



---

**COOPERATIVA SOCIALE di SOLIDARIETA' FAMILIARE Onlus a R. L.**

# CARTA DEI SERVIZI



**Anno 2019-2020**

## INDICE

### Presentazione

#### Parte prima: La Società Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare

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

#### Parte seconda: Il Ceod Airone

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

#### Parte terza: Unità Territoriale

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

### Glossario

## Presentazione

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

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

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

I principi a cui sopra si fa riferimento sono:

**1. L' EGUAGLIANZA**

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

**2. L' IMPARZIALITA'**

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

**3. LA CONTINUITÀ**

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

**4. IL DIRITTO DI SCELTA**

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

**5. LA PARTECIPAZIONE**

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

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

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

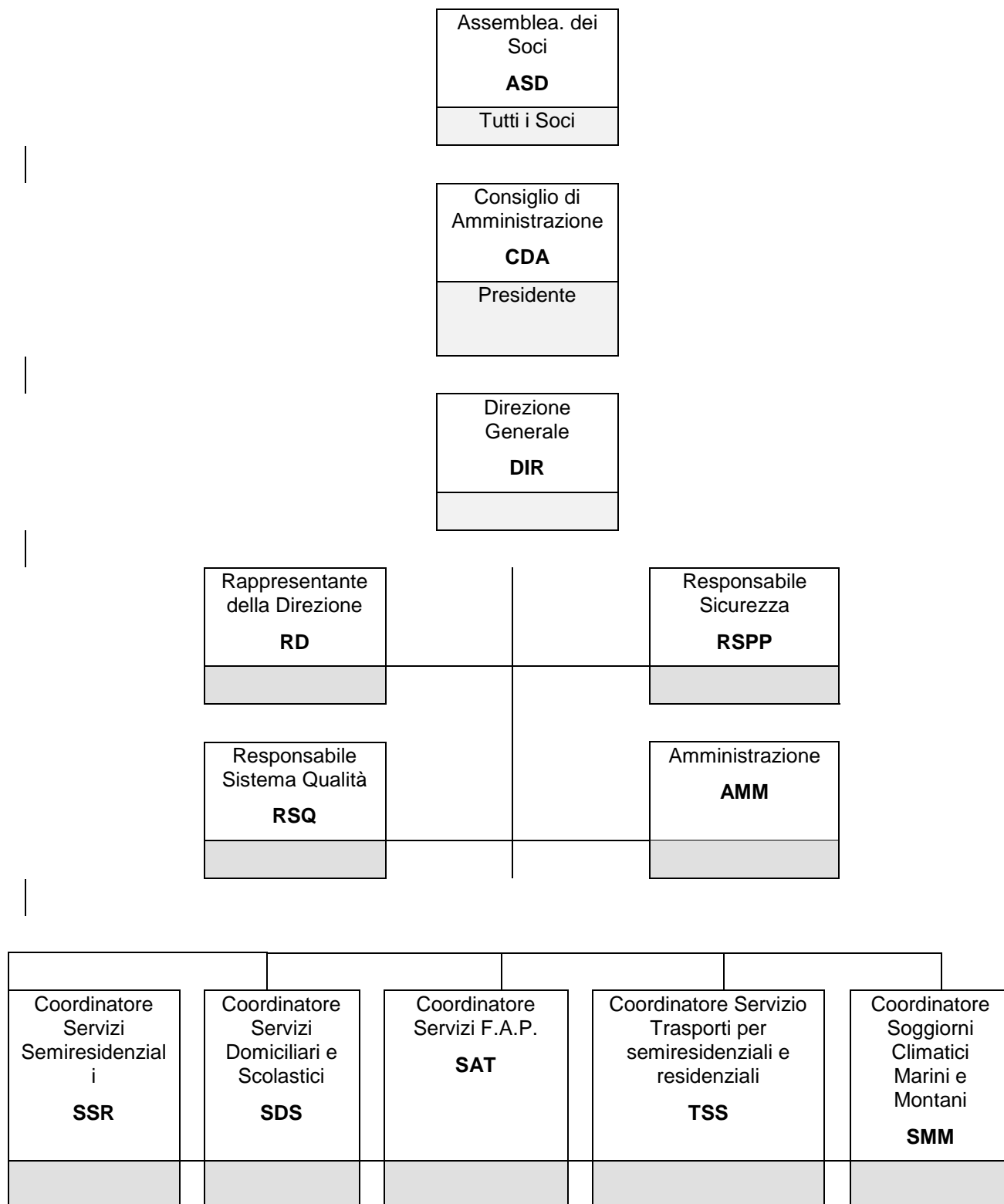
**6. L'EFFICIENZA E L'EFFICACIA**

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

**7. DIRITTO ALLA PRIVACY**

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

## Organigramma



## **PARTE PRIMA: LA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE DI SOLIDARIETÀ FAMILIARE**

### **1.1 Storia e valori di riferimento**

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

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

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

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

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

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

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

Nell'esplicazione dei suoi interventi la Cooperativa fa riferimento ai principi fondamentali contenuti nel Codice Etico:

### **QUALITÀ**

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

### **CONDIVISIONE**

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

### **SUSSIDIARIETÀ**

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

### **TERRITORIALITÀ**

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

### **TRASPARENZA GESTIONALE**

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

### **SPECIALIZZAZIONE**

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

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

## 1.2 MISSION

La mission della Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare quando venne costituita nel 1983 era quella di fornire occupazione e continuità di lavoro ai propri soci, facendoli partecipare, per quanto possibile pienamente, ai benefici dell'imprenditorialità cooperativistica, per creare un'impresa operativa, economicamente valida, socialmente integrata e strutturalmente efficace.

