



# CARTA DEI SERVIZI





## **PREMESSA**

La presente carta dei servizi aggiornata è stata elaborata ed adottata dall'ente con delibera del C.D.A. del 12 luglio 2006, ai sensi della Legge 328/00 art. 13.

Le carte dei servizi nascono con lo scopo di migliorare i rapporti fra gli enti erogatori di servizi ed il pubblico.

In Italia, con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 1994 e con la legge n. 273 del 1995, si è stabilito che le aziende e gli enti che erogano servizi pubblici nei settori della sanità, dell'assistenza, dell'istruzione dei trasporti e telecomunicazioni, dell'energia ecc. sono tenuti ad elaborare la propria "Carta dei Servizi".

Tra i punti che il Direttivo della Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" considera prioritari vi è l'attenzione l'attivazione di strumenti che sappiano offrire risposte alle esigenze di tutti i cittadini, ma – in particolare - dei soggetti deboli e delle categorie meno favorite.

La prima, basilare esigenza è quella di far conoscere quali sono i servizi sui quali ogni cittadino può contare, quali gli standard con i quali li si garantisce e quali impegni ci si assume in caso di disservizio.

La Carta dei servizi sociali rappresenta un vero e proprio progetto che nasce all'insegna della trasparenza e della partecipazione. La descrizione dei servizi definisce con chiarezza gli standard sulla base dei quali essi sono garantiti. In questo modo il cittadino può avere un punto di riferimento nel valutarne la qualità.

La "Carta dei Servizi" della Cooperativa verrà periodicamente integrata da carte di servizio specifico con il progredire dei servizi.

**Il Presidente**

Giuseppe Gaglio



## **INDICE**

### **SEZIONE I**

<i>CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI</i>	<i>pag. 5</i>
<i>PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA</i>	<i>pag. 5</i>
<i>LE FINALITÀ DELLA COOPERATIVA</i>	<i>pag. 6</i>
<i>PRINCIPI GENERALI</i>	<i>pag. 8</i>
<i>DIRITTI DEI CITTADINI E DOVERI DEGLI OPERATORI</i>	<i>pag. 9</i>
<i>DOVERI DEI CITTADINI</i>	<i>pag. 9</i>
<i>LA SEDE TERRITORIALE DELLA COOPERATIVA</i>	<i>pag. 10</i>
<i>RESPONSABILI MACROAREE SERVIZI</i>	<i>pag. 10</i>
<i>INTEGRAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI</i>	<i>pag. 11</i>
<i>ACCOGLIMENTO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DELL'UTENTE</i>	<i>pag. 12</i>

### **SEZIONE II**

<i>I SERVIZI DELLA COOPERATIVA</i>	<i>pag. 15</i>
<i>SEGRETARIATO SOCIALE</i>	<i>pag. 16</i>
<i>ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D. e A.D.I.)</i>	<i>pag. 17</i>
<i>EDUCATIVA TERRITORIALE (S.E.D.)</i>	<i>pag. 19</i>
<i>ASSISTENZA ALLA PERSONA DISABILE</i>	<i>pag. 20</i>
<i>INSERIMENTO DI MINORI IN CENTRO DIURNO</i>	<i>pag. 20</i>
<i>INSERIMENTO DISABILI PSICO FISICI IN CENTRI DIURNI</i>	<i>pag. 21</i>
<i>INSERIMENTI DI PERSONE ANZIANE IN PRESIDII RESIDENZIALI</i>	<i>pag. 21</i>
<i>SERVIZI ATTIVABILI</i>	<i>pag. 22</i>
<i>EVENTUALI COSTI PER SERVIZI AGGIUNTIVI</i>	<i>pag. 29</i>



### **SEZIONE III**

<i>RECLUTAMENTO DEL PERSONALE E TUTORAGGIO</i>	<i>pag. 30</i>
<i>VALUTAZIONE PERIODICA DEL PERSONALE</i>	<i>pag. 30</i>
<i>FORMAZIONE – AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE</i>	<i>pag. 31</i>
<i>PROMOZIONE E SOSTEGNO DEL VOLONTARIATO</i>	<i>pag. 31</i>
<i>CONTINUITA' ASSISTENZIALE</i>	<i>pag. 32</i>
<i>I FATTORI DI QUALITA'</i>	<i>pag. 32</i>
<i>LA GESTIONE DEI RECLAMI</i>	<i>pag. 33</i>
<i>ESEMPIO DI SCHEDA DI ACQUISIZIONE DEI RECLAMI</i>	<i>pag. 34</i>
<i>LA VERIFICA DEL GRADIMENTO</i>	<i>pag. 35</i>
<i>IL "CUSTOMER SATISFACTION"</i>	<i>pag. 35</i>
<i>LO STRUMENTO DEL QUESTIONARIO</i>	<i>pag. 36</i>
<i>TUTELA DELLA PRIVACY</i>	<i>pag. 37</i>

### **SEZIONE IV**

#### *ALLEGATI:*

<i>QUESTIONARI TIPO</i>	<i>pag. 39</i>
<i>CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA</i>	<i>pag. 49</i>
<i>CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA DISABILE</i>	<i>pag. 53</i>
<i>REGOLAMENTO SAD e ADI</i>	<i>pag. 55</i>
<i>REGOLAMENTO CENTRI DIURNI</i>	<i>pag. 58</i>
<i>QUANTIFICAZIONE COSTI DELLE PRESTAZIONI AGGIUNTIVE</i>	<i>pag. 63</i>



## SEZIONE I

### **CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.**

La "Carta dei Servizi" è un patto tra la Cooperativa ed i cittadini che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti; sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

Per maggiore chiarezza è necessario puntualizzare i principi di fondo che animano il documento in analisi:

- 1)** la Carta dei servizi è un documento sempre verificabile, da sottoporre a continuo collaudo e a parziali, o anche radicali, revisioni.
- 2)** la Carta dei servizi non va considerata come fine a se stessa: è uno strumento di lavoro e ha valore pragmatico (di orientamento, di confronto critico, di spinta all'azione). Essa tende, in fondo, a realizzare la trasformazione graduale del rapporto fra la cooperativa, il territorio e la comunità di riferimento, oltre che a mutare mentalità e costume nelle relazioni favorendo momenti di collaborazione e di verifica reciproca;
- 3)** il criterio operativo di fondo deve essere quello della reale fattibilità, cioè della concreta applicabilità e della puntuale e sollecita realizzazione delle dichiarazioni di principio contenute in ciascuna Carta, la quale è la "Carta dei servizi" e non "dei desideri o delle buone intenzioni".

### **PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE NIDO D'ARGENTO**

La cooperativa opera nel campo del sociale dal 1992 gestendo in modo continuativo servizio socio assistenziali in convenzione con diversi enti



locali abbracciando diverse tipologie di utenti (anziani, portatori di handicap, minori a rischio) fornendo loro servizi aperti e chiusi (assistenza domiciliare, centri ludico ricreativi, case di riposo, comunità alloggio).

La Cooperativa è retta da un consiglio d'amministrazione (composto da n.3 soci) interno alla Cooperativa stessa.

La cooperativa opera nel rispetto delle norme vigenti in materia sia dal punto di vista contabile, sia amministrativo, rispettando i CCNL di settore.

**La cooperativa Sociale Nido D'Argento soc. coop a r.l. risulta iscritta :**

**Camera di Commercio di Palermo al n.160718 ;**

**All'Ufficio IVA di Palermo con P.I.: 03882030822;**

**Iscrizione all'albo regionale della Regione Sicilia previsto dalla L.R.22/86**

- **D.A. n. 1216 del 06/08/1997 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti inabili;**
- **D.D.R. n. 2198 del 06/02/2006 Autorizzazione al funzionamento per attività residenziale a favore di anziani per la tipologia CASA DI RIPOSO;**
- **D.A. n. 220 del 19/02/1992 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti anziani;**
- **D.D.R. n. 3057 del 12.10.2005 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti minori.**

La Cooperativa è in possesso di certificazione di qualità **UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001.**



**LE FINALITA' DELLA COOPERATIVA.**

“La Cooperativa persegue esclusivamente finalità sociale, nel campo dell’assistenza sociale e sociosanitaria, della formazione, della tutela dei diritti civili a favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità



intellettiva e relazionale affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. La Cooperativa persegue il proprio scopo anche attraverso lo sviluppo di attività atte a promuovere, costituire ed amministrare strutture riabilitative, sanitarie, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali idonee a rispondere ai bisogni dei disabili intellettivi e/o relazionali”

La Cooperativa NIDO D'ARGENTO svolge la propria attività per il raggiungimento delle seguenti finalità:

- prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno;
- svolgere interventi sociali volti, con priorità, a sostenere la famiglia considerata istituzione idonea a favorire lo sviluppo della personalità;
- superare la logica dell'assistenza differenziata per categorie di assistiti, mediante l'attuazione di interventi uguali a parità di bisogno ed interventi differenziati in rapporto alla specificità delle esigenze, nel rispetto della personalità dell'assistito;
- superare il concetto di istituzionalizzazione, privilegiando i servizi e gli interventi che consentano il mantenimento, l'inserimento ed il reinserimento dell'assistito nella vita familiare, sociale, scolastica e lavorativa;
- integrare i servizi socio-assistenziali con i servizi sanitari, educativi, scolastici e con tutti i servizi esistenti sul territorio anche mediante l'adozione di protocolli e convenzioni che consentano di operare in modo efficace per fornire una risposta globale alle esigenze della popolazione.

### **PRINCIPI GENERALI.**

I Servizi alla Persona erogati dalla Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" sono attuati secondo principi di:

*"Nido D'Argento" Società Cooperativa Sociale*



**Eguaglianza:** i servizi sociali sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

**Imparzialità:** ogni utente è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni.

**Rispetto:** ogni utente è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

**Continuità:** i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo tranne che per causa di forza maggiore;

**Efficacia:** i servizi sociali sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti.

**Efficienza:** i servizi sociali sono valutati secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

**Qualità:** i servizi che la Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" offre nel campo del sociale sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali.

**L'organizzazione delle attività deve essere mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando ogni speco.**

#### **DIRITTI DEI CITTADINI E DOVERI DEGLI OPERATORI.**

Il rispetto dei principi sopra elencati comporta che ai cittadini siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori utilizzati dalla Cooperativa:





accesso ed attenzione - ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;

informazione - ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;

rispetto della persona - ogni cittadino ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale;

normalità e differenza - ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre lo stretto necessario, le abitudini di vita.

fiducia e decisione - ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Chiunque ha diritto a mantenere la propria sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita;

reclamo e riparazione dei torti - ognuno ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.

## **DOVERI DEI CITTADINI.**

Il principio della partecipazione comporta che ai cittadini percettori di diritti venga richiesto il rispetto di alcuni precisi doveri:

- **rispetto verso gli altri** - siano essi altri cittadini che si rivolgono ai servizi od operatori chiamati a fornirli. Vanno evitati comportamenti di disturbo, schiamazzi, maleducazione o intolleranza per sesso, razza, età e non vanno pretese prestazioni non dovute, in tempi e modi non corretti, con mancato rispetto della precedenza ecc.;
- **rispetto di leggi e regolamenti** - il rispetto dei diritti di coloro che utilizzano i servizi consortili si fonda sul comune rispetto - da parte dei cittadini stessi così come da parte di amministratori ed operatori - delle disposizioni di legge e dei regolamenti che disciplinano il settore dei servizi sociali e l'attività consortile;



- **collaborazione** - l'organizzazione dei servizi è finalizzata alla risposta ai bisogni di assistenza dei cittadini ai quali è richiesto di collaborare: fornendo agli operatori informazioni corrette e veritiere; avvisando qualora si rinunci ad una prenotazione o ad un servizio; rispettando gli ambienti e gli arredi; segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi;

### **LA SEDE TERRITORIALE DELLA COOPERATIVA.**

La SEDE della DIREZIONE dove avere informazioni di carattere generale è: COOPERATIVA SOCIALE NIDO D'ARGENTO - Via Cavalieri di Vittorio Veneto 15 – 90047 Partinico (PA) TEL. 091/8907130 – FAX. 091/8780721; e-mail [cooperativanidodargento@virgilio.it](mailto:cooperativanidodargento@virgilio.it) pec: [nido@pec.it](mailto:nido@pec.it)

Orario dal lunedì al venerdì – dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30. Oltre tale orario e nei giorni festivi, è in funzione la segreteria telefonica. Le comunicazioni vengono ascoltate ed inoltrate agli operatori.

### **RESPONSABILI MACROAREE SERVIZI**

Come previsto dalla Legge 328/00 sul riordino dei servizi sociali, gli ambiti d'intervento delle attività, possono essere definiti in tre grandi macroaree: Minori, Disabili, Anziani.

All'interno dell'organico della Cooperativa ogni macroarea ha un suo responsabile di riferimento a cui ci si può rivolgere per ogni tipo di informazione. Di seguito vengono definiti i nominativi con relativo recapito ed orario di ricevimento:

<b>MACROAREA</b>	<b>RESPONSABILE</b>	<b>RECAPITO</b>	<b>ORARIO</b>
Disabili	Dott. Natalia Noto	Via Cav. Vitt. Veneto, 15 Partinico Tel. 091 8907130	Da Lunedì a Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 10.30



Anziani	Dott.ssa Caruso Caterina	Via Cav. Vitt. Veneto, 15 Partinico Tel. 091 8907130	
Minori	Dott.ssa Di Legami Innocenzia	Via Cav. Vitt. Veneto, 15 Partinico Tel. 091 8907130	
Adulti	Sig.ra Bongiorno Gabriella	Via Cav. Vitt. Veneto, 15 Partinico Tel. 091 8907130	

### **MODALITA' DI INTEGRAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI**

**“La rete non viene costruita una volta per tutte, ma va strutturata gradualmente”.**

Le risorse relazionali ed istituzionali (pubbliche e private) del cittadino, saranno individuate attraverso l’elaborazione di una mappa contenente sia le cosiddette risorse artificiali, e cioè dei servizi pubblici e privati del contesto di riferimento, sia delle risorse naturali (famiglia, gruppo dei pari, circoli, parrocchie ecc..), per poi costruire nuove reti. L’ottica di rete, prevede che ci sia una connessione tra i diversi servizi per un intervento globale e sinergico. Si cercherà infatti di coinvolgere tutti i servizi richiedendo la loro partecipazione alla definizione di un progetto comune che abbia come punto di riferimento prioritario l’interesse del cittadino. Tale modalità di connessione si basa su “principi specifici” che costituiscono dei punti di forza ideali da richiamare durante il processo di collaborazione e che rappresentano anche elementi di efficacia dell’azione d’aiuto. Ci stiamo riferendo:

- all’unità del cittadino rispetto al quale i diversi servizi operano
- alla necessità di considerazione globale della situazione che ha contribuito a produrre il disagio
- all’opportunità di inviare messaggi coerenti che rendano efficace l’intervento



- alla doverosità di "costruire un senso" complessivo attraverso la coerenza dell'insieme delle prese in carico parziali

La rete di interventi si costruirà in varie fasi attraverso la collaborazione costante e tempestiva dei coordinatori del servizio con i servizi pubblici e privati che interverranno direttamente anche nella presa in carico.

