

Società Cooperativa Sociale SAN BERNARDO a.r.l. – ONLUS

SEDE LEGALE: Via TRIESTE, n. 4 – LATIANO (BR) –



CARTA dei SERVIZI

“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

1 - PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

La realizzazione di una carta dei servizi costituisce uno strumento di promozione della qualità e di attenzione verso i cittadini.

Si tratta di un documento che "non si limita a regolamentare l'accesso ai servizi riproducendo la logica dei soggetti erogatori, ma si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi"

La pubblicazione della **Carta dei Servizi** oltre a rappresentare una guida informativa presentata al cittadino per consentirgli di conoscere gli interventi attuati nell'ambito dei Servizi erogati dalla nostra cooperativa, la loro struttura organizzativa, i percorsi di accesso, i principi e i valori che indirizzano il lavoro quotidiano degli operatori che si occupano delle persone in difficoltà, rappresenta un patto tra il servizio e i suoi utenti e si configura come ulteriore stimolo al miglioramento della qualità dell'assistenza erogata e al rispetto del diritto al benessere della persona.

"Un patto di cittadinanza", in quanto documento strettamente correlato ai diritti che ogni persona ritiene debbano esserle riconosciuti nella vita quotidiana e nelle situazioni di bisogno.

Un patto tra la cooperativa Sociale San Bernardo e la cittadinanza, basato su principi chiari e condivisi, considerato che i Servizi Assistenziali sono destinati ad intervenire in un ambito di azione particolarmente delicato, dovendo promuovere benessere, soddisfazioni e relazioni significative tra persone.

Un patto che la cooperativa stringe con i destinatari diretti e indiretti dei servizi. Essa quindi rappresenta l'impegno a fornire ai suoi destinatari livelli certi di servizi, adeguatamente monitorati e costantemente migliorati. La Carta dei Servizi inoltre costituisce per la coop. San Bernardo un importante strumento di comunicazione esterna ed interna, col quale veicolare i propri valori, i propri obiettivi, i propri risultati e i propri impegni verso un continuo miglioramento dei servizi offerti.

La cooperativa San Bernardo ritiene importante adottare la Carta dei Servizi contestualmente all'implementazione di un sistema di gestione di qualità e in riferimento alle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (principi ispiratori e regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi) e dalla legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (art. 13: "carta dei servizi sociali").

Attraverso la Carta dei Servizi, quindi, la cooperativa si propone di far conoscere i servizi offerti e gli standard di qualità con cui si impegna a fornirli ai propri clienti, siano essi utenti, enti committenti o collaboratori: non si tratta quindi di una semplice presentazione dei servizi offerti, ma di una dichiarazione della volontà di porre al centro della propria attività l'utente/cliente, interno ed esterno, nel rispetto della sua persona e delle sue esigenze.

In particolare la Carta dei Servizi è stata realizzata tenendo conto dei seguenti criteri generali:

- la volontà di fornire servizi di buona qualità ai cittadini, assumendo impegni concreti e rendendoli pubblici;
- il coinvolgimento di tutti i soggetti che erogano le prestazioni sociali sulla base di contratti di servizio, prevedendo costanti momenti di confronto;
- la previsione di periodici momenti di valutazione partecipata sull'andamento dei servizi, nella consapevolezza che le dimensioni della qualità non sono misurabili solo in base ad indicatori oggettivi, pur importanti, ma attraverso la condivisione delle esperienze, per attuare un costante miglioramento dei servizi stessi;
- la partecipazione attiva del cittadino alla definizione del progetto nonché alla sua eventuale rielaborazione allorché le sue esigenze dovessero mutare;
- la garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, per stimolare un continuo confronto tra Servizi e cittadini, finalizzato al miglioramento dei servizi stessi.

Il Presidente
dott. Angelo D'Adamo

2. A CHI È RIVOLTA LA CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento si rivolge ai cittadini che utilizzano i servizi resi dalla nostra cooperativa e intende costituire uno strumento di partecipazione e trasparenza non solo per coloro che fruiscono direttamente dei servizi e delle prestazioni sociali, ma anche delle reti familiari che di norma si prendono cura del cittadino bisognoso.

La presente Carta dei Servizi intende essere un ulteriore strumento per aiutare "chi aiuta", per sostenere la capacità delle famiglie di far fronte agli oneri che derivano dai molteplici fattori insiti nelle situazioni di bisogno.

3. CHI SIAMO



La **Società Cooperativa Sociale SAN BERNARDO**, nata l'11 luglio 2000 dall'incontro di 8 donne che da anni operavano a vario titolo nell'ambito del sociale, è oggi una realtà concreta sul territorio nazionale.

Le socie della Cooperativa hanno lottato per anni al fine di affermare la propria presenza sul territorio erogando diversi servizi di qualità con "gentilezza e professionalità", sempre animate dalla volontà di affermare i propri valori etico-sociali e con la convinzione dell'importanza del rispetto della dignità umana, nell'ottica del rispetto del principio delle pari opportunità.

