



Dolce Vita

Cooperativa Sociale

Sede Sociale & Amministrativa: Via Paganini 4/F 90047 - PARTINICO (PA)
Tel e Fax 091-8782508 P.IVA 04924550827
E-mail: coopdolcevita@gmail.com Pec: dolcevitaoperativa@pec.it

Responsabile Legale: Dott. Girolamo Ferrara
Responsabile Amministrativo: Dott.ssa Francesca Brunetto
Responsabile Servizi Qualità: Dott.ssa Francesca Brunetto
Ass. Sociale Comunità: Dott.ssa Alessandra Giulia

“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali. E’ compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l’eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l’effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all’organizzazione politica, economica e sociale del Paese.” Art. 3 Costituzione italiana

CARTA DEI SERVIZI

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

Con la Carta dei servizi, la Cooperativa Sociale Dolce Vita intende definire i principi, i criteri e le modalità per l'erogazione dei propri servizi al cittadino. La cooperativa intende, inoltre, assicurare la partecipazione dei cittadini attraverso il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato. L'obiettivo è stabilire per i vari servizi di volta in volta trattati, caratteristiche, tempi d'intervento, risposta alle diverse situazioni e richieste, con standard verificabili. Indicare precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dell'utente. L'utente prende conoscenza della Carta dei servizi attraverso copia presente presso tutte la sede legale della Cooperativa e presso i comuni dove si svolgono e si possono svolgere servizi, e copia di essa viene consegnata, a chi ne faccia richiesta, dall'ufficio di qualità e dai coordinatori di servizio della Cooperativa. La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i Servizi/Progetti che realizza, per informare sugli aspetti tecnico organizzativi gestionali, sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. E’ pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

Norme di Riferimento :

- Legge 8 novembre 2000 n° 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”,
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" ,
- Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 art.14 “Diritti dei Cittadini“ ;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 – Individuazione dei Principi Fondamentali

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno dell'ente, che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono: **eguaglianza** - il soggetto gestore del Servizio assicura l'eguaglianza nell'erogazione agli utenti senza alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, stato di salute, religione e opinioni politiche; **imparzialità** - è garantito il rispetto dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti di tutti gli utenti; **tempestività, accessibilità e continuità e del Servizio** - il soggetto gestore del Servizio assicura la presa in carico degli utenti nei tempi minimi concordati, sostiene familiari e utenti in tutto il percorso di attivazione del servizio, facilitando gli aspetti burocratici e garantisce la continuità delle prestazioni nel rispetto della Progettazione Individualizzata. **diritto di informazione e di scelta** - il soggetto gestore salvaguarda il rispetto della dignità dell'utente e del suo nucleo familiare in tutte le fasi di realizzazione del Servizio garantendo, ad utente e familiari, una corretta e tempestiva informazione su tutti gli aspetti significativi relativi al Servizio, la possibilità di esprimere preferenze e operare le scelte necessarie in modo consapevole, la tutela dei dati personali e la costante attenzione al cliente; **partecipazione** - l'utente ed il suo nucleo familiare hanno diritto di poter partecipare in modo attivo (empowerment) e condividere la realizzazione del Progetto Individuale Personalizzato, il controllo, la collaborazione, la valutazione della qualità nonché la partecipazione al miglioramento del Servizio e la valutazione sistematica della soddisfazione; **efficacia ed efficienza** - il soggetto gestore si impegna a realizzare i Servizi attraverso un modello gestionale orientato alla Qualità ed al continuo miglioramento dell'efficacia (intesa come conseguimento degli obiettivi definiti) e dell'efficienza (intesa come e corretto utilizzo delle risorse disponibili)

Criteri di qualità

Il conseguimento di obiettivi quali: continuità e regolarità del servizio, completezza ed accessibilità alle informazioni, rapporto con gli utenti, è favorito da una programmazione degli interventi, dai controlli sulla regolarità di erogazione del servizio e dalla predisposizione di quanto necessario per la soluzione di eventuali disservizi. Gli Standard così di seguito determinati costituiscono lo strumento di verifica della qualità dei servizi oltre che il riferimento per la misura della soddisfazione del cittadino. Per assicurare equità e trasparenza delle norme e dei regolamenti che disciplinano l'erogazione dei servizi viene garantita la diffusione della "Carta dei servizi"; inoltre, viene garantito all'utente: •

- ❖ Il rispetto dei tempi di intervento, saranno garantiti da un minimo di 24 ore ad un massimo di 7 giorni dall'avvenuta autorizzazione.
- ❖ L'idoneità di locali, arredi, strumenti e attrezzature, opportunamente adeguati ai criteri richiesti D. Lgs. 81/08 s.m.i. ed ai regolamenti vigenti ed applicabili inerenti il servizio erogato (diverso da servizio a servizio).
- ❖ Il libero accesso all'area e/o ufficio di coordinamento dei servizi, dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle 12.00.
- ❖ La visibilità del materiale informativo mediante l'aggiornamento continuo della bacheca e del materiale informativo disponibile nella sede centrale, presso gli uffici di coordinamento di area territoriale e/o distrettuale. •
- ❖ L'invio e la ricezione di comunicazioni personali e/ da parte degli uffici di coordinamento dei servizi attraverso un sistema di protocollo in entrata e in uscita per la registrazione di qualsiasi comunicazione scritta. •
- ❖ Il rispetto della privacy ed una relazione rispettosa della persona, sono garantiti sia agli utenti che a chiunque operi per la Cooperativa Sociale Dolce Vita, mediante lo svolgimento dei colloqui in locali idonei e con personale adeguatamente formato.
- ❖ La raccolta di informazioni sui bisogni espressi dell'utenza e/o della domanda sociale, da parte di tutti i servizi, attraverso la compilazione e la sistematizzazione di diverse schede di rilevazione a seconda dei diversi tipi di servizio erogati.
- ❖ La valutazione ed il monitoraggio periodico dei servizi erogati mediante strumenti di rilevazione di dati quantitativi, qualitativi e del grado di soddisfazione dell'utenza (laddove possibile), elaborati ed analizzati dai preposti ai fini del miglioramento continuo dei servizi

erogati. Obiettivi e traguardi, sono pubblicati sul sito internet ed aggiornati con frequenza minimo biennale a partire dalla data di stesura della presente.

- ❖ La periodica pubblicazione di rapporti informativi e comunicazioni rivolte al pubblico quali: a) carta dei servizi per i diritti dei cittadini ed i servizi erogabili; b) bilancio sociale per l'analisi e la rendicontazione su servizi erogati, monitoraggio e obiettivi raggiunti.
- ❖ La formazione e l'aggiornamento continuo delle risorse umane della Cooperativa, attraverso la previsione di risorse finanziarie destinate ad attività di formazione per dipendenti e collaboratori. La Cooperativa Sociale Dolce Vita garantisce per i propri dipendenti, l'aggiornamento continuo in materia di sicurezza come previsto del D. lgs.81108 e dagli Accordi Stato Regioni vigenti ed applicabili, in materia di formazione dei lavoratori La nostra Carta dei Servizi contiene i principi di "deontologia" cui deve ispirarsi il comportamento di tutti coloro che partecipano, a vario titolo, al perseguimento dei fini aziendali della Dolce Vita Società Cooperativa Sociale o intrattengono rapporti con essa.