### **MODALITA' DI ACCOGLIMENTO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DELL'UTENTE**

Le modalità di presa in carico e di erogazione dei servizi e delle prestazioni sono differenziate in base alla diversa capacità di autodeterminazione espressa dalla persona da assistere e/o dal suo nucleo familiare.

Nello specifico vengono individuate le seguenti procedure:

#### 1. Servizi rivolti ad utenti beneficiari del Buono di Servizio.

L'individuazione delle persone alle quali assicurare la presa in carico da parte del servizio sociale professionale territoriale e l'ammissione delle stesse ai servizi è affidata all'assistente sociale territoriale che opera in accordo con i servizi sanitari eventualmente coinvolti, con la persona interessata, con i suoi familiari, con l'eventuale tutore.

Le situazioni da prendere in carico vengono pertanto segnalate, dall'assistente sociale referente, ai responsabili della Cooperativa che provvederà a stilare una proposta di programma assistenziale individualizzato nei tempi e con le modalità concordate con l'assistente sociale stessa.

All'assistente sociale referente compete approvare/non approvare/modificare la proposta di programma attuando tutte le verifiche necessarie a garantire l'efficacia degli interventi.

L'attuazione del programma è affidata "in toto" al responsabile del servizio dopo aver acquisito il consenso dell'utente/suoi familiari.

Copia della cartella individuale viene trasmessa al servizio territoriale competente.



Agli utenti/parenti viene richiesto di firmare il prospetto settimanale/mensile delle ore di intervento prestate ed effettivamente fruite. Detti prospetti vengono allegati alle fatture trasmesse al servizio territoriale competente unitamente ai "buoni di servizio" spesi dagli interessati per l'acquisto degli interventi.

La sospensione/chiusura dell'intervento è disposta dalla assistente sociale territoriale, sentito il beneficiario e previa valutazione della situazione complessiva del caso con il responsabile del servizio della Cooperativa.

2. Servizi di assistenza a beneficio di cittadini che ritengono di acquistare direttamente, le prestazioni ed i servizi necessari a soddisfare il bisogno assistenziale individuato.

Il cittadino che intende acquistare servizi domiciliari di aiuto alla persona dalla Cooperativa in regime di accreditamento può rivolgersi direttamente alla sede della Cooperativa, che fornirà tutte le informazioni ed i supporti necessari alla definizione ed attivazione degli interventi ed in particolare:

- informa il cittadino sulle modalità di erogazione dei servizi e delle prestazioni e sui relativi prezzi praticati;
- informa il cittadino della possibilità di accedere all'assegnazione di "buoni di servizio" integrativi delle spese assistenziali sostenute/da sostenere direttamente per l'acquisto dei servizi;
- concorda con il richiedente, dopo aver raccolto tutti gli elementi di conoscenza necessari, un "preventivo" di programma assistenziale individualizzato nel quale sono indicati, in funzione degli obiettivi assistenziali individuati, gli operatori coinvolti e le funzioni che sono chiamati a svolgere, la quantità di ore prevista mensilmente e la durata complessiva del programma, le attività previste, la frequenza degli interventi, la spesa mensile onnicomprensiva prevista;

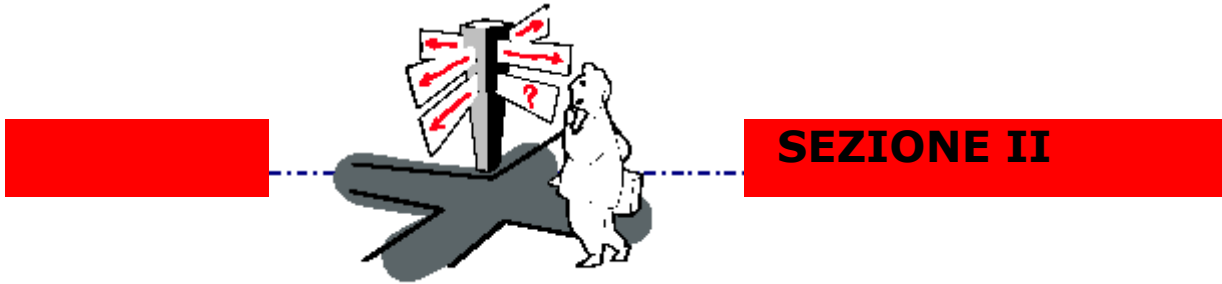


- conclude, direttamente con il cittadino/suoi familiari, il contratto d'acquisto dei servizi e delle prestazioni offerte

Nel caso di richiesta del su indicato buono di servizio integrativo, l'assistente sociale territoriale, esaminata la documentazione fornita, provvede a comunicare al cittadino richiedente ed alla Cooperativa il valore ed il periodo di assegnazione del contributo mensile destinato ad agevolare l'acquisto dei servizi e delle prestazioni previste dal programma assistenziale preventivato.

Della sospensione/chiusura dell'intervento - disposta dalla Cooperativa nel rispetto di quanto previsto dal contratto stipulato con il cliente - deve essere data comunicazione, in forma scritta, all'ente territoriale competente indicando le ragioni della cessazione.

Per tutto quanto non indicato nel presente punto si fa riferimento a quanto esplicitato nel predetto punto 1.



## SEZIONE II

### **I SERVIZI DELLA COOPERATIVA:**

Alla sede territoriale il cittadino può richiedere le prestazioni illustrate dalla presente carta dei servizi, per affrontare problemi causati da difficoltà personali, familiari e sociali.

Queste prestazioni sono fornite sulla base:

- delle leggi nazionali;
- delle leggi regionali;
- dei conseguenti regolamenti della Cooperativa;
- delle apposite convenzioni con gli Enti territoriali per le prestazioni in favore di minori, anziani e disabili sensoriali;
- delle apposite convenzioni con l'A.S.L. per le prestazioni a rilevanza sanitaria;
- delle apposite convenzioni con cooperative sociali per i servizi e le prestazioni ad esse affidati;

che stabiliscono i diritti e i doveri reciproci da rispettare nel rapporto tra cittadino e operatori sociali al fine di assicurare il migliore funzionamento dei servizi di assistenza sociale e di aiuto alla persona ed alle famiglie, vale a dire:

- requisiti e criteri di accesso alla prestazione (chi ha diritto a che cosa);
- eventuale concorso al costo dei servizi in base al reddito (quanto si deve pagare e per quali prestazioni);



- partecipazione del cittadino nella scelta delle prestazioni che gli necessitano (chi fa che cosa, come e per quanto tempo);
- verifica con il cittadino dei risultati attesi (come e quanto è migliorata la situazione problematica);
- vincolo al rispetto delle regole stabilite (rispetto dei reciproci impegni assunti tra cittadino e operatore sociale).

La Cooperativa eroga servizi anche in favore dei cittadini che non sono ancora o non sono più in grado di richiederli direttamente e che si trovano in condizione di solitudine e abbandono, senza una famiglia che possa occuparsi di loro e richiedere per loro i servizi necessari. In specifico interviene:

- in favore dei minorenni che si trovano in stato di abbandono o in condizioni di rischio per una crescita serena e un normale sviluppo;
- in favore di anziani e disabili che si trovano in stato di abbandono o in condizioni di rischio per il mantenimento di una vita accettabile.

Ogni cittadino che venga a conoscenza di situazioni di abbandono o di rischio a danno di minori, di adulti o di anziani non più in grado di provvedere a se stessi autonomamente, può segnalare tali situazione agli uffici della Cooperativa, che sono tenuti a verificare e ad attivare gli interventi più opportuni sulla base delle leggi vigenti.

### **SEGRETARIATO SOCIALE.**

**Che cos'è:** Il segretariato fornisce informazioni sui servizi erogati dalla Cooperativa, sul diritto ad ottenere prestazioni sociali e assistenziali dalla Cooperativa e da altri Enti, orienta il cittadino all'utilizzo dei servizi sociali, educativi e sanitari del territorio.





## AREA ANZIANI

### ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D. e A.D.I.)

**Che cos'è:** consiste nell'offerta di **servizi di aiuto alla persona ed alle famiglie** per cittadini in condizioni di autonomia ridotta o compromessa ai quali vengono fornite prestazioni di cura della persona e dell'abitazione finalizzate al sostegno nella gestione delle incombenze quotidiane. I servizi sono svolti da personale - appositamente formato e qualificato - dalla Cooperativa Sociale, convenzionata ed accreditata con i Comuni, nell'ambito di programmi di intervento finalizzati a mantenere la persona il più a lungo possibile al suo domicilio, conservando le sue abitudini di vita, i suoi rapporti familiari e le sue amicizie. E' prevista, su richiesta, l'esecuzione di interventi di manutenzione dell'ambiente di vita (sgombero locali, riparazioni di oggetti ed impianti, pulizie ordinarie e straordinarie); podologo e parrucchiere; fornitura ed eventualmente consegna a domicilio di pasti forniti attraverso "tickets restaurant"; compagnia ed accompagnamento; sostegno in situazioni di ricovero temporaneo in ospedale; animazione e socializzazione; telesoccorso e telefonia sociale.

### Prestazioni

- aiuto per l'igiene personale e periodicamente pulizia completa della persona
- aiuto per il governo ed igiene dell'alloggio
- aiuto nella preparazione ed assunzione dei pasti e nella gestione delle attività quotidiane
- disbrigo pratiche, commissioni ed accompagnamento con il mezzo di trasporto dell'Ente;
- attività di stimolo al mantenimento delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali
- attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai servizi



- piccoli lavori di manutenzione dell'alloggio, per garantire la sicurezza dell'utente e migliorare la sua autonomia nell'ambiente di vita
- raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del Comune e con il Medico di Medicina Generale che hanno in carico l'utente.

### **Personale e mansioni**

#### Coordinatore

Coordina le attività attraverso i piani di lavoro, Per ogni utente predispone una cartella domiciliare contenente i principali dati personali e familiari, particolari problematiche sanitarie e psico-relazionali, nonché i dati delle figure sociali e sanitarie di riferimento; Effettua il raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del Comune, con il Medico di Medicina Generale che hanno in carico l'utente.

#### Psicologo: (per servizio ADI)

#### Assistente Domiciliare

Svolge compiti di aiuto per l'igiene personale e per il governo dell'alloggio, per la preparazione e assunzione dei pasti, attività di stimolo al mantenimento delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali, accompagnando l'utente, se occorre, fuori dalla sua abitazione, attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai servizi.

#### Ausiliare

Svolge compiti di: pulizia dell'alloggio; disbrigo pratiche, commissioni ed accompagnamento, con il mezzo di trasporto dell'Ente; piccoli lavori di manutenzione dell'alloggio, per garantire la sicurezza dell'utente e migliorare la sua autonomia nell'ambiente di vita.



Tutto il personale deve garantire il rispetto della dignità personale, riservatezza, libertà di scelta dell'utente, chiarezza delle informazioni, cura dei rapporti interpersonali.

**A chi si rivolge:** a persone con autonomia ridotta o compromessa per motivi legati all'età (oltre 65 anni), alla malattia, a condizioni sociali difficili (anziani, singoli e nuclei familiari in difficoltà, disabili insufficienti mentali, motori, sensoriali, invalidi e adulti in difficoltà, minori in condizioni di disagio ecc.). E' prevista l'integrazione con i **Servizi Sanitari dell'ASL n.6 - (Assistenza Domiciliare Integrata)**, nel caso di necessità di cure infermieristiche che possono essere svolte a domicilio e per evitare, per quanto possibile, degenze ospedaliere.

**Come si richiede:** può essere richiesta alle sedi dei servizi territoriali, presentandosi al "primo ascolto", o direttamente presso la sede della Cooperativa Sociale.

Al servizio si accede a seguito di istanza dell'interessato al Comune di residenza e potrà essere richiesto un **"buono di servizio"** - finalizzato ad agevolare l'acquisto degli interventi e delle prestazioni di sostegno da parte dei cittadini interessati e dai loro familiari - determinato in misura proporzionale al reddito posseduto applicando i criteri e le modalità di assegnazione stabiliti dall'apposito regolamento.

### **ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA Specializzata per malati di alzheimer**

**Che cos'è:** consiste nell'offerta di **servizi di aiuto alla persona anziana malata di Alzheimer ed altre forme di demenza ed alle famiglie** aventi necessità di un'assistenza continuativa, che può variare da interventi esclusivamente di tipo sociale (pulizia dell'appartamento, invio di pasti caldi, supporto psicologico, disbrigo di pratiche amministrative, ecc.) ad interventi socio-sanitari (attività riabilitative, assistenza infermieristica, interventi del podologo, ecc.). Il suo obiettivo è quello di



erogare un servizio di buona qualità, lasciando al proprio domicilio l'ammalato, consentendogli di rimanere il più a lungo possibile all'interno del suo ambiente di vita domestico e diminuendo notevolmente, in questo modo, anche i costi dei ricoveri ospedalieri. I servizi sono svolti da personale - appositamente formato e qualificato - dalla Cooperativa Sociale, convenzionata ed accreditata con i Comuni, nell'ambito di programmi di intervento finalizzati a mantenere la persona il più a lungo possibile al suo domicilio.