Nell'arco temporale di oltre venti anni la Cooperativa ha svolto attività di assistenza agli svantaggiati intesi come disabili e anziani ed ha prestato servizi Assistenziali ed educativi ai minori, a supporto scolastico/formativo, secondo il principio della mutualità prevalente e nel rispetto delle normative vigenti sulla cooperazione.

La cooperativa SAN BERNARDO è una ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) ai sensi del D. Lgs. 4 dicembre 1997, n. 460 ed in quanto Organizzazione non lucrativa ad utilità sociale non ha fini di lucro, è retta dal principio di mutualità, si attiva per il recupero e l'inserimento di portatori di handicap e di persone appartenenti a fasce deboli, formandone la professionalità.

La cooperativa opera nel campo dei servizi alla persona sia per conto di privati che di enti pubblici da diversi anni, nel rispetto dei valori etico-sociali e nel rispetto della persona e l'integrazione dell'individuo attraverso lo studio e la rimozione delle varie cause di ordine fisico, psichico e sociale che ne limitano la partecipazione.

Diversi i settori di intervento: dall' **assistenza domiciliare** all' **integrazione scolastica**, dalla



gestione di asili nido e sezioni primavera alla **gestioni di centri polifunzionali e socio-riabilitativi** per diversamente abili, dal **trasporto scolastico** per alunni diversamente abili e non e dalla **gestione di segretariati sociali, Porta Unica di Accesso** all' **Assistenza Domiciliare** compresa quella **Integrata**.

La cooperativa cresce, in particolare nei settori del sociale e nella sanità leggera ed integrata, e questo per rispondere sempre più ai bisogni dei cittadini più deboli ed al fine di garantire una piena presa in carico del percorso di cura di ognuno.

Da 2015 gestisce anche il Centro IGEA: Radiologia – Diagnostica – Fisioterapia – Poliambulatorio – nel Comune di Grottaglie e Ceglie Messapica.

Opera su un territorio vasto che va dalla provincia di Brindisi a quella di Taranto, dalla provincia Bari a quella di Foggia, dalla Regione Campania alla Sicilia.

E' un'azienda attiva che cerca di costruire e creare attività, progetti, interventi, in grado di fornire sostegno, aiuto, solidarietà, a chi vive il grave problema della disabilità e delle diverse difficoltà sociali nelle nostre realtà territoriali.

Fondamento della mission che le socie si sono proposti al momento della costituzione della cooperativa è quello di costruire e creare attività, progetti, interventi, in grado di fornire , gli obiettivi generali che la Cooperativa persegue direttamente nell'ambito delle proprie attività sono:

- la soddisfazione del Cliente, monitorata attraverso l'applicazione di metodologie di rilevazione del gradimento per i servizi erogati
- il rispetto delle leggi e delle normative applicabili, in particolare per ciò che attiene la tutela della sicurezza e della salute degli operatori e la tutela della riservatezza verso il cliente
- capacità, coinvolgimento e sensibilizzazione di tutti gli operatori, al fine di accrescerne la motivazione nello svolgimento delle attività e l'attenzione costante verso i bisogni dell'utente. La Cooperativa, infatti, attribuisce particolare importanza alle risorse umane quali patrimonio primario indispensabile per lo svolgimento delle attività. L'adeguatezza delle risorse umane viene definita in termini di competenza, esperienza ed addestramento occorrenti ad assicurare la necessaria capacità del personale e il coinvolgimento degli operatori è perseguito attraverso la collaborazione e lo scambio continuo nelle attività quotidiane.

La cooperativa è iscritta alla Camera di Commercio, Industria Agricoltura e Artigianato di **BRINDISI**;

- numero di iscrizione 01898690746
- REA BR - 107509
- data di iscrizione 22.08.2000
- durata 31.12.2030
- Sede legale: LATIANO (BR) - Via G. CARRINO n. 2

Oggetto dell'attività:

- attività di carattere socio sanitario riguardante il servizio di assistenza domiciliare agli anziani e ai portatori di handicap
- assistenza alunni scuole dell'obbligo assistenza specialistica personalizzata scolastica e domiciliare in favore di audiolesi e videolesi;
- gestione asili nido
- assistenza domiciliare educativa.
- servizio di assistenza domiciliare integrata,(compresa assistenza infermieristica e/o riabilitativa)



- assistenza domiciliare, servizio di porta unica di accesso ai servizi sociali
- attività ludico, didattiche, pedagogiche, in favore di minori frequentanti l'asilo nido; trasporto alunni, anche diversamente abili, scuole infanzia, elementari e medie.

Possiede le seguenti **CERTIFICAZIONI di qualità:**

ISO 9001:2015

Rilasciata da LL-C Certification – Certificato n. 3907556. La data di prima emissione del certificato è il 4 novembre 2015) per i seguenti settori di attività: Progettazione ed erogazione di servizi di: assistenza domiciliare per anziani e diversamente abili; assistenza domiciliare integrata per anziani e diversamente abili; integrazione scolastica per diversamente abili.

