sul minore	60/120 minuti	Educatore professionale	Supporto alle carenze di autonomia del minore nelle sue funzioni personali, relazionali e scolastiche; Accompagnamento alla partecipazione ad attività educative, ricreative a valenza socializzante ed esperienziale al fine di inserire positivamente il minore nel proprio contesto socio-culturale;
Accompagnamento Fascia oraria: a richiesta	60/120 min.	Operatore Sociale	Viene effettuato nei casi in cui la persona presenta limitazioni funzionali, ma sia capace di autodeterminazione. Si tratta di prestazioni occasionali per esigenze di cura, socializzazione e relazioni definite nel progetto socio sanitario personalizzato
Supporto alla vita relazionale, all'integrazione sociale, alle attività esterne Fascia oraria: a richiesta	60/120 min.	Operatore Sociale	Viene effettuato nei casi in cui la persona ha la necessità di esserstimolata e/o accompagnata a partecipare ad attività esterne ricreative, culturali, associative
Sostegno a soggetti con problemi relazionali, di socializzazione e comportamentali Fascia oraria: a richiesta	60 minuti	Operatore Sociale Educatore	Viene effettuato in favore di persone adulte con disagio psico- sociale nell'ambito di progetti di inclusione sociale, definiti in base alle specifiche situazioni di bisogno. Comprende il supporto nella gestione del bilancio familiare, nell'organizzazione e nel governo della casa; l'accompagnamento nella definizione di progetti di vita e formativi/lavorativi sostenibili attraverso la valutazione e valorizzazione delle risorse personali e presenti sul territorio.
Sostegno all'alunno disabile attraverso azioni mirate al conseguimento dell'integrazione scolastica, dell'autonomia, della socializzazione; Accompagnamento dell'alunno in tutti gli ambienti scolastici per l'accesso ai vari spazi ricreativi, didattici e sportivi; Accompagnamento e aiuto nell'utilizzo dei servizi igienici, cambio e pulizia; Accompagnamento, vigilanza e ausilio per l'assunzione della merenda e del pasto durante la mensa scolastica; Ausilio per l'assunzione di farmaci, su prescrizione e indicazione del medico/pediatra; Accompagnamento e vigilanza durante le gite scolastiche Fascia oraria: a richiesta	60/120 min.	OSS	Viene effettuato in favore di alunni con disabilità con consistenti limiti nelle autonomie personali relative alla deambulazione, all'uso del bagno o che necessitano del cambio dei presidi ad assorbenza; limitati nella autonoma assunzione dei pasti e che abbiano necessità di assumere farmaci durante l'orario scolastico.

ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE/TERRITORIALE MINORI E DISABILI

TIPOLOGIA, CARATTERE E DESTINATARI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA

Il servizio Assistenza Domiciliare Educativa (A.D.E.) viene erogato a domicilio di famiglie in situazione di disagio socio-relazionale dove sono presenti uno o più minori che presentano una disabilità o sono a rischio di devianza sociale e/o di emarginazione. Persegue obiettivi sia di prevenzione che di sostegno diretto ai minori al fine di tutelare, accompagnare, promuovere le risorse personali, e alle loro famiglie per supportare e rafforzare le funzioni genitoriali. E' un servizio a forte valenza preventiva e si caratterizza come intervento di rete volto a facilitare il riconoscimento dei bisogni/problemi dei minori da parte dei familiari, riattivare e sviluppare la comunicazione e le relazioni interpersonali, promuovere le capacità genitoriali e l'assunzione delle responsabilità di cura e educative, salvaguardando o recuperando quanto più possibile la qualità del rapporto genitori-figli, prevenire il ricorso all'istituzionalizzazione e/o facilitare il rientro dei minori in famiglia.

La Cooperativa è iscritta all'Albo Regionale, dei soggetti qualificati all'erogazione dei Servizi di Assistenza Domiciliare minori e famiglie ed Educativa Domiciliare minori, disabili e famiglie.

I servizi si articolano in prestazioni di sostegno assistenziale ed interventi socio-didattico ed educativi, finalizzati ad un processo d'integrazione sociale del minore, rivolti alla sfera del potenziamento dell'autonomia personale, della socializzazione, della didattica e dell'educazione, oltre a quella affettiva.