Diritti degli utenti

La Cooperativa Sociale Dolce Vita intende assicurare e garantire il benessere dell'utente nel rispetto di alcuni elementi fondamentali che contribuiscono a determinare un clima sereno e familiare, nell'inalienabile rispetto della dignità della persona, senza distinzione alcuna in riferimento all'identità di genere, all'appartenenza culturale, etnica e religiosa.

- ❖ Ogni utente ha il diritto di essere accolto ed assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni; condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra l'utente e gli operatori addetti ai vari servizi è che l'utente sia protetto da qualsiasi pressione sulle proprie convinzioni morali, politiche, culturali e religiose.
- ❖ L'utente ed i suoi familiari hanno il diritto di ottenere dalla cooperativa informazioni relative alle caratteristiche delle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Inoltre, hanno il diritto di essere informati sul Piano di Assistenza Individualizzato, alla cui stesura realizzazione e verifica partecipano tutte le figure che compongono lo Staff multi-professionale.
- ❖ L'utente in età matura ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale che è tenuto a rivolgersi in modo cortese e rispettoso, individuandolo con il suo nome e cognome (senza utilizzare appellativi confidenziali né, tanto meno, epiteti riferiti ad eventuali patologie dalle quali è affetto) ed interpellandolo con la particella pronominale "Lei". Per i Minori il personale è autorizzato a rivolgersi con il nome di battesimo.
- ❖ L'utente ha diritto alla riservatezza, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali: tutti i dati e le informazioni devono perciò rimanere segreti.
- ❖ L'utente ha diritto ad essere informato con parole semplici su tutto ciò che riguarda l'intervento di assistenza che lo riguarda, affinché ne sia pienamente consapevole e partecipe.
- ❖ L'utente ed i suoi familiari hanno il diritto di esprimere eventuali reclami su disservizi; hanno diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e hanno diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta.
- ❖ L'utente ha diritto di essere sostenuto nella vita di relazione, evitando nei suoi confronti ogni forma di ghettizzazione, favorendo i rapporti familiari, il contatto con amici o conoscenti o vicinato.
- ❖ L'utente ha il diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

Gestione e garanzia della privacy degli utenti

I dati personali che affluiscono presso la Cooperativa Sociale Dolce Vita, sono gestiti in conformità a quanto previsto dall'art. 11 del D. Lgs. 196/2003 e.s.m.e.i. e quindi:

- ❖ Trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- ❖ Raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi esatti e, se necessario, aggiornati;

- ❖ Pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
- ❖ Conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.
- ❖ In nessun caso, i documenti (cartacei ed informatici) contenenti dati personali vengono lasciati incustoditi sul luogo di lavoro, allorquando esista la possibilità che soggetti non incaricati del trattamento possano prenderne visione.

N.B. Si ricorda che la normativa sulla privacy si riferisce soprattutto ai dati cosiddetti "sensibili", cioè quelli idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale e identità di genere.

Gestione reclami

Gli utenti o i loro familiari, quando lo ritengono opportuno, possono avanzare un reclamo sui disservizi insorti prima, durante o dopo l'avvio del servizio. Le segnalazioni di reclamo o qualsiasi tipo di richiesta, utilizzate per ottenere piani di miglioramento del servizio erogato, possono essere presentate attraverso le seguenti modalità: 1

- ❖ Telefonicamente presso la segreteria della Cooperativa Sociale Dolce Vita.
- ❖ Inviando una lettera/nota indirizzata al Responsabile dei Servizi e della Qualità, al Coordinatore del servizio di cui trattasi, al responsabile legale della Cooperativa.
- ❖ Compilando il modulo "Segnalazione reclami" di cui una copia è consegnata all'utente all'avvio del servizio o disponibile presso la segreteria della Cooperativa Sociale Dolce Vita

In qualunque caso, il Responsabile dei Servizi e della Qualità della struttura provvede a dare immediato seguito alla segnalazione dell'utente: entro sette giorni dal ricevimento del reclamo verrà data comunicazione scritta al reclamante in merito alla soluzione attuata.

Sistema di rilevazione della soddisfazione degli utenti e/o dei loro familiari

La Cooperativa Sociale Dolce Vita si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli utenti e/o dei loro familiari tramite la somministrazione di appositi questionari durante ed alla fine dei servizi offerti.

Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari.

Il Responsabile dei Servizi e della Qualità metterà a disposizione degli Enti Pubblici committenti i risultati delle indagini sulla soddisfazione/ valutazione dei servizi

Standard qualitativi

La Cooperativa Sociale Dolce Vita provvede, in forma continuativa ad analizzare le esigenze e le aspettative dei propri utenti e/o dei loro familiari identificando gli elementi che vengono considerati come fattori di qualità del servizio erogato; per ciascuno di questi fattori sui quali la Cooperativa è in grado di esercitare un controllo, ha definito degli indicatori di prestazione ed ha fissato uno standard minimo di qualità.

N.B : la tabella standard degli qualitativi si intende indicativa, in considerazione che la stessa viene e verrà adeguata e tarata alle caratteristiche dei singoli servizi e/o prestazioni erogate per specifica categoria

Elementi e/o fattori di qualità	Indicatori	Standard	Personale coinvolto/competente
Tempistica necessaria per l'elaborazione di un	Giorni lavorativi intercorrenti tra l'inizio del servizio	Max giorni 7	Assistente Sociale

piano di assistenza individualizzata. (S.A.D. – A.D.I – A.D.M.)	e/o prestazione e la presentazione all'utente ed al suo nucleo familiare del piano assistenziale individualizzato e/o del piano di presa in carica se trattasi di minori		Coordinatore dei Servizi Responsabile Servizio Qualità
Efficacia del piano assistenziale individualizzato e/o del piano di presa in carica	Percentuale di obiettivi raggiunti predefiniti, al fine prevenire, rallentare e/o contrastare il disagio fisico, psicologico, psichico, sociale ed emotivo relazionale	Min 70% entro due mesi. Min 75% entro tre mesi Min 90% entro quattro mesi	Assistente Sociale
Prevenzione e tutela del benessere e della salute degli utenti	Percentuale annua di utenti che non trovano beneficio nel servizio. Percentuale annua di utenti che rifiutano il servizio Percentuale annua di utenti e/o loro familiari che segnalano disservizi e/o inottemperanze esecutive	Max 3% Max 4% Max 5%	Assistente Sociale Coordinatore del Servizio Responsabile Servizio Qualità
Programma di cura verso l'igiene personale e la cura della persona	Frequenza bagno/doccia Igiene personale in caso di incontinenza urinaria e/o sfinterica Cambio biancheria letto settimanale letto e bagno e/o invio biancheria in luoghi di degenza ospedaliera se necessaria	Min 2 volte a settimana Min. 3 volte al giorno Min. 2 volte a settimana	Operatore Socio Assistenziale Operatore Socio Sanitario Assistente Familiari Assistente Domiciliari
Programmazione coinvolgimento	Attività sociali, culturali e/o	Min. 10 all'anno	Assistente Sociale

dell'utenza in attività sociali, culturali e/o ricreative	ricreative inserite in una programmazione tipo di un servizio assistenziale. Percentuale utenti e loro nuclei familiari coinvolti	Min.75%	Coordinatore dei Servizi Operatore Socio Sanitari Animatore Socio Culturale Autista
Ascolto e attenzione alle esigenze e richieste di variazione da parte dell'utente e/o della famiglia	Variazione e/o rimodulazione nella modalità operativa e nella tempistica delle prestazioni di servizi	Max. 2 volte per utente	Assistente Sociale Coordinatore del Servizio
Professionalità, capacità e competenza delle risorse professionali impiegate ai servizi	Numero ore di aggiornamento del personale per il miglioramento ed il mantenimento degli standard qualitativi	Min.40 ore di aggiornamento professionale annuo, includente almeno i seguenti moduli. Modulo 1 - Legislazione Sociale : Legislazione sociale – dal riconoscimento all'esercizio del diritto della persona; Evoluzione storica dei sistemi di Welfare State; Legge quadro di settore L.N.216/90, 104/90, L.R.22/86, L.N.328/00 Riordino dei sistemi socio sanitari e ambiti di applicazione. (Totale modulo ore 10) Modulo 2 – Modelli e metodologie di lavoro : Dettagliata analisi degli obiettivi e delle metodologie di lavoro, Analisi del PAI (Piano Assistenziale Individuale), programmazione e strutturazione delle	Assistente Sociale Psicologo Esperto sulla sicurezza del lavoro Consulente Legale Pedagogista Responsabile Servizio Qualità Altre professionalità necessarie e pertinenti al bisogno formativo