### **Prestazioni**

- aiuto per l'igiene personale e periodicamente pulizia completa della persona
- aiuto per il governo ed igiene dell'alloggio
- aiuto nella preparazione ed assunzione dei pasti e nella gestione delle attività quotidiane
- disbrigo pratiche, commissioni ed accompagnamento con il mezzo di trasporto dell' Ente;
- attività di stimolo al mantenimento delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali
- attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai servizi
- piccoli lavori di manutenzione dell'alloggio, per garantire la sicurezza dell'utente e migliorare la sua autonomia nell'ambiente di vita
- stimolazione cognitiva e motoria
- attività occupazionali
- ascolto e sostegno psicologico
- gruppi di auto mutuo aiuto per i familiari
- raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del Comune, con il Medico di Medicina Generale e l'Unità di Valutazione Geriatrica dell'ASL che hanno in carico l'utente.



## **Personale e mansioni**

### Coordinatore

Coordina le attività attraverso i piani di lavoro, Per ogni utente predispone una cartella domiciliare contenente i principali dati personali e familiari, particolari problematiche sanitarie e psico-relazionali, nonché i dati delle figure sociali e sanitarie di riferimento; Effettua il raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del Comune, con il Medico di Medicina Generale che hanno in carico l'utente.

### Psicologo:

Programmi di stimolazione ed orientamento alla realtà dei pazienti

- Sostegno alla famiglia
- Formazione ed informazione
- Agevolare comunicazione tra famiglia e rete assistenziale
- Sostegno alle associazioni di utenti e familiari
- Intervento e sostegno a favore della equipe
- Informazione
- Assistenza emotivo relazionale
- Gestione del lutto
- Ascolto non giudicante
- Coordinazione tra familiari
- Interfaccia famiglia equipe
- A volte anche psicoterapia

### Assistente Domiciliare

Svolge compiti di aiuto per l'igiene personale e per il governo dell'alloggio, per la preparazione e assunzione dei pasti, attività di stimolo al mantenimento delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali, accompagnando l'utente, se occorre, fuori dalla sua abitazione, attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai servizi.



### Ausiliare

Svolge compiti di: pulizia dell'alloggio; disbrigo pratiche, commissioni ed accompagnamento, con il mezzo di trasporto dell'Ente; piccoli lavori di manutenzione dell'alloggio, per garantire la sicurezza dell'utente e migliorare la sua autonomia nell'ambiente di vita.

Tutto il personale deve garantire il rispetto della dignità personale, riservatezza, libertà di scelta dell'utente, chiarezza delle informazioni, cura dei rapporti interpersonali.

**A chi si rivolge:** a persone con autonomia ridotta o compromessa per motivi legati all'età (oltre 65 anni), alla malattia, a condizioni sociali difficili (anziani, singoli e nuclei familiari in difficoltà, disabili insufficienti mentali, motori, sensoriali, invalidi e adulti in difficoltà, minori in condizioni di disagio ecc.). E' prevista l'integrazione con i **Servizi Sanitari dell'ASL n.6 - (Assistenza Domiciliare Integrata)**, nel caso di necessità di cure infermieristiche che possono essere svolte a domicilio e per evitare, per quanto possibile, degenze ospedaliere.

**Come si richiede:** può essere richiesta alle sedi dei servizi territoriali, presentandosi al "primo ascolto", o direttamente presso la sede della Cooperativa Sociale.

Al servizio si accede a seguito di istanza dell'interessato al Comune di residenza e potrà essere richiesto un "**buono di servizio**" - finalizzato ad agevolare l'acquisto degli interventi e delle prestazioni di sostegno da parte dei cittadini interessati e dai loro familiari - determinato in misura proporzionale al reddito posseduto applicando i criteri e le modalità di assegnazione stabiliti dall'apposito regolamento.

### **CENTRI DIURNI ANZIANI**

**Che cos'è:** sono strutture che offrono vari servizi di natura socio-assistenziale alle persone della terza età. Hanno la finalità di essere un



punto d'incontro, di aggregazione e sono un utile strumento di [integrazione sociale](#)

**A chi si rivolge:**

**Personale:** [Personale Infermieristico](#) e [Socio-Sanitario](#), Fisioterapisti, Animatori, Personale ausiliario, manutentori

**Come si richiede:** bisogna presentare la domanda presso l'Ufficio dei [Servizi sociali](#) del [comune](#) di residenza, al quale consegue l'iscrizione presso la graduatoria, in attesa del posto.

**INSERIMENTI DI PERSONE ANZIANE IN PRESIDI RESIDENZIALI.**

**Che cos'è:** è l'inserimento in una struttura abitativa dove la persona anziana viene ospitata a tempo indeterminato. Esistono, attualmente, due tipi di struttura:

**Residenza Assistenziale (RA):** è una struttura di medio-grandi dimensioni, con nuclei che ospitano un massimo di venti anziani autosufficienti.

**Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA):** è una struttura di medio-grandi dimensioni, con nuclei che ospitano un massimo di venti anziani non autosufficienti, con un elevato grado di assistenza.

**A chi si rivolge:** a persone anziane prive di nucleo familiare o la cui famiglia non è più in grado di fornire cura e assistenza adeguata.

**Come si richiede:** può essere richiesta alle sedi dei servizi territoriali, presentandosi al "primo ascolto". Per le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) l'inserimento avviene tramite l'apposita commissione dell'ASL, commissione medica integrata da un'assistente sociale, che valuta le condizioni sanitarie e sociali, inserisce l'anziano in lista di attesa per RSA se valutato gravemente non autosufficiente. La retta di ospitalità per RSA è divisa in quota sanitaria, completamente a carico del Servizio Sanitario Nazionale e in quota alberghiera, a carico dell'ospite.





## AREA MINORI

### **EDUCATIVA TERRITORIALE (S.E.D.).**

**Che cos'è:** è un servizio di sostegno alla famiglia con gravi carenze educative nei confronti dei minori o in momenti di particolare difficoltà, dovuta per esempio a separazioni conflittuali.

**Personale:** Psicologo coordinatore, Educatori, Animatori

**A chi si rivolge:** ai minori già seguiti dal servizio sociale professionale, anche in seguito a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, ed alle loro famiglie. Non è una prestazione che si fornisce a richiesta del singolo cittadino, ma viene disposta ed attivata dagli Enti locali.

**Come si richiede:** è proposta dall'assistente sociale comunale all'interno di un progetto di aiuto in favore del nucleo familiare in difficoltà.

### **SPAZIO NEUTRO:**

**Che cos'è:** Lo Spazio Neutro è un luogo che tutela il minore nel suo diritto di visita e nel contempo verifica se ci sono i presupposti per l'assunzione delle responsabilità genitoriali e facilita e sostiene la relazione minori-genitori. La finalità principale è quindi rendere possibile e sostenere il mantenimento della relazione tra il bambino e i suoi genitori a seguito di separazione, divorzio conflittuale, affido e altre vicende di grave e profonda crisi familiare. Si propone come un contenitore qualificato alla gestione degli incontri tra bambini e genitori: un luogo terzo, uno spazio e un tempo intermedi, lontani dal quotidiano.

**A chi si rivolge:** Il principale destinatario dell'intervento è il bambino con il suo diritto a "mantenere relazioni personali e contatti diretti in modo regolare con entrambi i genitori, salvo quando ciò è contrario al maggior interesse del bambino" (O.N.U. "Convenzione dei diritti dell'infanzia" Art.9, 1989, New York).





**Personale:** equipe composta da psicologo, assistenti sociali, educatori professionali

**Come si richiede:** l'accesso allo Spazio Neutro può avvenire esclusivamente attraverso i Servizi Sociali comunali che gestiscono il servizio. Al servizio si accede su richiesta condivisa dei genitori, spontanea o su indicazione dei Servizi Sociali territoriali, in forza di un formale affidamento ai servizi disposto dall' Autorità Giudiziaria, o su disposizione diretta dell'Autorità Giudiziaria.

### **ASILO NIDO E SPAZIO GIOCO**

**Che cos'è:** sono due servizi a carattere educativo e ludico, rivolti a bambini in età compresa fra 0 e 3 anni, con turni organizzati secondo criteri di massima flessibilità, al fine di: favorire la promozione, lo sviluppo psicofisico, cognitivo, affettivo e sociale del bambino; offrire sostegno alle famiglie nel loro compito educativo; favorire la conciliazione dei tempi di vita e lavoro.

**A chi si rivolge:** minori compresi tra zero e 36 mesi

**Personale:** Coordinatore, Educatori, Personale addetto ai servizi generali

### **INTERVENTI PER MINORI IN COLLABORAZIONE CON L'AUTORITA' GIUDIZIARIA.**

**Che cos'è:** è un attività di tutela dei minori. Prevede lo svolgimento di indagini sociali su mandato dell'Autorità Giudiziaria ad esempio nei casi di separazione conflittuale dei genitori con situazioni familiari problematiche. Prevede inoltre interventi di sostegno al minore ed alla famiglia con problemi di disagio ed interventi di sostituzione del nucleo familiare quali la collocazione del minore in affidamento ad altra famiglia, in comunità o, in ultimo, l'apertura dello stato di adottabilità dal parte dell'Autorità giudiziaria competente.



**A chi si rivolge:** al minore soggetto a provvedimento dell'Autorità giudiziaria o dalla stessa segnalato al servizio sociale, e alla sua famiglia.

**Come si richiede:** gli interventi sono proposti dall'assistente sociale comunale in collaborazione - quando necessario - con il servizio di psicologia dell'età evolutiva dell'ASL, all'interno di un progetto di aiuto approvato e disposto dall'Autorità Giudiziaria.

**Quanto dura:** il tempo stabilito dal progetto concordato con l'Autorità Giudiziaria e dalla stessa disposto con specifico provvedimento.

### **AFFIDAMENTO DIURNO E RESIDENZIALE DI MINORI.**

**Che cos'è:** è un servizio di sostegno alla famiglia con gravi difficoltà sociali ed educative prestato, volontariamente, da un'altra famiglia per il periodo di tempo strettamente necessario a superare i problemi della famiglia di origine. Consente al minore di crescere in un ambiente familiare e di evitare l'inserimento in una struttura residenziale. L'affidamento può essere a parenti o a terzi. Per terzi si intendono famiglie, persone singole o nuclei parafamiliari, che non hanno con i minori affidati relazioni di parentela. L'affidamento può essere "diurno" - quando è limitato a poche ore durante la giornata - o "residenziale" - quando il minore va a vivere, per un periodo di tempo, presso la famiglia affidataria.

**A chi si rivolge:** a minori già seguiti dal Servizio sociale professionale comunale, con il consenso e l'accordo con la famiglia naturale, quando possibile, o in seguito a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria. Non è una prestazione a richiesta da parte del singolo cittadino, ma viene disposta e attivata dagli Enti locali.

**Come si richiede:** è proposto dall'assistente sociale comunale all'interno di un progetto di aiuto in favore del nucleo familiare in difficoltà.

**Quanto dura:** il tempo stabilito dal provvedimento e/o dal progetto, per la riuscita del quale è indispensabile la collaborazione e l'accordo con la



famiglia di origine, con la quale sono mantenuti i rapporti. E' previsto un contributo economico alla famiglia affidataria che accoglie in affidamento il minore. Nel caso di affidamento a parenti, il contributo viene dato in caso di necessità e in misura minore.

**La Cooperativa promuove iniziative di sensibilizzazione per la ricerca di famiglie e singoli disponibili ad accogliere minori in affidamento sia diurno che residenziale**

### **INSERIMENTO DI MINORI IN COMUNITÀ.**

**Che cos'è:** è un servizio destinato a sostenere la famiglia nelle sue difficoltà educative nei confronti dei minori e può sostituirla temporaneamente, quando la famiglia sia assente o si sia dimostrata gravemente inadeguata. E' una struttura abitativa a modello familiare con un numero limitato di posti. E' presente personale educativo professionale che si occupa della crescita e della cura del minore.

**A chi si rivolge:** a minori, già seguiti dal servizio sociale professionale comunale anche in seguito a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, ed alle loro famiglie. Non è una prestazione fornita a richiesta da parte del singolo cittadino.

**Come si richiede:** è proposta dall'assistente sociale comunale all'interno di un progetto di aiuto in favore del nucleo familiare in difficoltà. L'inserimento in comunità può inoltre essere disposto dall'Autorità Giudiziaria.

**Quanto dura:** il tempo stabilito dal progetto, per la riuscita del quale è indispensabile la collaborazione e l'accordo con la famiglia.

### **INSERIMENTO DI MINORI IN CENTRO DIURNO.**

**Che cos'è:** è un servizio rivolto alle famiglie in difficoltà che offre aiuto concreto nella gestione della quotidianità dei figli minori. L'inserimento può avvenire presso centri diurni reperiti di volta in volta. Il centro diurno



è una struttura accogliente dove adulti con formazione educativo - professionale organizzano, per i ragazzi ospiti, momenti di convivialità, attività di gioco ed espressive, sostegno scolastico, inserimento in gruppi sportivi, orientamento e rimotivazione professionale, appoggio per inserimento in esperienze formative lavorative.

**A chi si rivolge:** a minori già seguiti dal servizio sociale professionale comunale anche in seguito a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, ed alle loro famiglie. Non è una prestazione fornita a richiesta del singolo cittadino.

**Come si richiede:** l'inserimento è proposto dall'assistente sociale comunale all'interno di un progetto di aiuto in favore del nucleo familiare in difficoltà.

**Quanto dura:** il tempo stabilito dal progetto, per la riuscita del quale è indispensabile la collaborazione e l'accordo con la famiglia.

### **Prevenzione delle dipendenze**

**Che cos'è:** è un servizio rivolto alle scuole, ai minori e loro famiglie che mira a promuovere iniziative di prevenzione che agiscono a partire dall'esperienza di vita del ragazzo, attraverso la conoscenza e la partecipazione al suo ambiente e al suo contesto amicale al fine di rimuovere gli ostacoli e implementare le opportunità sociali; far emergere gli scopi e gli obiettivi personali; implementare le abilità cognitive, emotive, comportamentali, le aspettative di efficacia personale (o autoefficacia) e altri contenuti e processi cognitivi; individuare i fattori sociali che favoriscono ed innescano le varie forme di dipendenze; fornire un'educazione sanitaria e alla prevenzione delle patologie correlate alle dipendenze, tramite training comportamentali specifici; prevenire e ridurre i comportamenti a rischio, sostenere la famiglia nel percorso di guida educativa e nell'eventuale percorso di riabilitazione.

