

Airone

Società Cooperativa Sociale
di Solidarietà Familiare

O.N.L.U.S.



CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2025-2026

Aggiornata 30/01/2026

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: organizzazione sei servizi sul territorio

- 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, redatta ai sensi dell'art. 13 della Legge 8 novembre 2000, n. 328, costituisce lo strumento di trasparenza, informazione e garanzia attraverso il quale la Società Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare disciplina e rende pubblici i criteri di erogazione delle proprie prestazioni nell'ambito del Sistema Integrato di interventi e servizi sociali, in raccordo con il Servizio Sanitario Nazionale e con gli Enti territorialmente competenti.

Il documento definisce in modo esplicito:

- le finalità istituzionali della Cooperativa;
- i servizi erogati e le relative modalità di accesso;
- gli standard qualitativi e quantitativi adottati;
- gli indicatori di monitoraggio e valutazione delle prestazioni;
- i diritti e i doveri degli utenti;
- le procedure di tutela, reclamo e verifica della soddisfazione.

La Carta dei Servizi rappresenta, pertanto, uno strumento operativo di governo della qualità, volto a garantire appropriatezza, continuità assistenziale, efficacia ed efficienza degli interventi, nonché la piena tutela dei diritti delle persone con disabilità, nel rispetto dei principi di imparzialità, equità, partecipazione, trasparenza amministrativa e pari opportunità.

La Cooperativa articola la propria attività nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". In particolare, l'azione organizzativa e gestionale si ispira ai seguenti principi:

1. L' EGUAGLIANZA ed EQUITA'

La Cooperativa nell'erogazione dei suoi servizi, I servizi sono erogati senza discriminazioni, nel rispetto delle pari opportunità e con interventi personalizzati in relazione ai bisogni dell'utente.

2. L' IMPARZIALITA'

La Cooperativa si ispira a criteri di obiettività, trasparenza e correttezza nelle procedure di accesso ed erogazione delle prestazioni.

3. LA CONTINUITÀ

Le prestazioni sono garantite con regolarità e continuità, in coerenza con i progetti individualizzati e con la normativa vigente.

4. IL DIRITTO DI SCELTA

È garantita, nei limiti previsti dalla normativa, la possibilità di scelta tra soggetti erogatori accreditati.

5. LA PARTECIPAZIONE

È promosso il coinvolgimento attivo dell'utente e della famiglia nella definizione e verifica del progetto individualizzato. 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.