		<p>attività, Metodologia e strumenti per la partecipazione alle riunioni di valutazione e monitoraggio dei servizi erogati, Individuazione modelli e strumenti non coerenti e/o distorti per la corretta realizzazione delle attività, Costruzione ed utilizzo di strumenti condivisi proficui all'attività partecipata ed includente. (Totale modulo ore 10)</p> <p>Modulo 3 – Aspetti psico-relazionali e interventi socio assistenziali in rapporto alla specificità di utenza: La relazione assistenziale e di aiuto con la persona anziana e/o disabile; Riconoscere ed interpretare le problematiche, le domande espresse e non espresse nella relazione con la persona assistita; Principali patologie causa di disabilità fisica e mentale; Elementi di Psicologia dell'handicap; La Classificazione della disabilità IC 10; I servizi per le persone disabili, anziani e minori garantiti per legge; Il contrasto al pregiudizio ed allo stigma sociale. (Totale modulo ore 10)</p> <p>Modulo 3 – Formazione e</p>	
--	--	---	--

		<p>informazione sui rischi sul lavoro : Legge sulla sicurezza sul lavoro L.N.64- D.lgs 81/08; Caratteristica e tipologia dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di protezione prevenzione; Organigramma della sicurezza; Rischi connessi allo svolgimento delle attività del servizio sia interne che esterne; Rischi primari e secondari del lavoro correlato, Elementi di primo soccorso e procedure di emergenza. (Totale modulo ore 10)</p> <p><u>La Formazione sarà svolta da professionisti a carico dell'Impresa, quali : Assistente Sociale, Psicologo, Esperto sulla sicurezza del lavoro, Consulente Legale, Pedagogista</u></p> <p><u>Min. partecipanti 90%</u></p>	
Valutazione e monitoraggio dei servizi e/o delle prestazioni offerte	Dati rilevati dai coordinatori dei servizi e discussi dalla direzione della cooperativa	Costante e continuativa attenzione	Assistente Sociale Coordinatore del Servizio Responsabile Servizio Qualità
Valutazione e monitoraggio livelli di soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie	Dati rilevati dai questionari e/o da segnalazioni e/o reclami da parte dell'utente e delle loro famiglie	Costante e continuativa attenzione Rilevazione mensile Giudizio minimo accettabile : Buono	Assistente Sociale Coordinatore del Servizio Responsabile Servizio Qualità

Scheda tipo – Metodologie di rilevazione del servizio (customer satisfaction) da parte degli utenti e familiari

La valutazione degli interventi riveste carattere aperto e continuativo, considerata l'implicita flessibilità insita nei servizi alla persona a tipologia individuale, il gruppo di lavoro, coordinato dall'Assistente Sociale, organizzerà incontri mensili di valutazione per verificare il raggiungimento dei risultati attesi e il livello qualitativo di erogazione delle prestazioni previste e/o rimodulare percorsi in fase di attuazione, se considerati non sufficientemente adeguati alla persona fruitrice del servizio:

Strumenti : Questionario di rilevazione/valutazione da somministrare agli utenti inseriti al servizio e/o alle famiglie

Metodologia : La figura dell'assistente Sociale coordinatrice del servizio , curerà i raccordi tra la famiglia del disabile e/o anziano , gli operatori , l'ufficio Servi Sociali del Comune e tutti gli altri servizi esistenti nel territorio, al fine di valutare la validità dei risultati raggiunti, provvederà a :

Compilazione di una cartella individuale contenente il programma di intervento e le professionalità interessate come previsto dai piani di assistenza individuali e/o dai progetti di intervento.

Verifica mensile della qualità della realizzazione degli interventi tra le professionalità interessate.

Modifica in itinere degli interventi, se necessario, previo raccordo con l'Assistente Sociale del Comune committente e/o del Comune Capofila di Distretto Socio Sanitario.

Verifica trimestrale dei risultati del progetto in termini di riabilitazione socio-sanitaria, tra il Servizio Sociale Comunale e l'Azienda Sanitaria Locale.

Verifica finale e annuale del programma di sistema di efficacia ed efficienza.

Stesura relazione finale.

Scheda rilevazione (tipo)

Nome e Cognome _____ Comune _____

Nome e Cognome - Assistente Sociale e/o Coordinatore del servizio

Nome e Cognome operatore assegnato _____

Qualifica _____

Obiettivi previsti dal piano assistenziale individuale e/o progetto di servizio

Prestazione previste dal piano assistenziale individuale e/o progetto di servizio

Data rilevazione _____ Luogo rilevazione _____ Informazioni fornite da _____

Numero ore di servizio previste dal piano assistenziale individuale e/o progetto di servizio

1. Da quanto tempo è utente del servizio di assistenza domiciliare? Giorni _____ Mesi _____
Anni _____

2. Da chi è venuto a conoscenza dell'esistenza del servizio?

- Campagna informativa del Comune Figlio/genitore Amico/vicino di casa
 Medico di famiglia Medico dell'ospedale Assistente sociale Associazioni di volontariato
 Altro

3. Come giudica la qualità del servizio in generale?

- Ottima Buona Discreta Insufficiente Pessima

4. Quante volte a settimana riceve il servizio di assistenza domiciliare?

- 1 v. 2 vv. 3 vv. 4 vv. 5 vv. 6 vv. 7 vv.

5. Per quante volte al giorno? 1 volta 2 volte 3 volte

6. Per quante ore al giorno? 1 h 2 h 3 h 4 h 5 h 6 h

7. In quali attività gli operatori l'aiutano?

Esprima inoltre il suo grado di soddisfazione riguardo il loro operato Attività

Molto soddisfatto, Abbastanza soddisfatto, Poco soddisfatto, Per nulla soddisfatto

Vestizione Igiene personale Bagno assistito

Alzata e posizionamento Cura della casa Preparazione pasti

Aiuto nella somministrazione dei pasti Bucato

Accompagnamento (visite, medico di base, ecc) Fare la spesa Commissioni varie (Pagamento utenze, riscossione pensione, acquisto farmaci, ecc.)

8. Quanto è d'accordo con queste affermazioni? Molto Abbastanza Poco Per nulla

Gli operatori sono cortesi e disponibili

Gli operatori sono professionalmente preparati

Gli orari sono flessibili e si adeguano alle sue esigenze

I cambi degli operatori sono comunicati con sufficiente anticipo

Gli operatori sono quasi sempre gli stessi

Gli operatori sono puntuali

C'è una buona comunicazione con gli operatori

9. In caso di bisogno improvviso nella gestione delle attività quotidiane a chi si rivolge?
(massimo 2 risposte)

Figlio/genitore Amico Vicino di casa

Assistente sociale Volontari Altro 12. Nell'ultimo mese quanti operatori ha cambiato?

