



CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata

Anno 2024-2025
09/04/2024

INDICE

Presentazione

Parte prima: La Società Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare

- 1.1 Storia e valori di riferimento
- 1.2 Mission
- 1.3 I servizi
- 1.4 Politica per la qualità
- 1.5 Certificato

Parte seconda: Il Ceod Airone

- 2.1 Contesto istitutivo e Principi ispiratori
- 2.2 Descrizione e ubicazione della struttura
- 2.3 Orario e periodo di apertura
- 2.4 Modalità di accesso ed inserimento
- 2.5 Approccio alla persona
- 2.6 Attività
- 2.7 Settimana tipo
- 2.8 Dimensioni, indicatori e standard di qualità
- 2.9 Professionalità
- 2.10 Fruibilità del servizio
- 2.11 Funzionalità della struttura
- 2.12 Metodologie
- 2.13 Valutazione del servizio
- 2.14 Ascolto, suggerimenti, proposte e reclami
- 2.15 Diritti e doveri

Parte terza: Unità Territoriale

- 3.1 Attività socio educativa
- 3.2 Sostegno socio assistenziale scolastico e servizio di aiuto personale
- 3.3 Trasporto a valenza educativa
- 3.4 Professionalità
- 3.5 Metodologia
- 3.6 Dimensioni indicatori standard di qualità
- 3.7 Integrazione con il Territorio
- 3.8 Valutazione del servizio
- 3.9 Ascolto, suggerimenti, proposte e reclami
- 3.10 Diritti e doveri

Glossario

Presentazione

La Carta dei Servizi (la cui adozione è prevista dalla Legge 328/00 art. 13) è uno strumento di comunicazione e di informazione che consente di interagire con i cittadini per rispondere a quesiti e bisogni inerenti l'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e del Sistema Integrato d'interventi e servizi sociali, al fine di tutelare i diritti delle persone, in questo caso le persone diversamente abili.

Per la società cooperativa sociale di solidarietà familiare questo documento rappresenta un modo chiaro ed efficace per informare sui servizi erogati e rendere possibile attraverso indicatori di qualità, una valutazione costante dei progetti e delle prestazioni offerte.

La cooperativa articola il suo operato sulla base dei principi fondamentali della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio del 1994.

I principi a cui sopra si fa riferimento sono:

1. L' EGUAGLIANZA

La Cooperativa nell'erogazione dei suoi servizi, non esercita nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

2. L' IMPARZIALITA'

La Cooperativa, adotta nei confronti degli utenti, comportamenti che si fondano su criteri di obiettività, giustizia ed equità.

3. LA CONTINUITÀ

La Cooperativa, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, garantisce un'erogazione stabile, regolare e senza interruzione dei suoi servizi.

4. IL DIRITTO DI SCELTA

Ove sia consentito dalla legislazione presente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

5. LA PARTECIPAZIONE

La Cooperativa garantisce la partecipazione della persona alla prestazione del servizio offerto, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione delle prestazioni, sia per favorire la collaborazione tra ente erogante e fruitore del servizio.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della Cooperativa, che lo riguardano.

L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Cooperativa acquisisce periodicamente, attraverso la somministrazione di questionari, la valutazione dell'utente/ famiglia circa la qualità del servizio reso.

6. L'EFFICIENZA E L'EFFICACIA

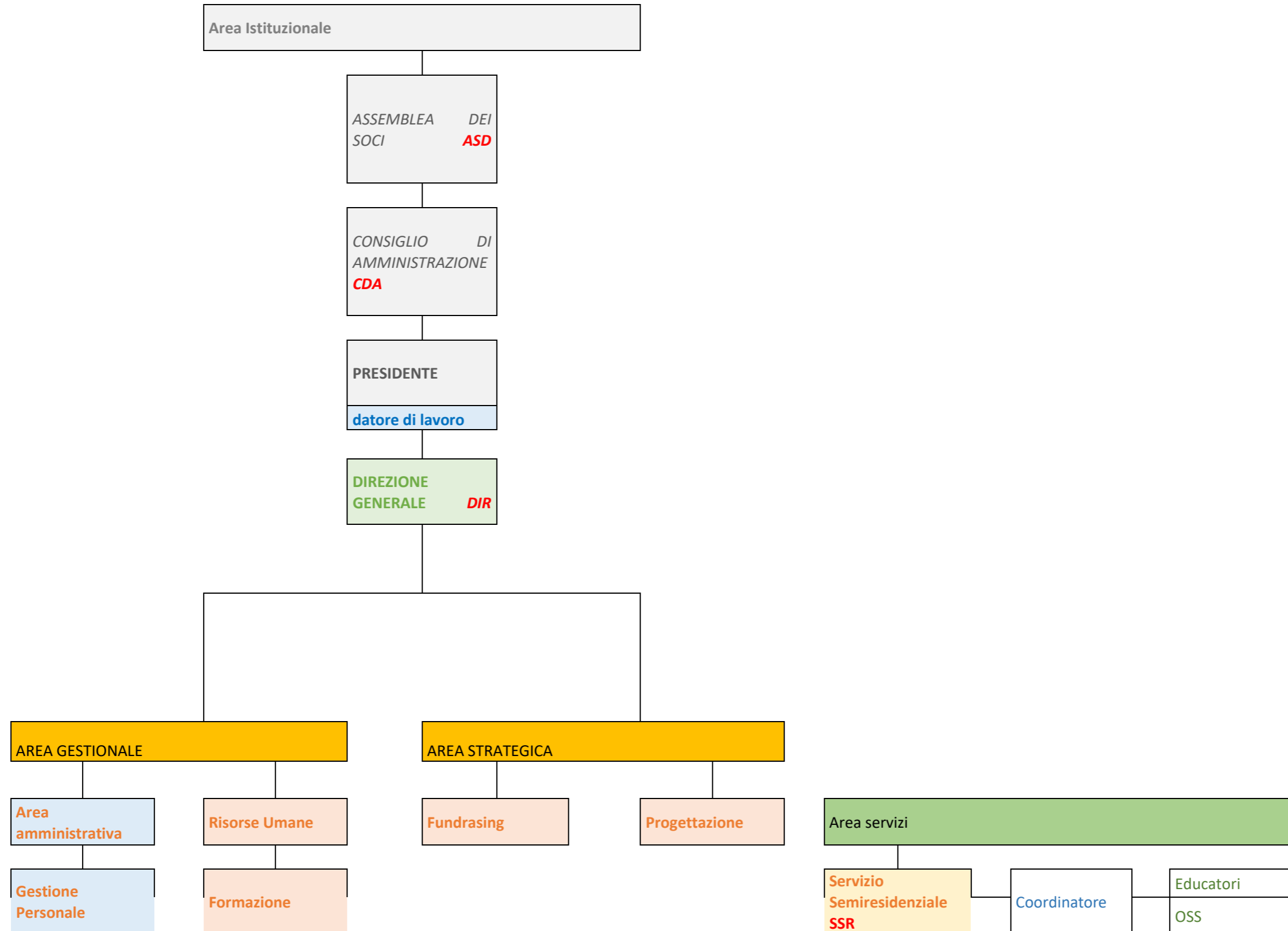
La Cooperativa si impegna nell'esercizio dei suoi servizi, in modo tale da garantirne l'efficienza e l'efficacia, rispetto agli obiettivi definiti.

