

SOC. COOP. SOC. NASCE UN SORRISO

CATALOGO SERVIZI



Sede Legale
Via del Gallitello n. 229
85100 Potenza
P.IVA 01518020761

INDICE

Premessa	pg. 3
Presentazione della Cooperativa	pg. 4
Come raggiungerci	pg. 6
L'Organigramma	pg. 7
Principi Ispiratori	pg. 8
Diritti dell'Utente	pg. 10
Doveri dell'Utente	pg. 11
Servizi Offerti	pg. 12
Criteri di accesso ai servizi e modalità	pg. 13
Area Anziani: Assistenza Domiciliare Anziani ed Integrata	pg. 14
Area Disabili: Progetti Individualizzati per Disabili gravi e Trasporto disabili	pg. 16
Area Minori e Famiglia: Educativa Domiciliare Sostegno alla Genitorialità	pg. 20
Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari: gestione reclami e rilevazione della soddisfazione degli ospiti	pg. 22
Standard di qualità con Indicatori di quantità	pg. 23
Strumenti di verifica della qualità	pg. 24
Gestione della Privacy	pg. 25
Questionario di Soddisfazione dell'Utente	pg. 26
Modulo di Reclamo	pg. 27

PREMESSA

La carta dei servizi è uno strumento che consente al cittadino di poter acquisire tutte le informazioni utili per una scelta libera e consapevole della struttura e dei servizi ritenuti più idonei alle proprie necessità socio sanitarie.

È documento che definisce anche regole e comportamenti, impegni e doveri reciproci e che, pertanto, diventa indice di qualità del servizio a tutela e garanzia di ogni cittadino/utente.

La Cooperativa Nasce un Sorriso, da anni impegnata alla realizzazione di un modello organizzativo che sappia coniugare qualità delle prestazioni con una sempre più spiccata attenzione alla persona, attraverso questa carta dei servizi intende appunto contribuire alla raggiungimento di tale obiettivo.

Nel ringraziare quanti hanno contribuito alla stesura di questo documento, si confida nella collaborazione di tutti, operatori ed utenti, perché Nasce un Sorriso possa sempre più essere, espressione attenta della solidarietà umana e cristiana in favore di chi vive nella emarginazione e nel bisogno.

La Carta dei servizi è stata formulata al fine di consentire a tutti una visione chiara e rapida dei servizi che la cooperativa si impegna ad erogare. Il tema della carta si inserisce in campo sociale con la legge quadro n. 328/00; nell'art. 13 si stabilisce infatti, che i servizi pubblici e le organizzazioni del 3° settore devono predisporre la carta dei servizi.

Il Presidente

Dott. Nicola Becce

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa Nasce un Sorriso nasce il 13 giugno 2002. Da anni offre al territorio il suo intervento per supportare e migliorare il settore dei servizi socio-assistenziali.

Nasce un Sorriso è costituita da più di 100 membri soci che credono fortemente e condividono i valori della Cooperazione Sociale per dare sostegno alla popolazione in stato di bisogno e supportare la società con la creazione di forza lavoro.

Da anni Nasce un Sorriso opera nel territorio nazionale a servizio dei cittadini sostenendo tutte le categorie svantaggiate con servizi volti all'assistenza fisica, psichica, sanitaria e sociale onde prevenire disagio ed esclusione.

Nasce un Sorriso svolge la sua attività con massima professionalità grazie alla formazione di un team di esperti del settore.

La squadra di lavoro è costituita da diverse professionalità tutte specializzate e costantemente aggiornate nelle competenze.

Operatori Sociali, Medici, Infermieri, Psicologi, Pedagogisti ed Operatori Socio Assistenziali, costituiscono la forza lavoro che dà energia all'attività ed ai servizi offerti da Nasce un Sorriso a tutta la cittadinanza.

Nasce un Sorriso crede fortemente nell'impegno civico e morale e nell'unione solidale, che è guida del suo agire per e nel territorio, e per far ciò nel migliore dei modi, collabora in rete con molti enti del terzo settore che compongono il fitto tessuto sociale dei servizi.

La Dignità dell'uomo e la Salvaguardia di essa è il focus della Politica del Fare che la cooperativa ha adottato dalla sua nascita.

Nasce un Sorriso crede nel lavoro socialmente utile come mezzo di cambiamento e promette un impegno costante nella ricerca e nell'aggiornamento per supportare la Tutela dei Diritti dell'Uomo.