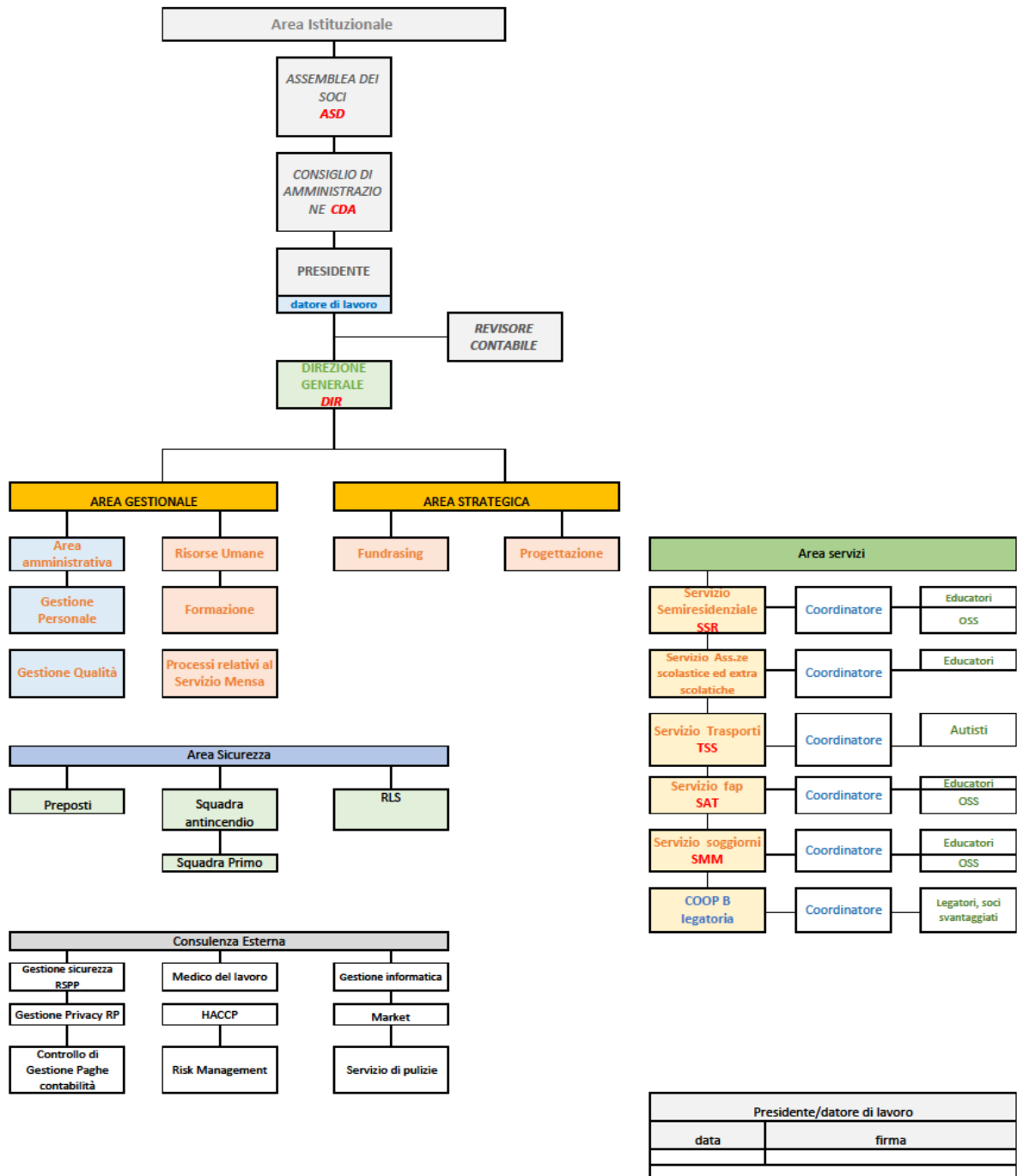
7. DIRITTO ALLA PRIVACY

Secondo quanto stabilito dal Reg.to UE 2016/679 di seguito GDPR La Società Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare-Airone, nella qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, si impegna al rispetto al trattamento dei dati personali e che tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti della persona



ORGANIGRAMMA

Rev 06 30/10/22



PARTE PRIMA: LA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE DI SOLIDARIETÀ FAMILIARE

1.1 STORIA E VALORI DI RIFERIMENTO

La Società Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare è stata costituita nel 1983 su iniziativa di un gruppo di volontari, con la finalità di promuovere opportunità occupazionali per giovani nel settore dei servizi.

A seguito dell'entrata in vigore della Legge 8 novembre 1991, n. 381, recante la disciplina delle cooperative sociali, nel 1993 la Cooperativa ha assunto l'attuale configurazione giuridica, orientando la propria attività alla progettazione e gestione di interventi socio-sanitari ed educativi a favore di persone in situazione di fragilità.

Nel 1994 è stato avviato il primo servizio di sostegno educativo rivolto a minori con disabilità inseriti presso il "Villaggio del Fanciullo" di Pordenone, segnando l'inizio dell'attività strutturata della Cooperativa nell'ambito dei servizi alla persona.