**A chi si rivolge:** Popolazione giovanile, minori e adolescenti



## AREA disabili

### **ASSISTENZA ALLA PERSONA DISABILE.**

**Che cos'è:** consiste in interventi di aiuto personale diretti alle persone disabili in temporanea o permanente grave limitazione dell'autonomia personale. L'aiuto personale raggruppa diversi interventi finalizzati a consentire alla persona disabile di svolgere le usuali funzioni della vita quotidiana con il maggior grado di autonomia possibile.

**A chi si rivolge:** a persone disabili con problemi a svolgere le usuali funzioni della vita quotidiana

### **ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D. e A.D.I.)**

- **Che cos'è:** consiste nell'offerta di **servizi di aiuto alla persona ed alle famiglie** per cittadini in condizioni di autonomia ridotta o compromessa ai quali vengono fornite prestazioni di cura della persona e dell'abitazione finalizzate al sostegno nella gestione delle incombenze quotidiane. I servizi sono svolti da personale - appositamente formato e qualificato - dalla Cooperativa Sociale, convenzionata ed accreditata con i Comuni, nell'ambito di programmi di intervento finalizzati a mantenere la persona il più a lungo possibile al suo domicilio, conservando le sue abitudini di vita, i suoi rapporti familiari e le sue amicizie. E' prevista, su richiesta, l'esecuzione di interventi di manutenzione dell'ambiente di vita (sgombero locali, riparazioni di oggetti ed impianti, pulizie ordinarie e straordinarie); podologo e parrucchiere; fornitura ed eventualmente consegna a domicilio di pasti forniti attraverso "tickets restaurant"; compagnia ed accompagnamento; sostegno in situazioni di ricovero temporaneo in ospedale; animazione e socializzazione; telesoccorso e telefonia sociale.



- **Prestazioni**

- aiuto per l'igiene personale e periodicamente pulizia completa della persona
- aiuto per il governo ed igiene dell'alloggio
- aiuto nella preparazione ed assunzione dei pasti e nella gestione delle attività quotidiane
- disbrigo pratiche, commissioni ed accompagnamento con il mezzo di trasporto dell'Ente;
- attività di stimolo al mantenimento delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali
- attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai servizi
- piccoli lavori di manutenzione dell'alloggio, per garantire la sicurezza dell'utente e migliorare la sua autonomia nell'ambiente di vita
- raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del Comune e con il Medico di Medicina Generale che hanno in carico l'utente.

- **Personale e mansioni**

Coordinatore

Coordina le attività attraverso i piani di lavoro, Per ogni utente predispone una cartella domiciliare contenente i principali dati personali e familiari, particolari problematiche sanitarie e psico-relazionali, nonché i dati delle figure sociali e sanitarie di riferimento; Effettua il raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del Comune, con il Medico di Medicina Generale che hanno in carico l'utente.

Psicologo: (per servizio ADI)

Assistente Domiciliare

Svolge compiti di aiuto per l'igiene personale e per il governo dell'alloggio, per la preparazione e assunzione dei pasti, attività di



stimolo al mantenimento delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali, accompagnando l'utente, se occorre, fuori dalla sua abitazione, attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai servizi.

#### Ausiliare

Svolge compiti di: pulizia dell'alloggio; disbrigo pratiche, commissioni ed accompagnamento, con il mezzo di trasporto dell'Ente; piccoli lavori di manutenzione dell'alloggio, per garantire la sicurezza dell'utente e migliorare la sua autonomia nell'ambiente di vita.

Tutto il personale deve garantire il rispetto della dignità personale, riservatezza, libertà di scelta dell'utente, chiarezza delle informazioni, cura dei rapporti interpersonali.

- **A chi si rivolge:** a persone con autonomia ridotta o compromessa per motivi legati alla malattia, a condizioni sociali difficili (disabili insufficienti mentali, motori, sensoriali, invalidi). E' prevista l'integrazione con i **Servizi Sanitari dell'ASL n.6 - (Assistenza Domiciliare Integrata)**, nel caso di necessità di cure infermieristiche che possono essere svolte a domicilio e per evitare, per quanto possibile, degenze ospedaliere.
- **Come si richiede:** può essere richiesta alle sedi dei servizi territoriali, presentandosi al "primo ascolto", o direttamente presso la sede della Cooperativa Sociale.

Al servizio si accede a seguito di istanza dell'interessato al Comune di residenza e potrà essere richiesto un "**buono di servizio**" - finalizzato ad agevolare l'acquisto degli interventi e delle prestazioni di sostegno da parte dei cittadini interessati e dai loro familiari - determinato in misura proporzionale al reddito posseduto applicando i criteri e le modalità di assegnazione stabiliti dall'apposito regolamento.





## **ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE**

**Che cos'è:** Il servizio di assistenza igienico-sanitaria erogato in favore dei soggetti portatori di handicap grave frequentanti le scuole del territorio si configura come lo strumento privilegiato di intervento, per prevenire il verificarsi di condizioni di emarginazione sociale e al contempo promuovere l'integrazione scolastica.

**A chi si rivolge:** agli studenti diversamente abili, ai sensi dell'art. 3 comma 3 della Legge 104/92, portatori di handicap non autosufficienti sul piano motorio e/o insufficienti mentali che non hanno il controllo degli sfinteri e che per la natura e la gravità dell'handicap medesimo subiscono riduzioni dell'autonomia personale con particolare riferimento al soddisfacimento dei bisogni primari e al compimento degli atti elementari della vita.

**Personale:** Assistenti alla persona: hanno professionalità qualificata come assistente domiciliare e dei servizi tutelari, operatore sociosanitario (OSS) e operatore socioassistenziale (OSA); si occupano dell'assistenza per i bisogni dell'alunno disabile.

**Come si richiede:** l'attivazione del servizio è subordinata alla richiesta, da parte del genitore o dall'esercente la podestà dell'alunno disabile, obbligatoriamente corredata di certificazione ai sensi dell'art. 3 della legge 104/92 e della Asp o degli Enti Accreditati attestante la necessità per l'alunno di tale servizio.

## **ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA**

**Che cos'è:** obiettivo del servizio è garantire l'Assistenza Specialistica ad personam, promuovere l'integrazione dell'alunno disabile nella scuola, nella sua interezza e specificità potenziando capacità, autonomia personale e comunicativa all'interno e all'esterno della scuola e favorire il benessere e l'autonomia dell'alunno, aiutandolo nelle attività finalizzate al recupero e mantenimento delle abilità cognitive e manuali.





**A chi si rivolge:** il servizio si svolge nelle scuole dell'Infanzia, Primarie, Secondarie di Primo grado e di Secondo Grado, a beneficio degli studenti disabili fisici, psichici e sensoriali, in possesso del certificato di cui alle Legge 104/92 e s.m.i. e alla diagnosi funzionale rilasciata dall'Asp di appartenenza, e delle classi che questi frequentano.

**Personale:** operatori in possesso di laurea in scienze dell'Educazione o titolo e equipollente o altre lauree nel settore psicopedagogico; titolo professionale di Assistente all'Autonomia e alla Comunicazione; operatori in possesso di specifici attestati formativi in LIS, LMGI, metodo oralista, Braille, tecniche cognitivo-comportamentali (ABA, PECS, TEACHH).

**Come si richiede:** l'attivazione del servizio è subordinata alla richiesta, da parte del genitore o dall'esercente la podestà dell'alunno disabile, obbligatoriamente corredata di certificazione ai sensi dell'art. 3 della legge 104/92 e della Asp o degli Enti Accreditati attestante la necessità per l'alunno di tale servizio.

## **ASSISTENZA SCOLASTICA QUALIFICATA ALLA PERSONA**

### **DISABILE.**

**Che cos'è:** Interventi coordinati dei servizi scolastici con quelli sanitari, socio-assistenziali, culturali, ricreativi, sportivi e con altre attività del territorio gestite da enti pubblici o privati, attuati - di norma - attraverso accordi di programma finalizzati alla predisposizione, attuazione e verifica congiunta di progetti educativi, riabilitativi e di socializzazione individualizzati, nonché a forme di integrazione tra attività scolastiche e attività integrative extrascolastiche. Consiste in interventi di aiuto personale diretti alle persone disabili in temporanea o permanente grave limitazione dell'autonomia personale. L'aiuto personale raggruppa diversi interventi finalizzati a consentire alla persona disabile di svolgere le usuali funzioni della vita quotidiana con il maggior grado di autonomia possibile.

**A chi si rivolge:** a persone disabili frequentanti le scuole



## **INSERIMENTO DISABILI PSICO FISICI IN CENTRI DIURNI CON TRASPORTO ASSISTITO.**

**Che cos'è:** il centro diurno è una struttura nella quale vengono svolte attività assistenziali, educative, socializzanti e ricreative in favore degli ospiti e con la presenza costante di personale educativo ed assistenziale qualificato. La struttura, è aperta in orario diurno, con possibilità di frequenza anche a tempo parziale e può essere previsto il trasporto.

**A chi si rivolge:** a persone con disabilità grave.

**Come si richiede:** il servizio può essere richiesto alle sedi territoriali, presentandosi al "primo ascolto". Un'apposita commissione formata da operatori comunali e dell'ASL valuta la domanda, rispetto alle condizioni sanitarie e alle necessità assistenziali e, conseguentemente, potrà offrire in alternativa o ad integrazione dell'inserimento al **Centro Diurno:**

- Assistenza domiciliare: quando le condizioni fisiche sconsigliano la frequenza del Centro Diurno:
- Appoggio educativo territoriale: quando le condizioni di inabilità sono valutate lievi e per questo sia preferibile un inserimento in attività di territorio.



## AREA Inclusione Sociale

### PROGETTI HOME CARE PREMIUM

Dal 2010 la cooperativa Nido D'Argento gestisce e coordina progetti complessi relativi alla tipologia INPS Home Care Premium.

Tale progettualità, finanziata dal fondo credito e Welfare gestione dipendenti pubblici INPS, si differenzia molto dalla classica assistenza domiciliare in quanto prevede una gestione a monte che si conclude, a valle, con l'erogazione di servizi di svariata natura definiti integrativi.

La cooperativa con i suoi sportelli dislocati presso i distretti socio sanitari della Regione Siciliana, supporta gli utenti nelle fasi di ingresso in assistenza, nell'assunzione di una assistente familiare e nel coordinamento ed erogazione dell'assistenza rivolta all'utente.

Attraverso la sua esperienza e grazie agli operatori formati in ambito Home Care Premium anche presso meeting formativi, realizzati presso la Direzione Centrale Inps di Roma, ad oggi la cooperativa eroga servizi di:

- Supporto domiciliare tramite operatori OSS, OSA;
- Sollievo domiciliare (disbrigo pratiche);
- Trasporti per disabili carrozzati con e senza assistenza;
- Fornitura di ausili – domotica e informatizzazione degli alloggi;
- Supporto psicologico ed educativo domiciliare ed extradomiciliare;
- Laboratori di riabilitazione presso i centri diurni polivalenti;
- Terapia sistemica in acqua rivolta a ragazzi autistici;
- Terapia sportiva (ippoterapia) realizzata presso centri specializzati;
- Frequenza presso centri di aggregazione giovanile.

Tutte le suddette attività vengono realizzate sulla base delle evidenze rilevate dalle assistenti sociali ed espresse nei PAI (piani di assistenza individualizzati).

Nel coordinamento delle attività la cooperativa mette a disposizione le seguenti professionalità:

*“Nido D'Argento” Società Cooperativa Sociale*



- Assistente Sociale;
- Psicologo – psicoterapeuta;
- Amministrativo;
- Operatore di sportello;
- Operatore telefonico;
- Tecnico informatico;
- Esperto della comunicazione;
- Avvocato.

## **PUA**

**Che cos'è:** la Porta Unica di Accesso costituisce la porta unitaria di accesso ai servizi sociali e sanitari del Distretto, che accoglie e accompagna il cittadino nel suo percorso nella rete dei servizi e delle risorse presenti nella comunità. Tale servizio adotta modalità di intervento socio-sanitario fortemente integrate, effettua la prima valutazione del bisogno sociale e sanitario, garantisce l'ascolto, l'orientamento nella rete dei servizi sociali e sanitari.

**A chi si rivolge:** È rivolto a tutti i cittadini ed in particolare alle persone fragili, anziane e/o con disabilità ed accoglie anche le segnalazioni provenienti da Familiari, M.M.G, P.L.S., Operatori dei Servizi sanitari e sociali.

**Personale:** Coordinatore, Assistenti sociali

**Come si richiede:** è un Servizio ad accesso diretto, senza prenotazione, che accoglie i bisogni semplici e complessi dell'utente.

## **INSERIMENTO LAVORATIVO E INCLUSIONE SOCIALE**

**Che cos'è:** insieme delle politiche e degli strumenti che hanno l'obiettivo di favorire una migliore e piena integrazione della persona nel contesto sociale ed economico nel quale si svolge la sua esistenza, attraverso la creazione di percorsi personalizzati costruiti e gestiti da un'apposita equipe



multi-professionale attorno al singolo soggetto che vedono, attraverso un coordinamento locale, l'integrazione dei servizi pubblici del lavoro, sociali e sanitari erogati rispettivamente dal Centro per l'Impiego, dal Comune e dall'ASP.

**A chi si rivolge:** L'utenza di riferimento di tali prestazioni sono i disabili e gli svantaggiati; per entrambe le categorie si tratta di persone multi-problematiche in carico ad un servizio sociale e/o sanitario e/o per il lavoro per le quali viene valutata la possibilità di accedere al mercato del lavoro (nei modi e nei tempi compatibili con le caratteristiche dei singoli utenti), purché accompagnate-assistite in modo personalizzato ("mediazione al lavoro") nel percorso di inserimento lavorativo.

**Personale:** operatore del servizio sociale; operatore del servizio sanitario; operatore del servizio per il lavoro

## SERVIZI ATTIVABILI

La Cooperativa oltre ad offrire i servizi di base di cui sopra può fornire una serie di servizi attivabili su richiesta o a seguito di approvazione da parte degli organi competenti di appositi progetti finalizzati all'erogazione di particolari servizi. I progetti hanno in genere una durata temporale limitata, anche se rinnovabile, pertanto non vengono elencati tra i servizi di base, i quali di norma hanno un carattere di continuità.

Si riporta di seguito l'elenco dei servizi attivabili ed una loro breve definizione.