Con l'aggiornamento del vecchio statuto e con la richiesta d'iscrizione all'albo delle Cooperative Sociali nel 1994, la mission assume un'impostazione completamente diversa: incentra la sua attività nel settore della disabilità.

La Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare è di tipo A e il suo impegno/obiettivo non è la produzione, ma la realizzazione di servizi rivolti a persone con disabilità e svantaggiate.

Ogni individuo ha diritto ad un progetto di vita: lo scopo della nostra Cooperativa è dare la possibilità agli utenti di viverli, progettarsi e di integrarsi nella società.

Siamo convinti che per ogni persona esiste il diritto ad un "PROGETTO ESISTENZIALE ETICO".

Le persone cui prestiamo assistenza hanno in genere difficoltà sostanziali, hanno delle limitazioni fisiche, sensoriali, mentali che determinano minori possibilità ed opportunità nella costruzione di tale progetto.

E' più difficile per persone con disabilità pensarsi, viverli, progettarsi e di conseguenza hanno una maggiore necessità di trovare dei luoghi e degli spazi che possano rispondere ai bisogni e permettere la determinazione di un ruolo sociale.

Per la nostra Cooperativa è fondamentale consentire alla persona di trovare attraverso il proprio progetto personalizzato una realizzazione.

E' sempre nostra attenzione percepire fino in fondo la **responsabilità** di un compito arduo come quello che questo lavoro comporta, responsabilità che deve stare alla base della nostra "MISSION"

## 1.3 I SERVIZI

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

- **CEOD AIRONE**

Il Centro Educativo Occupazionale Diurno 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, iscritti nella lista di attesa per l'ingresso nei servizi semiresidenziali e comunitari in rete valutati in EMDH.

- **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 della stessa Cooperativa e personale dedicato. Il servizio è erogato in due momenti della giornata, il mattino dalle 7.30-9.30 e il pomeriggio dalle 15.00 – 17.00 dal lunedì al venerdì ed è rivolto alle persone che frequentano i centri diurni a gestione diretta dell'azienda sanitaria n°5 e i centri convenzionati Ass5.

- **SOSTEGNO SOCIO EDUCATIVO e SOCIO ASSISTENZIALI**

La Cooperativa è autorizzata, grazie all'accreditamento con l'Ambito Distrettuale Urbano 6.5 oggi denominato Uti del Noncello a fornire un servizio di sostegno scolastico, extrascolastico, assistenziale e/o di autonomia, rivolto a persone con disabilità fisica e psichica e/o disagio sociale residenti nel territorio in riferimento

alla L.R. 25/09/06 n. 41. L'attività socio educativa assicura all'utente progetti personalizzati; questo tipo di servizio permette alla cooperativa di avere con il cittadino/utente un servizio privilegiato.