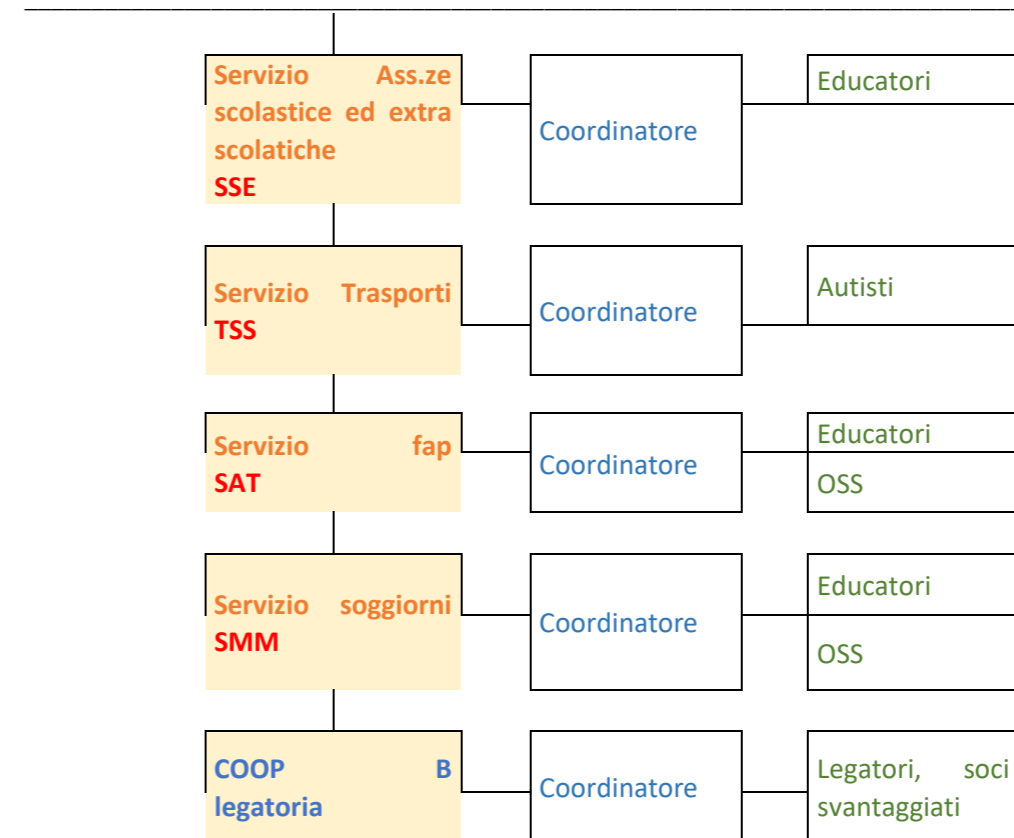
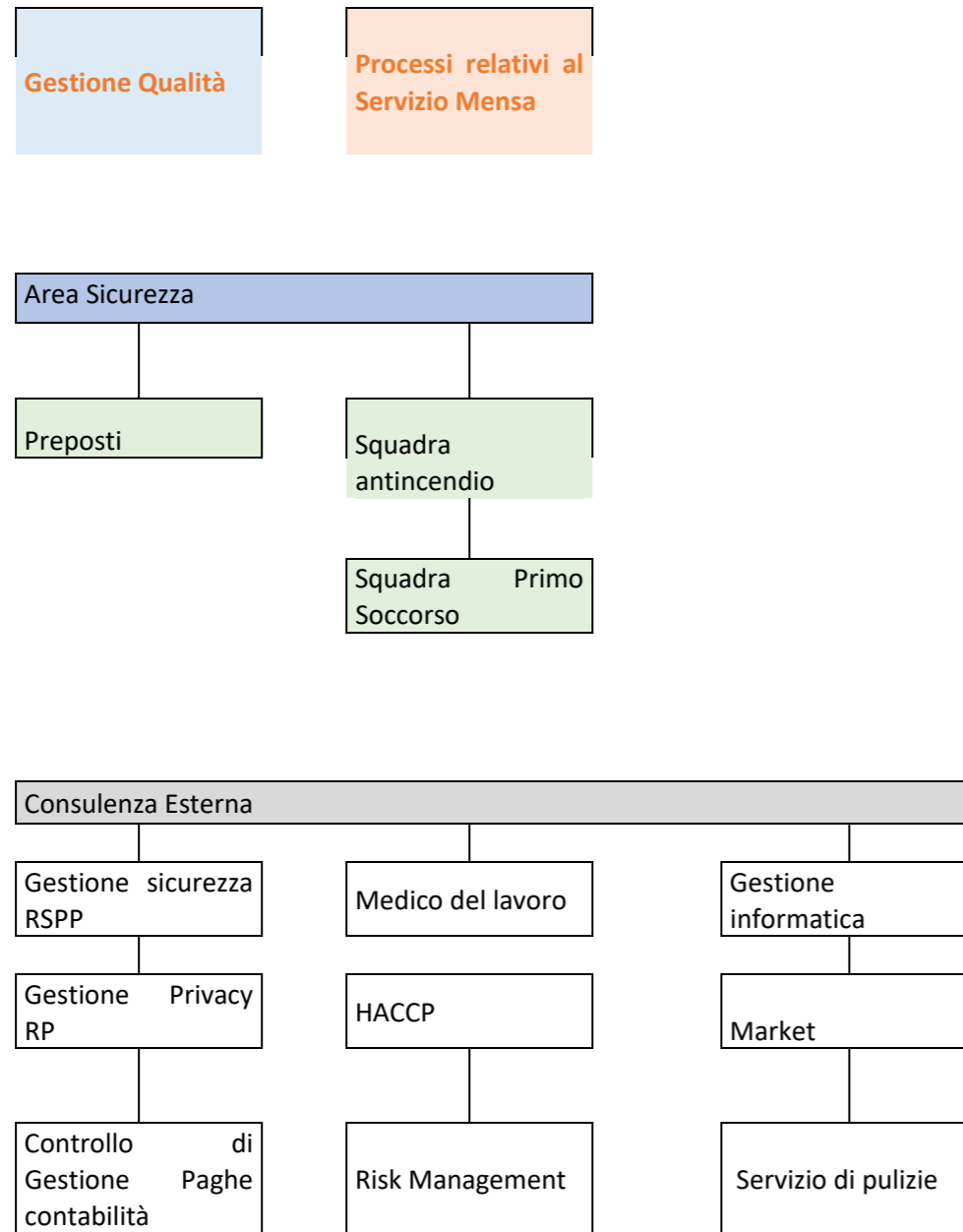
7. DIRITTO ALLA PRIVACY

Secondo quanto stabilito dalla legge n° 196/2003 le informazioni e i dati riguardanti l'utente vengono tutelati da privacy fin dal primo contatto con la Cooperativa.