10. Si sentirebbe più sicuro se: (barrare una sola risposta)

Potrebbe avere a disposizione più ore di assistenza domiciliare

Potrebbe avere a disposizione una persona 24 h su 24h (badante)

Potrebbe disporre di un servizio attivo 24h su 24h per comunicare tramite video e/o audio con un operatore disponibile per conversare e aiutarla in caso di bisogno

Potrebbe essere inserito in una struttura che si prenda cura di lei

11. In situazioni di necessità gradirebbe poter usufruire di un ricovero temporaneo in struttura?

Sì No Non so 15.

Chi ha risposto al questionario:

L'assistito Un familiare L'assistito con un familiare l'assistito con altra figura Badante

12. Con chi vive la persona assistita ?

Da solo Con figlio/i Con altri parenti Coniuge/Convivente

Valutazione complessiva del servizio a carico dell'assistito e/o di un familiare :

Valutazione di conformità al piano assistenziale individualizzato e/o al piano di esecuzione del servizio offerto delle prestazioni ricevute a carico dell'Assistente Sociale :

Interventi socio-assistenziali domiciliari (descrizione tipo) :

1. Finalità del servizio

Gli interventi socio-assistenziali domiciliari hanno l'obiettivo di supportare persone in condizioni di fragilità (anziani, disabili, minori, adulti) e le loro famiglie, favorendo la permanenza al proprio domicilio e nel normale ambiente di vita, prevenendo l'isolamento e la perdita di autonomia.

Attraverso un progetto d'intervento condiviso, vengono individuati obiettivi, modalità e tempi di intervento per garantire la risposta ai bisogni assistenziali e il mantenimento del massimo livello di autonomia possibile.

2. Tipologie di interventi

2.1 Assistenza Domiciliare Anziani (SAD)

Destinatari: anziani parzialmente autosufficienti o a rischio di perdita dell'autosufficienza, senza adeguato supporto familiare.

Prestazioni principali:

- ❖ Igiene personale e cura dell'alloggio.
- ❖ Disbrigo pratiche, commissioni e accompagnamento per visite mediche.
- ❖ Attività di informazione, orientamento e supporto all'accesso ai servizi del territorio.
- ❖ Stimolazione delle capacità residue psico-fisiche e relazionali.

Personale coinvolto: Operatore Socio Assistenziale (OSA), Operatore Socio Sanitario (OSS), Coordinatore/Assistente Sociale.

2.2 Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

Destinatari: cittadini, prevalentemente anziani, che necessitano di prestazioni socio-sanitarie al domicilio.

Prestazioni principali:

- ❖ Igiene personale e governo dell'alloggio.
- ❖ Supporto nella mobilità, deambulazione e assunzione dei farmaci.
- ❖ Collaborazione con personale sanitario per mantenimento o recupero capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali.
- ❖ Raccordo con Servizi Sociali Territoriali, Medico di Medicina Generale e Unità Valutative.

Personale coinvolto: Coordinatore Assistente Sociale, OSS, OSA, Psicologo (se necessario), Infermiere, Logopedista, Fisioterapista, Psicomotricista.

3. Modalità di inserimento e presa in carico

- ❖ Accesso tramite istanza dell'utente al Comune o all'Unità Valutativa competente.
- ❖ Definizione del Piano Assistenziale Individuale (PAI) o progetto di servizio.
- ❖ Registrazione delle informazioni nella cartella domiciliare dell'utente.
- ❖ Presentazione dell'operatore e definizione del piano di lavoro in accordo con l'utente/famiglia.

Dimissione: in caso di scadenza contrattuale, decesso, cambio residenza o istituzionalizzazione.

4. Modalità di sospensione del servizio

- ❖ Soggiorni temporanei dell'utente da parenti o climatici.
- ❖ Altri casi previsti dal patto di accreditamento.

5. Selezione e formazione del personale

- ❖ Reclutamento tramite valutazione dei curricula, colloquio conoscitivo e periodo di prova (3-6 mesi).
- ❖ Tutto il personale deve garantire rispetto, riservatezza e personalizzazione dell'intervento.
- ❖ Formazione annuale obbligatoria di almeno 40 ore.

6. Continuità assistenziale

- ❖ Sostituzione rapida degli operatori assenti.
- ❖ Tutto il personale assunto con CCNL per cooperative sociali, minimizzando il turn over.

7. Monitoraggio e valutazione del servizio

- ❖ Indicatori di qualità: numero di ore di rinuncia al servizio, reclami, feedback utenti.
- ❖ Controllo diretto del coordinatore, questionari periodici, gestione documentazione.

8. Reclami e segnalazioni

- ❖ Segnalazioni in sede o telefonicamente (091/8782508).
- ❖ Risposta celere da parte del responsabile del servizio.

9. Integrazione territoriale

Coordinamento con Servizi Sociali Territoriali, Medico di Medicina Generale e realtà associative locali.

Assistenza Educativa Domiciliare Minori (progetto tipo)

Collocato nella rete dei Servizi socio-educativi, risponde all'esigenza di intervenire direttamente all'interno del nucleo multiproblematico, nell'ambito di un progetto più ampio, concordato con i diversi Servizi Territoriali competenti, per costruire, ricostruire, rifondare, ritessere, relazioni significative efficaci, anche in termini di reciprocità, nella coppia genitoriale, tra genitori e figli, nel contesto della famiglia allargata, del vicinato e della comunità locale.

Per concorrere alla ridefinizione di identità, ruoli, funzioni e responsabilità, all'interno della famiglia, secondo la metodologia del progetto e della rete, interagendo e cooperando con i diversi Servizi Territoriali, a vario titolo competenti e coinvolti, e con gli Organi Giudiziari interessati, per il benessere della famiglia stessa e dei minori che la abitano.

La mission generale propria del Servizio è promuovere e salvaguardare la famiglia, la qualità del rapporto genitori/figli, la socializzazione intra ed extra familiare, il benessere dei minori, anche per ridurre il rischio di separazioni, frammentazioni e allontanamenti, che, spesso, non favoriscono il recupero del nucleo in difficoltà, ma ne accentuano la marginalità e la solitudine, con gravi conseguenze sociali, soprattutto a danno dei minori e di un loro corretto sviluppo psicologico e relazionale. Il Servizio prevede interventi di tipo socio-educativo, prestati da personale qualificato, prevalentemente a domicilio, coordinati e supervisionati da un assistente sociale con pluriennale esperienza. Sulla base degli obiettivi suddetti, le prestazioni garantite dall'équipe educativa sono incentrate su diverse attività di supporto e di facilitazione. Nello specifico:

- ❖ Interventi domiciliari, tesi a verificare e potenziare le capacità educative, di accudimento e di ascolto dei genitori nei confronti dei figli minori, ed a favorire la crescita umana, culturale e sociale di questi ultimi
- ❖ Azioni di prevenzione dell'isolamento dei ragazzi in difficoltà, accompagnandoli ed orientandoli nella fruizione di crescita personale e sociale, fornendo un supporto alle famiglie come orientamento e modello educativo
- ❖ Interventi di promozione per l'utilizzo, da parte degli utenti, dei Servizi Socio-Sanitari Territoriali (Servizi Sociali Comunali, Servizi ASL, ecc.) e la fruizione degli Spazi e Luoghi della Comunità; Interventi di integrazione ed inclusione nel contesto scolastico o sociale, presso centri per minori, parrocchie, in base ai bisogni rilevati, ed al PEI, definito e concordato con il Servizio Sociale inviante, ed i Servizi Territoriali coinvolti.