Perseguono le seguenti finalità:

- Favorire la permanenza del minore nella famiglia di origine limitando l'inserimento in strutture a carattere residenziale.
- Stimolare processi di apprendimento e cambiamento nell'ottica del pieno raggiungimento dell'autonomia familiare.
- Facilitare, favorire e migliorare la qualità del rapporto genitori/figli.
- Sostenere la coppia genitoriale nell'assunzione di responsabilità legate al proprio ruolo familiare e sociale.
- Favorire processi di integrazione e socializzazione del minore.
- Favorire l'armonico sviluppo psico-sociale del minore potenziandone le risorse, le capacità e le abilità individuali.
- Orientare la famiglia al corretto utilizzo delle risorse territoriali esistenti e migliorare il rapporto con le istituzioni.
- Contrastare e prevenire fenomeni di disagio minorile e familiare.

I servizi di Assistenza Domiciliare Minori, Disabili e famiglie e di Educativa Domiciliare Minori, Disabili e famiglie si svolgono in un'ottica di intervento di rete, valorizzando le risorse del nucleo familiare e sostenendo il minore e la famiglia nel rapporto con la realtà sociale assicurando in particolare:

- Azioni di coordinamento con la Scuola;
- Azioni di coordinamento con i servizi ASP;

- Azioni di coordinamento con i servizi Comunali;
- Azioni di verifica e monitoraggio dei progetti individualizzati.

In tal senso gli interventi sono da considerarsi come azioni integrate tese al raggiungimento del maggior benessere possibile del minore, all'interno di **Progetti Educativi Individualizzati**.

PRESTAZIONI DEI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI, DISABILI E FAMIGLIE ED EDUCATIVA DOMICILIARE MINORI, DISABILI E FAMIGLIE

Sono prestazioni nell'ambito dei Servizi Di Assistenza Domiciliare Minori, Disabili e Famiglie Ed Educativa Domiciliare Minori, Disabili e Famiglie:

- gli interventi educativi rivolti direttamente al minore, in rapporto all'età degli stessi, con l'obiettivo di favorire lo sviluppo personale ed i rapporti con i membri del nucleo familiare e del contesto socio - ambientale di riferimento (cura di sé e gestione dei propri spazi di vita, capacità di gestire il materiale scolastico e l'organizzazione dello studio, accompagnamento nelle relazioni con il gruppo dei pari, accompagnamento allo sviluppo di autonomie attraverso esperienze pratiche in vari settori);
- gli interventi di sostegno alla famiglia nello svolgimento delle sue funzioni educative e di cura attraverso l'educazione all'ascolto e la comprensione dei bisogni del minore, la definizione condivisa e la reciproca osservazione delle regole educative, la funzione di mediazione delle relazioni familiari, il sostegno ai genitori nell'imparare a gestire il rapporto con servizi e istituzioni, la funzione di stimolo e traduzione pratica nella gestione delle risorse e dell'organizzazione familiare dei principi educativi e del rispetto dei componenti il nucleo;
- le attività di coordinamento e di mediazione con le agenzie socio-educative e ricreative del territorio: la scuola, i centri diurni, le società sportive e culturali, i centri estivi;
- gli interventi di promozione dell'autonomia dei genitori nell'accesso a prestazioni e servizi sociali e socio-sanitari, la funzione di collegamento con l'intera rete dei servizi, la creazione di una rete formale e informale di supporto alla famiglia.

Il Servizio comprende gli interventi definiti nel **Progetto Educativo Individualizzato (PEI)**, attivato su valutazione e richiesta del servizio sociale, concordato con l'equipe del servizio, con la famiglia, con gli operatori scolastici e con altri soggetti istituzionali che si occupano dei minori.

Non rientrano tra le prestazioni del Servizio le attività di sostegno scolastico e di aiuto nei compiti scolastici.

Prestazioni di Assistenza Domiciliare minori, disabili e famiglie

- **Aiuto nella cura del minore** in relazione alla capacità di autonomia, promozione e recupero delle capacità individuali.
- **Accompagnamento e sostegno alle attività della vita quotidiana**

(scuola, medico, strutture protette ed altri servizi, ad attività esterne di tipo terapeutico, culturale, ricreativo, sportivo, religioso, ecc...).

- **Collaborazione, stimolo e affiancamento dei genitori**, volti al miglioramento delle condizioni ambientali e all'acquisizione di una positiva rappresentazione del proprio ambiente di vita.
- **Aiuto nell'organizzazione/gestione della vita familiare**: collaborazione alla conduzione della vita familiare ed organizzazione delle attività quotidiane degli adulti e del minore, con l'intento di migliorare la qualità delle relazioni familiari.
- **Collaborazione con i Servizi Sociali comunali**: partecipazione alle riunioni di equipe per la verifica, valutazione degli obiettivi specifici previsti nel piano di intervento e programmazione dei singoli interventi.