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

Nasce un Sorriso è iscritta al n. 01518020761 (REA 115293) della C.C.I.A.A. di Potenza

Al n. 104 dell'Albo Regionale delle Cooperative sociali di Basilicata sez. A – ed al n. 77 sez. B

Al n. A138224 dell'Albo delle società cooperative tenuto dal Ministero delle Attività Produttive ai sensi del D.M. del 23/6/04 **sezione A n. 138224**

Per l'espletamento della propria attività la Cooperativa si avvale del sistema di Qualità ai sensi della norma

- **UNI EN ISO 9001:2015**
- **ISO 14001:2015**
- **ISO 37001:2016**
- **OHSAS 18001:2007**
- **SA 8000:2008**
- **RATING DI LEGALITA *****

COME RAGGIUNGERCI

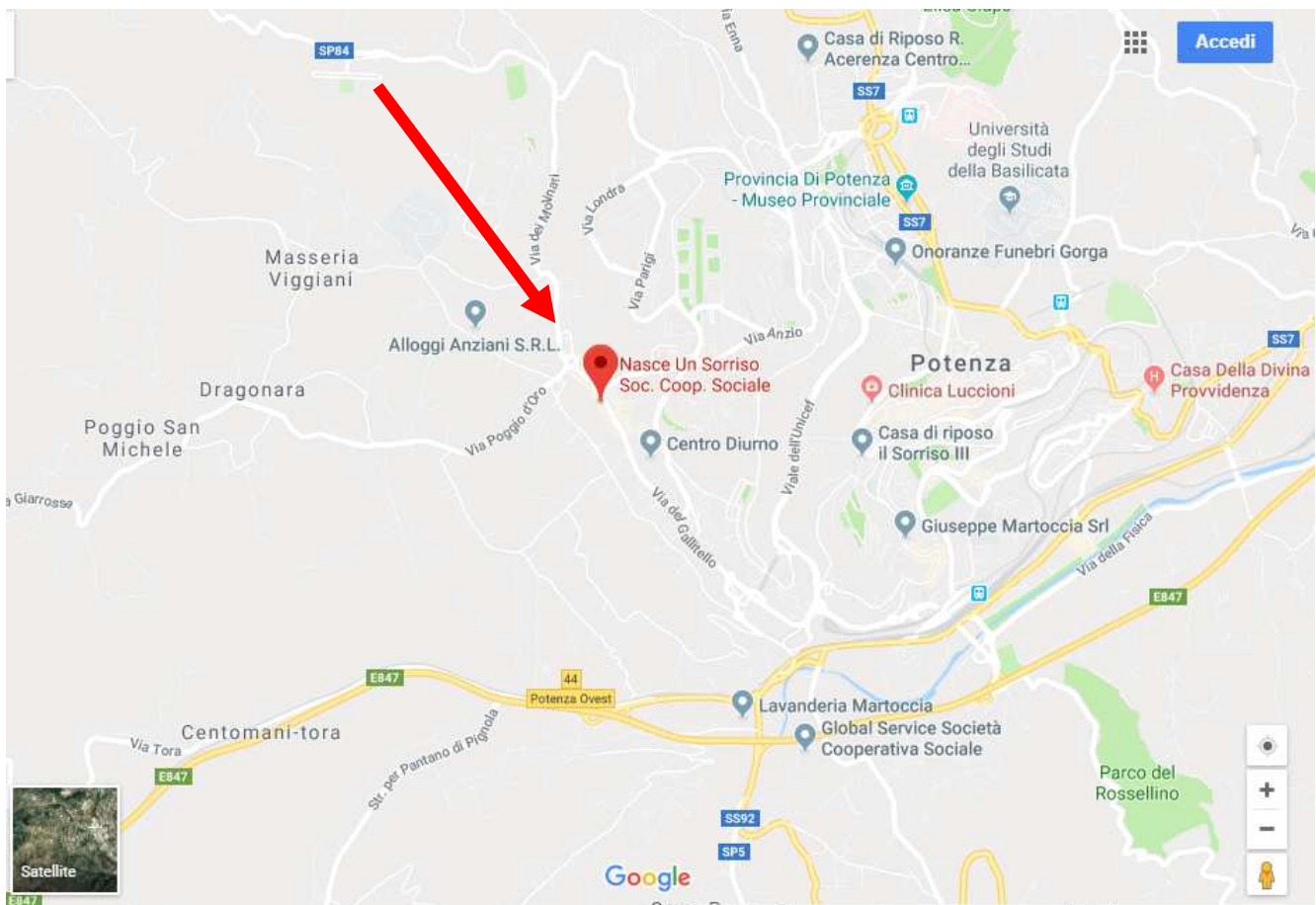
Indirizzo Via del Gallitello, 229 – cap. 85100 Potenza