La finalità del Servizio di Educativa Domiciliare Minori è di sostenere la famiglia nello svolgimento delle sue funzioni educative, di promuovere il benessere del minore all'interno del proprio nucleo e negli altri contesti di vita e di attivare tutte le risorse latenti ed emergenti.

Obiettivi del Servizio di EDM :

- ❖ Identificare e valorizzare le residue capacità genitoriali
- ❖ Affiancare il/i genitore/i nella risoluzione dei problemi
- ❖ Facilitare la presa in carico dei compiti di gestione e di organizzazione familiare
- ❖ Aiutare il minore ad affrontare i compiti propri dell'età
- ❖ Aiutare il minore a costruire un'immagine positiva di sé
- ❖ Sostenere il minore verso una sempre maggiore autonomia
- ❖ Aumentare la capacità del minore di rielaborare e dare significato a vissuti ed emozioni
- ❖ Offrire spazi di scoperta e di sperimentazione
- ❖ Prevenire il deterioramento delle relazioni familiari e la trascuratezza nei confronti dei minori presenti al fine di creare i presupposti necessari alla permanenza degli stessi nel proprio nucleo familiare, evitando interventi di allontanamento.
- ❖ Promuovere praticabili e sostenibili percorsi di sviluppo delle capacità e delle relazioni sia della famiglia che del minore.

- ❖ Sostenere la famiglia nelle situazioni di difficoltà temporanea e nella carenza della gestione del nucleo.
- ❖ Osservare le dinamiche relazionali all'interno del nucleo familiare al fine di fornire al servizio territoriale utili elementi di valutazione e di riprogettazione degli interventi. Offrire ai minori preadolescenti e adolescenti uno spazio di ascolto e di relazione.
- ❖ Prevenire nei minori la manifestazione di comportamenti a rischio o il loro consolidamento.

La figura educativa, impegnata nel servizio, ha il compito di accompagnare il minore lungo alcuni percorsi di vita, scolastici, emotivi, affettivi, relazionali e di socializzazione, offrendogli la possibilità di sperimentare nuove modalità di comportamento, relazioni educative e processi di crescita positivi da condividere con la famiglia e, quando possibile in relazione all'età, con il minore stesso.

Il ruolo principale dell'Educatore, in ambito domiciliare designato si esplica nelle seguenti attività: supportare il minore nello svolgimento della parte didattica e di apprendimento delle materie scolastiche; nel coinvolgere il bambino in attività creative, laboratoriali e ludiche al domicilio e anche all'esterno; nel monitorare le funzioni genitoriali, nel mediare e nel facilitare le relazioni familiari; nel consolidare e rafforzare l'autonomia nella cura della propria persona e nella gestione delle cose personali; di mettere in atto strategie di buone prassi in merito all'accudimento ed alla cura genitoriale.

Destinatari :

Gli interventi sono rivolti a minori, sia cittadini italiani che stranieri, con particolare riguardo ai minori soggetti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria ed alle situazioni ad alto rischio di emarginazione o devianza. Possono essere ammessi al servizio minori soggetti a procedimenti penali alternativi alla detenzione, nonché minori in situazione di disagio sociale che presentino handicaps psicofisici di lieve entità e famiglie in difficoltà pedagogico-educative e/o socio-marginale.

Nello specifico minori di età compresa tra 0 e 18 anni che rientrano nei seguenti contesti:

- ❖ minori con provvedimenti degli Organi giudiziari (Tribunale Ordinario – Tribunale per minorenni – Giudice Tutelare/Procura minorile);
- ❖ minori che manifestino disadattamento e/o disagio relazionale;
- ❖ minori in condizioni di trascuratezza morale e materiale tali da non richiedere interventi di allontanamento;
- ❖ minori in difficoltà scolastiche segnalati al servizio sociale da parte degli organi didattici competenti;
- ❖ minori che devono reinserirsi nelle proprie famiglie dopo un periodo di allontanamento disposto dalle autorità Giudiziarie;
- ❖ minori con disabilità lieve che manifestano disadattamento, trascuratezza morale e materiale, disagio relazionale.
- ❖ minori, figli di genitori in stato di separazione conflittuale.

Gli inserimenti possono essere proposti da tutti quegli Enti che a vario titolo si occupano di minori e famiglie, ovvero : Consultorio Familiare ; Servizio di Neuropsichiatria Infantile; Istituzioni Scolastiche, Servizi Sociali Territoriali/Distrettuali, Tribunale per i Minorenni, Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni.

Personale

Assistente Sociale

Educatore Professionale

Psicologo dell'Età Evolutiva

Pedagogista

La tipologia di professionalità impiegate si atterrà, nelle qualifiche, nei tempi e nei modi, alle disposizioni previste dall'atto di stipula della convenzione e/o patto di accreditamento per

la gestione dei servizi di cui trattasi, ovvero alle disposizioni dell'ufficio servizi sociali dell'Ente Pubblico committente.

Assistenza Educativa Domiciliare Minori Disabili (progetto tipo)

Il servizio di assistenza domiciliare educativa minori disabili si pone nel sistema sociale come risposta ai bisogni di un nucleo familiare in situazione di fragilità e in particolare con una forte valenza psicologica e pedagogica per le necessità della persona disabile che vi appartiene.

Il servizio è orientato e programmato sulla base di un Progetto d'Intervento Personalizzato con azioni di sostegno educativo nell'ambiente di vita della persona con disabilità, domiciliare e territoriale.

Destinatari

Minori affetti da disabilità fisica, psichica e sensoriale

Personale

Il servizio è gestito da educatori professionali altamente qualificati che lavorano con competenza ed esperienza e sempre affiancati dal coordinatore referente. Gli educatori professionali vengono supportati nel loro quotidiano da un'equipé socio-psico-pedagogica, con compiti di supervisione, formazione e aggiornamento professionale, valutazione e monitoraggio del servizio, elaborazione piani educativi ed assistenziali individualizzati e/o personalizzati , prevenzione e riduzione Sindrome di Burnout, e quanto altro necessario per uno svolgimento del servizio altamente qualificato e rispondente al reale fabbisogno dei minori (MDS) inseriti ed al loro nucleo familiare.

Nell'intervento di Assistenza Educativa Domiciliare Minori Disabili la componente relazionale è molto importante, sia nel rapporto con il minore che con la sua famiglia. Pertanto la figura professionale deve essere adeguatamente preparata in riferimento a :

- ❖ conoscenza delle tappe dell'età evolutiva e dei bisogni/competenze che le contraddistinguono.
- ❖ capacità di osservare il minore e di individuare gli elementi di sofferenza/disturbo/mancanza.
- ❖ capacità di formulare, conseguentemente, azioni educative specifiche congruenti con gli obiettivi di valorizzare le capacità del minore e aiutarlo a superare il disagio.
- ❖ capacità di coinvolgere la famiglia in un graduale percorso di riappropriazione e recupero delle proprie funzioni genitoriali, attraverso un'attitudine relazionale e l'esercizio di un ruolo da parte dell'educatore che sia realmente in grado di accompagnare/sostenere/valorizzare i genitori e il loro rapporto con i figli (principio della non sostituzione, della non delega).