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 orienta i propri interventi ponendo al centro di ogni progetto la persona con disabilità, attraverso la definizione di percorsi individualizzati finalizzati al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- promuovere relazioni interpersonali positive e significative;
- garantire opportunità continuative di apprendimento e sviluppo;
- favorire l'acquisizione e il potenziamento di competenze personali e sociali;
- sostenere il miglioramento della qualità della vita della persona e del nucleo familiare;
- promuovere processi di inclusione e integrazione nella comunità locale.

Nell'attuazione degli interventi, la Cooperativa adotta strumenti, metodologie e tecniche basati su evidenze scientifiche e buone prassi professionali, operando in coerenza con i principi e i valori espressi nel proprio Codice Etico.

CONDIVISIONE

Le problematiche e le situazioni operative vengono affrontate dai soci e dagli operatori della Cooperativa secondo le rispettive competenze e responsabilità, in un'ottica di collaborazione interdisciplinare e condivisione delle decisioni, al fine di garantire efficacia e coerenza degli interventi.

SUSSIDIARIETÀ

Tutti i soggetti coinvolti nella vita della Cooperativa sono incoraggiati a fornire il proprio contributo professionale e personale. Partecipazione attiva, coinvolgimento e processi decisionali democratici rappresentano elementi essenziali per la crescita organizzativa e il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

TERRITORIALITÀ

La Cooperativa promuove il rafforzamento della rete territoriale, favorendo la collaborazione con cittadini, enti pubblici e privati, al fine di sviluppare interventi integrati e sostenere processi di inclusione e interazione sociale.

TRASPARENZA GESTIONALE

La Cooperativa garantisce trasparenza nella gestione delle risorse e delle attività, attraverso la pubblicazione dei rendiconti economici e dei report sugli interventi realizzati, assicurando tracciabilità e accountability verso gli stakeholder.

SPECIALIZZAZIONE

La strategia operativa della Cooperativa è orientata all'individuazione e all'analisi delle specifiche aree di bisogno del territorio, in modo da progettare interventi mirati e coerenti con le richieste della comunità e degli utenti.

MUTUALITA'

La Cooperativa promuove forme di sostegno reciproco tra soci e operatori, finalizzate alla costituzione di équipe educative multidisciplinari e omogenee, nelle quali ciascun operatore contribuisce, secondo il proprio ruolo e competenza, al miglioramento continuo della qualità degli interventi.

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.**

- SERVIZIO DI 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 14.45 – 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. La Cooperativa, nel quadro delle attività sociali e dei servizi socio-educativi gestiti per conto di terzi, assicura il servizio di trasporto dedicato agli utenti del Centro Diurno di Porcia, struttura semiresidenziale convenzionata e gestita dall'ASP Umberto I di Pordenone.

- SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO e SOCIO ASSISTENZIALI

La Cooperativa, in virtù dell'accreditamento con l'Ambito Territoriale del Noncello, è autorizzata a erogare servizi di sostegno scolastico, extrascolastico, assistenziale e per l'autonomia, rivolti a persone con disabilità fisica e psichica e/o in condizione di disagio sociale residenti nel territorio, in conformità alla L.R. 16/2022 (ex L.R. 25/09/2006 n. 41). L'attività socio-educativa è realizzata attraverso progetti personalizzati, finalizzati a garantire interventi mirati e qualificati, rafforzando la relazione tra Cooperativa e utente e assicurando un percorso di supporto individuale privilegiato e continuativo.

- SOGGIORNI ESTIVI PER DISABILI

La cooperativa organizza ed effettua uno/due soggiorni estivo montano o marino della durata 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

La Cooperativa prevede incontri mensili tra operatori, incontri definiti tra coordinatori, finalizzati alla verifica dell'andamento generale delle attività e alla pianificazione dei servizi. Questi momenti favoriscono la condivisione delle informazioni e l'adeguamento delle strategie operative agli obiettivi dei progetti individualizzati.