Cellulare -----

Tel. 0971443463 fax 0971306043

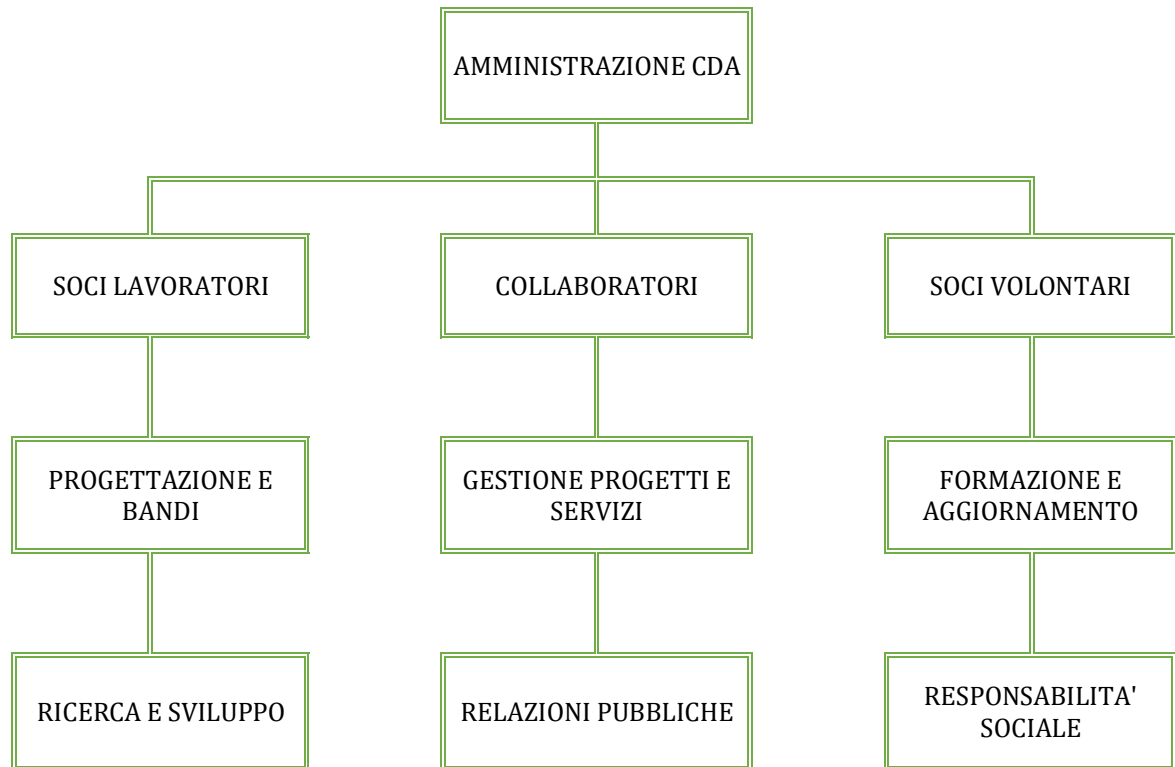
e.mail: info@nasceunsorriso.it

PEC: nasceunsorriso@cgn.legalmail.it



L'ORGANIGRAMMA

Organigramma e suddivisione delle aree di competenza:



Presidente: Nicola Becce

Coordinatore dei Servizi: Concetta Antonia Palese

Psicologa: Carmela Sgaramella

Assistente Sociale: Maria Papariello

Responsabile Amministrativo di Segreteria: Carmen Stolfi

PRINCIPI ISPIRATORI

Il Principio Primo sulla quale si basa la politica dell'Ente, è quello di Assistenza verso tutti coloro i quali necessitano di aiuto sia psicologico che medico-sanitario. I criteri gestionali della Cooperativa Nasce un Sorriso tengono fermamente conto dei seguenti inderogabili principi ispiratori:

- **Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti; in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti (ad es. per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche, ecc.), non dimenticando, però che i servizi devono essere progettati in modo personale, tenendo conto delle esigenze di ogni singolo.
- **Imparzialità:** gli operatori mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e di imparzialità tali da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall'età e dalle disponibilità economiche; a tutti gli utenti vengono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti secondo una regola di imparzialità ed obiettività.
- **Continuità:** la cooperativa assicura l'erogazione dei propri servizi con costanza, continuità e regolarità nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro dei propri dipendenti. L'intera struttura è impegnata ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo eventuali disagi che dovesse subire l'utente in situazioni di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore.
- **Diritto di scelta:** l'utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi della cooperativa dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.
- **Partecipazione:** viene favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali della cooperativa che lo riguardano; per questa ragione, sin dal suo primo contatto con la struttura, l'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami; d'altronde, con questa stessa Carta dei Servizi, Nasce un Sorriso, non vuole valorizzare la propria immagine mettendo a disposizione dell'utente un documento formale contenente generiche garanzie riconducibili agli obblighi derivanti dalla legislazione vigente, ma intende

offrire al fruitore dei propri servizi un vero e proprio strumento per il controllo della qualità erogata.

- **Efficienza ed efficacia:** la cooperativa ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse.
- **Garanzia della privacy:** tutti i dati e le informazioni degli ospiti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti e, soprattutto, della correttezza e della riceve.

Sulla base di tali principi, del tutto coerenti ad essi, si definiscono i Diritti e i Doveri degli ospiti

DIRITTI DELL' UTENTE

Nasce un Sorriso mira ad assicurare il benessere dell'utente nel rispetto di alcuni elementi fondamentali che contribuiscono a determinare un clima sereno e familiare.

A) Ogni utente ha il diritto di essere accolto ed assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni: d'altronde, 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.

B) L'utente ed i suoi familiari hanno il diritto di ottenere dalla cooperativa informazioni relative alle caratteristiche della 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.

C) 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.

D) 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.

E) 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.

F) L'utente ha il diritto di esprimere eventuali reclami su disservizi; ha diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta.

G) 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.

H) L'utente ha il diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

DOVERI DELL' UTENTE

- I) Nell'eventualità in cui l'utente intendesse rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni programmate, deve informare tempestivamente la struttura.
- J) L'utente deve sempre comunicare agli operatori professionali tutte le informazioni relative a improvvisi cambiamenti alle sue condizioni di salute ed a farmaci di cui fa uso.
- K) L'utente ha il diritto di essere trattato sempre con rispetto ed educazione ed il dovere di rispettare ed essere educato nei confronti dell'operatore assegnato.