Nell'idea di accostare un educatore ad un minore è insita l'ipotesi che l'educatore possa contribuire a ristabilire condizioni adeguate di vita ed esperienza, a condizione che ciò non avvenga in modo improvvisato e casuale ma si compia a partire dalla realistica consapevolezza del ruolo e della responsabilità che ci si assume.

Un rapporto che si giochi sulla custodia/attaccamento è necessario affinché l'educatore svolga la sua funzione, ma non deve svilupparsi ed esaurirsi solamente tra l'operatore ed il minore: la competenza comunicativa, l'apertura agli affetti e alla conoscenza che la presenza dell'educatore può attivare, vanno infatti spesi soprattutto nei momenti e nei rapporti che formano l'ambiente naturale del minore. L'educatore lavora con lui ma affinché egli possa utilizzare altrove e con altri ciò che apprende e sperimenta. Tutto ciò può essere realizzato se l'educatore, con il suo modo di porsi, diventa non un genitore al posto di un altro, bensì un'opportunità che consenta al minore di vivere meglio sé stesso in un certo periodo della propria storia e in ciò che costituisce il proprio mondo: la famiglia, la scuola, i compagni, ecc.

Il ruolo delicato dell'educatore consiste dunque nell'accompagnare il minore in alcune esperienze fondamentali del suo percorso educativo: con il suo lavoro, l'educatore rappresenta l'occasione perché il minore possa imparare a gestirsi all'interno di un normale rapporto interpersonale, riuscendo quindi in un secondo momento a riprodurre le medesime modalità in altri contesti e ambiti di vita.

Professionalità pertinenti al servizio

Assistente Sociale

Educatore Professionale,

Psicologo dell'Età Evolutiva , Psicomotricista.

Pedagogista , Logopedista.

Interventi

Gli interventi sono programmati sulla base delle richieste e dei bisogni emersi a seguito di un primo colloquio conoscitivo con la famiglia e la persona con disabilità, utile a costituire un Progetto Educativo Personalizzato (PEP), tenendo in considerazione precedenti anamnesi e le specifiche patologie. Verranno definiti insieme obiettivi e modalità, monitorando il Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa con verifiche periodiche e sarà privilegiato un rapporto collaborativo con le famiglie e il lavoro di rete con servizi specialistici, qualora presenti.

Interventi individuali:

- ❖ affiancamento alla disabilità, volto all'attivazione e al potenziamento delle risorse individuali ed a favorire un adeguato processo di crescita delle autonomie.
- ❖ azioni volte all'aumento e/o alla riattivazione delle risorse già presenti (disabile) e del contesto relazionale ed ambientale (famiglia), in un ambito di forte integrazione tra le diverse risorse socio-educative attive sul territorio.
- ❖ azioni volte al sostegno delle capacità genitoriali/relazionali: sperimentazione di una relazione facilitata con altre famiglie e con le agenzie educative formali e informali già in rete a livello territoriale/distrettuale.
- ❖ attività educative, culturali, ricreative e sportive finalizzate all'aggregazione sociale, utilizzando le risorse offerte dal territorio/distretto.

Interventi di gruppo:

- ❖ acquisizione di competenze sociali e relazionali adeguate, incremento delle capacità e sostegno nelle difficoltà, gruppi d'auto mutuo aiuto, occasioni d'incontro e confronto, attività di gruppo cittadine ed extracittadine, laboratori esperienziali diretti, sviluppo di competenze relazionali, conoscenza e autonomie attraverso attività strutturate, avventure in ambienti naturali, attività di gruppo nei periodi di vacanza scolastica, etc.
- ❖ attività di gruppo, centri diurni e laboratori di terapia occupazionale per persone anziane o con disabilità, mantenimento dell'autonomia personale e sociale, gestione spazi di aggregazione e attività di animazione, organizzazione del tempo libero, sostegno all'integrazione sociale ed al benessere delle persone, laboratori creativi per la stimolazione della fantasia e lo sviluppo di abilità (manuali, intellettive, esecutive, percettive, cognitive e socio-relazionali), laboratori percettivo-logico-spaziali e sensoriali, attività dinamiche mirate a sollecitare il movimento.

La tipologia di professionalità impiegate si atterrà, nelle qualifiche, nei tempi e nei modi, alle disposizioni previste dall'atto di stipula della convenzione e/o patto di accreditamento per la gestione dei servizi di cui trattasi, ovvero alle disposizioni dell'ufficio servizi sociali dell'Ente Pubblico committente.

Servizi Integrativi, Aggiuntivi e Migliorativi (SIAM)

1. Modalità di inserimento, presa in carico e dimissione dell'utente

Il servizio SIAM si attiva a seguito di istanza presentata dal genitore o tutore dell'alunno, corredata dalla documentazione attestante lo stato di gravità e necessità di sostegno elevato o molto elevato (art. 3 c. 3 Legge 104/92), rilasciata dall'UVM o dal medico specialista dell'ASP di residenza.

Inserimento / Accoglimento:

- ❖ Il coordinatore del servizio contatta la famiglia e definisce un incontro per illustrare le modalità del servizio, presentare l'operatore SIAM e concordare insieme il piano educativo personalizzato (PEI).

Presa in carico:

- ❖ Il coordinatore prepara la cartella dell'utente contenente dati personali, anamnesi, patologie, figure di riferimento, PEI, operatori coinvolti e fasce orarie.
- ❖ Su questa cartella vengono registrati gli interventi, le osservazioni e le eventuali variazioni del piano educativo.

Dimissione:

Alla conclusione del servizio, la cartella viene restituita all'ente referente o al Servizio Sociale territoriale, se previsto.

2. Personale e professionalità

Il servizio SIAM è erogato da personale qualificato, sotto la supervisione del coordinatore:

- ❖ Coordinatore del Servizio: Assistente Sociale, Psicologo, Pedagogista o Educatore Professionale con laurea magistrale.
- ❖ Assistente all'autonomia e alla comunicazione (SIAM): figura specifica prevista dall'art. 13 L. 104/92, specializzata nell'integrazione scolastica e nell'autonomia dei minori con disabilità.
- ❖ Educatore Professionale: supporta il minore in ambito domiciliare o scolastico, secondo il PEI, favorendo l'autonomia e la partecipazione alle attività scolastiche e sociali.
- ❖ Operatore Socio Assistenziale (OSA), Operatore Socio Sanitario (OSS).

Tutte le figure partecipano a formazione annuale obbligatoria e aggiornamenti professionali, finalizzati a garantire interventi di alta qualità.

3. Interventi e modalità di erogazione

Il servizio SIAM si articola in:

Interventi individuali:

- ❖ Supporto all'autonomia personale e sociale dello studente, in collaborazione con il docente di sostegno e il personale scolastico.
- ❖ Affiancamento nell'attività educativa, didattica e nella comunicazione, secondo le indicazioni del PEI.
- ❖ Monitoraggio delle capacità genitoriali e supporto alla famiglia nel percorso educativo.

Interventi scolastici:

- ❖ Affiancamento del minore in classe per favorire l'inclusione e la partecipazione attiva alle lezioni.
- ❖ Supporto alla comunicazione e all'autonomia dell'alunno durante attività didattiche, laboratori e uscite scolastiche.
- ❖ Collaborazione con insegnanti, specialisti e famiglie per la verifica e l'aggiornamento del PEI.