Prestazioni di Educativa Domiciliare minori, disabili e famiglie

- **Gli interventi educativi rivolti direttamente al minore** in rapporto all'età degli stessi, con l'obiettivo di favorire lo sviluppo personale ed il rapporto con i membri del nucleo familiare e del contesto socio ambientale.
- **Gli interventi di sostegno alla famiglia** nello svolgimento delle sue funzioni educative e di cura.
- **Azioni di coordinamento e di mediazione con le agenzie socio educative e ricreative del territorio.**
- **Gli interventi di promozione dell'autonomia** dei genitori nell'accesso a prestazioni e servizi sociali e socio sanitari.
- **Azioni di sostegno alla funzione educativa genitoriale.**
- **Azioni di counseling e accompagnamento genitoriale** per il miglioramento delle dinamiche relazionali.
- **Azioni di monitoraggio** dei percorsi socio educativi del minore.
- **Collaborazione con i Servizi Sociali comunali**: partecipazione alle riunioni di equipe per la verifica, valutazione degli obiettivi specifici previsti nel piano di intervento e programmazione dei singoli interventi.

La Cooperativa Sociale Nuova Generazione eroga le suddette prestazioni avvalendosi della figura dell'Educatore Professionale. Se il servizio si rivolge a minori con problematiche psicosociali, sono presenti figure professionali adeguate in relazione alle prestazioni sociosanitarie richieste.

PERSONALE

L'equipe dei Servizi di Assistenza Domiciliare minori, disabili e famiglie ed Educativa Domiciliare minori, disabili e famiglie attua le prestazioni individuate nei singoli PEI impiegando le seguenti figure professionali:

- Educatore Professionale.
- Educatore Professionale Sanitario/Tecnico della riabilitazione psichiatrica
- OSA e OSS
- Il Servizio A.D.E. è coordinato da uno Psicologo/a



TABELLA A.D.E.

In ottemperanza a quanto previsto dall'Avviso Pubblico per l'istituzione dell'Albo Cittadino istituito dal Distretto socio sanitario D40 , dei soggetti qualificati all'erogazione dei Servizi di Assistenza Domiciliare Minori e Disabili ed Educativa Domiciliare Minori e Disabili, la Cooperativa assicura per i servizi ADE le seguenti prestazioni:

Tipo prestazione e fascia oraria	Tempo	Operatore	Descrizione della prestazione
1 Aiuto nella cura del minore	60 minuti	OSA OSS	Tale attività comprende: l'igiene del minore, preparazione vestizione, cambio biancheria ed altre prestazioni connesse. Riordino della camera e degli ambienti di vita del minore e del nucleo familiare
2 Accompagnamento e sostegno alle attività della vita quotidiana	60 minuti	OSA OSS Educatore	Tale attività comprende: L'accompagnamento del minore a scuola, medico, servizi, attività esterne di tipo culturale, ricreativo e sportivo. L'accompagnamento dell'adulto di riferimento in percorsi di inclusione sociale o lavorativa.
3 Collaborazione, stimolo ed affiancamento coppia genitoriale	60 minuti	OSA OSS Educatore	Tale attività comprende: prestazioni connesse al miglioramento delle condizioni ambientali di vita del minore e del nucleo familiare di riferimento, ed all'acquisizione di una positiva rappresentazione dell'ambiente di vita dello stesso.
4 Aiuto nell'organizzazione/gestione della vita familiare	60 minuti	OSA OSS Educatore	Tale attività comprende: prestazioni connesse al miglioramento delle condizioni ambientali di vita del minore, aiuto nell'organizzazione delle attività quotidiane degli adulti e del minore con l'intento di migliorare la qualità delle relazioni familiari
5 Collaborazione con i servizi sociali comunali	Intervento da garantire gratuitamente e rientrante nelle prescrizioni minime del disciplinare operativo e procedimentale	Coordinatore del Servizio Educatore	Tale attività comprende: partecipazione alle riunioni di equipe per la verifica, valutazione degli obiettivi specifici previsti nel PEI e programmazione dei singoli interventi.
6 Interventi educativi rivolti al minore	60 minuti	Educatore	Tale attività comprende: interventi educativi rivolti direttamente al minore in rapporto all'età dello stesso e finalizzati a favorire lo sviluppo personale ed il miglioramento dei rapporti con i componenti del nucleo familiare e del contesto socio ambientale
7 Interventi educativi di sostegno alla famiglia	60 minuti	Educatore	Tale attività comprende: interventi educativi rivolti direttamente alla coppia genitoriale e finalizzati a favorire lo sviluppo personale ed il miglioramento dei rapporti tra i componenti del nucleo familiare specie con riferimento a situazioni ambientali poco favorevoli ovvero situazioni di conflittualità
8 Azioni di coordinamento e di mediazione con le agenzie socio educative e ricreative del territorio	60 minuti	Educatore	Tale attività comprende: Informazioni ed accompagnamento del nucleo familiare per l'accesso alla rete dei servizi socio educativi, socio sanitari, servizi ricreativi e scolastici presenti sul territorio.
9 Azioni di sostegno alla funzione educativa genitoriale	60 minuti	Educatore	Tale attività comprende: Azioni ed interventi educativi finalizzati alla crescita ed al potenziamento della funzione educativa genitoriale