SERVIZI OFFERTI

AREA ANZIANI

AREA DISABILI

AREA MINORI

CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI E MODALITA'

Il sistema integrato di interventi e servizi sociali ha carattere di universalità.

Hanno diritto ad usufruire delle prestazioni con accesso prioritario ai servizi e alle prestazioni erogati dal sistema integrato di interventi e servizi sociali:

- i soggetti in condizioni di povertà o con limitato reddito o con incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze per inabilità di ordine fisico e psichico, con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro;
- i soggetti sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria che rendono necessari interventi assistenziali.

Hanno diritto dunque di usufruire delle prestazioni e dei servizi del sistema integrato di interventi e servizi sociali i cittadini italiani e, nel rispetto degli accordi internazionali, con le modalità e nei limiti definiti dalle leggi regionali, anche i cittadini di Stati appartenenti all'Unione europea ed i loro familiari, nonché gli stranieri, individuati ai sensi dell'articolo 41 del testo unico di cui al decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286.

Ai profughi, agli stranieri ed agli apolidi sono garantite le misure di prima assistenza, di cui all'articolo 129, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112.

I parametri per la valutazione delle condizioni sono definiti dai Comuni, sulla base dei criteri generali stabiliti dal Piano Nazionale.

Per accedere ai servizi offerti dalla Cooperativa "Nasce un Sorriso" occorre presentare presso la Cooperativa formale richiesta, completa della documentazione attestante la reale necessità della domanda di intervento. E' possibile esprimere istanza anche presso gli uffici competenti per territorio: servizi sociali del Comune e della Provincia, Asp, Associazioni di categoria, etc. che avranno cura di inoltrare apposita domanda. Inoltre, gli utenti possono richiedere tutte le informazioni di cui hanno bisogno presso la segreteria telefonica della Cooperativa al numero 0971 443463 dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 16:00 alle 18:30 o inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica info@nasceunsorriso.it.

Il coinvolgimento degli utenti e dei familiari ai programmi individualizzati di assistenza e la verifica dei risultati saranno assicurati attraverso la somministrazione di questionari di gradimento, consegnati direttamente ai fruitori dei servizi e mediante riunioni periodiche tra il personale che realizza gli interventi e le famiglie dei destinatari. Le riunioni periodiche ed i questionari di gradimento avranno l'obiettivo di controllare in itinere la validità e l'efficacia dei servizi ed inoltre avranno lo scopo di garantire i diritti ed i reali bisogni degli utenti.

AREA ANZIANI

“ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI ED ASSISTENZA INTEGRATA”

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio vuole garantire il pieno rispetto della dignità umana e migliorare le condizioni di autonomia personale. Obiettivi Generali sono:

- Assicurare all'utente, attraverso l'adozione di adeguati strumenti, interventi che gli consentano di conservare la dignità nell'affrontare la vita quotidiana, di mantenere relazioni affettive, familiari e sociali, indispensabili per vivere in maniera autonoma e dunque favorire la permanenza dell'utente nel proprio contesto familiare e sociale;
- Supportare le potenzialità di assistenza della famiglia verso i propri cari, sostenendole ed educandole nella gestione assistenziale e nella cura, nella quotidianità e nelle situazioni di emergenza familiare;
- Promuovere il pieno sviluppo e la migliore qualità della vita delle persone anziane all'interno della loro comunità di appartenenza dunque prevenire rischi di emarginazione sociale e di condizione di isolamento dell'anziano, cofattore di processi depressivi, ed agire con piani di intervento individualizzati finalizzati al miglioramento della qualità della vita in generale;
- Sviluppare processi di supporto agli interventi dei servizi sociali, promuovendo la crescita della Cooperazione e del Volontariato, attraverso la diffusione dell'informazione circa la fruizione dei servizi e la creazione di una rete di comunicazione e scambio di informazioni e conoscenze.

PRESTAZIONI

- Aiuto per il governo e l'igiene dell'alloggio, giornaliero o periodico (riordino letto, pulizie ed igiene degli ambienti e dei servizi, cambio biancheria)
- Aiuto per l'igiene e cura della persona, per favorirne l'autosufficienza nell'attività giornaliera (pulizia della persona, aiuto per il bagno, vestizione, aiuto nell'assunzione dei pasti, aiuto a deambulare, mobilitazione nei soggetti allettati, aiuto nell'uso di accorgimenti che migliorino l'autosufficienza);
- Fornitura dei generi in natura e/o dei pasti caldi a domicilio, favorendo la partecipazione del soggetto nella preparazione;
- Ritiro, lavaggio, riconsegna di biancheria ed indumenti;
- Disbrigo pratiche varie (ritiro della pensione, richieste certificati, pagamento bollette, acquisto generi alimentari, segretariato sociale)

- Accompagnamento con adeguato mezzo di trasporto (presso strutture ricreative e culturali, parenti, amici, uffici, studi medici o specialistici, centri riabilitativi)
- Sostegno psicologico volto a favorire i rapporti con la famiglia e con la comunità locale;
- Sanitarie di tipo infermieristico professionale (controllo delle terapie, dell'assunzione dei farmaci e della situazione clinica in collegamento con il medico di base, effettuazione o cambio di piccole medicazioni, prelievo per esami di laboratorio, prevenzione delle piaghe da decubito, assistenza in fase di malattia, iniezioni ipodermiche, controllo della pressione arteriosa su richiesta del medico curante, ecc);
- Rilevazione costante dei bisogni e verifica delle attività e dei Programmi Assistenziale Individuale, al fine di un'attività di programmazione del servizio coordinata con l'ufficio comunale competente.