ORGANIGRAMMA

Rev06
30/10/22





Presidente/datore di lavoro	
Data	Firma

PARTE PRIMA: LA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE DI SOLIDARIETÀ FAMILIARE

1.1 STORIA E VALORI DI RIFERIMENTO

La Società Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare viene costituita nel 1983, ad opera di un gruppo di volontari, con l'obiettivo di creare opportunità di lavoro per i giovani nel settore terziario.

In seguito all'emanazione della Legge 381/91, che disciplina l'attività delle cooperative sociali la cooperativa, assume nel 1993, la denominazione di Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare e inizia il suo intervento nel territorio promuovendo la realizzazione di interventi socio-sanitari ed educativi.

Questa scelta porta, nel 1994, alla nascita di un servizio di sostegno educativo rivolto a minori disabili inseriti presso il "Villaggio del Fanciullo" di Pordenone.

Nel 1997 i soci sostenitori della Cooperativa, stipulando un contratto di comodato con il Comune di Porcia, spostano la sede operativa in Via Prata, n°11 a Porcia. Il servizio educativo si trasforma in un Centro Educativo Occupazionale Diurno denominato Ceod Airone, che accoglie disabili adulti residenti nel territorio.

La sede sociale e legale è in via Prata n° 11, Porcia, Pn Stradario 00500–Registro Imprese di Pordenone CCIAA: n°033-6460; Albo Reg. Coop Soc. Ts A128556.

La Cooperativa articola i suoi interventi, mettendo al centro di ogni singolo progetto la persona disabile ed ha come obiettivi:

- Creare relazioni umane positive
- Offrire opportunità di apprendimento costante
- Proporre attività per l'acquisizione di nuove competenze
- Favorire il miglioramento della qualità della vita della persona e dei familiari
- Facilitare il processo di inclusione ed integrazione nella comunità locale dei soggetti accolti

Nell'esplicazione dei suoi interventi la Cooperativa utilizza strumenti, metodi e tecniche scientificamente validati e fa riferimento ai principi fondamentali contenuti nel Codice Etico:

QUALITÀ

I progetti della Cooperativa sono stabiliti attraverso processi di cooperazione e interventi multidisciplinari, necessari per garantire una maggiore efficienza ed efficacia dei servizi offerti.

CONDIVISIONE

Le problematiche e le situazioni vengono affrontate dai soci della Cooperativa, ognuno sulla base del proprio ruolo, in un'ottica di collaborazione, necessaria alla risoluzione degli stessi.

SUSSIDIARIETÀ

Tutte le persone che ruotano intorno alla Cooperativa sono invitate a portare il loro personale contributo: partecipazione e democraticità sono elementi indispensabili alla crescita e allo sviluppo della Cooperativa stessa.

TERRITORIALITÀ

La Cooperativa promuove azione di potenziamento della rete, al fine di garantire, attraverso una maggiore collaborazione con i cittadini e le istituzioni, maggiori interventi di integrazione e interazione sociale.

TRASPARENZA GESTIONALE

La cooperativa garantisce la trasparenza gestionale, attraverso il rendiconto dei bilanci e degli interventi attuati in corso d'opera.

SPECIALIZZAZIONE

La strategia aziendale indirizza gli interventi a specificare aree di bisogno rispetto alle richieste del territorio.

MUTUALITÀ

La Cooperativa promuove il sostegno tra i soci e i lavoratori, al fine di formare equipe educative omogenee e multidisciplinari in cui ognuno, sulla base del proprio ruolo, muove il proprio intervento in un'ottica di crescita e miglioramento.

1.2 MISSION

La mission della cooperativa ha come focus: fornire con professionalità servizi di accoglienza, tutela e integrazione per le persone che si trovano in difficoltà abitativa, economica, sociale linguistica e lavorativa. Tutto ponendo la persona al centro.

1.3 I SERVIZI

La Società Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare fornisce i seguenti servizi:

- SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE AIRONE

Il servizio semiresidenziale AIRONE accoglie persone con diverse disabilità (medio/grave, grave) di età superiore ai 16 anni residenti nei comuni di Porcia, Pordenone, Cordenons, Azzano Decimo, Prata e località limitrofe, in possesso della certificazione di disabilità Lg.104/92 art. 3 comma 1 e comma 3, **a seguito di assegnazione tramite Servizio per i Disturbi dello Sviluppo Intellettivo di ASFO.**

- TRASPORTO

Da marzo 2015, la cooperativa aderisce con altre due cooperative del territorio ad un ATI (associazione temporanea di impresa) per la gestione del servizio di trasporto; per questo servizio vengono utilizzati mezzi attrezzati di proprietà dalla stessa Cooperativa e personale dedicato. Il servizio è erogato in due momenti della giornata, il mattino dalle 7.30-9.30 e il pomeriggio dalle 15.00 – 17.00 dal lunedì al venerdì ed è rivolto alle persone che frequentano i servizi semiresidenziali a gestione diretta e i centri convenzionati con l'azienda sanitaria per il Friuli occidentale ASFO

- SOSTEGNO SOCIO EDUCATIVO e SOCIO ASSISTENZIALI

La Cooperativa è autorizzata, grazie all'accreditamento con Ambito del Noncello a fornire un servizio di sostegno scolastico, extrascolastico, assistenziale e/o di autonomia, rivolto a persone con disabilità fisica e psichica e/o disagio sociale residenti nel territorio in riferimento alla LR 16/22 (ex L.R. 25/09/06 n. 41). L'attività socio educativa assicura all'utente progetti personalizzati; questo tipo di servizio permette alla cooperativa di avere con il cittadino/utente un servizio privilegiato.

- SOGGIORNI ESTIVI PER DISABILI

La cooperativa organizza ed effettua uno/due soggiorni estivo montano o marino di 8 giorni per gli utenti del servizio semiresidenziale Airone e non solo, anche per persone con disabilità residenti nel comune o affezionati. Si garantisce comunque l'apertura del servizio semiresidenziale per chi non partecipa al soggiorno.

- FORMAZIONE PROFESSIONALE

La Cooperativa si impegna a promuovere la formazione dei suoi operatori, attraverso corsi interni ed esterni, puntualmente pianificati e programmati, sulla base di richieste specifiche, obblighi di legge e opportunità da parte di enti erogatori.

- EQUIPE OPERATORI

E' prevista un'equipe tra operatori almeno una volta al mese, dedicata alla verifica dell'andamento generale e la programmazione dei servizi.

- SERVIZIO MENSA

Il servizio mensa è fornito da una ditta esterna. La preparazione in porzioni e la distribuzione viene fatta con personale interno formato in materia di igiene alimentare HACCP, tenendo conto delle esigenze alimentari dei singoli utenti, nel rispetto delle normative distribuite dal Ministero della Salute.

- INCONTRI CON I FAMILIARI

Sono previsti diversi incontri nell'arco dell'anno, uno individuale entro la fine di maggio per la presentazione e sottoscrizione del Progetto Individualizzato con la partecipazione anche del case manager e incontri concordati su richiesta. E' previsto un incontro collegiale annuale per una presentazione e condivisione del lavoro svolto, dove vengono riportati i dati emersi dal questionario di valutazione del servizio.