COMUNE DI CORLEONE
 PROTOCOLLO ARRIVO N. 30098/2021 del 16-09-2021
 Allegato 3 - Copia Documento

10 Azioni di counseling e accompagnamento genitoriale.	60 minuti	Educatore	Tale attività comprende: Interventi di chiarimento, orientamento e sostegno dei rapporti intrafamiliari. Monitoraggio della qualità delle relazioni genitoriali e degli stili di vita
11 Monitoraggio dei percorsi socio educativi del minore	60 minuti	Educatore	Tale attività comprende: Interventi di contatto e relazione con i diversi servizi coinvolti nella cura del minore e nel progetto educativo strutturato per lo stesso. Osservazione del minore e dei livelli di coinvolgimento e partecipazione
12 Collaborazione con i servizi sociali comunali	Intervento da garantire gratuitamente e rientrante nelle prescrizioni minime del disciplinare operativo e procedimentale	Coordinatore del Servizio	Tale attività comprende: partecipazione alle riunioni di equipe per la verifica, valutazione degli obiettivi specifici previsti nel PEI e programmazione dei singoli interventi.

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE MIGLIORATIVE GRATUITE AL SERVIZIO DI S.A.D – A.D.I. E A.D.E

ATTIVITÀ/INTERVENTI	NUMERO UTENTI
SERVIZIO TRASPORTO disponibilità di automezzi che, a richiesta degli utenti assistiti, garantisce il servizio di trasporto in ambito urbano	Tutti
INTERVENTI DI PRONTA RISPOSTA ALLE EMERGENZE in caso di necessità e su richiesta, fornisce agli utenti assistiti i recapiti di artigiani e manutentori che hanno dichiarato e sottoscritto la propria disponibilità ad eseguire tempestivamente, e comunque entro le 24/48 ore, interventi per la risoluzione di emergenze (impianto idraulico, elettrico e termico) che dovessero verificarsi presso le abitazioni dei cittadini assistiti,	Tutti
ATTIVITÀ DI DISBRIGO PRATICHE	Tutti
ATTIVITÀ LUDICO RICREATIVE, INTERVENTI DI COMPAGNIA, PARTECIPAZIONE ALLA VITA DEL TERRITORIO ED ACCOMPAGNAMENTO	Tutti
ATTIVITÀ DIDATTICHE A CONTATTO CON LA NATURA E CON GLI ANIMALI, INCENTRATE SULLA CONOSCENZA DEGLI ANTICHI MESTIERI, SAPORI E SAPERI DELLA NOSTRA TERRA.	TUTTI
ATTIVITÀ SPORTIVE	N° 10 utenti
LABORATORI ED ATTIVITÀ LUDICO CREATIVE	N° 10 minori dai 6 ai 10 anni
ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE ALLE TEMATICHE DELLA DISABILITÀ; PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ SOLIDARISTICHE VOLTE ALL'INTEGRAZIONE E ALL'INCLUSIONE SOCIALE.	Tutti
EVENTI DI INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE ALLE TEMATICHE DI ACCOGLIENZA; PROGETTAZIONE E	Tutti

REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ SOLIDARISTICHE PER L'INTEGRAZIONE E L'INCLUSIONE SOCIALE	
ARTETERAPIA	N° 10 Utenti
ATTIVITÀ LUDICO RICREATIVE E DI SOCIALIZZAZIONE	Tutti
INTERVENTI DI ORIENTAMENTO SOCIALE, SOSTEGNO PSICO-SOCIALE , PERCORSI DI SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA'	Tutti
PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ LUDICO RICREATIVE ED INTERVENTI DI COMPAGNIA, DI PARTECIPAZIONE ALLA VITA DEL TERRITORIO E DI ACCOMPAGNAMENTO, IN FAVORE DEI PROPRI ASSISTITI	Tutti
INTERVENTI DI ORIENTAMENTO E SENSIBILIZZAZIONE ALLA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DI SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE, INTERVENTI DI FORMAZIONE ALLA PREVENZIONE PRIMARIA	Tutti