Denominazione	Definizione
SERVIZI DI SOSTEGNO ECONOMICO	Consistono nell'insieme di strumenti economici di integrazione e/o sostegno al reddito (contributi) e di contrasto alla povertà erogati dall'ente locale.



PRONTO INTERVENTO SOCIALE	Le attività del pronto intervento sociale sono finalizzate ad assicurare una sistematica e tempestiva capacità di fronteggiare le emergenze personali e familiari. Possono riguardare bambini maltrattati e abusati, comportamenti autodistruttivi nelle diverse età della vita, conflitti familiari con esiti violenti, interventi d'urgenza a seguito di provvedimenti dell'autorità giudiziaria, primo soccorso in presenza di eventi improvvisi e traumatici, flussi migratori imprevedibili. Le risposte possono differenziarsi in diverse tipologie di intervento, sia sotto forma di servizi strutturati a questo scopo sia sottoforma di soluzioni flessibili mirate a garantire flessibilità ed efficacia nelle azioni.
SISTEMA INFORMATIVO SOCIALE	Insieme di procedure, mezzi, strumenti, risorse umane, destinati alla gestione (raccolta, elaborazione, divulgazione) dei dati (informazioni) del sistema dei servizi sociali.
AZIONI DI COMUNICAZIONE SOCIALE	Comprendono le attività e i servizi che rientrano nel piano di comunicazione sociale : informagiovani, informanziani, sportello donna, informafamiglia etc.
AZIONI FORMATIVE	Rientrano in questa voce le attività di aggiornamento, supervisione, consulenza e seminari a scopo formativo etc.
AZIONI DI RICERCA MIRATA E RICERCA-INTERVENTO	Sono tutte quelle azioni volte alla ricerca, consulenza, pubblicazione, e relativa comunicazione, in campo socio-assistenziale.
NIDO D'INFANZIA	E' un servizio educativo e sociale per la prima infanzia aperto a tutti i bambini di età compresa da tre mesi a tre anni, senza alcuna discriminazione, che assicura la realizzazione di programmi educativi, i pasti e tutti gli altri servizi di cura necessari al bambino.
LUDOTECA	Si intende un servizio realizzato in spazi opportunamente attrezzati dove, con intenti educativi e ricreativi, sono raccolti giocattoli e altri mezzi di svago che i bambini possono usare e/o prendere a prestito.



CENTRO DIURNO PER MINORI (CENTRO AGGR. PER MINORI)	Si intende una varietà di servizi continuativi, realizzati in spazi attrezzati e rivolti alla popolazione minorile, che attuano interventi a carattere integrativo e di sostegno della vita familiare e di relazione, attraverso lo svolgimento ed il coordinamento di attività sociali, educative, culturali e ricreative, nonché di attività educativo assistenziali. Prevedono operatori professionalizzati e la definizione di specifici progetti educativi e di una programmazione delle attività che si svolgono nell'arco della giornata, con la possibilità di provvedere anche al pranzo per i destinatari del servizio.
ASSISTENZA DOMICILIARE PER INTERVENTI SOCIO-PSICO-EDUCATIVI	Complesso di prestazioni erogate al domicilio del minore e del nucleo familiare con minori esposti a rischio di emarginazione al fine di consentire la loro permanenza nel normale ambiente di vita, di ridurre l'esigenza di ricorso a strutture residenziali, di promuovere le responsabilità della famiglia e di elevare la qualità della vita del minore. Consiste in interventi connessi alla vita quotidiana e, in generale, in ogni attività di sostegno del minore, comprese attività di tipo educativo.
SERVIZIO EDUCATIVO DI STRADA/TERRITORIALI	Sono servizi svolti in strada, dedicati ai minori, con scopi di prevenzione: primaria, secondaria e terziaria.
SERVIZIO DI VACANZA PER MINORI	Servizi temporanei atti a garantire il diritto alla vacanza e al tempo libero dei minori, organizzati in forme residenziali o diurne nei mesi estivi o invernali.
SERVIZIO EDUCATIVO INTEGRATIVO PER LA PRIMA INFANZIA	Si configurano come luoghi con caratteristiche educative, ludiche culturali e di aggregazione sociale, rivolti a bambini, anche insieme ai loro genitori o adulti accompagnatori. Tali servizi hanno come obiettivo quello di ampliare l'azione dei nidi d'infanzia, garantendo risposte flessibili e differenziate alle esigenze delle famiglie e dei bambini attraverso soluzioni diversificate sul piano strutturale ed organizzativo.





SERVIZI PER L'AFFIDAMENTO FAMILIARE	Si tratta di un insieme di interventi educativo-assistenziali integrativi della famiglia, rivolti ai minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo in cui il disagio non si concretizza in una forma esplicita di abbandono morale e materiale dei figli. Consiste nell'inserimento del minore in un ambiente familiare diverso dal proprio che lo accoglie per un periodo di tempo determinato e nella prospettiva di un più ampio progetto di recupero del nucleo di origine in funzione del rientro del minore stesso. Richiede elevate competenze professionali, il coinvolgimento e l'integrazione di servizi diversi con particolare riferimento a quelli educativi, sociali e sanitari e la definizione di un progetto articolato che coordini le esigenze del minore, della famiglia di origine e affidataria. Prevede tipologie di intervento distinte per gradualità e funzioni svolte.
SERVIZI PER L'ADOZIONE NAZIONALE ED INTERNAZIONALE	Si tratta dell'attività svolta dall'equipe territoriale integrata per l'adozione nazionale ed internazionale per lo svolgimento delle attività istruttorie, nonché quelle di sostegno in collegamento con il Tribunale per i minorenni, la Regione, la Commissione per le adozioni internazionali.
SERVIZIO/INTERVENTO DI SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA E ALLA GENITORIALITA'	Si tratta di interventi di supporto alla genitorialità volti alla valorizzazione delle risorse e delle competenze genitoriali, al superamento autonomo delle difficoltà e alla risoluzione e/o gestione della conflittualità tramite l'offerta di un supporto qualificato.
MEDIAZIONE FAMILIARE	Ha, in generale, l'obiettivo di fornire agli utenti indicazioni "pratiche" volte al superamento dell'impasse che in un momento particolare blocca il naturale processo evolutivo della vita familiare. In particolare il servizio "si occupa delle problematiche che sorgono nel corso della separazione e del divorzio con i seguenti obiettivi:





	<ul style="list-style-type: none"> <li>- promuovere l'approccio consensuale;</li> <li>- proteggere gli interessi e il benessere dei figli;</li> <li>- minimizzare le conseguenze negative della rottura familiare e della dissoluzione del matrimonio;</li> <li>- sostenere la continuità nelle relazioni fra i membri della famiglia;</li> <li>- ridurre i costi economici e sociali della separazione;</li> </ul>
SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA QUALIFICATA PER DISABILI	Interventi coordinati dei servizi scolastici con quelli sanitari, socio-assistenziali, culturali, ricreativi, sportivi e con altre attività del territorio gestite da enti pubblici o privati, attuati - di norma - attraverso accordi di programma finalizzati alla predisposizione, attuazione e verifica congiunta di progetti educativi, riabilitativi e di socializzazione individualizzati, nonché a forme di integrazione tra attività scolastiche e attività integrative extrascolastiche.
GRUPPO APPARTAMENTO	Le principali finalità del servizio sono l'accoglienza, il sostegno nella vita quotidiana, il miglioramento e il mantenimento dell'autonomia e delle abilità sociali della persona, indirizzata verso un completo ed autonomo inserimento nella società. Si caratterizza per la promozione dell'autonomia, avvalendosi anche dei servizi sociali e sanitari del territorio. Si colloca in una normale abitazione e può accogliere fino ad un massimo di 4 persone con disabilità fisica, psichica, sensoriale, intellettiva e relazionale, con buona autonomia residua, che abbiano assolto all'obbligo scolastico.
SERVIZIO DI AIUTO PERSONALE PER DISABILI	Il servizio è rivolto a persone handicappate temporaneamente o permanentemente con gravi limitazioni dell'autonomia personale, non superabili attraverso la fornitura di sussidi tecnici, informatici, protesi o altre forme di sostegno rivolte a facilitare l'autosufficienza e le possibilità di integrazione dei cittadini stessi (art. 8, comma 1, lett. b, legge 104/92), e comprende il servizio di interpretariato per i cittadini non



	udenti (art. 9 , comma 1, legge 104/92).
ATTIVITA' DI SOCIALIZZAZIONE E VACANZE PER DISABILI	Il soggiorno di vacanza è un servizio residenziale temporaneo, che si realizza al fine di offrire ai disabili occasioni di svago e di nuovi contatti sociali e la possibilità di conservazione e di recupero del benessere fisico e psichico.
SOGGIORNI DI VACANZA E CURA PER ANZIANI	Il soggiorno di vacanza e cura è un servizio residenziale temporaneo, che si realizza in località particolarmente idonee anche per cure climatiche e termali, al fine di offrire agli anziani l'occasione di svago e di nuovi contatti sociali, e la possibilità di conservazione e di recupero dello stato di benessere fisico e psichico.
TRASPORTO SOCIALE ANZIANI	Il servizio, a gestione diretta o convenzionata, serve a garantire l'accesso alle strutture assistenziali e terapeutiche e per raggiungere i centri diurni.
SERVIZIO DI TELEASSISTENZA E TELESOCORSO	Il servizio si realizza attraverso l'attivazione di un sistema di assistenza telematica e/o telefonica a domicilio, idoneo a garantire sia la pronta disponibilità a ricevere le segnalazioni dell'utente anziano in caso di emergenza, sia un contatto programmato con l'assistito. Il servizio presenta un alto livello di integrazione socio-sanitaria e si raccorda con i servizi di pronto intervento sociale e pronto soccorso.
SERVIZI DI ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO PER IMMIGRATI E SENZA FISSA DIMORA	Si intende un servizio che eroga misure di integrazione sociale, quali le attività intraprese in favore degli stranieri regolarmente soggiornanti in Italia, anche al fine di effettuare corsi della lingua e della cultura di origine, dalle scuole e dalle istituzioni culturali straniere legalmente funzionanti nella Repubblica, ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 18 aprile 1994, n. 389 e successive modificazioni ed integrazioni, nonché la diffusione di informazioni utili al



	<p>positivo inserimento degli stranieri nella società italiana in particolare riguardante i loro diritti e i loro doveri, le diverse opportunità di integrazione e crescita personale e comunitaria offerte dalle amministrazioni pubbliche e dall'associazionismo, nonché alle possibilità di un positivo reinserimento nel paese di origine.</p> <p>Si ricomprendono anche gli interventi per i senza fissa dimora.</p>
MEDIAZIONE CULTURALE	<p>Il servizio consiste nel promuovere attività sul territorio allo scopo di rimuovere gli ostacoli culturali e riempire i gap linguistici e comunicativi delle distanze culturali, tramite la traduzione, oltre che linguistica anche della cultura di appartenenza dello straniero, intesa come complesso delle consuetudini, abitudini, modelli educativi e comportamentali, norme sociali e religiose, facilitando la comunicazione e la comprensione, sia a livello linguistico che culturale.</p>
CENTRI DI ACCOGLIENZA PER SOGGETTI CON DIPENDENZE	<p>Sono strutture diurne o residenziali che accolgono i soggetti con dipendenza da sostanze stupefacenti o psicotrope con scopi rieducativi e/o terapeutici, che fungono anche da filtro per l'inserimento in comunità terapeutiche o rieducative.</p>
SENSIBILIZZAZIONE E PREVENZIONE	<p>Rientrano in questo servizio tutte le attività volte a prevenire fenomeni devianti: di uso e abuso di sostanze stupefacenti; di abuso di alcool; di tossicodipendenza; di alcolismo; di tabagismo; e dei fenomeni ad essi correlati, quali malattie infettive, guida imprudente etc., tramite consulenza, informazione, educazione, interventi con unità di strada etc.</p>
GRUPPI DI AUTO-AIUTO	<p>Il Servizio consiste nell' organizzare gruppi gestiti quasi completamente dagli utenti, dove l'operatore funge solo da facilitatore e gli utenti stessi si danno risposte sulla base delle loro esperienze.</p>



### **EVENTUALI COSTI PER SERVIZI AGGIUNTIVI**

Su richiesta dell'utente la Cooperativa fornisce ulteriori servizi aggiuntivi non rientranti fra quelli autorizzati, i cui costi non rientrano nel Buono di Servizio e sono a totale carico dell'utente.

I costi di tali servizi vengono determinati di volta in volta in accordo con l'utente a seconda della tipologia del servizio stesso e comunque sempre nel rispetto delle tariffe orarie del personale impegnato nell'erogazione di tali servizi. Nel caso in cui l'utente non sia beneficiario del Buono di Servizio la Cooperativa fornisce informazione sui servizi pubblici attivi, sulle modalità di presentazione della domanda e sulle modalità di fruizione.



### **SEZIONE III**

### **RECLUTAMENTO DEL PERSONALE e TUTORAGGIO**

Il personale da utilizzare nell'ambito dello svolgimento dei servizi di volta in volta attivati dalla Cooperativa vengono reclutati attraverso ricerca effettuata mediante:

Agenzia Regionale per l'Impiego, Uffici Informagiovani territoriali, Sezioni Circostrizionali per l'impiego, Enti di formazione, Agenzie Interinali, Ordini Professionali di riferimento (nei casi richiesti).

Le operazioni intese alla selezione del personale sono effettuate da un'apposita Commissione composta dal Presidente della Cooperativa, dal Responsabile della Macroarea di riferimento e da un Esperto in orientamento e Selezione.



Sulla base dei requisiti e in base alla tipologia contrattuale (apprendistato, contratto di formazione-lavoro, tirocini), l'operatore può essere affiancato da un Tutor al fine di garantire un supporto e un monitoraggio nel rapporto tra l'operatore e l'apprendimento lavorativo e tra l'operatore ed il coordinatore.

### **VALUTAZIONE PERIODICA DEL PERSONALE**

Nel caso di personale sottoposto a tutoraggio, la valutazione ed il monitoraggio periodico sarà a cura del Tutor per tutto il tempo in cui effettuerà tale prestazione, il quale trasmetterà al Coordinatore del servizio i dati emersi. Nella fase iniziale il tutor incontrerà il personale con cadenza settimanale, nella fase intermedia e finale con cadenza quindicinale.