- VOLONTARIATO

Il volontariato rappresenta una risorsa fondamentale per la costruzione di una rete sociale positiva. Attualmente ci sono alcune persone che mettono a disposizione tempo e professionalità per i nostri ospiti. Chi è interessato può contattare la cooperativa per capire come si può diventare volontari.

- ATTIVITA' RIABILITATIVE

Sono previsti attività di riabilitazione in acqua a carico della famiglia, la Cooperativa mette a disposizione la presenza di un operatore del servizio semiresidenziale e il servizio di trasporto.

- TIROCINIO FIGURE PROFESSIONALI

Alcune figure professionali quali l'operatore Socio Sanitario, l'Educatore e gli studenti di scuole superiori in alternanza scuola lavoro, possono svolgere tirocini presso il servizio semiresidenziale, sulla base di convenzione stipulate con l'Ente di provenienza. Attualmente è prevista una Convenzione con l'Istituto Professionale di Stato "F. Flora", con il Liceo "Majorana" per il tirocinio degli studenti e l'università di Udine.

- WORK EXPERIENCE

In passato sono state organizzate esperienze di work experience con enti di formazione: IAL, APPRENDIMENTO LAVORO, collaborazione attivata nell'anno 2023, in questo momento non è attiva.

- COORDINAMENTO TRA SERVIZI E RISORSE DI RETE

La Cooperativa garantisce il collegamento con i Comuni dell'Ambito distrettuale del Noncello, con ASFO, ATI UAU, attraverso incontri periodici con il Servizio Sociale di base del comune di riferimento, i referenti di ASFO, ed altre cooperative ed associazioni presenti nel territorio.

1.4 POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione considera la politica per la qualità come il mezzo per condurre l'organizzazione verso il miglioramento delle sue prestazioni. Essa costituisce parte integrante della politica e della strategia generale dell'organizzazione. La politica per la qualità della **Società Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare Onlus a.r.l** si articola nei seguenti punti:

- Perseguire la soddisfazione dei bisogni del committente e della comunità territoriale, favorendo la cultura dell'integrazione e della presa in carico comunitaria delle persone diversamente abili e svantaggiate
- Promuovere il raggiungimento della maggiore autonomia lavorativa e relazionale degli utenti inseriti nei servizi, lavorando sulle potenzialità e sulle capacità residue
- Favorire l'integrazione sociale con il territorio tramite attività di implementazione sociale.
- Migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione
- Soddisfare i bisogni dei portatori di interesse dell'organizzazione
- Potenziare le competenze del personale per il miglioramento continuo del servizio offerto

La politica per la qualità è comunicata e diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione attraverso:

- ✓ l'esposizione delle politiche della qualità all'interno del documento "Piano annuale per la Qualità"
- ✓ l'affissione nell'apposita bacheca dell'organizzazione.

Annualmente il *Piano annuale della Qualità* viene riesaminato in sede di riesame della Direzione ed opportunamente comunicato nelle modalità sopra esposte. La mission dei servizi coincide con la convenzione stipulata con il committente, e definisce:

- gli obiettivi specifici del servizio;
- la tipologia dell'utenza;
- i risultati che il servizio intende raggiungere;
- le strategie per il raggiungimento dei risultati.

Tale politica è da intendersi dinamica e quindi suscettibile di adattamenti e sviluppi in relazione ai possibili mutamenti dell'ambiente interno ed esterno dell'organizzazione.

La Direzione mette a disposizione mezzi e risorse adeguate per il conseguimento della politica della qualità, garantisce e verifica l'addestramento ed il coinvolgimento del personale, individua gli obiettivi operativi e ne verifica il raggiungimento.



PARTE SECONDA: IL CEOD AIRONE

2. Contesto istitutivo e Principi ispiratori

Il servizio semiresidenziale “ AIRONE” opera in regime di convenzione con l’Azienda Sanitaria per il Friuli Occidentale (ASFO) ai sensi della Legge nazionale 5/02/1992 n. 104 (legge quadro per l’assistenza, integrazione sociale e diritti della persona handicappate), della L.R. 25/09/1996 n. 41 (norme per l’integrazione dei servizi e degli interventi Sociali e Sanitari a favore delle persone handicappate) e L. 8/11/1991 n. 381 (Disciplina delle cooperative sociali).

Riferimenti legislativi:

Costituzione Italiana art. 3

“Tutti i cittadini hanno diritto a pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, d’opinione politiche, di condizioni personali e sociali [...]

Costituzione Italiana art. 32

“La Repubblica tutela la salute, come fondamentale diritto dell’individuo, ad interesse della comunità”

Legge nazionale n. 104 del 5/02/1992

art.1

“La Repubblica garantisce il pieno sviluppo della dignità umana ed i diritti di libertà ed autonomia [...], e ne promuove la piena integrazione nella famiglia, nella scuola, nel lavoro, nella società [...] persegue il recupero funzionale e sociale [...]

I servizi erogati dal servizio semiresidenziale Airone si ispirano ai seguenti principi:

- *Cura*

Gli operatori operano garantendo il benessere psicofisico agli utenti.

- *Rispetto*

Rispetto e dignità sono attuati attraverso un’accurata *assistenza* ed una costante attenzione ai bisogni della persona.

- *Ascolto*

Si assicura agli ospiti e ai loro familiari la disponibilità ad ascoltare richieste, bisogni, indicazioni e garantire al meglio quanto richiesto.

- *Personalizzazione degli interventi*

Per ogni utente, il gruppo di lavoro individua un *progetto personalizzato*, che è concordato anche con la famiglia; è monitorato e visionato periodicamente per valorizzare le abilità acquisite e incrementare nuove competenze.

- *Chiarezza*

Comprensibilità e trasparenza sono alla base di una comunicazione efficace.

- *Condivisione*

I progetti personalizzati sono condivisi con la famiglia dell’utente ospitato.

- *Integrazione*

Gli operatori lavorano per promuovere l’inserimento degli utenti nella società attraverso un costante contatto con la realtà territoriale, la partecipazione a manifestazioni e l’esplorazione della realtà locale,

2.1 DESCRIZIONE ED UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Servizio semiresidenziale “Airone” è collocato in via Prata n°11, località Rondover, 33080 Porcia - Pordenone -

Nel 1997 i soci sostenitori della Cooperativa stipulando un contratto di comodato d’uso con il Comune di Porcia, trasferiscono la sede sociale, legale ed operativa presso le ex Scuole elementari della frazione di Rondover in Via Prata, n°11 a Porcia. Il servizio educativo si trasforma in un Centro Educativo Occupazionale Diurno denominato CEOD AIRONE che accoglie disabili adulti residenti nel territorio.

L’edificio che ospita il servizio semiresidenziale AIRONE, ristrutturato nel 1994 e ampliato nel 2010 è posto su due piani: al piano terra si trovano un ufficio amministrativo e un laboratorio che ospita la legatoria e cartongaggio; con l’ampliamento è stato aggiunto un nuovo spazio che ha permesso di avere un laboratorio di grandi dimensioni per svolgere attività educative-occupazionali-espressive e psicomotorie, due servizi igienici per gli utenti ed una stanza ad uso ricreativo e di relax.