- SERVIZIO MENSA

Il servizio mensa è erogato tramite una ditta esterna specializzata. La preparazione in porzioni e la distribuzione dei pasti sono effettuate da personale interno formato secondo le normative HACCP in materia di igiene alimentare. Il servizio tiene conto delle specifiche esigenze nutrizionali e dietetiche dei singoli utenti, garantendo conformità alle disposizioni vigenti del Ministero della Salute e assicurando standard di qualità, sicurezza e appropriatezza.

- INCONTRI CON I FAMILIARI

La Cooperativa prevede diversi momenti di incontro con gli utenti e le famiglie nell'arco dell'anno, finalizzati alla definizione, verifica e condivisione dei progetti individualizzati:

- **Incontro individuale annuale:** ogni anno vengono programmati 4 appuntamenti trimestrali per il confronto su progetti e andamento generale, su richiesta dei familiari con la partecipazione del case manager e, se necessario, di altri professionisti coinvolti.
- **Incontri su richiesta:** ulteriori incontri possono essere concordati in qualsiasi momento in base a esigenze specifiche dell'utente o della famiglia.
- **Incontro collegiale annuale:** per la presentazione e la condivisione dei risultati delle attività svolte, con analisi dei dati emersi dai questionari di valutazione del servizio.

Questi momenti costituiscono strumenti di monitoraggio, garantendo trasparenza, partecipazione attiva e verifica dell'adeguatezza e dell'efficacia degli interventi.

- 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 previste attività di riabilitazione 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.

- **COORDINAMENTO TRA SERVIZI E RISORSE DI RETE**

La Cooperativa garantisce il collegamento con i Comuni dell'Ambito Territoriale Noncello, con ASFO, ATI UAU, attraverso incontri periodici con il Servizio Sociale di base del comune di riferimento e le cooperative e le associazioni presenti nel territorio

1.4 POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione considera la Politica della Qualità uno strumento strategico per guidare l'organizzazione verso il miglioramento continuo delle prestazioni, coerente con la mission e i valori di inclusione, solidarietà e responsabilità verso la comunità.

Principi e impegni

- Soddisfare i bisogni del committente, degli utenti e della comunità territoriale
- Promuovere la cultura dell'integrazione e della presa in carico comunitaria delle persone diversamente abili e svantaggiate
- Favorire lo sviluppo dell'autonomia lavorativa e relazionale degli utenti, valorizzando le capacità residue
- Integrare i servizi con il territorio e la rete locale
- Migliorare continuamente l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità
- Considerare le esigenze e le aspettative delle parti interessate
- Sviluppare e potenziare le competenze del personale

Comunicazione e attuazione

- La politica è diffusa a tutti i livelli mediante il *Piano Annuale per la Qualità* e affissione in bacheca
- Riesame annuale della Direzione per verificarne adeguatezza ed efficacia

Mission dei servizi

- Definita in coerenza con la convenzione con il committente
- Comprende obiettivi del servizio, tipologia dell'utenza, risultati attesi e strategie operative

Risorse e responsabilità

- La Direzione garantisce risorse, formazione, addestramento e coinvolgimento del personale
- Definisce obiettivi operativi e ne verifica periodicamente il raggiungimento

La presente politica è dinamica e soggetta a revisione in funzione del contesto interno ed esterno.

1.5 CERTIFICATI



Building trust together.

Certificate

CISQ / CSQA has issued an IQNET recognized certificate that the organization:

Società Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare O.N.L.U.S. – Airone

Via Prata, 11 – 33080 PORCIA (PN), ITALY

in the following operative unit

Via Prata, 11 – 33080 PORCIA (PN), ITALY

has implemented and maintains a

Quality Management System

for the following scope:

Design and management of services for the improvement of the quality of life (Management of semi-residential service) of people with disabilities through socialization activities and workshops oriented towards social inclusion. Design and provision of territorial school and socio-educational services to people with disabilities. Provision of transport services for people with disabilities.

which fulfils the requirements of the following:

ISO 9001:2015

Issued on: **2025/02/27**
 First issued on: **2022/02/21**
 Expires on: **2028/02/28**

Registration Number: **IT – 120547– 75288**


Alex Stoichitoiu
 President of IQNET


Mario Romersi
 President of CISQ



This attestation is directly linked to the IQNET Member's original certificate and shall not be used as a stand-alone document.