Negli altri casi sarà il Coordinatore del servizio che avrà il compito di effettuare tale valutazione mediante l'utilizzo di svariati strumenti quali i questionari (schemi tipo sono forniti di seguito nella Sezione IV), colloqui diretti, valutazioni sul campo ecc...

### **FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

**Che cos'è:** la Cooperativa promuove iniziative di qualificazione, riqualificazione, formazione ed aggiornamento del personale da inserire o già inserito nel sistema dei servizi alla persona che opera nel territorio. Ciò al duplice fine di promuovere occupazione nel settore dei servizi e di migliorare, nel contempo, la qualità delle prestazioni fornite alla cittadinanza. La formazione avviene a cura della Cooperativa stessa in quanto Ente accreditato per la formazione professionale presso la Regione Siciliana, Assessorato al Lavoro alla previdenza sociale ed alla formazione professionale. Per tutta la durata della formazione, che varia a seconda della tipologia, gli allievi verranno affiancati da un Tutor che funge



collegamento tra l'allievo e l'attività didattica e il Coordinatore e l'attività didattica, oltre a monitorare l'attività degli allievi.

### **PROMOZIONE E SOSTEGNO DEL VOLONTARIATO.**

**Che cos'è:** è un'attività volta al sostegno delle Associazioni di volontariato e dei singoli volontari che operano nel territorio per la tutela dei diritti delle persone più deboli e per alleviarne le difficoltà. La normativa consente alla Cooperativa di convenzionarsi con i volontari, singoli ed associati, per lo svolgimento di progetti ed azioni comuni a beneficio delle persone in condizioni di disagio. La Cooperativa assicura altresì la copertura delle spese di assicurazione dei volontari.

### **CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

La gestione generale dei servizi sociali è suddivisa in Distretti Socio – Sanitari che, all'interno di un determinato territorio, raggruppa un certo numero di Comuni guidati da un Comune Capofila.

Il Dirigente dei servizi Sociali del Comune Capofila, in qualità di Coordinatore tecnico, assicura la continuità assistenziale e l'appropriatezza dei servizi.

Nell'ambito di ogni singolo servizio attivato, affidato e gestito dalla Cooperativa, è compito del Coordinatore del servizio garantire la continuità assistenziale dell'utente, mediante la tempestiva sostituzione dell'operatore assente. L'assistenza verrà garantita anche nel caso di temporaneo ricovero dell'utente.

La determinazione dei turni di lavoro deve tenere conto delle esigenze e necessità dell'utente, oltre che della natura del servizio.

Potrà essere proposta rotazione del personale nei casi in cui se ne verifichi la necessità o su richiesta dell'utente su richiesta dell'amministrazione erogatrice del finanziamento.



## **I FATTORI DI QUALITA'.**

ALBERO DELLA QUALITA'

FASI DELL'ESPERIENZA FATTORI DI QUALITA'

- Informazioni generali sulla struttura, servizi, orari, disponibilità
- Cortesia e ascolto Raccolta delle aspettative
- Valutazione di ingresso
- Elaborazione e condivisione progetto individuale
- Informazioni sugli interventi previsti
- Definizione e comunicazione orari
- Adeguati mezzi di trasporto ed assistenza
- Pulizia degli ambienti
- Comfort sale occupazionali, ricreative e di terapia
- Sicurezza e Igiene
- Rispetto del progetto individuale
- Informazioni/coinvolgimento utente/famiglia – condivisione
- Ambienti attrezzati per le attività
- Formazione e aggiornamento
- Umanizzazione e Personalizzazione
- Completezza e chiarezza delle informazioni
- Rispetto della privacy e dignità umana
- Informazioni, ascolto, sostegno
- Tutela dei diritti
- Verifica periodica e finale del progetto individuale
- Eventuale riformulazione/rinnovo del progetto individuale
- Eventuali dimissioni "protette"
- Semplicità dei vari adempimenti amministrativi
- Chiarezza e disponibilità di questionari di soddisfazione
- Semplicità di inoltro del reclamo e tempo di risposta
- Questionari finalizzati a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti



## **LA GESTIONE DEI RECLAMI.**

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti dei cittadini.

L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi e sono il segno dell'interesse per l'attività, il prodotto o il servizio offerto.

In ogni locale di attesa è posizionata una cassetta per inserire segnalazioni e reclami.

Le osservazioni ed i reclami da parte dei cittadini vengono raccolti dalle segreterie delle sedi alle quali vengono rivolte e trasmesse ai responsabili dei servizi interessati che provvedono ad effettuare le opportune verifiche. Il responsabile provvede a correggere l'errore segnalato; all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore; a fornire risposta scritta al cittadino che ha inoltrato il reclamo entro un massimo di 15 giorni. I reclami sono quindi trasmessi alla direzione della Cooperativa che provvede all'archiviazione su carta e su banca dati per mantenere una cronistoria di tutto ciò che succede.





*ESEMPIO DI SCHEDA PER L'ACQUISIZIONE DI RECLAMI*

Riferimenti reclamante	Cognome ..... Nome ..... Città – Prov. .... Via/Piazza/N. .... Tel./Cell. .... Altro .....
RECLAMO	..... ..... .....
Danni subiti e aspettative	..... ..... .....
Circostanze che hanno provocato l'evento	..... ..... .....
Altre caratteristiche (si è già ripetuto?, ecc.)	..... ..... .....
Modalità con cui si è risolto il problema	..... ..... .....
Suggerimenti per evitare che il reclamo si ripeta	..... ..... .....

Data..... Firma Operatore Responsabile .....

**LA VERIFICA DEL GRADIMENTO.**

L'elemento di controllo della qualità in tutte le sue dimensioni è rappresentata in primo luogo dal grado di soddisfazione del cittadino che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti: qualora questi ultimi non risultassero



all'altezza verrebbero irrimediabilmente mal giudicati; è quindi importante che il servizio stesso non faccia promesse che non potrà mantenere.

Gli strumenti utilizzati dalla Cooperativa per monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini utilizzatori dei servizi sono:

trattazione dei reclami e delle osservazioni formulate sull'attività dei servizi;

somministrazione di questionari strutturati alle persone che utilizzano i servizi presi in esame;

interviste non strutturate su particolari problematiche a gruppi di cittadini fruitori.

Un secondo elemento di valutazione della qualità è rappresentato dal giudizio espresso dagli operatori che vivono il contatto diretto con la cittadinanza.

Il monitoraggio sul grado di soddisfazione degli operatori viene effettuato mediante:

somministrazione di schede di valutazione;

costituzione di gruppi di lavoro su aree tematiche predefinite finalizzati al miglioramento della qualità.

Infine è opportuna la valutazione dei rapporti con il territorio nel suo complesso da effettuarsi mediante:

indagini presso "testimoni privilegiati"; associazioni dei cittadini; consulte.

## **IL "CUSTOMER SATISFACTION"**

Le indagini per conoscere la soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) sono indispensabili se si vuole conoscere con attendibilità il grado di soddisfazione dell'utenza. Il servizio erogato deve essere percepito in linea con le **attese** dell'utente. Il centro dell'attenzione si sposta, quindi, su quanto il fruitore si aspetta di ricevere dal fornitore di servizio.



E' indispensabile rilevare mediante indagini, a fronte della Qualità Erogata, sia la Qualità Percepita che la Qualità Attesa.

E' stato dimostrato che per conoscere il reale grado di soddisfazione dell'utente è fondamentale non limitarsi a valutare la percezione del "livello di servizio ricevuto", ma occorre confrontare questa percezione con il "livello di servizio desiderato": la misura di questo divario (gap) indica il vero grado di soddisfazione dell'utente.

Ulteriori ricerche hanno messo in evidenza l'esistenza non di una sola ma di una serie intera di aspettative contenute in una fascia di "tolleranza" delimitata da due livelli, uno superiore ed uno inferiore, che rappresentano i livelli del servizio atteso dagli utenti: un livello *desiderato* ed uno *accettabile* (adeguato).

Il livello del servizio desiderato riflette il servizio che l'utente spera di ricevere; il livello di servizio accettabile riflette, invece, ciò che l'utente giudica sufficiente per soddisfare le sue aspettative. L'intervallo esistente tra il livello desiderato ed il livello accettabile rappresenta la zona di "tolleranza" entro la quale l'utente considera il servizio erogato comunque accettabile: ovvero, questa zona è costituita da una gamma di prestazioni del servizio considerato soddisfacente a diversi livelli.



## **LO STRUMENTO DEL QUESTIONARIO**

I questionari rappresentano uno strumento quantitativo per rilevare le percezioni e i livelli di soddisfazione degli utenti che hanno fruito di un servizio, in modo veloce e anonimo. Chiedendo direttamente agli utenti di rileggere la propria esperienza personale rispondendo alle domande preposte è possibile misurare il loro livello di soddisfazione in relazione ai servizi fruiti, evidenziare i "punti di forza" dei singoli servizi e far emergere le possibili aree di miglioramento.

Nel quotidiano ogni persona, con la sua storia e con la sua attualità assolutamente individuali, interagisce con la storia e l'attualità



assolutamente peculiari del microcosmo e della società in cui vive: da questa interazione deriva la "soddisfazione soggettiva" che si intende rilevare con i questionari e che richiede da parte nostra la condivisione del seguente principio: "ciò che è soggettivo non è meno reale di ciò che è oggettivo e merita pertanto la stessa attenzione e la stessa considerazione". La "soddisfazione soggettiva" può essere definita come la risultante di un processo cognitivo che mette a confronto il reale con l'ideale;

più precisamente, la distanza tra la realtà e le aspirazioni è inversamente proporzionale al livello di soddisfazione: in tal senso, la perfetta corrispondenza tra realtà e aspirazioni corrisponde a una soddisfazione assoluta.

#### TUTELA DELLA PRIVACY

Dal 01.01.2004 è in vigore il D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" che sostituisce, innovandola, la precedente normativa di cui alla legge 675/1996. I dati personali cosiddetti "sensibili" sono dati idonei a rivelare "l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale" di una persona. I dati personali cosiddetti "identificativi" o comuni sono tutte quelle informazioni che consentono di individuare una persona fisica o giuridica, sia essa anche un ente o associazione (esempio: nome, cognome, partita iva, codice fiscale, indirizzo, numeri di telefono, numero patente, eccetera).

Gli interventi da attuare per rispettare la nuova normativa possono riassumersi:

nella nomina di un Titolare;

nella messa in sicurezza degli elaboratori utilizzati per il trattamento dei



dati contro ogni possibile violazione o inficiamento del funzionamento;  
 nella trascrizione delle procedure interne da seguire;  
 L'Interessato, al momento della raccolta dei dati, deve ricevere  
 informazione verbale o scritta circa:

1. le finalità della raccolta;
2. l'obbligatorietà o non del conferimento dei dati;
3. le conseguenze dell'eventuale rifiuto;
4. a chi verranno comunicati i dati;
5. i suoi diritti (l'aggiornamento, la modifica, la cancellazione);
6. gli estremi identificativi del Titolare e del Responsabile del trattamento.

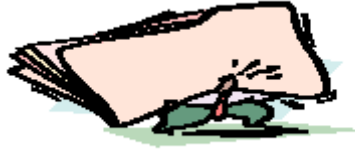
Il trattamento dei dati è consentito soltanto con il consenso espresso dell'Interessato.

Il Codice prevede infine l'obbligatorietà della formazione del personale incaricato del trattamento dei dati. In particolare, devono essere effettuati corsi per informare gli Incaricati del trattamento:

1. sui rischi che possono compromettere la sicurezza e la privacy dei dati
2. sulla protezione dei dati personali più rilevanti
3. sulle misure di sicurezza disponibili per prevenire eventi dannosi
4. sulle responsabilità che ne derivano
5. sull'aggiornamento alle misure minime previste dal Codice.

I dati debbono essere trattati in modo da ridurre al minimo i rischi, anche accidentali, di distruzioni e perdite; si deve ridurre al minimo il rischio di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

**La “Carta dei servizi” pubblicata verrà puntualmente aggiornata.**



## SEZIONE IV ALLEGATI

### Questionario di valutazione della soddisfazione dell'ospite verso le cure ricevute in RSA

Il questionario non va firmato. È necessario rispondere a tutte le domande mettendo una crocetta sulla risposta che lei vuole dare

CHI COMPILA IL QUESTIONARIO:

Specificare il grado di parentela \_\_\_\_\_

**1. Da quanto tempo è ricoverato presso la struttura?**

. Più di cinque anni . Da 3 a 5 anni . Da 1 a 3 anni . Da 3 mesi a 1 anno .  
Meno di tre mesi

**2. Come giudica l'accoglienza al momento del ricovero?**

. eccellente . buona . sufficiente . insufficiente . molto scarsa

**3. Come giudica il rapporto umano con il medico (attenzione, premura, ascolto, comprensione)?**

. eccellente . buono . sufficiente . insufficiente . molto scarso

**4. Come giudica il rapporto umano con gli infermieri (attenzione, premura, ascolto, comprensione)?**

. eccellente . buono . sufficiente . insufficiente . molto scarso

**5. Come giudica il rapporto umano con gli ausiliari socio assistenziali (attenzione, premura, ascolto, comprensione)?**