Al primo piano, cui si accede attraverso un nuovo montapersona, si trova una piccola stanza multifunzione utilizzata per attività strutturate, una cucina allestita in modo industriale, un ampio locale suddiviso in zona pranzo/relax utilizzato anche per alcune attività educative, ed un altro servizio igienico per il personale.

All’esterno è presente un porticato lungo il lato ovest, un giardino con alberi e piante ornamentali utilizzato durante il periodo estivo per attività ludico-ricreative.

La struttura possiede alcune caratteristiche strutturali ed organizzative che la rendono particolare:

il laboratorio dove gli utenti svolgono le loro attività consente un’articolazione modulare che riesce ad ospitare attività di tipo sensibilmente diverso. Tale modularità consente ad esempio di passare da un’attività di lettura di libri e giornali alla realizzazione di manufatti in ceramica nel giro di pochi minuti attraverso semplici variazioni del setting degli arredi;

- la modularità è tale che per certe attività è possibile anche la coesistenza in contemporanea nel medesimo ambiente;
- tutto il servizio ed il laboratorio in particolare, per come sono disposti e pensati gli arredi e le decorazioni, rendono l’ambientazione più simile ad un contesto familiare piuttosto che ad un contesto meramente lavorativo;
- la contiguità spaziale del servizio semiresidenziale diurno con il laboratorio di Legatoria (che costituisce la sezione B della cooperativa) consente un facile scambio di relazioni e di attività con quegli utenti che dimostrano un grado di autonomia maggiore (utenti con parametro assistenziale lieve);

- ulteriore elemento di specificità è la collocazione dell'ufficio direzionale che si trova proprio al centro fra il laboratorio del servizio semiresidenziale e quello di legatoria. Ciò rappresenta un elemento di forte interrelazione e reciproca conoscenza fra persone che all'interno della nostra realtà hanno ruoli completamente diversi: utenti, educatori, soci svantaggiati, personale amministrativo/gestionale. Si precisa che la realizzazione di spazi così altamente condivisi e modulabili ha comportato una particolare e specifica attenzione agli aspetti che riguardano la privacy e la sicurezza sul lavoro.

2.3 ORARIO E PERIODO DI APERTURA

Il servizio semiresidenziale Airone è aperto cinque giorni la settimana da lunedì al venerdì, sette ore al giorno¹. Nel rispetto dei termini di Convenzione con l'azienda sanitaria per il Friuli occidentale (ASFO), il servizio assicura un'apertura annuale pari a 235 giornate, sono previste chiusure per le festività Pasquali, Natalizie e per il periodo estivo come da delibera regionale n° 1507/97.

2.4 MODALITA' DI ACCESSO ED INSERIMENTO

Il Servizio per i Disturbi dello Sviluppo Intellettivo di ASFO (Azienda Sanitaria Friuli Occidentali), è l'equipe multidisciplinare che procede all'invio dei casi. A seguito della valutazione viene presentato il caso in tavolo di coprogettazione, per consentire alle realtà del territorio di candidarsi alla presa in carico. A seguito delle candidature e dei budget di progetto ricevuti, ASFO, case manager e famiglia sceglieranno la realtà più adatta.

Durante il tavolo di coprogettazione le cooperative partecipanti sono informate sull'anamnesi dell'utente, sulla sua storia e sulle problematiche.

Il Servizio per i Disturbi dello Sviluppo Intellettivo provvede a redare il progetto personalizzato che l'equipe educativa del SSR andrà ad integrare, completare e monitorare.

Scopo degli interventi personalizzati e del progetto di vita elaborato, è migliorare la qualità della vita della persona inserita e dei suoi familiari, attraverso il consolidamento delle abilità possedute, la crescita dell'individuo e l'acquisizione di una maggiore autonomia personale e integrazione sociale.

Il progetto di vita potrà essere quindi riconosciuto alla luce dei progressi, contemplando quando possibile le dimensioni, in accordo con i familiari e i Servizi Territoriali di riferimento.

2.5 APPROCCIO ALLA PERSONA

Al servizio Airone la persona è presa in carico in modo globale, viene accolta e inserita nel gruppo ponendo attenzione al suo benessere psicofisico; viene stabilita una relazione di collaborazione e fiducia con i familiari, mantenendo un costante contatto con i Servizi Sociali.

Il servizio assicura la disponibilità ad ascoltare richieste, bisogni ed indicazioni e, quando opportuno, garantisce un sostegno attraverso colloqui con lo psicologo.

Per ogni utente è individuato un percorso personalizzato che può valorizzarne abilità e competenze.

Il progetto è attuato attraverso queste fasi:

- valutazione delle informazioni contenute nel progetto redatto inizialmente dal servizio per i disturbi dello sviluppo intellettivo;
- integrazione del progetto personalizzato con attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi.
- individuazione di un educatore referente;
- periodo di osservazione;
- stesura di una scheda personale;
- rilevazione preferenze PcD con procedure validate e stesura relazione;
- rilevazione aspettative caregiver;
- rilevazione aree della qdv su cui secondo l'equipe educativa è importante intervenire;
- individuazione ed elaborazione di obiettivi ed indicatori specifici d'intervento, dei sostegni necessari e dei tempi di realizzazione degli stessi;
- realizzazione di tali obiettivi attraverso attività organizzate in modo da evidenziare le capacità della persona, attraverso l'utilizzo di strumenti propri della professione educativa;
- monitoraggio dei risultati ottenuti attraverso apposita scheda monitoraggio obiettivi personalizzata e riunioni periodiche tra operatori;
- Verifica del raggiungimento degli obiettivi monitorati in itinere;
- Verifica del gradimento del progetto e dell'effettivo miglioramento della qualità della vita attraverso colloqui con la persona e appositi questionari sottoposti ai familiari.

¹ Dal 01 Luglio 2020 l'orario di apertura è stato ridotto a 6 ore giornaliere, a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 attualmente in atto alla data di aggiornamento.

2.6 ATTIVITA'

Le attività organizzate all'interno del servizio semiresidenziale sono finalizzate a favorire l'espressione delle abilità, il mantenimento e il miglioramento delle competenze personali e soprattutto il benessere globale della persona. Per tale ragione si distinguono in aree d'intervento, tutte con finalità educative relative ai domini identificativi della qualità della vita.

Le singole attività vengono organizzate sulla base delle finalità individuate per ciascun utente del servizio.