IQNET Members*:
 AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy CQC China COM China COS Czech Republic
 Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany EAGLE Certification Group USA FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC
 Colombia ICS Bosnia and Herzegovina INTECO Costa Rica IRAM Argentina JOA Japan KFO Korea LSQA Uruguay MIRTEC Greece
 MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland NYCE-SIGE Mexico PCBC Poland Quality Austria Austria SII Israel SIQ Slovenia
 SIRIM QAS International Malaysia SGS Switzerland SRAC Romania TSE Türkiye YUQS Serbia

* The list of IQNET Members is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com



CISQ is a member of



The International Certification Network
www.iqnet-certification.com

CERTIFICATO

Certificato / Certificate n° 75288

Si certifica che il sistema di gestione per la qualità di
We hereby certify that the quality management system operated by

Società Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare O.N.L.U.S. – Airone

Sede legale / Registered office

Via Prata, 11 – 33080 PORCIA (PN)

Unità operative / Operative units

Via Prata, 11 – 33080 PORCIA (PN)

È conforme alla norma / It is in compliance with the standard

**UNI EN ISO 9001:2015
ISO 9001:2015**

Per le seguenti attività / For the following activities

**Progettazione e gestione di servizi per il miglioramento della qualità della vita
(Gestione di servizio semi-residenziale) di persone con disabilità attraverso attività di
socializzazione e laboratoriali orientate all'inclusione sociale. Progettazione ed erogazione di
servizi territoriali scolastici e socio educativi a persone con disabilità.
Erogazione di servizi di trasporto per persone con disabilità.**

***Design and management of services for the improvement of the quality of life
(Management of semi-residential service) of people with disabilities through socialization
activities and workshops oriented towards social inclusion. Design and provision of territorial
school and socio-educational services to people with disabilities. Provision of transport services for
people with disabilities.***

IAF 38

L'uso e la validità del presente certificato sono soggetti al rispetto del regolamento CSQA di riferimento.
The use and the validity of the certificate shall satisfy the requirements of the relevant CSQA rules.

Prima emissione da altro OdC First Issue by other CB	Certificata da CSQA dal Certified by CSQA since	Emissione corrente Current Issue	Scadenza Expiring Date
29/02/2016	21/02/2022	27/02/2025	28/02/2028

L'Amministratore Delegato
The Chief Executive Officer
Dr. Pietro Berato

CSQA Certificazioni S.r.l. – via S. Gaetano 74 36016 Thiene (VI)
www.csqa.it



ISO 9001:2015

Membro degli Accordi di Mutualità
Riconoscimento EA, IAF e ILAC
Signatory of RA, IAF and ILAC
Mutual Recognition Agreements

1/1



www.cisq.com

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di
Certificazione del sistema di gestione di qualità. CISQ
is the Italian Federation of management system
Certification Bodies.

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. 14/11/2022 n. 16 (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,

2.2 DESCRIZIONE ED UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Servizio semiresidenziale "CEOD 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 Cooperativa B con il laboratorio di legatoria e cartonaggio; 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 monte persone, una cucina allestita in modo industriale, un ampio locale multifunzione utilizzato per attività strutturate, suddiviso in zona pranzo/relax utilizzato anche per alcune attività educative, ed un altro servizio igienico per il personale, inoltre vi è una piccola stanza utilizzata come ufficio e/o per incontri direzionali.

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 giorno. 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.