MODALITA' DI EROGAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio di Assistenza Domiciliare Anziani è erogato secondo i capitolati dei Committenti e dalle leggi nazionali e locali di settore

PERSONALE OPERATIVO

- Assistente Sociale Coordinatore
- Operatore Socio Assistenziale
- Infermiere Professionale
- Ausiliario

AREA DISABILI

“PROGETTI INDIVIDUALIZZATI PER DISABILI GRAVI AI SENSI DELLA L. 104/92 ART. 3 COMMA 3 E TRASPORTO DISABILI”

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio vuole garantire il pieno rispetto della dignità umana e migliorare le condizioni di autonomia personale. Obiettivi Generali sono:

- Creare condizioni di pari opportunità;
- Favorire un clima che consenta attraverso le attività proposte, l'interazione e l'integrazione, favorendo atteggiamenti cooperativi contribuendo al rafforzamento dell'autostima e alla costruzione di una identità personale nel disabile;
- Creare le condizioni affinché la comunicazione tra il disabile e le persone a lui vicine (familiari, insegnanti, compagni di scuola, amici, ecc.) sia realmente efficace, cercando di migliorarne i rapporti;
- Sostegno per le attività quotidiane del disabile;
- Sostegno alla famiglia nella gestione del rapporto intrafamiliare;
- Sviluppare il senso critico del disabile in relazione al suo vissuto, al suo agire quotidiano;
- Elaborazione delle esperienze condivise con l'operatore specializzato;
- Accompagnamento educativo;
- Garantire momenti di socializzazione ed integrazione col mondo esterno;
- Fornitura di strumenti tecnologici innovativi non coperte dall'ASP;
- Favorire l'inclusione nel mondo del lavoro;
- Offrire al disabile terapie specifiche non garantite dai servizi specialistici dell'Asp.

PRESTAZIONI

I progetti individualizzati per soggetti minori ed adulti riconosciuti disabili ai sensi dell'art. 3 comma 3 della L.n.104/92, in attuazione dei principi di uguaglianza, universalità, non discriminazione, sussidiarietà, libera partecipazione, coerenza, efficienza ed efficacia, vogliono offrire agli stessi pari opportunità, promovendoli ed inserendoli a pieno titolo nell'ambiente in cui vivono. Essi, infatti, nascono dall'esigenza di proseguire l'esperienza già avviata e consolidata in precedenza, consistente in molti casi nell'affiancamento a disabili del territorio di operatori che li supportino nelle loro attività di vita quotidiana e di operatori specializzati che li aiutino a rielaborare le loro esperienze e le relazioni interpersonali, favorendo nuove esperienze ambientali e sociali. Le azioni specifiche del progetto sono quindi rivolte allo

sviluppo e al mantenimento delle aree delle autonomie, del tempo libero per quanto non garantito dai servizi sociali comunali e dal servizio sanitario nazionale o da altri Enti normativamente competenti.

MODALITA' DI EROGAZIONE

L'attivazione del servizio avviene su richiesta del disabile al Servizio Sociale Professionale che appronta apposito piano personalizzato in base alle esigenze dello stesso in collaborazione con il Servizio specialistico dell'ASP. Quest'ultimo successivamente redige apposita graduatoria per tutti i nominativi dei progetti personalizzati avanzati dal Servizio Sociale professionale dei comuni del distretto.

I progetti personalizzati verranno attivati seguendo quindi l'iter sopraccitato:

- Richiesta del disabile al Servizio Sociale Comunale
- Nuova presa in carico del disabile e della famiglia
- Lavoro di rete con le reti primarie, i servizi sociali e sanitari
- Scelta dell'utente del Personale Operativo
- Elaborazione del piano personalizzato in collaborazione coi Servizi dell'Asp coinvolti
- Primo periodo di osservazione del piano personalizzato
- Monitoraggio periodico trimestrale del piano personalizzato
- Verifica semestrale del piano personalizzato

PERSONALE OPERATIVO

- Operatore Responsabile del Progetto
- Operatore-Accompagnatore (OSA – Animatore Sociale)
- Operatore Professionale Specializzato (Psicologo – Pedagogista – Educatore Professionale – Fisioterapista – Infermiere Professionale)

Il ruolo svolto dagli operatori in convenzione nello specifico prevede per l'Operatore - Accompagnatore il supportare il disabile per l'accompagnamento alle attività quotidiane laddove la famiglia non riesce ad intervenire, o necessita di un supporto integrativo. L'operatore-accompagnatore svolge un ruolo attivo nella autonomia del portatore di handicap, accompagnandolo, ove richiesto, nell'espletamento dei vari momenti della vita quotidiana (scuola, centri di riabilitazione, attività varie).