- **SOGGIORNI ESTIVI PER DISABILI**

La cooperativa organizza ed effettua uno/due soggiorni estivo montano o marino di 7/15 giorni per gli utenti del Ceod Airone e non solo, anche per persone con disabilità residenti nel comune o affezionati.

Si garantisce comunque l'apertura del centro semiresidenziale per chi non partecipa al soggiorno.

- **FORMAZIONE PROFESSIONALE**

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

- **EQUIPE OPERATORI**

E' prevista un'equipe tra operatori una volta al mese, di verifica sull'andamento generale e di programmazione del servizio.

- **SERVIZIO MENSA**

Il servizio mensa è fornito da una ditta esterna. La preparazione in porzioni e la distribuzione viene fatta con personale interno formato in materia di igiene alimentare HACCP.

- **INCONTRI CON I FAMILIARI**

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

- **VOLONTARIATO**

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

- **ATTIVITA' RIABILITATIVE**

Sono previste attività di riabilitazione in acqua a carico della famiglia, la Cooperativa mette a disposizione la presenza di un operatore del Ceod 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 Centro, 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, università di Udine

- **WORK EXPERIENCE**

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

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

La Cooperativa garantisce il collegamento con i Comuni dell'Ambito Urbano 6.5, con l'Azienda per l'Assistenza Sanitari n°5, ATI UAU, attraverso incontri periodici con il Servizio Sociale di base del comune di riferimento, i referenti dell'A.S.S n. 5, ed altre cooperative ed associazioni presenti nel territorio.

## 1.4 POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione considera la politica per la qualità come mezzo per condurre l'organizzazione verso il miglioramento delle sue prestazioni. Essa costituisce parte integrante della politica e della strategia generale dell'organizzazione

La politica per la qualità della **Società Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare Onlus a.r.l** si articola nei seguenti punti:

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

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

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

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

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

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

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



## 1.5 CERTIFICATO ALLEGATO

### ARTE SECONDA: IL CEOD AIRONE

#### 2.1 Contesto istitutivo e Principi ispiratori

Il Centro Educativo Occupazionale Diurno "CEOD AIRONE" opera in regime di convenzione con l'Azienda per l'Assistenza Sanitari n. 5 "Friuli Occidentale" ai sensi della Legge nazionale 5/02/1992 n. 104 (legge quadro per l'assistenza, integrazione sociale e diritti della persona handicappate), della L.R. 25/09/1996 n. 41 (norme per l'integrazione dei servizi e degli interventi Sociali e Sanitari a favore delle persone handicappate) e L. 8/11/1991 n. 381 (Disciplina delle cooperative sociali).

Riferimenti legislativi:

Costituzione Italiana art. 3

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

Costituzione Italiana art. 32

"La Repubblica tutela la salute, come fondamentale diritto dell'individuo, ad interesse della comunità"

Legge nazionale n. 104 del 5/02/1992

art.1

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

I servizi erogati dal Ceod 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 Centro Educativo Occupazionale Diurno "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 CEOD AIRONE, ristrutturato nel 1994 e ampliato nel 2010 è posto su due piani: al piano terra si trovano un ufficio amministrativo e un laboratorio che ospita la legatoria e 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 una scala interna munita di sollevatore montascale, si trova una piccola stanza multifunzione utilizzata per attività strutturate, una cucina allestita in modo industriale, un ampio locale suddiviso in zona pranzo/relax utilizzato anche per alcune attività educative, ed un altro servizio igienico per il personale.

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

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

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

- la modularità è tale che per certe attività è possibile anche la coesistenza in contemporanea nel medesimo ambiente;
- tutto il centro 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 centro 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 Ceod Airone è aperto cinque giorni la settimana da lunedì al venerdì, sette ore al giorno. Nel rispetto dei termini di Convenzione con AAS n.°5, il Ceod 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

La richiesta d'inserimento va indirizzata direttamente all'Assistente Sociale del coordinamento socio sanitario del territorio di appartenenza, che valuta la priorità ad accogliere la persona e concorda la disponibilità con il Referente del Ceod.