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'avere 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 TIPO

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
Uscite/corsi (su base di interessi e progetti)	Uscite/corsi (su base di interessi e progetti)	Uscite/corsi (su base di interessi e progetti)	Uscite/corsi (su base di interessi e progetti)	Uscite/corsi (su base di interessi e progetti)
Attività in piccolo gruppo sulla base dei progetti personalizzati	Attività in piccolo gruppo sulla base dei progetti personalizzati	Attività in piccolo gruppo sulla base dei progetti personalizzati	Attività in piccolo gruppo sulla base dei progetti personalizzati	Attività in piccolo gruppo sulla base dei 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	Attività individualizzate sulla base dei singoli progetti personalizzati
Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Attività in grande gruppo sulla base dei progetti personalizzati	Attività in grande gruppo sulla base dei progetti personalizzati	Attività in grande gruppo sulla base dei progetti personalizzati	Attività in grande gruppo sulla base dei progetti personalizzati	Attività in grande gruppo sulla base dei progetti personalizzati

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	<p>Bilancio delle competenze e piano formativo aziendale</p> <p>Riconoscimento integrale del diritto di studio di 100/150 ore di permessi studio</p>
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: ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI SUL TERRITORIO

3.1 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, favorire la realizzazione degli interessi di studio e la fruibilità del tempo libero delle persone con disabilità e non autosufficienti. Attraverso le attività integrative a valenza socio educativa in ambito scolastico ed extrascolastico si concorre allo sviluppo delle potenzialità della persona disabile nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione e che contribuiscono altresì a favorire il diritto all'educazione, all'istruzione e all'integrazione scolastica, collaborando a tal fine con i docenti specializzati che garantiscono le attività di sostegno e l'organizzazione delle attività extrascolastiche per integrare ed estendere l'attività educativa in continuità ed in coerenza con l'azione della scuola; inoltre sono previste modalità di trasporto individuale a carattere educativo, l'organizzazione dei trasporti specifici dall'abitazione (cioè dal domicilio del beneficiario) ai luoghi di frequentazione del cittadino beneficiario e viceversa, sia attraverso la fruibilità dei mezzi di trasporto pubblico e privato, sia a carattere collettivo che individuale.

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. All'interno delle proprie mansioni l'educatore osserva il minore, definisce un progetto educativo individualizzato (PEI) su base ICF e coerentemente con esso ne progetta interventi e azioni condividendo tale progettualità con Case manager e famiglia ed altri eventuali attori coinvolti.

3.2 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.

3.3 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.

3.4 PROFESSIONALITA'

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.

3.5 METODOLOGIA

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

La definizione del progetto personalizzato (PEI), le verifiche in itinere e gli esiti finali in riferimento al raggiungimento degli obiettivi, vengono descritti utilizzando domini ICF coerenti e osservando il funzionamento del soggetto beneficiario nelle quattro macroaree: dimensione della relazione; dimensione della comunicazione e del linguaggio; dimensione dell'autonomia e dell'orientamento; dimensione cognitiva, neuropsicologica e dell'apprendimento. Tale progetto 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.

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.

3.6 DIMENSIONI, INDICATORI e STANDAR DI QUALITA'

INDICATORI		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
PEI	L'educatore di riferimento definisce il PEI su modello ICF	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica in alcuni momenti dell'anno degli obiettivi previsti
Coinvolgimento dei familiari	I familiari condividono gli obiettivi del progetto	<ul style="list-style-type: none"> • Incontro annuale con educatore di riferimento e il case manager
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

3.7 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	L'equipe educativa 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

3.8 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"> 8 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	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)

3.9 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La cooperativa si impegna a sottoporre periodicamente ai familiari degli utenti seguiti, ai case-manager di riferimento 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.

3.10 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.

3.11 DIRITTI E DOVERI

L'utente e la sua famiglia hanno diritto a condividere il Progetto 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 Centro rispetto alle condizioni mediche dell'utente per tutelarne la salute; deve inoltre fornire una reperibilità certa negli orari di utilizzo del Servizio.

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 quantitative (misurabile) o qualitative (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 prodotto 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, 31/01/2026

Firma legale rappresentante