L' Operatore Specializzato ha il compito di supportare con tecniche specialistiche l'assistito nella riabilitazione e/o socializzazione.

“ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE ED ASSISTENZA PER L’AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE AGLI ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP”

FINALITA’ DEL SERVIZIO

Il servizio di assistenza igienico personale rivolto agli alunni con handicap si prefigge i seguenti obiettivi:

- garantire a ciascun alunno in situazione di handicap la regolare frequenza e la partecipazione all’azione formativa della scuola;
- sostenere le famiglie nel compito educativo e nello svolgimento delle normali attività quotidiane, rese difficili dalle difficoltà insite nell’handicap (spostamenti da casa a scuola e viceversa, assistenza igienica durante l’orario scolastico, somministrazione dei pasti durante la mensa, accompagnamento alle gite ed ai viaggi di istruzione, adeguato sostegno educativo/didattico in classe ed a casa, etc.);
- promuovere il massimo di autonomia, di acquisizione di competenze e di abilità espressive e comunicative in collaborazione con l’equipe scolastica che segue gli alunni con handicap;
- favorire le condizioni che possano assicurare ai ragazzi con handicap non tanto la mera socializzazione in presenza, ma la più ampia promozione delle potenzialità di ciascuno, in modo da ridurre qualsiasi forma di emarginazione e di favorirne la piena integrazione a scuola e nella società.

PRESTAZIONI

Nel quadro della normativa nazionale che punta alla integrazione ed alla sistematicità degli interventi in ambito sociale, il servizio di assistenza agli studenti in situazione di handicap si delinea come processo all’interno di un sistema territoriale più ampio in cui agisce un concorso di interventi di varia provenienza (famiglia, scuola, azienda sanitaria, enti istituzionali e non, attivi nel territorio). Nello specifico, il progetto prevede: il trasporto, con mezzi adeguati, degli alunni dal proprio domicilio a scuola e viceversa; la sistemazione in classe; l’assistenza a scuola per l’espletamento di tutti gli atti vitali che lo studente non può compiere da solo; l’accompagnamento ai servizi igienici e la pulizia della persona; l’assistenza durante la mensa; la collaborazione, nel rispetto dei rispettivi compiti educativi, con i docenti di classe, in modo da assicurare agli alunni H la socializzazione attiva con il gruppo dei pari e con i docenti e, nei casi previsti, un valido sostegno nelle attività di didattica differenziata e/o nei processi terapeutici/riabilitativi, che di concerto con gli enti preposti nel territorio la

scuola effettua; l'accompagnamento e l'assistenza durante le visite didattiche e le gite scolastiche. La peculiarità dell'intervento consiste nel valore riconosciuto alla necessità di collegare tra loro le azioni dei diversi enti e soprattutto di inserirle all'interno di un quadro di vicinanza e di contatto umano nei confronti delle famiglie interessate. Alle stesse si vuole garantire non tanto un mero servizio di prelievo dall'abitazione e di riconsegna degli studenti dopo lo svolgimento delle lezioni, ma un servizio sentito come punto di riferimento certo, come esperienza di incontro con altre famiglie che vivono lo stesso disagio e di confronto con professionalità solide e competenti nel territorio, che fungono da strutture di contenimento e di sostegno nei casi di disagio dovuto a circostanze legate all'handicap.

MODALITA' DI EROGAZIONE

Se il compito della scuola è quello di rispondere positivamente alle domande complesse che la condizione di handicap o di svantaggio pongono, appare di fondamentale importanza saper correttamente interpretare la problematicità insita in tali domande. A questo proposito ci piace 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 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 oltre all'utilizzo di personale qualificato per lo svolgimento del progetto, così come sopra delineato, la scrivente cooperativa intende avvalersi di una equipe di pedagogisti e psicologi il cui compito fondamentale è quello di incontrare le famiglie, i dirigenti scolastici, i docenti e i referenti degli enti del territorio (ASP, Comune, Provincia) per programmare insieme a loro interventi individualizzati, almeno per i casi più complessi, e comunque sempre legati alla specifica difficoltà espressa dal singolo caso.

PERSONALE OPERATIVO

- Operatore Responsabile del Progetto
- Operatore OSA
- Operatore Professionale Specializzato (Psicologo – Pedagogista – Educatore Professionale)

AREA MINORI E FAMIGLIA

“EDUCATIVA DOMICILIARE E SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ”

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Educativa Domiciliare supporta i nuclei familiari che si trovano in stato di disagio sociale di gravità medio - lieve per situazioni multiproblematiche o per difficoltà anche temporanea, che incidono negativamente sull'esercizio della funzione educativa genitoriale e quindi, sulla possibilità di assicurare un'armonica crescita psicofisica ed un'adeguata socializzazione dei minori. A titolo esemplificativo e non esaustivo, il servizio viene attivato in presenza di:

- minori che manifestino disadattamento e/o disagio socio-relazionale;
- minori in condizioni di trascuratezza morale e materiale tali da non richiedere interventi di allontanamento;
- minori sottoposti a provvedimenti degli Organi giudiziari (Tribunale Ordinario, Tribunale per minorenni, Giudice Tutelare/Procura minorile).