Inoltre la Cooperativa realizza autonomamente con programmazione annuale diversi laboratori ed attività quali:

- alfabetizzazione informatica;
- decorazione ceramiche;
- calcetto;
- laboratorio teatrale;
- laboratorio artistico;
- gite

per i minori, disabili e famiglie, garantisce la partecipazione alle seguenti attività:

- Cineforum
- Laboratorio di riciclo creativo
- Laboratorio di pasticceria
- Colonie estive
- Laboratorio di lettura attiva
- Laboratorio di fotografia
- Laboratorio il gioco del teatro

In base alla disponibilità di posti ed alle attitudini degli utenti, ai suddetti laboratori potranno partecipare gratuitamente gli assistiti dei servizi domiciliari, nel numero massimo di due per ogni laboratorio.

ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE IN FAVORE DI ALUNNI DISABILI

Il processo di presa in carico non implica il prendersi cura esclusivamente del ragazzo con disabilità in un rapporto duale operatore-utente, ma richiede anche la **capacità di stabilire delle relazioni attorno a lui ed alla sua famiglia in un'ottica di rete**. Ecco perché, al fine della stesura del piano d'intervento si seguiranno le seguenti fasi:

1. **Conoscenza del ragazzo**, attraverso osservazione diretta, colloqui e riunioni con insegnanti di classe, insegnante di sostegno, dirigente scolastico, familiari, eventuale servizio medico riabilitativo.
2. **Visione della documentazione** agli atti della scuola (Diagnosi Clinica Funzionale, Profilo Dinamico Funzionale, Piano Educativo Individualizzato).
3. Stesura del piano d'intervento basato su: la **personalizzazione del servizio**; la **relazione di aiuto non strutturata**; la **flessibilità e individualizzazione** delle prestazioni sulla base delle esigenze del ragazzo, della Scuola e dei Servizi Specialistici coinvolti; l'**orientamento cognitivo** rispetto alle normali funzioni di vita dello studente disabile; l'**integrazione sociale** tra il disabile, la famiglia e la società; l'**ausilio educativo individuale e strutturato** (secondo un monte ore e un orario definito) anche attraverso l'avvio all'uso di strumenti pedagogici e informatici; l'**interazione professionale** nel contesto multifattoriale relativamente alla rappresentazione delle istanze dello studente disabile; la proposta di **azioni complementari ed incluse nel sistema di rete globale**, finalizzate al perseguimento dell'integrazione e della socializzazione, anche in ambito extrascolastico; la **collaborazione con i servizi territoriali**.

MODALITA' DI GESTIONE DEL SERVIZIO

Organizzazione della giornata. Le prestazioni si svolgeranno ordinariamente in coincidenza con le attività scolastiche e durante le attività esterne programmate dalla scuola, quali gite e uscite scolastiche, sia in orario antimeridiano che pomeridiano. Il servizio deve essere erogato nel rispetto del P.E.I. (Piano Educativo Individuale), di cui all'art. 12 della legge 104/92. Le prestazioni, pertanto, verranno diversificate in funzione dell'handicap.

Accoglienza giornaliera e momento di re-incontro con il familiare. Si farà particolare attenzione al momento dell'accoglienza per evitare che il distacco dal genitore diventi traumatico. Nel momento del re-incontro con il familiare verrà data una restituzione della giornata scolastica.

Utilizzo di materiale didattico. La cooperativa fornirà il materiale didattico utile alla gestione del laboratori (colori, carta, ecc...), nonché degli ausili di tipo elettronico. Nel caso di minori con difficoltà economiche si farà carico di tutto il corredo scolastico (quaderni, penne, matite, ecc...)

GLI STRUMENTI DI LAVORO

Riteniamo che la base di un lavoro corretto e organizzato positivamente sia supportato da una buona comunicazione.

Comunicazione verbale: è il frutto del vivere "quotidianamente" le varie

occasioni che si presentano. Riteniamo indispensabile creare un clima di dialogo e di ascolto. Attraverso un sistema di digitalizzazione si creerà un :

Diario personale: strumento dove si annotano osservazioni, appuntamenti, fatti rilevanti, gli accadimenti e gli adempimenti di ogni portatore di handicap. La sua utilità si manifesta in sede di verifica del Progetto

Agenda: strumento su cui gli operatori segnalano gli appuntamenti degli assistiti (dal medico, dall'assistente sociale, visite specialistiche, ecc.) diluiti nel tempo; e gli appuntamenti dell'équipe (riunioni organizzative, di verifica, di supervisione, incontri con rappresentanti istituzionali, ecc.).