- **Area dell'essere**, che si declina in:
 - **Essere Fisico** (L'area si riferisce alla salute fisica, alimentazione, all'agilità e la forma fisica, l'igiene personale, il vestirsi, il curare il proprio aspetto, ecc.)
 - **Essere psicologico** (include aspetti come il controllo delle emozioni e dei sentimenti, l'iniziativa, l'auto accettazione, l'autostima, l'indipendenza dallo stress e da eventuali problemi psichiatrici, ecc.)
 - **Essere spirituale** (inteso come l'aver valori personali, criteri di giusto/sbagliato, buono/cattivo, cose per cui vivere e nelle quali aver fede, sentirsi in pace con se stessi, agire per altruismo, festeggiare le ricorrenze o gli eventi speciali in un modo che aggiunga significato alla vita)
- **Area dell'appartenere**, che si declina in:
 - **Appartenere fisico** (l'area fa riferimento al posto dove si vive, agli oggetti che si possiedono, al sentirsi sicuro, ecc.)
 - **Appartenere sociale** (considera aspetti come il sentirsi in accordo con il partner, i membri della famiglia, gli amici, appartenere a gruppi sociali, culturali o d'interesse, ecc.)
 - **Appartenere comunitario** (indaga il rapporto esistente tra un individuo e le risorse a disposizione della maggior parte dei membri della comunità, avere accesso ad un'educazione, ad un impegno formativo, all'assistenza medica e sociale, agli avvenimenti e agli spettacoli, avere risorse finanziarie, ecc.)
- **Area del divenire**, che si declina in
 - **Divenire pratico** (si riferisce alle abilità e attività quotidiane, come i lavori di casa, il lavoro retribuito, l'andare a scuola o seguire dei corsi, l'attività di volontariato, le quotidiane routine per la cura di sé, la gestione delle proprie pratiche burocratiche, ecc.)
 - **Divenire come tempo libero** (comprende le cose che si fanno per divertimento o passione, p.e. giocare a ping pong, andare in giro con gli amici, leggere, guardare la TV, coltivare un hobby, andare al cinema)
 - **Divenire come crescita** (si riferisce alla capacità di adattamento ai cambiamenti della vita ed alla capacità di migliorarsi, p.e. imparare cose nuove, mantenere e migliorare le capacità fisiche e le relazioni con gli altri, risolvere le difficoltà o tirar fuori nuove idee)

2.7 SETTIMANA TIPO²

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
Accoglienza	Accoglienza	Accoglienza	Accoglienza	Accoglienza
Arte-terapia	Musicoterapia	Attività di di stimolazione cognitiva	Attività di benessere e cura di se	Uscita socializzante nel territorio
Giornalino	Attività di macramè/telaio	Uscita socializzante nel territorio	Corso di legatoria	Attività di cucina
Attività "semina e alleva"	Basket	Piscina	Uscita per la spesa	Dance Ability
Attività individualizzate sulla base dei singoli progetti personalizzati	Attività individualizzate sulla base dei singoli progetti personalizzati	Attività individualizzate sulla base dei singoli progetti personalizzati	Attività individualizzate sulla base dei singoli progetti personalizzati	Attività individualizzate sulla base dei singoli progetti personalizzati
Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Gruppo dialogo su adultità e affettività	Video proiezione	Scelta menù e sana alimentazione	Stimolazione cognitiva di gruppo	Gioco libero e strutturato

2.8 DIMENSIONI, INDICATORI e STANDAR DI QUALITA'

INDICATORI		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
Personalizzazione degli interventi	L'equipe del servizio elabora o integra per ciascun utente un Progetto personalizzato	<ul style="list-style-type: none"> In fase di inserimento Monitoraggio, verifica e rivalutazione annuale/al bisogno
Coinvolgimento dei familiari	I familiari condividono con l'equipe del servizio e il case manager il progetto	<ul style="list-style-type: none"> Incontri programmati con i referenti del servizio (almeno un incontro annuale)
Tutela della privacy	Utenti e familiari hanno diritto alla riservatezza	<ul style="list-style-type: none"> L'accesso ai dati sensibili è limitato all'equipe del servizio
Accesso alle informazioni	Utenti e familiari hanno diritto a conoscere i dati trattati nei documenti di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> Accoglimento richieste formalizzate Condivisione e firma del progetto personalizzato (che contiene la cartella utente), con la pcd, familiari e case manager

2.9 PROFESSIONALITA'

INDICATORE		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
Titoli e requisiti	Il personale è in possesso dei titoli e requisiti previsti	<ul style="list-style-type: none"> Nel rispetto del parametro chiesto dall'accreditamento
Formazione e aggiornamento	L'equipe del servizio beneficia di corsi di aggiornamento specifici.	<ul style="list-style-type: none"> Ore annuali di aggiornamento per operatore, definito nel piano annuale della formazione. Rilevazione dei bisogni formativi effettuata annualmente tramite appositi questionari, valutazioni sull'esito della formazione stilati dal coordinatore del servizio
Continuità dell'equipe del servizio	Limitazione del turn-over del personale	<ul style="list-style-type: none"> Permanenza media oltre i cinque anni
Numero di operatori	L'organico è proporzionato al numero di utenti	<ul style="list-style-type: none"> Nel rispetto dei parametri previsto dall'accreditamento
Lavoro dell'equipe del servizio	Riunione e verifica del lavoro svolto	<ul style="list-style-type: none"> Una volta al mese o su necessità
Sicurezza sul lavoro	Applicazione delle direttive in materia di sicurezza sul lavoro del personale impegnato nel servizio	<ul style="list-style-type: none"> formazione per tutti i dipendenti e collaboratori definito nel piano annuale della formazione
Contratto di lavoro	Applicazione del CCNL delle cooperative sociali	<ul style="list-style-type: none"> Per tutti i lavoratori (soci e dipendenti)

2.10

FRUIBILITA' DEL SERVIZIO

INDICATORE		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
Continuità del servizio	L'apertura del servizio è garantita nel rispetto dei parametri dall'accreditamento	<ul style="list-style-type: none"> • 235 giorni all'anno
Inserimento ad orario ridotto	Gli utenti possono usufruire di un orario ridotto nel rispetto del loro bisogni specifici	<ul style="list-style-type: none"> • Tutte le richieste sono accolte compatibilmente alla disponibilità dei posti
Servizi integrativi ed accessori	Organizzazione di soggiorni	<ul style="list-style-type: none"> • 1/ 2 soggiorni annuali montano e marino

2.11

FUNZIONALITA' DELLA STRUTTURA

INDICATORE		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
Sicurezza	Rispetto del D.Lgs. 81-08	<ul style="list-style-type: none"> • Segnaletica interna • N. 8 estintori • Impianti elettrici e termoidraulici a norma • Cassette di primo soccorso in dotazione • Schede tecniche e di sicurezza dei prodotti utilizzati nei laboratori
Igiene e pulizia	Manipolazione alimenti e frequenza delle pulizie	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto del regolamento igienico adottato;
Strumenti ed attrezzatura	Gli strumenti adottati rispondono a criteri di sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> • Marcatura CE • Rispetto degli standard di sicurezza nelle operazioni di manutenzione e di controllo delle misure di protezione

2.12

METODOLOGIE

INDICATORE		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
Fundraising	La Cooperativa attiva strategie per il reperimento di risorse economico-finanziarie	Una o più iniziative annuali (partecipazione ad eventi nel territorio)
Politiche formative	La Cooperativa annualmente aggiorna il proprio bilancio delle competenze che porta alla stesura del piano formativo generale. La Cooperativa inoltre offre ai propri soci ore di permessi studio	Bilancio delle competenze e piano formativo aziendale Riconoscimento integrale del diritto di studio di 100/150 ore di permessi studio
Controllo qualità fornitori	La Cooperativa verifica la qualità erogata dai propri fornitori in particolare nei servizi alla persona	Controllo della qualità in sede contrattuale
Sistema qualità UNI EN ISO 9001:2008 ; 9001:2015	La Cooperativa è certificata, il servizio offerto è conforme a requisiti specificati dalla norma UNI EN ISO 9001: 2008 /2015	Sono presenti norme, applicabili ai processi di servizio
Sistema qualità UNI:11010	La Cooperativa è certificata, il servizio offerto è conforme a requisiti specificati dalla norma UNI 11010	Sono presenti norme, applicabili ai processi di servizio

2.13

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio semi residenziale Ceod Airone si impegna a sottoporre annualmente agli utenti ed ai loro familiari un questionario per monitorare il livello di soddisfazione ed evidenziare eventuali aree di criticità nel servizio offerto, in modo da porre in atto provvedimenti volti a migliorarne la qualità.