. eccellente . buono . sufficiente . insufficiente . molto scarso

**6. Come giudica il rapporto umano con i fisioterapisti (attenzione, premura, ascolto, comprensione)?**

. eccellente . buono . sufficiente . insufficiente . molto scarso

**7. Come giudica la professionalità del medico?**

. eccellente . buona . sufficiente . insufficiente . molto scarsa



**8. Come giudica la professionalità degli infermieri?**

. eccellente . buona . sufficiente . insufficiente . molto scarsa

**9. Come giudica la professionalità degli ausiliari socio assistenziali?**

. eccellente . buona . sufficiente . insufficiente . molto scarsa

**10. Come giudica la professionalità dei fisioterapisti?**

. eccellente . buona . sufficiente . insufficiente . molto scarsa

**11. Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale sanitario nei Suoi confronti?**

. eccellente . buona . sufficiente . insufficiente . molto scarsa

**12. Come giudica la regolarità delle visite mediche?**

. eccellente . buona . sufficiente . insufficiente . molto scarso

**13. Come giudica il livello di igiene e cura alla persona?**

. eccellente . buona . sufficiente . insufficiente . molto scarso

**14. Come valuta la disponibilità degli spazi per incontrare parenti ed amici all'interno dell'Istituto?**

. eccellente . buona . sufficiente . insufficiente . molto scarso

**15. Come valuta la disponibilità di servizi (bar, parrucchiere/barbiere, giornalaio, TV)?**

. eccellente . buona . sufficiente . insufficiente . molto scarso

**16. Come valuta il livello di pulizia della camera?**

. eccellente . buono . sufficiente . insufficiente . molto scarso

**17. Come valuta il livello di pulizia dei servizi igienici?**

. eccellente . buono . sufficiente . insufficiente . molto scarso

**18. Come valuta il cambio della biancheria?**

. eccellente . buono . sufficiente . insufficiente . molto scarso

**19. Come giudica la qualità e la varietà del cibo?**

. eccellente . buona . sufficiente . insufficiente . molto scarsa

**20. In quale misura il ricovero in Istituto ha migliorato la sua salute?**





. eccellente . buona . sufficiente . insufficiente . molto scarsa

**se insufficiente o molto scarsa, a cosa attribuisce la causa?:**

. cronicità della malattia . qualità delle cure . non so

**21. In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la sua autosufficienza (camminare, vestirsi, mangiare, toilette)?**

. eccellente . buona . sufficiente . insufficiente . molto scarsa

**se insufficiente o molto scarsa, a cosa attribuisce la causa?:**

. cronicità della malattia . qualità delle cure . non so

Esponga, se lo desidera, le Sue informazioni ed i suoi suggerimenti:

---

---

*La ringraziamo per la gentile collaborazione.*

## Questionario di soddisfazione degli ospiti del Centro Diurno

**Ritiene che il personale sia adeguatamente preparato per affrontare le problematiche degli ospiti?**

. SI . NO

**Ritiene che il personale usi adeguata cortesia e sollecitudine verso gli ospiti?**

. SI . NO

**Come giudica il personale?**

. pessimo . sufficiente . discreto . buono . ottimo

**Come giudica il personale infermieristico?**

. pessimo . sufficiente . discreto . buono . ottimo

**Come giudica il personale che si occupa di animazione e di coordinamento?**

. pessimo . sufficiente . discreto . buono . ottimo

**Come giudica il personale volontario?**

. pessimo . sufficiente . discreto . buono . ottimo





**VALUTAZIONE DELL'AMBIENTE**

**Come valuta il livello di pulizia dell'ambiente?**

. pessimo . sufficiente . discreto . buono . ottimo

**Come valuta il livello di pulizia dei servizi igienici?**

. pessimo . sufficiente . discreto . buono . ottimo

**VALUTAZIONE DEL PERSONALE**

**Giudica funzionali i servizi igienici?**

. SI . NO

**Giudica comode ed adeguate le poltrone per il riposo?**

. SI . NO

**Giudica piacevole la zona esterna?**

. SI . NO

**Giudica necessario inserire delle indicazioni per segnalare la funzione di ogni stanza attraverso frecce, cartelli, ecc?**

. SI . NO

**Vuole fare proposte migliorative circa l'ambiente e gli arredi?**

.....  
.....

**VALUTAZIONE DEL SERVIZIO TRASPORTO**

**Come valuta il servizio trasporto?**

. pessimo . sufficiente . discreto . buono . ottimo

**Ritiene di poter fare proposte migliorative?**

.....  
.....

**VALUTAZIONE DEL SERVIZIO MENSA**

**Come valuta il livello di qualità e di varietà del cibo servito?**

. pessimo . sufficiente . discreto . buono . ottimo

**Come giudica nel complesso il servizio di refezione (disposizione dei tavoli, cura nella preparazione dei tavoli, cura nella preparazione dei piatti, clima durante il pasto, ecc.)?**



. pessimo . sufficiente . discreto . buono . ottimo

**Ritiene di poter fare proposte migliorative?**

.....

**VALUTAZIONE CIRCA LA FUNZIONE**

Le chiedo di dare un giudizio circa il suo personale inserimento al CDI

**Quando è stato inserito ha avuto una buona accoglienza?**

. SI . NO

**La frequenza al Centro ha migliorato la qualità della sua giornata?**

. SI . NO

**La sua giornata al Centro è noiosa?**

. SI . NO

**Durante le ore che trascorre al Centro le sembra di essere spesso lasciato solo e che nessuno si occupi di lei?**

. SI . NO

**Scheda di valutazione**

**del Servizio Centro Diurno per Disabili**

*La scheda è rivolta ai genitori/tutori dei frequentanti*

**1. Come giudica la procedura di accoglienza dell'ospite da parte della struttura?**

- . formalizzata ma priva di empatia
- . poco formalizzata ma empatica
- . chiara nei vari passaggi e adeguatamente empatica

**2. Come giudica l'operato degli operatori educatori?**

- . professionalmente preciso e frutto di evidente competenza e di rielaborazione costante
- . impreciso e confuso
- . sufficientemente chiaro e discretamente competente



**3. Come giudica il passaggio di informazioni tra famiglia ed operatori?**

- . puntuale e ricco
- . casuale ma significativo
- . casuale e poco significativo
- . scarso

**4. Come giudica la relazione operatore-ospite?**

- . umanamente calda ma anche professionalmente corretta
- . umanamente calda ma poco professionale
- . poco calda e molto formale
- . scarsamente professionale
- . spersonalizzante

**5. Come giudica l'organizzazione amministrativa?**

- . adeguata
- . inadeguata
- . sufficiente

**6. Come giudica il servizio offerto?**

- . buono
- . discreto
- . inadeguato

**7. Come giudica le attività proposte?**

- . varie e adeguate alle esigenze degli ospiti
- . poco varie anche se adeguate
- . scarsamente attente ai bisogni degli ospiti
- . poco inserite in un progetto generale
- . altro .....

**8. Il C.D.D. è:**

- . sempre pulito ed ordinato
- . trascurato
- . altro .....



**9. Le cure rivolte agli ospiti sono:**

- . adeguate
- . inadeguate
- . sufficienti sul piano della relazione ma scarse sul piano della cura personale
- . sufficienti sul piano della cura personale ma non adeguate in termini relazionali
- . altro (specificare) .....

**10. Come giudica il coinvolgimento delle famiglie nell'attività dei C.D.D.?**

- . buona e puntuale
- . discreta
- . insufficiente

**11. Le sembra che suo figlio/figlia abbiano tratto miglioramenti evidenti in seguito all'inserimento nella C.D.D.?**

- . sì
- . no
- . altro .....

**12. Quali suggerimenti migliorativi potrebbe dare?**

.....

**Questionario di soddisfazione area minori**

**1. Come giudica la procedura di valutazione della domanda e di accoglimento della richiesta di inserimento del minore?**

- . Chiari i criteri di selezione delle domande
- . Poco chiari i criteri di selezione delle domande
- . Rapida la risposta circa l'accoglienza



. Lenta la risposta

**2. Come giudica la procedura di accoglienza del minore da parte della struttura?**

- . formalizzata ma priva di empatia
- . poco formalizzata ma empatica
- . chiara nei vari passaggi e adeguatamente empatica

**3. Come giudica l'operato degli educatori?**

- . professionalmente preciso e frutto di evidente competenza e di rielaborazione costante
- . impreciso e confuso
- . sufficientemente chiaro e discretamente competente

**4. Come giudica il passaggio di informazioni con il servizio sociale inviante?**

- . puntuale e ricco
- . casuale ma significativo
- . casuale e poco significativo
- . scarso

**5. Come giudica la relazione educatore-minore?**

- . umanamente calda ma anche professionalmente corretta
- . umanamente calda ma poco professionale
- . poco calda e molto formale
- . scarsamente professionale
- . spersonalizzante

**6. Come giudica l'organizzazione amministrativa?**

- . adeguata
- . inadeguata
- . sufficiente

**7. Come giudica il servizio offerto?**

- . buono
- . discreto



. inadeguato

**8. Quali suggerimenti migliorativi potrebbe dare?**

.....  
.....

**11. Le cure rivolte ai minori sono:**

. adeguate

. inadeguate

. sufficienti sul piano della relazione ma scarse sul piano della cura personale (abbigliamento, ecc.)

. sufficienti sul piano della cura personale ma non adeguate in termini relazionali

. altro (specificare) .....

## Scheda di valutazione del Servizio

### Assistenza Minori Disabili

**1. Come giudica il Servizio di assistenza minori nella scuola?**

. puntuale e attento

. sufficientemente adeguato

. inadeguato ed impreciso

. altro

**2. Ritiene che la figura dell'assistente abbia un ruolo importante ai fini dell'integrazione dell'alunno disabile?**

. si

. no

. altro

**3. Come giudica l'operato dell'assistente?**

. professionale ed affidabile

. sufficientemente adeguato



- . impreciso ed improvvisato
- . altro

**4. Ritiene che la scelta dell' assistente da affiancare all' alunno disabile sia:**

- . frutto di una progettazione che tiene conto delle esigenze dell'alunno disabile e della continuità assistente alunno
- . sufficientemente adeguata, ma poco incisiva
- . inadeguata e scarsamente attenta ai bisogni dell'alunno
- . altro

**5. Come giudica il rapporto assistente-scuola?**

- . l'assistente è professionalmente adeguata e riesce ad integrarsi con la realtà scolastica collaborando con gli insegnanti per il raggiungimento degli obiettivi
- . l'assistente ha poche competenze professionali, ma molta disponibilità a collaborare
- . l'assistente è inadeguata e poco disponibile a farsi coinvolgere
- . altro

**6. Come giudica il rapporto assistente-alunno?**

- . l'assistente si pone in modo adeguato e non esclusivo facilitando la relazione dell' alunno con il contesto
- . l' assistente svolge le sue mansioni, ma non si lascia molto coinvolgere
- . l'assistente si pone in modo distaccato ed è poco collaborativi
- . altro

**7. Come valuta la sostituzione temporanea dell'assistente?**

- . puntuale e adeguata
- . non sempre tempestiva e poco adeguata
- . avviene con notevole ritardo e con personale non competente
- . altro

**8. Come giudica il coordinamento del servizio di assistenza minori?**



- . professionalmente adeguato ed attento nell'accoglienza del bisogno
- . poco professionale, ma sufficientemente adeguato
- . scarsamente professionale e poco significativo
- . altro

**9. Cosa suggerirebbe per migliorare le prestazioni di questo servizio?**

.....

**10. Ritiene importante la continuità dell'assistente nel passaggio dell'alunno da un grado scolastico a un altro ?**

- . si è necessaria
- . si, laddove è possibile
- . no
- . altro

**11. Ritiene importanti gli incontri mensili di programmazione tra gli insegnanti e l' assistente?**

- . si
- . no
- . altro

## Carta dei diritti della persona anziana

### Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.





Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- . servizi di trasporti ed altri servizi alla persona
- . famiglie e formazioni sociali.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come



fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

### **La persona anziana al centro di diritti e di doveri**

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti come si è auspicato nell'introduzione.

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di «correggerle» e di «deriderle», senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il



	sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

### **La tutela dei diritti riconosciuti**

La tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.



## Carta dei diritti delle persone disabili

### Introduzione

La carta dei servizi delle persone disabili ha come fonte di ispirazione fondamentale la legge-quadro 8/11/2000 n.328. Nello specifico l'art.14 della legge fa riferimento al progetto individuale rivolto alla persona disabile che deve essere predisposto dai comuni d'intesa con le aziende sanitarie locali per realizzare la piena integrazione nell'ambito della vita familiare e sociale, nonché dei percorsi della istruzione scolastica o professionale e del lavoro.

Si tratta di una legge che, assicura anche ai disabili un sistema integrato di interventi e servizi sociali e promuove azioni per garantire loro una sempre più adeguata qualità della vita.

### **LA Dichiarazione dei diritti delle persone disabili** del 1975:

- definisce "portatore di handicap" "qualunque persona incapace di garantirsi per proprio conto le necessità di una vita individuale e/o sociale normale in ragione di una minorazione delle sue capacità fisiche o mentali"  
 - dichiara che il portatore di handicap deve usufruire di tutti i diritti tra i quali:

- il diritto connaturato al rispetto della sua dignità umana
- gli stessi diritti civili e politici degli altri esseri umani
- il diritto ai trattamenti medici, psicologici, funzionali
- il diritto all'istruzione, alla formazione, al riadattamento professionale, alla valorizzazione delle sue capacità ed attitudini
- il diritto alla sicurezza economica e sociale
- il diritto a vedere che i suoi bisogni particolari siano presi in considerazione dalla pianificazione economica e sociale degli stati
- il diritto a vivere nella propria famiglia



- il diritto ad essere protetto dallo sfruttamento
- il diritto ad un'assistenza legale qualificata
- all'informazione

**Il 20 dicembre 1993 l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite adotta le "Regole per le pari opportunità delle persone disabili"**

Le Regole per le pari opportunità sono centrate sui concetti di "prevenzione", "riabilitazione", "pari opportunità".

Il documento detta regole per gli Stati che:

- "devono intraprendere un'azione per accrescere la consapevolezza riguardo alle persone con disabilità, i loro diritti, i loro bisogni, il loro potenziale, il loro contributo"
- "devono assicurare un'assistenza medica effettiva alle persone con disabilità"
- "garantire servizi di riabilitazione perché le persone possano raggiungere e mantenere il loro livello ottimale di indipendenza e di funzionalità"
- "l'importanza fondamentale dell'accessibilità" ai luoghi, all'informazione, alla comunicazione
- "garantire che l'istruzione di persone con disabilità faccia parte integrante del sistema d'istruzione"
- "riconoscere che le persone disabili devono essere messe in grado di esercitare i loro diritti umani, specialmente nel campo del lavoro"
- "promuovere la piena partecipazione delle persone disabili nella vita familiare"
- "garantire la pari opportunità nelle attività ricreative e sportive"
- "garantire la partecipazione alla vita religiosa"



## REGOLAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il presente regolamento disciplina, il sistema di interventi e servizi sociali atto a rispondere ai bisogni espressi dalla comunità locale in materia di assistenza domiciliare.

### *Principi e finalità.*

L'insieme delle prestazioni e degli interventi è finalizzato al mantenimento della persona in difficoltà nel suo naturale ambiente di vita e di relazione in condizioni di massima autonomia e benessere possibili, nel rispetto delle diversità e delle caratteristiche individuali.