L'inserimento al Ceod è poi subordinato all'approvazione di un progetto di vita individuale redatto dall'Equipe Multidisciplinare per l'Handicap (EMDH) dell'azienda per l'assistenza sanitaria n°5 (AAS5)

I familiari sono invitati ad un incontro presso la struttura d'accoglienza con l'assistente sociale e il referente del Ceod per illustrare le modalità, le attività, l'organizzazione completa della struttura e ascoltare le loro esigenze dell'utente per poi valutare le necessità e i bisogni dello stesso.

Dopo l'approvazione del progetto valutato dall'equipe ha inizio l'inserimento graduale al Centro al fine di raggiungere un inserimento completo previsto dal progetto.

Scopo degli interventi personalizzati e del progetto di vita elaborato, è aiutare il consolidamento delle abilità possedute, la crescita dell'individuo e l'acquisizione di una maggiore autonomia 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 Ceod 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 Centro 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 dall'Equipe Multidisciplinare;
- individuazione di un educatore referente;
- periodo di osservazione;
- stesura di una scheda personale;
- individuazione ed elaborazione di obiettivi specifici d'intervento;
- realizzazione di tali obiettivi attraverso attività organizzate in modo da evidenziare le capacità della persona;
- monitoraggio dei risultati ottenuti attraverso riunioni periodiche tra operatori e colloqui con i familiari.

## 2.6 ATTIVITA'

Le attività organizzate all'interno del Ceod, 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 così suddivise:

- attività educative
- l'obiettivo è di mantenere le conoscenze acquisite, stimolare nuovi interessi e attivare processi di miglioramento e crescita personale attraverso la lettura di quotidiani, riviste e parti di testi di semplice comprensione, utilizzo del computer, proiezione di video e film, verifica settimanale.
- attività occupazionali:

L'obiettivo è di migliorare e mantenere abilità manuali e acquisire nuove competenze, si predilige il laboratorio di mosaico, ceramica, per la creazione di oggetti artigianali;

- attività di cura personale e di sistemazione del Centro:

L'obiettivo è di potenziare la collaborazione, il rispetto degli ambienti e l'autonomia, si dà importanza all'igiene personale, pulizia e riordino dei laboratori.

- attività espressive:

L'obiettivo è di stimolare le capacità percettive e creative, attraverso la corporeità, l'ascolto e la libera espressione di sentimenti ed emozioni; viene proposta la musicoterapia, l'arte terapia, la drammatizzazione

- attività psicomotorie:

sono importanti per stimolare le capacità motorie, la consapevolezza del proprio corpo, la respirazione rilassamento con l'utilizzo della musica, piscina, corsi di acquaticità con istruttori di nuoto specializzati,

- attività di socializzazione e integrazione nel territorio:

gite, uscite al mercato, spesa settimanale, partecipazione a feste ed incontri con altri gruppi, progetti con le scuole, mercatini, offrono maggiori possibilità di incontro con la rete sociale per la creazione di nuove amicizie e cooperazioni utili al miglioramento della qualità della vita degli utenti.

## 2.7 SETTIMANA TIPO

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
Accoglienza	Accoglienza	Accoglienza	Accoglienza	Accoglienza
Movimentazione	Laboratorio di ceramica  Basket  Laboratorio espressivo /drammatizzazione	Laboratorio assemblaggio e cartonaggio  Arte-terapia  Piscina	Laboratorio di ceramica  Laboratorio di cucina, alternato al laboratorio creativo  Laboratorio di computer: lettura e scrittura facilitata con cliker	Uscita socializzante nel territorio  Laboratorio di ceramica  Piscina  Dance Ability
Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Gruppo di verifica	Laboratorio di musica e di musica attiva	Laboratorio didattico di gruppo	Lettura	Gioco libero e strutturato