I risultati conseguiti verranno pubblicati, insieme alla revisione di questa Carta dei Servizi, in una sezione del Bilancio Sociale aggiornato annualmente e presentato all'assemblea dei soci.

2.14

ASCOLTO, SUGGERIMENTI, PROPOSTE E RECLAMI

Gli utenti possono presentare le loro osservazioni o reclami direttamente o tramite i familiari al legale rappresentante, il dr. Varuzza Roberta al numero 0434/578258.

La comunicazione può essere inoltre inviata tramite posta presso la sede della Cooperativa in via Prata 11,33080 Porcia, oppure inoltrata all'indirizzo di posta elettronica amministrazione@aironecooperativa.it e di posta certificata coopsf@pec.confcooperative.it

Il servizio semiresidenziale darà risposta nel minor tempo possibile, comunque entro trenta giorni.

2.15

DIRITTI E DOVERI

L'utente e la sua famiglia hanno diritto a condividere il Progetto di vita elaborato dal Servizio e a verificarne periodicamente l'adeguatezza; ad accedere alle informazioni e ai dati che li riguardano, ad essere informati su eventuali variazioni nella gestione del Servizio.

La famiglia ha il dovere di informare i Referenti del servizio semi residenziale rispetto alle condizioni mediche dell'utente per tutelarne la salute; deve inoltre fornire una reperibilità certa negli orari di utilizzo del Servizio.

PARTE TERZA: UNITA' TERRITORIALE

3 ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVA (scolastica ed extrascolastica)

Gli obiettivi generali di queste attività sono quelli di garantire il rispetto della dignità e il diritto alla autonomia, fornire risposte flessibili alla molteplicità dei bisogni e soddisfare le esigenze della vita di relazione, la realizzazione degli interessi di studio e la fruibilità del tempo libero delle persone con disabilità e non autosufficienti.

In ambito scolastico, le attività integrative di valenza socio-educativa concorrono allo sviluppo delle potenzialità della persona con disabilità, alla facilitazione della sua socializzazione per garantire il maggior livello possibile di integrazione. In collaborazione con i docenti specializzati che garantiscono le attività di sostegno, si lavora per fornire agli utenti gli strumenti necessari per vivere pienamente la propria esperienza scolastica, attraverso interventi di facilitazione della comunicazione, l'apprendimento di comportamenti adattivi, la riduzione dell'emissione di pattern di comportamenti disturbanti, l'acquisizione di autonomia nella cura del sé, dell'altro e dei propri oggetti materiali, nell'espressione socialmente corretta delle proprie emozioni e volontà, nell'aiuto all'orientamento spaziale e temporale e in qualsiasi altra abilità personale o sociale utile alla realizzazione personale e sociale.

In ambito extrascolastico, l'organizzazione delle attività mira ad integrare ed estendere l'attività educativa scolastica, in continuità ed in coerenza con essa, perseguendo sempre le stesse finalità di crescita, sviluppo e miglioramento della qualità della vita. Inoltre un obiettivo importante è ridurre o evitare i rischi di isolamento sociale, favorendo lo sviluppo delle autonomie e la creazione di una rete di riferimento per la persona con disabilità.

In questi progetti le mansioni specifiche dell'educatore sono l'osservazione del minore per concorrere all'attività di programmazione e progettazione degli interventi, sostegno alla socializzazione attraverso la partecipazione e promozione di attività ricreative, ludiche e culturali in contesto comunitario.

Inoltre, realizzazione di interventi educativi mirati allo sviluppo delle life skills e accompagnamento/trasporto per favorire l'inserimento e la frequenza della persona con disabilità nelle varie attività extra-scolastiche.

4 SOSTEGNO SOCIO-ASSISTENZIALE SCOLASTICO e SERVIZIO DI AIUTO PERSONALE

Mira ad offrire all'utente livelli essenziali di assistenza e risposte adeguate ai suoi bisogni.

L'attività di assistenza serve a garantire l'autonomia e a soddisfare il benessere personale degli utenti con handicap fisico, psichico e sensoriale in ambiente scolastico, in collaborazione con il personale della scuola.

L'aiuto alla persona diversamente abile in temporanea o permanente grave limitazione dell'autonomia personale, non superabile attraverso la fornitura di sussidi tecnici, informatici, protesi o altre forme di sostegno, è rivolto a facilitare l'autosufficienza e le possibilità di integrazione degli utenti stessi.

Il servizio di aiuto personale è funzionalmente collegato al servizio di assistenza ed è finalizzato a soddisfare esigenze connesse con la vita di relazione, con la fruibilità del tempo libero, la socializzazione in ambito territoriale, con particolari interessi professionali o di studio.

5 TRASPORTO A VALENZA EDUCATIVA

L'organizzazione del trasporto con finalità educative indicata nei PEI viene garantita attraverso la fruibilità dei mezzi di trasporto (anche attrezzati per utenti con disabilità) a disposizione della Cooperativa, quando non presenti anche con auto privata.

6 COORDINAMENTO

I comportamenti professionali degli operatori della cooperativa sono basati su principi etico/deontologici e caratterizzati da un approccio con l'utente nel rispetto della sua privacy, delle sue relazioni, del suo ambiente, delle sue scelte di vita e delle sue diversità culturali.

Sono presenti due coordinatori dell'organismo accreditato con le seguenti funzioni:

- organizzare e gestire le figure professionali impegnate nell'erogazione degli interventi.
- provvedere alla supervisione dell'attuazione dei progetti personalizzati, mantenendo i contatti con il case-manager di riferimento per suggerire eventuali modifiche e integrazioni al progetto personalizzato;
- monitorare e verificare periodicamente il funzionamento generale dei servizi;
- mantenere un collegamento costante con gli operatori impiegati nei servizi garantire la qualità dello stesso.

7 METODOLOGIA

Il lavoro è svolto nel rispetto dei principi di personalizzazione, sostenibilità e coinvolgimento delle risorse private e della comunità.