Cartelle degli utenti: contengono i documenti e le informazioni di ogni utente, i verbali degli incontri con i servizi, i progetti individuali, le relazioni di verifica utilizzando relative schede di osservazione utili alla individuazione delle abilità delle persone cui si offre il servizio.

Calendarizzazione incontri istituzionali: nell'organizzazione del servizio si calendarizzeranno alcuni incontri istituzionali (Comune, ASP, etc), necessari per la discussione e il confronto tra i membri dell'équipe.

Riunione d'équipe: con cadenza mensile, prevede la partecipazione di tutti gli operatori ,dell'assistente sociale del servizio e di quella del Comune.

Riunione di supervisione: un incontro quindicinale con la consulenza di uno psicologo senior.

STRUMENTI DI QUALIFICAZIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO

Le risorse professionali impegnate nell'erogazione del Servizio saranno in possesso dei requisiti indicati nel Capitolo d' appalto nello specifico:

- **Assistenti all'autonomia in possesso di laurea in Psicologia o Pedagogia o scienze dell'educazione o della riabilitazione psichiatrica o terapisti della neuro psicomotricità dell'età evolutiva, logopedisti, psicomotricisti.**
- **Psicologo, psicoterapeuta con funzioni anche di coordinamento**

Gli Assistenti saranno provvisti di tesserino di riconoscimento rilasciato dalla cooperativa. e saranno garantiti da una copertura assicurativa (infortuni e RCA), per tutte le attività didattiche che si svolgeranno sia all'interno degli Istituti Scolastici sia al di fuori di esso (in occasione di stages, visite aziendali, viaggi di istruzione, teatro, etc.). Il personale assente per congedo o per malattia sarà sostituito dando comunicazione all'ufficio di Servizio Sociale. **I piani di lavoro del personale saranno stabiliti con le scuole in funzione delle reali esigenze degli alunni con disabilità.**

Struttura organizzativa e contenimento turn over

L'organizzazione concreta del servizio verrà attuata secondo il seguente **piano di gestione.** Immediatamente dopo l'eventuale aggiudicazione del servizio si procederà come di seguito illustrato:

1. presentazione dei referenti dell'Ente privato all' Ente pubblico
2. pianificazione dell'inizio del servizio e definizione delle relative modalità operative



3. definizione delle rispettive incombenze per l'applicazione delle normative previste dal DLgs 626/94 e per la stesura del piano di sicurezza;
4. eventuale approfondimento del progetto-offerta e verifica dello stesso con l'organizzazione esistente
5. eventuale definizione del calendario per successive riunioni.

Prima dell'inizio del servizio si provvederà alla:

1. definizione del programma operativo d'avviamento;
2. definizione delle rispettive modalità di verifica e di report del servizio, al fine di integrare razionalmente strumenti previsti nel progetto e strumenti già adottati dalla Direzione dell'Ente;
3. definizione della modulistica di supporto per il corretto svolgimento del servizio e necessaria alla definizione dei reciproci flussi informativi ed amministrativi;
4. consegna dell'elenco del personale assunto per lo svolgimento dei servizi;
5. incontro preliminare con gli utenti, le famiglie e i responsabili del servizio (applicazione del **protocollo operativo**);
6. attivazione del servizio

➤ **Protocollo operativo**

Al fine di regolamentare la gestione di tutte le attività connesse all'erogazione del Servizio a favore del singolo utente la Cooperativa provvederà ad attuare un protocollo operativo che prevede l'utilizzazione di specifici strumenti di lavoro (**"Piano di lavoro individuale operatore", "Scheda intervento", "Richiesta Ferie", "Permesso Orario di Lavoro", "Verbale di Verifica sull'operatore", "Scheda Assistito", "Questionario di soddisfazione dell'utente"**) e l'attivazione di concrete azioni così cadenzate:

- Presa di contatto con l'Assistente Sociale ed operatori scolastici referenti al fine di raccogliere informazioni sulla situazione socio- scolastica del minore
- Presa di contatto con il medico di medicina di base che ha in carico il destinatario del servizio per la raccolta di informazioni relative alla situazione socio- sanitaria
- Prima visita domiciliare utente e somministrazione scheda raccolta dati assistito
- Incontro nucleo familiare di appartenenza (se esistente) o eventuale rete di supporto attiva o attivabile per la definizione del piano d'intervento
- Incontro coordinatore servizio, operatore ed utente per avvio relazione di aiuto
- Avvio servizio e predisposizione "piano di controllo" per una prima verifica dell'intervento

La cooperativa rispetterà la regolare "Applicazione dei contratti di lavoro" attuerà, nei confronti dei lavoratori occupati nelle mansioni costituenti oggetto del presente capitolato d'appalto, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi di lavoro applicabili, secondo correttezza retributiva e conformità a quanto precedentemente citato.