Il servizio consente di intervenire sulle dinamiche familiari allo scopo di sostenerne la genitorialità, infatti consiste nel sostegno alle funzioni educative genitoriali offerto alle famiglie in modo individuale e limitato nel tempo, per particolari momenti di problematicità familiare e all'interno di un progetto socio-educativo atto a sostenere i diritti del/della minore e le responsabilità genitoriali.

Il Servizio, agendo in un'ottica di prevenzione, ha come finalità principale quella di sostenere il ruolo educativo primario della famiglia, favorendo al suo interno un armonico sviluppo dei minori in presenza di problematiche di socializzazione, crescita individuale, disagio socio familiare. La durata dell'intervento può variare a seconda della complessità della situazione, delle resistenze e della recettività del minore.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio di Educativa Domiciliare concerne interventi mirati a fornire alle famiglie risposte adeguate ai bisogni dei minori.

Pertanto, il servizio persegue i seguenti obiettivi:

- supportare ed accompagnare nella quotidianità i genitori in situazioni di particolare disagio socio-culturale ed ambientale, ad esercitare le proprie funzioni, attraverso interventi domiciliari da parte di personale specializzato (educatori);

- favorire l'integrazione sociale e scolastica dei minori con difficoltà di apprendimento ed inserimento, avvalendosi anche della collaborazione delle associazioni di volontariato presenti sul territorio.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

L'obiettivo dell'intervento è duplice, da un lato mira a sollecitare un certo grado di autonomia nel bambino/ragazzo, facendo leva sulle sue risorse personali; dall'altro tende ad un progressivo passaggio di consegne dall'educatore alla famiglia.

Il servizio di educativa domiciliare ha l'obiettivo di raggiungere i seguenti risultati qualitativi:

- superamento delle disfunzionalità del sistema;
- crescita del minore e delle sue potenzialità;
- crescita del nucleo familiare di appartenenza;
- riduzione di eventuali segnalazioni del Tribunale per i Minorenni;
- riduzione dei casi di istituzionalizzazione

PRESTAZIONI

- Sostegno educativo domiciliare con predisposizione di progetto specifico per ciascuna famiglia, diretto a potenziare competenze educative, a promuovere l'identità di ciascun membro della famiglia, a riequilibrare lo sviluppo psicofisico del minore, accompagnandolo nell'apprendimento scolastico e nelle forme di socializzazione, con particolare attenzione ai bisogni affettivo-relazionali di ognuno;
- Attività di sostegno allo studio e alla crescita psico-fisica del minore favorendo anche la maggior partecipazione alla vita sociale;
- Parent Education: Azioni mirate a favorire il miglioramento della qualità della relazione genitore/figlio, stimolando la famiglia ad assumere atteggiamenti adeguati alle esigenze di crescita del figlio

1. percezione della genitorialità
2. autovalutazione delle abilità genitoriali
3. laboratori di parent-training attraverso la tecnica dell'ascolto e l'assegnazione di consegne specifiche
4. verifica e valutazione delle abilità genitoriali acquisite.

MODALITA' DI EROGAZIONE

La progettazione, l'esecuzione e la gestione del servizio dovranno espressamente riferirsi, perseguendone finalità ed obiettivi, alle disposizioni vigenti in materia di gestione di servizi

per minori ed in relazione al Piano Assistenziale Individualizzato redatto dall'Assistente Sociale Comunale e dall'Assistente Sociale della Cooperativa Nasce un Sorriso.

PERSONALE OPERATIVO

- psicologo
- educatore
- assistente sociale coordinatore

TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL' UTENTE E DEI FAMILIARI

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 poi per ottenere piani di miglioramento del servizio erogato, possono essere presentate attraverso le seguenti modalità:

- 1 telefonicamente presso la segreteria della Cooperativa Nasce un Sorriso.
- 2 inviando una lettera indirizzata al Responsabile dei Servizi e della Qualità.
- 3 compilando il modulo "Segnalazione reclami" di cui una copia è consegnata all'utente all'avvio del servizio o disponibile presso la segreteria della Cooperativa Nasce un Sorriso.

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.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Nasce un Sorriso si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti tramite la somministrazione di appositi questionari durante ed alla fine del servizio offerto. 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 del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'utente.