Il progetto personalizzato è suddiviso in aree (relazione, comunicazione, emozione e apprendimento), viene redatto dall'educatore referente e visionato con il coordinatore referente dell'area territoriale, ed infine condiviso con la sua famiglia, il case-manager e tutti gli attori coinvolti nella progettualità. Per la durata del progetto è previsto un monitoraggio del lavoro educativo rispetto agli obiettivi ed al termine del periodo concordato, vi sarà una verifica dello stesso con i soggetti coinvolti al momento della condivisione.

Il Servizio educativo e assistenziale offre sostegno alla persona finalizzato ad uno sviluppo armonico in famiglia, in ambito socio-culturale e un corretto inserimento nelle strutture scolastiche, educative e di formazione professionale.

L'intervento educativo e assistenziale scolastico è orientato costantemente alla persona, con modalità che vanno dal rapporto privilegiato operatore-utente al rapporto tra utente e gruppi di pari e/o gruppi classe.

La finalità dei progetti personalizzati è orientata al miglioramento della qualità della vita tramite il raggiungimento di abilità nuove, al recupero, al mantenimento di quelle acquisite e all'attivazione di risorse alternative all'istituzionalizzazione. Gli operatori impegnati nelle attività sopra citate svolgono anche interventi di accompagnamento.

7.1 DIMENSIONI, INDICATORI e STANDAR DI QUALITA'

INDICATORI		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
Personalizzazione degli interventi	L'equipe dell'unità territoriale condivide un Progetto Educativo personalizzato dell'utente.	<ul style="list-style-type: none"> Verifica semestrale/annuale degli obiettivi previsti
Coinvolgimento dei familiari	I familiari condividono gli obiettivi del progetto	<ul style="list-style-type: none"> Incontri con operatore del servizio e il case manager (all'inizio e dopo sei mesi)
Tutela della privacy	Utenti e familiari hanno diritto alla riservatezza	<ul style="list-style-type: none"> L'accesso ai dati sensibili è limitato all'equipe dell'unità territoriale.
Accesso alle informazioni	Utenti e familiari hanno diritto a conoscere i dati trattati nei documenti di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> Accoglimento richieste formalizzate

7.2 INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

INDICATORE		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
Attività ricreativo-educative	Collegamenti con i servizi ricreativi e culturali attivi nel territorio (biblioteche, centri estivi, piscina)	La frequenza varia in base al progetto personalizzato dell'utente.
Lavoro in rete	Unità territoriale si avvale di una serie di rapporti che integrano e sostengono il lavoro educativo e di inserimento sociale	Annualmente sono previste impegnate in incontri con enti di riferimento del territorio

7.3

PROFESSIONALITA'

INDICATORE		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
Titoli e requisiti	Il personale è in possesso dei titoli e requisiti previsti	<ul style="list-style-type: none"> Nel rispetto del tipo di servizio richiesto
Formazione e aggiornamento	L'unità territoriale partecipa a corsi di aggiornamento specifici.	<ul style="list-style-type: none"> 12 ore medie annuali di aggiornamento su richiesta professionale dell'operatore.
Continuità dell'equipe dell'Unità Territoriale	Limitazione del turn-over del personale	<ul style="list-style-type: none"> Permanenza media annuale.
Numero di operatori	L'organico è rapportato al numero di utenti	<ul style="list-style-type: none"> Nel rispetto del progetto personalizzato
Lavoro dell'equipe dell'Unità Territoriale	Riunione e verifica del lavoro svolto	<ul style="list-style-type: none"> Ogni tre mesi circa o su specifica richiesta.
Sicurezza sul lavoro	Applicazione delle direttive in materia di sicurezza sul lavoro del personale impegnato nel servizio ai sensi del D.Lgs. 81-08	<ul style="list-style-type: none"> Formazione d'ingresso da parte dell'ente/istituto dove viene svolto il servizio.
Contratto di lavoro	Applicazione del CCNL delle cooperative sociali	<ul style="list-style-type: none"> Per tutti i lavoratori (soci e non soci)

7.4

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La cooperativa si impegna a sottoporre periodicamente ai familiari degli utenti seguiti un questionario per monitorare il livello di soddisfazione ed evidenziare eventuali aree di criticità nel servizio offerto, in modo da porre in atto provvedimenti volti a migliorarne la qualità.

I risultati conseguiti verranno pubblicati, insieme alla revisione di questa Carta dei Servizi, in una sezione del Bilancio Sociale.

7.5 ASCOLTO SUGGERIMENTI PROPOSTE E RECLAMI

Le famiglie degli assistiti possono presentare le loro osservazioni o reclami direttamente al legale rappresentante, il dr. Roberta Varuzza al numero 0434/578258.

La comunicazione può essere inoltre inviata presso la sede della Cooperativa in via Prata 11 Porcia, oppure inoltrata al seguente indirizzo di posta elettronica: amministrazione@aironecooperativa.it . e di posta certificata: coopsf@pec.confcooperative.it

La cooperativa darà risposta nel minor tempo possibile, comunque entro trenta giorni.

GLOSSARIO

ASFO:	Azienda Sanitaria Friuli Occidentale
C.C.N.L.:	Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro
CAREGIVER	Persona che si occupa dell'assistenza alla pcd
CEOD	Centro Educativo Occupazionale Diurno
Dimensione:	Ambito di qualità che in un gruppo omogeneo più indicatori
D.LGS.:	Decreto Legislativo
Equipe del Servizio Semi Residenziale:	Gruppo di lavoro composto dagli operatori dei CEOD
Equipe di verifica:	Gruppo di lavoro composto da uno- due operatori l'assistente sociale e una psicologia
Equipe multidisciplinare distrettuale:	Gruppo di lavoro composto da: coordinatore del CEOD, assistente sociale, psicologa, medico di base, responsabile Ambito, insegnante di sostegno.
Fundraising:	attività strategica di reperimento di risorse finanziarie volte a garantire la sostenibilità di un'organizzazione nel tempo e a promuovere il suo sviluppo
Indicatore:	caratteristiche quantitativa (misurabile) o qualitativa (paragonabile) rilevabile in ciascuna dimensione del servizio. Sulla base della quale è possibile formulare una valutazione della qualità.
Marchio CE:	marchio obbligatorio, relativamente ai soli prodotti che sono contenuti in una specifica Direttiva che accompagna la dichiarazione di conformità emessa da un fornitore relativamente ai prodotti o servizi forniti, a dimostrare del loro adeguamento alle Direttive dell'Unione Europea e del possesso dei requisiti minimi essenziali.
Mission:	breve dichiarazione che esprime la missione di Un'organizzazione ossia la sua ragione d'essere, l'attività caratteristica e le idee, i principi che la guidano.
Privacy:	diritto alla protezione dei dati personali in riferimento al nuovo codice in vigore dal primo gennaio 2004- D.LGS 196/03
PCD	persona con disabilità
Report:	documento sintetico in cui sono evidenziati i risultati conseguiti
Standard:	requisito minimo di accettabilità che, ad esempio, garantisce la conformità ad una normativa.
Unità territoriale:	composta da coordinatore case manager ed operatori del servizio.

Data effettiva di emissione del documento con valenza annuale

Data, 16/04/2024

Firma legale rappresentante