La cooperativa si impegna alla Sostituzione Immediata del personale, infatti il personale assente dal lavoro, per qualsiasi motivo, sarà sostituito entro le due ore dall'inizio del suo turno o dal verificarsi dell'assenza, con personale di pari qualifica, stessa cosa se dovessero emergere situazioni per le quali dovesse risultare utile una regolamentata rotazione del personale, per l'instaurarsi di una relazione collusiva o per burn out dell'operatore, ad ogni modo al verificarsi di situazioni problematiche, il personale riceverà dallo psicologo tutto il sostegno morale e psicologico necessario, per la risoluzione delle conflittualità o dei disagi emersi. Si ritiene comunque utile che ogni eventuale rotazione vada regolamentata al fine di prevenire difficoltà organizzative. Si terrà comunque la flessibilità organizzativa (nei limiti consentiti dagli standard del servizio), garantendo il rispetto di preferenze degli operatori e favorire la soddisfazione lavorativa. La capacità di analisi e di valutazione del personale sarà tenuta nella giusta considerazione attraverso il coinvolgimento del personale nei processi decisionali e nelle attività di programmazione mediante la partecipazione alle riunioni di programmazione e verifica del servizio secondo quanto previsto precedentemente.

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 30098/2021 del 16-09-2021
Allegato 3 - Copia Documento

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE MIGLIORATIVE GRATUITE AL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE

ATTIVITÀ/INTERVENTI	NUMERO UTENTI/TEMPI
<p>Gruppi di sostegno per genitori con figli disabili sostenere, attraverso la valorizzazione delle competenze e delle capacità genitoriali, l'impegno nella cura dei figli. Aiutarli a sentirsi meno soli. Metodologia: sarà quella tipica del lavoro con le dinamiche di gruppo, comprendendo focus group e circle time.</p>	<p>I gruppi sono composti da un minimo di 5 persone ad un massimo di 15 persone. ciclo di 7 incontri di gruppo, con cadenza mensile. Ogni incontro avrà la durata di due ore.</p>
<p>Allestimento aula multisensoriale, tale progetto nasce dall'idea di potenziare e sviluppare le risorse interne dei bambini con disabilità attraverso la stimolazione dei cinque sensi in una stanza multisensoriale, luogo avvolgente e accogliente, fatto di luci, colori, aromi, essenze, spazi morbidi, suoni, oggetti e immagini, all'interno del quale la persona viene accompagnata da chi se ne prende cura.</p>	<p>Un incontro a settimana della durata di 2 ore</p>
<p>Escursioni. La cooperativa organizzerà n. 5 escursioni nei luoghi di interesse culturale e naturalistico della Provincia di Palermo (da concordare con i servizi).</p>	<p>Tutti</p>
<p>Spettacolo dei pupi siciliani. Al fine di riscoprire le antiche tradizioni siciliane, i ragazzi saranno accompagnati a Palermo per partecipare ad uno spettacolo dell'Opera dei Pupi presso il Teatro di Vincenzo Mancuso.</p>	<p>Tutti</p>