STANDARD DI QUALITÀ

Nasce un Sorriso ha provveduto ad analizzare le esigenze e le aspettative dei propri Utenti identificando gli elementi che vengono considerati come fattori di qualità del servizio erogato; per ciascuno di questi fattori sui quali Nasce un Sorriso è in grado di esercitare un controllo, ha definito degli indicatori di prestazione ed ha fissato uno standard minimo di qualità.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Tempo occorrente per l'emanazione dei piani individualizzati.	Giorni intercorrenti tra l'avvio del servizio e la presentazione all'utente (ed ai suoi familiari) del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).	Max 10 giorni
Efficacia del P.A.I.	Percentuale di obiettivi raggiunti definiti nel P.A.I., al fine di prevenire, rallentare o impedire il disagio fisico e/o psichico	Min 75%
Prevenzione della salute degli Utenti	Percentuale annua di utenti che non trovano beneficio dal servizio	Max 3%
	Percentuale annua di ospiti allettati con piaghe da decubito	Max 5%
Attenzione verso l'igiene personale	Sostituzioni quotidiane del pannolone e conseguente cura dell'igiene personale	Min 3
	Frequenza del bagno/doccia	Min 1 volta a settimana
	N° di cambi di biancheria settimanali inviati in ospedale agli utenti ricoverati	Min 2
Attenzione al coinvolgimento dell'utenza in attività ricreative	Attività ricreative inserite nel programma	Almeno 10 l'anno
	Percentuale di ospiti coinvolti dalle attività di socializzazione organizzate dalla cooperativa	Min 75%
Attenzione verso le preferenze degli utenti	Variazioni delle prestazioni dei servizi	Max 2 volte per utente
Competenze e professionalità delle risorse umane impiegate	Numero annuale di ore di formazione e aggiornamento del personale per migliorare le conoscenze, gli atteggiamenti e i comportamenti	Min 30 ore di formazione
Monitoraggio dei servizi offerti	Dati discussi dalla direzione durante il riesame	Costante attenzione
Monitoraggio soddisfazione dell'ospite	Dati rilevati dal questionario o dai reclami o dalle richieste	Costante attenzione Giudizio Minimo: Buono

STRUMENTI DI VERIFICA DELLA QUALITA'

Per offrire un servizio di assistenza qualitativamente valido e rispettoso dei diritti dell'Utente, la Cooperativa Nasce un Sorriso si impegna a sviluppare una progettazione tecnico-organizzativa ampia e flessibile da sperimentare e verificare attraverso strumenti idonei quali:

- 1 monitoraggio della soddisfazione dell'ospite;
- 2 monitoraggio dei reclami;
- 3 monitoraggio della soddisfazione degli operatori;
- 4 monitoraggio degli standard di qualità e degli indicatori di processo.

Il raggiungimento degli obiettivi e i valori rilevati per gli indicatori saranno presi in esame nel prossimo aggiornamento della carta dei servizi che sarà effettuato non prima di un anno dall'emissione della presente.

GESTIONE DELLA PRIVACY DELL' UTENTE

I dati personali che affluiscono presso la Cooperativa Nasce un Sorriso, sono gestiti in conformità a quanto previsto dall'art. 11 del D. Lgs. 196/2003 e quindi:

1. Trattati in modo lecito e secondo correttezza;
2. Raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi;
3. Esatti e, se necessario, aggiornati;
4. Pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
5. 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.

Il personale è opportunamente addestrato sulle modalità del trattamento dei dati; all'interno della Cooperativa Nasce un Sorriso, sono attuate le necessarie misure di sicurezza e annualmente viene effettuata una specifica valutazione dei rischi connessi con il trattamento dei dati personali, predisponendo l'apposito "Documento Programmatico sulla Sicurezza dei Dati Personali" richiesto dalla legge.

Rev. 03
 Del
 01/01/2012

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE

 Mod. NUS-00
 Pag. 1 di 1

Gentile Utente, Le chiediamo di dedicarci un po' del suo tempo per compilare il presente questionario, che ci permetterà di migliorare sempre di più i nostri servizi e di adeguarli alle Sue aspettative. La ringraziamo per la sua disponibilità e la invitiamo ad utilizzare lo stesso questionario per comunicarci eventuali suoi suggerimenti.

































Per esprimere le sue valutazioni Le chiediamo di barrare la casella corrispondente al suo giudizio.

 Utente: _____ Uomo Donna Età _____

Servizio di cui usufruisce l'assistito: _____

Operatore addetto: _____

LEGENDA SIMBOLI	Molto Soddisfatto 	Soddisfatto 	Poco Soddisfatto 	Insoddisfatto 
--------------------	--	--	---	--

E' soddisfatto del lavoro svolto dagli operatori che le hanno assegnato?				
Gli operatori le hanno mai mancato di rispetto? SE SI CHI _____	SI		NO	
E' Soddisfatto/a della puntualità degli operatori?				
E' Soddisfatto/a della disponibilità degli operatori? Qualora non sia soddisfatto/a di chi in particolare _____				
In caso di ritardo o di cambiamento turno è stata/o sempre avvisato?	SI		NO	
Cortesia dell'assistente sociale				
Cortesia dell'assistente domiciliare assegnata				
La soddisfa il lavoro svolto dall'assistente domiciliare?				
La soddisfano chiarezza della comunicazione e informazione fornita?				
Come giudica la qualità globale del servizio				

Eventuali suggerimenti che possano aiutarci ad offrirle un servizio migliore

Data _____

Firma dell'assistito o familiare _____



Rev. 03
Del
01/01/2012

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE

Mod. NUS-00
Pag. 1 di 1

A cura di chi avanza il reclamo (o di chi lo registra)

Nome e cognome di chi avanza il reclamo: _____

Recapito telefonico _____ e-mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO

Data: _____

Firma: _____

A cura del Coordinatore del Servizio

RAPPORTO DI RECLAMO n° _____ dell'anno _____

GESTIONE DEL RECLAMO

Il Coordinatore

Data