Obiettivi generali del SIAM:

- ❖ Promuovere l'autonomia del minore in tutti gli ambiti di vita.
- ❖ Facilitare la comunicazione e l'integrazione scolastica.
- ❖ Sostenere la famiglia e valorizzare le capacità genitoriali.
- ❖ Prevenire il rischio di isolamento e devianza del minore.
- ❖ Consentire al minore di trasferire le competenze acquisite in altri contesti di vita (famiglia, scuola, comunità).

4. Sistema di valutazione e monitoraggio

- ❖ Valutazione periodica del personale attraverso supervisione, feedback e osservazioni sul campo.

- ❖ Verifica degli interventi mediante incontri di coordinamento, relazioni periodiche e aggiornamento del PEI.
- ❖ Coinvolgimento della famiglia per garantire la coerenza e l'efficacia del percorso educativo.

5. Reclami e segnalazioni

Gli utenti e le famiglie possono segnalare disservizi o reclami:

- ❖ Recandosi presso la sede della Cooperativa Sociale Dolce Vita.
- ❖ Contattando il numero: 091/8782508.

6. Integrazione territoriale e scolastica

- ❖ Il coordinatore SIAM cura il raccordo con il Servizio Sociale territoriale, la scuola e gli specialisti sanitari coinvolti.
- ❖ Si garantisce la continuità dell'intervento e la partecipazione del minore alla vita scolastica, sociale e comunitaria.

Servizio di Assistenza Specialistica per l'Autonomia e la Comunicazione (progetto tipo)

Il servizio di assistenza scolastica per l'autonomia e la comunicazione interviene per favorire l'integrazione scolastica e sociale e minori con disabilità inseriti nelle scuole di infanzia, primaria e secondaria di primo grado, attraverso una programmazione coordinata con i servizi scolastici, sanitari e sociali.

Il servizio si avvale di personale di tipo assistenziale/educativo per attività di supporto alla persona disabile durante i momenti di igiene, i pasti e lo svolgimento di attività didattiche ed educative in accordo con il team di insegnanti di classe e relativamente ad un progetto Assistenziale Educativo Individualizzato.

Il Servizio affianca agli alunni diversamente abili per i quali sia ritenuto necessario un intervento specialistico ad personam attraverso assistenti qualificati con il compito di supportare la comunicazione e l'autonomia dello studente nel contesto scolastico e nei propri ambiti di vita attraverso metodiche, strategie ed ausili utili a garantire un'interazione efficace, una positiva frequenza delle lezioni ed il raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.).

All'Assistente all'autonomia e alla comunicazione competono pertanto compiti e funzioni specifiche che lo differenziano tanto dagli insegnanti, curricolari e di sostegno, con i quali deve cooperare per il raggiungimento degli obiettivi definiti nel P.E.I. (sottoscritto anche dalla famiglia e ove possibile dallo stesso studente), che dal personale scolastico A.T.A. addetto all'assistenza igienico-personale (o cosiddetta "assistenza di base") dell'alunno diversamente abile.

L'Assistente all'autonomia e alla comunicazione deve aver compiuto il diciottesimo anno di età, essere in possesso del diploma di Scuola Secondaria di 2 grado, di titolo specialistico e di esperienza pluriennale riconosciuta, inoltre deve possedere adeguate conoscenze settoriali, competenze tecnico professionali e discreta autonomia operativa, capacità di risoluzione dei problemi e competenze relazionali. L'assistente all'autonomia e alla comunicazione è una figura professionale specifica, prevista dall'articolo 13 della legge 104/92 a sostegno dell'integrazione dell'alunno con disabilità in classe. Rispetto all'insegnante di sostegno, la differenza è sostanziale: il suo ruolo infatti non è tanto didattico ma riveste un piano altrettanto importante, quello dell'indipendenza e dell'espressione del bambino. E' tenuto a partecipare a corsi di aggiornamento programmati annualmente dalla Cooperativa Sociale Dolce Vita, specifici per il proprio ambito di competenza.

L'operatore per l'autonomia e la comunicazione, in base al proprio profilo, in ambito scolastico, provvede a:

- ❖ Eseguire attività assistenziali
- ❖ Collaborare all'attività educativo/didattica con particolare riferimento agli ambiti dell'autonomia personali e della comunicazione L'operatore deve essere messo nelle condizioni di avere, nel pieno rispetto della privacy, tutte le informazioni possibili e utili per l'espletamento delle attività esistenziali/educative.

- ❖ Collabora con gli insegnanti e il personale della scuola per l'effettiva partecipazione attiva dell'alunno con disabilità a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative come definite nel PEI dell'alunno.
- ❖ Collabora in aula o nei laboratori con i docenti, nelle attività e nelle situazioni che richiedano un supporto pratico funzionale, ma anche socio-relazionale e/o di facilitazione della comunicazione, operando su indicazione precisa dei docenti, anche sul piano didattico.
- ❖ Svolge prestazioni di carattere assistenziale, comunicativo e di sorveglianza degli alunni con disabilità.
- ❖ Affianca l'alunno durante la mensa e le attività finalizzate all'igiene della persona attuando forme educative che consentano il recupero e/o la conquista dell'autonomia personale.
- ❖ Attraverso la gestione della relazione quotidiana con l'alunno, l'assistente promuove l'apprendimento di abilità necessarie alla conquista dell'autonomia nelle varie dimensioni (fisica, relazionale, affettiva, cognitiva).
- ❖ L'assistente partecipa, a sostegno delle necessità degli alunni con disabilità, ai viaggi di istruzione, uscite ed attività esterne, programmate e realizzate dalla scuola.
- ❖ Sostiene la realizzazione e l'attuazione delle potenzialità relazionali e sociali dell'alunno con disabilità, con particolare attenzione a favorire il rapporto con il gruppo dei pari.
- ❖ Ricepisce le indicazioni fornite dai tecnici della riabilitazione e collabora perché siano attuate anche al di fuori della presenza del tecnico.
- ❖ Partecipa alla predisposizione del PEI e alle verifiche, contribuendo, secondo le proprie competenze, all'individuazione dei bisogni e delle potenzialità dell'alunno, collaborando all'individuazione degli obiettivi, delle strategie di intervento e all'attuazione degli stessi.
- ❖ In caso di malore dell'alunno con disabilità e su richiesta del Dirigente scolastico, l'assistente può affiancare gli operatori sanitari nell'accompagnamento presso le strutture sanitarie.
- ❖ Redige annualmente una relazione su lavoro svolto con l'alunno. Tale relazione va consegnata al servizio Pubblica Istruzione del Comune referente.
- ❖ Collabora nelle forme e nei tempi concordati con la Scuola e il Comune, alla realizzazione di iniziative e di attività, sia in ambito scolastico che sul territorio, previste dal PEI.
- ❖ Mantiene e se possibile amplia le forme di comunicazione utilizzate dall'alunno disabile nella logica di quanto previsto dal PEI.
- ❖ Può assistere nel trasporto/può effettuare trasporto da casa a scuola e viceversa dell'alunno, nonché relativi trasporti occasionali o periodici, qualora vi sia una necessità dovuta alla singolarità della situazione valutata congiuntamente dagli operatori e dalla famiglia.
- ❖ Al fine di mantenere costantemente alto il livello qualitativo delle prestazioni, l'assistente ha il diritto-dovere di partecipare ai corsi di formazione e aggiornamento.
- ❖ L'assistente, nell'espletamento delle sue funzioni, è tenuto al segreto professionale.

Erogazione del servizio

Se il compito della scuola è quello di rispondere positivamente alle domande complesse che la condizione di disabilità o di svantaggio pongono, appare di fondamentale importanza saper correttamente interpretare la problematicità insita in tali domande.