## 2.8 DIMENSIONI, INDICATORI e STANDAR DI QUALITA'

INDICATORI		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
Personalizzazione degli interventi	L'equipe del Centro elabora per ciascun utente un Progetto Educativo Individualizzato	<ul style="list-style-type: none"> <li>In fase di inserimento</li> <li>Verifica e rivalutazione annuale</li> </ul>
Coinvolgimento dei familiari	I familiari condividono con l'equipe del Centro e il case manager il progetto	incontri programmati con i referenti del centro (almeno un incontro annuale)
Tutela della privacy	Utenti e familiari hanno diritto alla riservatezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>'accesso ai dati sensibili è limitato all'equipe del Centro</li> </ul>
Accesso alle informazioni	Utenti e familiari hanno diritto a conoscere i dati trattati nei documenti di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>ccoglimento richieste formalizzate</li> </ul>

## 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"> <li>el rispetto del parametro convenzionale</li> </ul>
Formazione e aggiornamento	L'equipe del Centro beneficia di corsi di aggiornamento specifici.	<ul style="list-style-type: none"> <li>ore annuali di aggiornamento per operatore, definito nel piano annuale della formazione</li> </ul>
Continuità dell'equipe del Centro	Limitazione del turn-over del personale	<ul style="list-style-type: none"> <li>ermanenza media oltre i cinque anni</li> </ul>
Numero di operatori	L'organico è rapportato al numero di utenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>el rispetto dei parametri previsto dalla convenzione</li> </ul>
Lavoro dell'equipe del Centro	Riunione e verifica del lavoro svolto	<ul style="list-style-type: none"> <li>na volta al mese o su necessità</li> </ul>
Sicurezza sul lavoro	Applicazione delle direttive in materia di sicurezza sul lavoro del personale impegnato nel servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>ormazione per tutti i dipendenti e collaboratori definito nel piano annuale della formazione</li> </ul>
Contratto di lavoro	Applicazione del CCNL delle cooperative sociali	<ul style="list-style-type: none"> <li>er tutti i lavoratori (soci e non soci)</li> </ul>

## 2.10

## FRUIBILITA' DEL SERVIZIO

INDICATORE		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
Continuità del servizio	L'apertura del centro è garantita nel rispetto dei parametri della Convenzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 35 giorni all'anno</li> </ul>
Inserimento ad orario ridotto	Gli utenti possono usufruire di un orario ridotto nel rispetto del loro bisogni specifici	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tutte le richieste sono accolte compatibilmente alla disponibilità dei posti</li> </ul>
Servizi integrativi ed accessori	Organizzazione di soggiorni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• o 2 soggiorni annuali uno estivo e uno invernale</li> </ul>

## 2.11

## FUNZIONALITA' DELLA STRUTTURA

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

## 2.13

## METODOLOGIE

INDICATORE		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
Fund raising	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 un totale di 150 ore di permessi studio	Bilancio delle competenze e piano formativo aziendale  Riconoscimento integrale del diritto di studio di 100/150 ore di permessi
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

## 2.14

## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro 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.

## 2.15

## 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@coopsf.it](mailto:amministrazione@coopsf.it) e di posta certificata [coopsf@pec.confcooperative.it](mailto:coopsf@pec.confcooperative.it)

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

## 2.16

## 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 Centro rispetto alle condizioni mediche dell'utente per tutelarne la salute; deve inoltre fornire una reperibilità certa negli orari di utilizzo del Servizio.

## PARTE TERZA: UNITA' TERRITORIALE

## 3.1

## ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVA (scolastica ed extrascolastica)

L'obiettivo principale di questa attività è quello di garantire all'utente tutela sociale e progetti personalizzati. In ambito scolastico, le attività integrative di valenza socio-educativa concorrono allo sviluppo delle potenzialità della persona diversamente abile. L'apprendimento, la comunicazione, le relazioni e la

socializzazione favoriscono l'educazione, l'istruzione e l'integrazione scolastica, in collaborazione con i docenti specializzati che garantiscono le attività di sostegno.

In ambito extrascolastico, l'organizzazione delle attività mira ad integrare ed estendere l'attività educativa in continuità ed in coerenza con l'azione della scuola; dove stabilito dai progetti educativi si organizzano delle attività di socializzazione ed integrazione nella realtà territoriale.