In questo senso il servizio di assistenza domiciliare (S.A.D.) nel suo complesso va inteso come un insieme coordinato di interventi, di sostegno alla persona ed alla famiglia.

L'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.), servizio sociosanitario integrato, è il complesso delle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie volte a mantenere la persona nel proprio domicilio. Comprende le prestazioni necessarie a singoli e famiglie in difficoltà per far fronte alle esigenze della vita quotidiana a causa delle limitazioni, anche transitorie, di autonomia o alle situazioni con carente sostegno di parenti.

### *Beneficiari.*

1. Persone - ultra sessantacinquenni autosufficienti e non autosufficienti; invalide e/o disabili minori e adulte; nuclei familiari e persone adulte tutelate o con problematiche di rilievo sanitario (psichiatriche, H.I.V, patologie degenerative, ecc) - con scarsa capacità di autodeterminazione (e quindi da inserire in progetti assistenziali individuali predisposti dal servizio sociale professionale consortile), e/o persone seguite nell'ambito dei protocolli del servizio A.D.I (assistenza domiciliare integrata).
2. Cittadini, anch'essi appartenenti alle fasce di popolazione sopra elencate, che pur essendo in condizioni di dipendenza mantengono - grazie al grado di autonomia decisionale espresso personalmente e/o



dai familiari - la capacità di acquistare direttamente, le prestazioni ed i servizi necessari a soddisfare il bisogno assistenziale individuato.

I Cittadini possono richiedere un "buono servizio" calcolato in base al reddito (parametri ISEE), finalizzato ad agevolare l'acquisto o la fruizione degli interventi e delle prestazioni di sostegno.

#### *Servizi offerti S.A.D.*

Interventi di aiuto alla persona o al nucleo presso la sua abitazione per favorirne l'autonomia nella vita quotidiana.

Le prestazioni consistono in:

1. Assistenza diretta alla persona.
2. Aiuto nell'igiene della persona.
3. Aiuto nella vita di relazione: accompagnamento, rapporti con l'esterno.
4. Aiuto per gli acquisti.
5. Rapporti con le famiglie, i servizi sociali, le altre risorse del territorio.
6. Aiuto domestico.
7. Aiuto nel disbrigo di pratiche burocratiche.
8. Telesoccorso

#### *Servizi offerti A.D.I.*

L'A.D.I. può prevedere interventi socio-assistenziali, sanitari o integrati.

Attività di tipo socio-assistenziale:

- a) aiuto alla persona per favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere (igiene personale totale e parziale, preparazione ed eventuale somministrazione di pasti, acquisti, compagnia, animazione);
- b) consulenza agli utenti nella prevenzione di incidenti domestici;
- c) aiuto per il governo della casa;
- d) aiuto e accompagnamento nelle relazioni con l'esterno per il disbrigo delle pratiche amministrative, per visite mediche, per commissioni varie e per il collegamento con altri servizi;
- e) sostegno al mantenimento della vita di relazione.

Attività di tipo sanitario:





- a) assistenza generale infermieristica;
- b) assistenza riabilitativa;
- c) assistenza del medico di medicina generale;
- d) assistenza specialistica.

E' prevista la possibilità di interventi notturni (21.00. / 7.00) e festivi, sia programmati che in casi di emergenza (a totale costo dell'utente).

### *Modalità di funzionamento*

La Cooperativa garantisce la presenza di uno sportello per il ricevimento delle richieste di servizio direttamente da parte del pubblico e da parte dei servizi di rete ed una segreteria telefonica in funzione nella fascia oraria non coperta dallo sportello.

I responsabili garantiscono la presenza quotidiana in sede e comunque la reperibilità per operatori e utenti, inoltre, garantiscono l'attività di coordinamento tecnico operativo e professionale, oltre alle funzioni più propriamente organizzative relative al personale.

La Cooperativa garantisce la gestione e l'organizzazione dei servizi di assistenza domiciliare professionale tramite operatori in possesso dell'attestato regionale di qualifica per assistenti domiciliari e dei servizi tutelari (o equivalente). Tutti gli operatori - maggiorenni e muniti di libretto sanitario regolarmente vistato - devono possedere adeguata formazione e ad essi viene garantito l'aggiornamento e la formazione permanente necessaria al corretto ed efficace svolgimento delle prestazioni richieste.

Ogni servizio è dotato di una "cartella cliente" sulla quale gli operatori addetti all'intervento sono tenuti a registrare l'andamento degli interventi ed ogni variazione del piano di lavoro.

La cartella deve contenere copia del programma assistenziale individuale ed ogni altra documentazione utile all'intervento.

E' fatto divieto assoluto al personale addetto all'assistenza di accettare alcuna forma di compenso, di qualsiasi natura, da parte degli utenti.





**Al fine di garantire l'indispensabile continuità nel rapporto con l'utente, la Cooperativa organizza i turni di lavoro in modo da assicurare, di norma, un rapporto personalizzato e la minor rotazione possibile di personale al domicilio, inoltre, assicura la tempestiva sostituzione degli operatori temporaneamente assenti ed il reintegro di quelli cessati dal servizio.**

## **REGOLAMENTO DEI SERVIZI "CENTRO DIURNO"**

### *Definizione e finalità*

Il centro diurno è un servizio socio sanitario integrato a carattere semi – residenziale che ospita, in regime diurno, persone anziane o disabili che non siano più in grado di permanere presso il proprio domicilio offrendo prestazioni di tipo assistenziale sanitario e riabilitativo.

Il centro è punto di appoggio del servizio di assistenza domiciliare e può fungere anche da centro di incontro.

### *Destinatari*

Il centro diurno si rivolge a persone anziane o disabili non autosufficienti o parzialmente autosufficienti con necessità di interventi temporanei dovuti a necessità di tutela, sostegno e assistenza sociosanitaria, non attivabili al domicilio.

I Cittadini possono richiedere un "buono servizio" calcolato in base al reddito (parametri ISEE), finalizzato ad agevolare l'acquisto o la fruizione degli interventi e delle prestazioni di sostegno.

### *Attività*

Il centro dovrà garantire:

- 1) Attività di tipo socio assistenziale:
  - a) aiuto alla persona per il soddisfacimento delle esigenze individuali (igiene personale totale o parziale, preparazione e somministrazione pasti anche a mezzo catering, governo locali);



- b) aiuto e accompagnamento nelle relazioni con l'esterno per il disbrigo delle pratiche amministrative, per visite mediche, per commissioni varie e per il collegamento con altri servizi;
- c) trasporto con proprio mezzo (della Cooperativa);
- d) counseling e gruppi di sostegno per i familiari (care giver)
- e) collaborazione alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno dell'utente con l'obbligo di riferire sui sintomi di allarme

## 2) Attività di tipo sanitario:

- a) assistenza generale infermieristica;
- b) assistenza riabilitativa;
- c) assistenza del medico di medicina generale;
- d) assistenza specialistica.

Le attività di tipo sanitario vengono svolte con la collaborazione con il personale sanitario nelle attività finalizzate al mantenimento o recupero delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali e con raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del Comune, con il Medico di Medicina Generale e con le Unità Valutative che hanno in carico l'utente

La Cooperativa inoltre, garantisce la collaborazione alla attuazione dei sistemi di verifica degli interventi e l'attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai servizi.

### *Personale*

E' garantita la copertura assistenziale diurna.

Le figure professionali obbligatoriamente presenti nella gestione di un Centro diurno sono:

- Responsabile del Centro
- Operatori socio-assistenziali (assistenti domiciliari o operatori ai servizi tutelari)
- Animatori
- Ausiliari



- Psicologo(se al servizio accedono soggetti affetti da forme psico-involutive cerebrali e/o se richiesto dall'Unità valutativa)

Le attività di animazione e ricreazione concorrono al mantenimento degli interessi specifici degli ospiti e di prevenzione del decadimento psicofisico degli stessi. Queste attività potranno essere svolte dalla Cooperativa anche in forma indiretta ovvero mediante accordi con organizzazioni di volontariato con comprovata esperienza di animazione con gli adulti.

Le prestazioni sanitarie sono a carico del Servizio Sanitario regionale.

### *Modalità di funzionamento*

La Cooperativa garantisce la presenza di uno sportello per il ricevimento delle richieste di servizio direttamente da parte del pubblico e da parte dei servizi di rete ed una segreteria telefonica in funzione nella fascia oraria non coperta dallo sportello.

I responsabili garantiscono la presenza quotidiana in sede e comunque la reperibilità per operatori e utenti, inoltre, garantiscono l'attività di coordinamento tecnico operativo e professionale, oltre alle funzioni più propriamente organizzative relative al personale.

Tutti gli operatori - maggiorenni e muniti di libretto sanitario regolarmente vistato - devono possedere adeguata formazione e ad essi viene garantito l'aggiornamento e la formazione permanente necessaria al corretto ed efficace svolgimento delle prestazioni richieste.

Ogni servizio è dotato di una "cartella cliente" sulla quale gli operatori addetti all'intervento sono tenuti a registrare l'andamento degli interventi ed ogni variazione del piano di lavoro.

La cartella deve contenere copia del programma assistenziale individuale ed ogni altra documentazione utile all'intervento.

E' fatto divieto assoluto al personale addetto all'assistenza di accettare alcuna forma di compenso, di qualsiasi natura, da parte degli utenti.

**Al fine di garantire l'indispensabile continuità nel rapporto con l'utente, la Cooperativa organizza i turni di lavoro in modo da**



**assicurare, di norma, un rapporto personalizzato inoltre, assicura la tempestiva sostituzione degli operatori temporaneamente assenti ed il reintegro di quelli cessati dal servizio.**

Nella attività **“Servizio trasporto assistito”**:

Ogni assistito deve essere prelevato sotto la propria dimora, a un dato orario convenuto, ed essere trasportato al Centro Diurno viaggiando in pulmini provvisti di adeguato programma di manutenzione, con il supporto dell'assistente/accompagnatore.

Definizione delle modalità di svolgimento della funzione di accompagnatore (*assistente*) sui mezzi di trasporto del servizio:

- l'accompagnatore deve sempre controllare che tutti gli ospiti siano saliti sul mezzo di trasporto;
- l'accompagnatore aiuta gli ospiti a salire/scendere sul/dal mezzo di trasporto: l'aiuto deve essere tale da consentire la salita/discesa, giungendo anche all'aiuto fisico totale nel caso in cui l'ospite non sia autonomo;
- l'accompagnatore deve sempre scendere dal mezzo di trasporto per aiutare l'ospite;
- l'accompagnatore deve segnalare tempestivamente ed appena possibile al personale educativo (del servizio cui è iscritto l'ospite), o ai familiari, qualunque evento riguardante l'ospite stesso;
- l'accompagnatore è ritenuto responsabile della mancata consegna di messaggi, plichi o altra comunicazione sia al personale sia ai familiari;
- l'accompagnatore deve attenersi agli orari fissati;
- l'accompagnatore deve mantenere un comportamento che sia sensibile e disponibile alle esigenze dell'ospite, sapendo che il suo comportamento (sia esso verbale sia non verbale) può rappresentare un modello per gli ospiti.



## ESEMPIO DI GIORNATA TIPO DI UN CENTRO DIURNO

Le attività prevedono moduli diversi per rispondere alle specifiche necessità e potenzialità degli ospiti. Ogni ospite, in relazione al programma individuale, usufruisce di più moduli. Le attività di seguito elencate sono esposte a fini esplicativi.

<b>MODULI</b>				
<i>Quotidianità</i>	<i>Cura di se</i>	<i>Socializzazione</i>	<i>Riabilitazione</i>	<i>Espressività</i>
Cura degli spazi, riciclaggio, cucina	Cura del corpo, dell'abbigliamento, beauty center relax	Lettura, film, musica, gite, mostre, visita del paese	Palestra, piscina, ginnastica dolce,	pittura, attività teatrali, manipolazione



## QUANTIFICAZIONE COSTI DELLE PRESTAZIONI AGGIUNTIVE

Num.	Descrizione	Costi
1	Aiuto per gli acquisti	Servizio gratuito erogato mediante volontari di Servizio Civile a cui va aggiunto un rimborso spese carburante
2	Ritiro e consegna pasti a domicilio	Servizio gratuito erogato mediante volontari di Servizio Civile a cui va aggiunto un rimborso spese carburante
3	Interventi di pulizia e di manutenzione straordinaria dell'alloggio servizio colf, sgombero di locali	Costo orario: Colf €16,50 Ausiliario €16,50
4	Interventi non professionali di sostegno domiciliare per: attività di accompagnamento e compagnia	Servizio gratuito erogato mediante volontari di Servizio Civile a cui va aggiunto un rimborso spese carburante
5	Interventi non professionali di sostegno personale in situazioni di ricovero temporaneo in presidi sanitari o assistenziali	Costo orario: Assistente €17,22
6	Sportello utenti – telefono amico	Gratuito
7	Interventi a domicilio di barbiere / parrucchiera	Servizio in compartecipazione € 8,00 a carico della Cooperativa € 10,00 a carico dell'utente
8	Interventi a domicilio di podologo	Servizio in



		compartecipazione €. 10,00 a carico della Cooperativa €. 10,00 a carico dell'utente
9	Lavaggio e stiratura biancheria personale e della casa esterna	Costo orario: Ausiliario €.16,50
10	Sportello Cliente per il disbrigo di pratiche semplici	Gratuito
11	Servizio di Assistenza notturna (dalle ore 20.00 alle ore 07.00), rivolto a persone non autosufficienti	Costo orario: Ausiliario €.16,50
12	Spesa a domicilio: reperimento esercenti disponibili a consegnare la spesa a domicilio, ed eventualmente prenotazione e consegna diretta	Gratuito
13	Reperimento artigiani qualificati per manutenzioni domestiche (idraulici, elettricisti, tecnici per la riparazione di elettrodomestici)	Gratuito
14	Informazioni e promozione circa gli affidi familiari per gli anziani e i disabili	Gratuito
15	Organizzazione e realizzazione gite, comprensive di operatore e trasporto	70% dell'importo totale a carico dell'utente 30% dell'importo totale a carico della cooperativa
16	Servizio trasporti	Costo orario: Ausiliario/Autista €.16,50 a cui va aggiunto rimborso spese carburante