<p>Partecipazione a spettacoli cinematografici.Una volta al mese i ragazzi saranno accompagnati al cinema per assistere ad una proiezione.</p>	<p>TUTTI</p>
<p>Boowling. Una volta al mese i ragazzi saranno accompagnati al Bowling per svolgere delle partite di bowling.</p>	
<p>Servizi di sostegno ed accompagnamento per la piena integrazione del diversamente abile in tutte le attività previste per i minori del territorio.Al fine di favorire la partecipazione del disabile alle attività previste per i minori del territorio. A tale scopo la cooperativa organizzerà il servizio di trasporto ed accompagnamento presso gli abituali luoghi di ritrovo dei giovani del territorio (centri sociali, parrocchie, piazze, convegni, ecc). Inoltre, si farà promotrice e pubblicherà presso i minori, le attività organizzate sul territorio.</p>	<p>Il servizio, attivo nei giorni di Martedì e Giovedì due pomeriggi a settimana, consisterà anche nel sostegno durante lo svolgimento delle attività. In pratica un autista accompagnerà il disabile, che sarà sostenuto da un educatore. Settimanalmente potranno essere accompagnati un numero massimo di 6 disabili. Tempi: Due pomeriggi a settimana per complessive 6 ore.</p>
<p>Servizio "oltre la scuola" mirato al sostegno del disabile e al suo nucleo familiare nel compito di accudimento. Al fine di alleviare il compito di cura dei minori disabili seguiti la cooperativa metterà a disposizione delle famiglie un operatore socio- assistenziale per assistere il disabile nella gestione quotidiana.</p>	<p>Tutti. L' operatore sarà disponibile per un totale di 6 ore settimanali in orario p.m. (compreso il serale)</p>
<p>Apertura di uno sportello informativo e di orientamento rivolto alle famiglie con figli disabili in età evolutiva. Le famiglie potranno accedervi sia per richieste di informazioni e consulenze, sia per un sostegno sociale e/o psicologico.</p>	<p>Tutti. Lo sportello, aperto un giorno a settimana , sarà gestito da un assistente sociale e da uno psicologo.</p>
<p>Organizzazione di 5 incontri formativi su temi di interesse comune .In particolare saranno affrontati i seguenti temi: 1. Analisi e discussione dei bisogni e delle aspettative dei genitori con figli disabili in età evolutiva; 2. quadro dei diritti esigibili nel sistema giuridico attuale; 3. rete dei servizi territoriali di sostegno alla disabilità infantile e alla famiglia; 4.Scuola e famiglia: come attivare sinergie per migliorare le azioni educative e di cura dentro e fuori dalla famiglia; 5. ruolo genitoriale nella promozione di progetti sperimentali rivolti ai minori con disabilità.</p>	<p>Tutti</p>
<p>Sostegno emotivo/psicologico familiare gestito da uno psicologo.</p>	<p>Tutti. Il servizio sarà attivo un giorno alla</p>

	settimana, durante l'apertura dello sportello
Produzione di una brochure informativa che verrà distribuita e presentata alle agenzie educative, ai medici pediatri e ai servizi territoriali.	Tutti

SERVIZIO AUSILIARIO

Disbrigo pratiche amministrative e servizio di accompagnamento, è un servizio rivolto a:

- **anziani;**
- **disabili;**
- **minori;**
- **adulti e famiglie in difficoltà socio-economica.**

Il servizio è pensato per:

- Aiutare nel disbrigo di pratiche burocratiche e nella compilazione di domande e modulistica (esempio: domanda di accesso alla RSA, domanda di invalidità civile, ecc.).
- accompagnamenti a visite mediche ed esami specialistici
- ritiro e consegna di documenti e referti medici
- ritiro di ricette mediche
- prenotazione esami medici
- consegna di farmaci a domicilio
- disbrigo di pratiche burocratiche, pagamento bollette e altre commissioni
- fare la spesa
- accompagnamento per acquisti presso negozi
- accompagnamento per passeggiate all'aria aperta e altre attività di svago
- ecc.

Gli interventi saranno svolti da operatori sociali con licenza scuola media inferiore e coordinati da un Assistente Sociale con esperienza pluriennale.

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE MIGLIORATIVE GRATUITE AL SERVIZIO AUSILIARIO

PORTA ACCESSO SERVIZI SOCIALI

La Porta di Accesso ai Servizi Sociali (**PASS**) è pensato come il punto di riferimento, dove i cittadini, con bisogni o necessità di natura sociale, si possono rivolgere per ottenere informazioni in merito a diritti ed opportunità. È un servizio rivolto alla pluralità della popolazione per l'accesso alla rete dei servizi e delle risorse territoriali (L. 328/00, Home care, Pon Inclusione, etc...).

Il servizio nasce con lo scopo di facilitare e rendere più accessibili per i cittadini i percorsi verso i servizi, e svolge le seguenti funzioni:

- Funzione di informazione
- Lettura della domanda
- Consulenza
- Orientamento della persona e della famiglia al fine di trovare una risposta ai bisogni riscontrati

- Funzione di promozione sociale attraverso l'individuazione e lo sviluppo di risorse formali e informali comunitarie
- Funzione di "osservatorio dei bisogni del territorio" attraverso rilevazione, elaborazione e monitoraggio dei bisogni espressi dalla collettività e delle risposte offerte.

Tube, 16/09/2021

Coop. Sociale Nuova Comunità a.r.l.
Il Legale Rappresentante
D.ssa Rotolo Laura Maria
PRESIDENZA