### 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.

### 3.4 COORDINAMENTO

I comportamenti professionali degli operatori dell'Unità Territoriale 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.

È presente un coordinatore dell'Unità Territoriale 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.

Il progetto personalizzato è condiviso tra l'utente e la sua famiglia, il coordinatore dell'Unità Territoriale e gli operatori che seguono il caso e il case manager.

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 raggiungimento di abilità nuove, al recupero, al mantenimento di quelle acquisite e all'attivazione di risorse alternative all'istituzionalizzazione.

Gli operatori impegnati nelle attività sopra citate svolgono anche interventi di accompagnamento.



## 3.6

## DIMENSIONI, INDICATORI e STANDAR DI QUALITA'

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

## 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	Unità territoriale si avvale di una serie di rapporti che integrano e sostengono il lavoro educativo e di inserimento sociale	Annualmente sono previste impegnate in incontri con enti di riferimento del territorio

## 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"> <li>• nel rispetto del tipo di servizio richiesto</li> </ul>
Formazione e aggiornamento	L'unità territoriale partecipa a corsi di aggiornamento specifici.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 ore medie annuali di aggiornamento su richiesta professionale dell'operatore.</li> </ul>
Continuità dell'equipe dell'Unità Territoriale	Limitazione del turn-over del personale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• permanenza media annuale.</li> </ul>

Numero di operatori	L'organico è rapportato al numero di utenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• el rispetto del progetto personalizzato</li> </ul>
Lavoro dell'equipe dell'Unità Territoriale	Riunione e verifica del lavoro svolto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gni tre mesi circa o su specifica richiesta.</li> </ul>
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"> <li>• ormazione d'ingresso da parte dell'ente/istituto dove viene svolto il servizio.</li> </ul>
Contratto di lavoro	Applicazione del CCNL delle cooperative sociali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• er tutti i lavoratori (soci e non soci)</li> </ul>

### 3.9

### VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

### 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@coopsf.it](mailto:amministrazione@coopsf.it) , e di posta certificata: [coopsf@pec.confcooperative.it](mailto:coopsf@pec.confcooperative.it)

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

## GLOSSARIO

<b>A.A.S.n°5:</b>	Azienda per Assistenza Sanitaria n°5
<b>C.C.N.L.:</b>	Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro
<b>CEOD</b>	Centro Educativo Occupazionale Diurno
<b>Dimensione:</b>	Ambito di qualità che in un gruppo omogeneo più indicatori
<b>D.LGS.:</b>	Decreto Legislativo
<b>Equipe del Centro:</b>	Gruppo di lavoro composto dagli operatori dei CEOD
<b>Equipe di verifica:</b>	Gruppo di lavoro composto da uno- due operatori l'assistente sociale e una psicologia
<b>Equipe multidisciplinare distrettuale:</b>	Gruppo do lavoro composto da: referente del CEOD, assistente sociale, psicologa, medico di base, responsabile Ambito, insegnante di sostegno.
<b>Fund Raising:</b>	attività strategica di reperimento di risorse finanziarie volte a garantire la sostenibilità di un'organizzazione nel tempo e a promuovere il suo sviluppo
<b>Indicatore:</b>	caratteristiche quantitative (misurabile) o qualitative (paragonabile) rilevabile in ciascuna dimensione del servizio. Sulla base della quale è possibile formulare una valutazione della qualità.
<b>Marchio CE:</b>	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.
<b>Mission:</b>	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.
<b>Privacy:</b>	diritto alla protezione dei dati personali in riferimento al nuovo codice in vigore dal primo gennaio 2004- D.LGS 196/03
<b>Report:</b>	documento sintetico in cui sono evidenziati i risultati conseguiti
<b>Standard:</b>	requisito minimo di accettabilità che, ad esempio, garantisce la conformità ad una normativa.
<b>Unità territoriale:</b>	composta da coordinatore case manager ed operatori del servizio.

*Data effettiva di emissione del documento con valenza annuale*

*Data : 09/12/2019*

*Firma legale rappresentante*