A questo proposito è importante sottolineare come fondamentale diventa l'integrazione e la sistematicità degli interventi e dei servizi, i quali vanno programmati attraverso il concorso e la partecipazione di più soggetti: la famiglia, la scuola, l'equipe medica dell'azienda sanitaria, gli enti locali e le associazioni del territorio.

Il presente intervento/servizio intende raggiungere il proprio obiettivo (l'assistenza efficace agli studenti con handicap in modo da consentire loro il raggiungimento degli obiettivi educativi e formativi perseguiti dalla scuola) attraverso un valido ed efficace processo di raccordo e di unione sistematica tra tutti gli attori coinvolti. A questo proposito la Cooperativa Sociale Dolce Vita, si impegna nell'utilizzo di personale qualificato per lo svolgimento del servizio, e si rende disponibile a programmare insieme a tutti gli attori coinvolti interventi

individualizzati, almeno per i casi più complessi, e comunque sempre legati alla specifica difficoltà espressa dal singolo caso.

Il Coordinatore del Servizio favorisce il processo di raccordo dell'assistente con le altre figure educative presenti. Per tale ragione è necessario che il coordinatore sia sempre reperibile, facilmente raggiungibile, abbia conoscenza diretta di ogni situazione, disponibilità e possibilità di incontrare il personale ed i referenti delle varie agenzie ogni volta che la situazione lo richiede; la Cooperativa Sociale Dolce Vita garantisce, come in tutti i suoi servizi, le condizioni di reperibilità e raggiungibilità continua degli operatori e del coordinatore.

Personale

- Coordinatore del Servizio (Assistente Sociale, Psicologo, Pedagogista, Educatore professionale con laurea magistrale)
- Assistente all'autonomia ed alla comunicazione

La tipologia di professionalità impiegate si atterrà, nelle qualifiche, nei tempi e nei modi, alle disposizioni previste dall'atto di stipula della convenzione e/o patto di accreditamento per la gestione dei servizi di cui trattasi, ovvero alle disposizioni dell'ufficio servizi sociali dell'Ente Pubblico committente

Servizio trasporto e accompagnamento scolastico disabili

Il servizio è regolato ed erogato secondo calendario scolastico regionale e comprende il tragitto casa – scuola e viceversa, per un massimo di due corse al giorno, in orario compatibile con l'entrata e l'uscita dalle lezioni.

Per esigenze individuali specifiche, la corsa di ritorno può comprendere il tragitto scuola al presidio diurno di riferimento.

Il servizio si svolge su giorni feriali, dal lunedì al venerdì e può essere esteso al sabato, secondo calendario ed orario dei singoli istituti scolastici ed esclusi i giorni previsti come festivi o come vacanze nel calendario scolastico.

Il servizio può essere sospeso in conseguenza di sospensione dell'attività scolastica (quali ad esempio scioperi o chiusura dei plessi scolastici per eventi particolari)

Nella pianificazione del percorso si tiene conto della necessità inderogabile di far pervenire gli utenti a scuola entro l'ora di ingresso e non prima di quindici minuti dall'ora di ingresso medesima, garantendo al tempo stesso la minor permanenza possibile dei trasportati sull'automezzo.

Gli itinerari vengono articolati esclusivamente secondo percorsi che si estendono lungo le strade pubbliche o di uso pubblico, non potendosi svolgere su strade private o comunque in situazioni pregiudizievoli per la sicurezza degli utenti e/o del personale e/o dei mezzi di trasporto; devono rispondere a criteri che consentano la maggior sicurezza possibile per il personale in servizio per gli utenti e, in particolare, i punti di salita e di discesa degli alunni devono essere programmati in modo tale da ridurre al minimo l'attraversamento di strade.

Gli itinerari possono essere modificati in caso di nuove iscrizioni al servizio nel corso dell'anno scolastico o in caso si rilevi la necessità di migliorare il servizio reso agli utenti.

Professionalità impiegate al servizio	Mansioni e prestazioni
Autista	<ul style="list-style-type: none">- gli autisti sono responsabili del trasporto degli alunni e sono tenuti a garantire che le fermate siano effettuate in condizioni di sicurezza.- gli autisti non si assumono alcuna responsabilità per quel che concerne gli avvenimenti precedenti la salita e/o

	<p>successivi alla discesa dallo scuolabus; una volta che gli alunni siano scesi alla fermata stabilita, l'attraversamento della strada e/o il percorso fermata scuolabus–casa non può costituire onere a suo carico o a carico dell'assistente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - la conduzione dell'alunno dall'abitazione alla fermata dello scuolabus e/o mezzo di trasporto adibito e viceversa è di competenza della famiglia, che se ne assume tutte le responsabilità. - nelle ore di servizio, gli autisti addetti al trasporto scolastico sono tenuti a intrattenere relazioni di rispetto e cortesia; devono attenersi scrupolosamente alle norme stabilite dal Codice della strada e ai Regolamenti di servizio come da contratti e/o patti di accreditamento - gli autisti sono responsabili della perfetta tenuta degli automezzi adibiti al trasporto scolastico, curandone la pulizia e la manutenzione e verificando il rispetto di tutte le norme di sicurezza previste dal Codice della strada e sono chiamati a usare correttamente gli automezzi secondo le prescrizioni sancite per ciascun mezzo. - è fatto divieto all'autista di affidare ad altri la guida, permettere la salita sul mezzo a persone estranee al servizio, effettuare fermate aggiuntive o diverse da quelle previste dall'itinerario di percorso, salvo casi in cui la fermata non sia accessibile o non si hanno garantite condizioni di sicurezza. – - l'autista ha facoltà di interrompere la guida qualora ritenga che vi siano condizioni di pericolo e comunque non atte a svolgere il servizio in modo sicuro.
<p>Accompagnatore</p>	<p>L'accompagnatore svolge le seguenti funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cura le operazioni di salita e discesa degli utenti ; - cura la consegna dei ragazzi alla scuola di appartenenza o ai genitori o loro delegati che li attendono alla fermata;

	<ul style="list-style-type: none"> - sorveglia i ragazzi durante il percorso, per il mantenimento della disciplina e delle condizioni di sicurezza per i trasportati sul mezzo; - consegna ai ragazzi e/o loro familiari eventuali comunicazioni inerenti il servizio stesso; - L'accompagnatore è responsabile degli alunni durante il tragitto dello scuolabus fino alla consegna alla scuola di appartenenza o al genitore o suo delegato,
--	--

I dati forniti dal genitore/tutore all'atto dell'iscrizione dell'alunno al servizio di trasporto scolastico, sono trattati nel rispetto del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 (Testo unico Privacy) esclusivamente per le finalità connesse al servizio scolastico. Il trattamento dei dati avviene mediante procedure informatiche. I dati raccolti sono comunicati ed accessibili esclusivamente ai soggetti facenti parte dell'organizzazione e gestione del servizio di trasporto scolastico.

La tipologia di professionalità impiegate si atterrà, nelle qualifiche, nei tempi e nei modi, alle disposizioni previste dall'atto di stipula della convenzione e/o patto di accreditamento per la gestione dei servizi di cui trattasi, ovvero alle disposizioni dell'ufficio servizi sociali dell'Ente Pubblico committente

**Il Rappresentante Legale
Dott. Girolamo Ferrara**



Cons. Sociale Delez Vin
Prsidenza
Dott. Girolamo Ferrara