Progettazione ed erogazione di servizi educativi domiciliari ai minori. Progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali in strutture in regime residenziale e semiresidenziale per anziani e disabili. Erogazione e gestione di servizi di: asilo nido e centro ludico di prima infanzia. Erogazione di servizi di segretariato sociale, di sportello sociale e di pronto intervento sociale. Erogazione di servizi sanitari. Erogazione di servizi di diagnostica per immagini. Poliambulatorio medico specialistico. Erogazione di servizi infermieristici e riabilitativi domiciliari

Codice EA: 38 (NACE 86, 87, 88)

ISO 14001:2015

Rilasciata da LL-C Certification – Certificato n. 3900943. La data di prima emissione del certificato è il 13.10.2016 per i seguenti settori di attività: Progettazione ed erogazione di servizi di: assistenza domiciliare per anziani e diversamente abili; assistenza domiciliare integrata per anziani e diversamente abili; integrazione scolastica per diversamente abili.

Progettazione ed erogazione di servizi educativi domiciliari ai minori. Progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali in strutture in regime residenziale e semiresidenziale per anziani e disabili. Erogazione e gestione di servizi di: asilo nido e centro ludico di prima infanzia. Erogazione di servizi di segretariato sociale, di sportello sociale e di pronto intervento sociale. Erogazione di servizi sanitari. Erogazione di servizi di diagnostica per immagini. Poliambulatorio medico specialistico. Erogazione di servizi infermieristici e riabilitativi domiciliari

Codice EA: 38

ISO 45001:2018

Rilasciata da LL-C Certification – Certificato n. 3900943. La data di prima emissione del certificato è il 13.10.2016 per i seguenti settori di attività: Progettazione ed erogazione di servizi di: assistenza domiciliare per anziani e diversamente abili; assistenza domiciliare integrata per anziani e diversamente abili; integrazione scolastica per diversamente abili.

Progettazione ed erogazione di servizi educativi domiciliari ai minori. Progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali in strutture in regime residenziale e semiresidenziale per anziani e disabili. Erogazione e gestione di servizi di: asilo nido e centro ludico di prima infanzia. Erogazione di servizi di segretariato sociale, di sportello sociale e di pronto intervento sociale. Erogazione di servizi sanitari. Erogazione di servizi di diagnostica per immagini. Poliambulatorio medico specialistico. Erogazione di servizi infermieristici e riabilitativi domiciliari

Codice EA: 38

ISO 11034:2003

Rilasciata da LL-C Certification – Certificato n. 3906969 La data di prima emissione del certificato è il 16.09.2019 per la seguente attività: Erogazione servizi educativi all'infanzia.

UNI/PdR 125:2022

Sistema di gestione per la parità di genere - N° 2023/107502.1 rilasciato da **AFNOR ITALIA srl**

LE ATTIVITÀ PRINCIPALI

Nel corso della sua storia abbiamo gestito molteplici attività nel settore minori, anziani. Disabili e famiglie qui di seguito le attuali attività gestite

Gestione servizio ADI-SAD- PUA - AMBITO BR4 – Comune di Mesagne (capofila)
Gestione servizio trasporto scolastico nel Comune di Torre Santa Susanna (BR)
Gestione servizio SAT nel Comune di Erchie (BR)
Gestione servizio minori nel Comune di Erchie (BR)
Gestione servizio ADI SAD - AMBITO CONVERSANO
Gestione servizio adi home care premium AMBITO CONVERSANO
Gestione servizio SAD - Ambito Territoriale BR1 – Comune di San Vito dei Normanni (BR)
Gestione servizio asilo nido S. Margherita del Comune di MONOPOLI (BA)
Gestione servizio ADE (Assistenza Domiciliare Educativa) - AMBITO BR2: Comuni di Fasano, Ostuni, Cisternino (BR)
Gestione servizio SAD nel Comune di POLIGNANO (BA)
Gestione servizio ASILO NIDO e Centri ludici minori nei Comuni di Grottaglie e Pulsano (TA)
Gestione servizio nido - Ambito di Conversano (BA)
Gestione Sezioni Primavera – Ambito territoriale TA 2 - Comune di Palagiano (TA)
Gestione asilo nido - Ambito TA7 – Comune di Avetrana
Gestione asilo SOCIAL POINT LUDOTECA E CENTRO ASCOLTO - Ambito TA7 – Comune di Avetrana -
Gestione servizio vigilanza e trasporto Scolastico nel Comune di MONOPOLI
Gestione servizio di nido per l'infanzia -Comune di Zagarise
Gestione servizio ADI - ASL BRINDISI
Gestione servizio SAD – ADI - Consorzio AMBITO BR3 Comune Francavilla Fontana (capofila)
Gestione centro polivalente IL DONO - Comune di Squinzano
Gestione centro socio-riabilitativo SOLINO - Comune di Squinzano
Gestione servizio di integrazione scolastica – Città Metropolitana di Messina
Assistenza specialistica personalizzata domiciliare e/o scolastica a favore di videolesi e audiolesi – Amministrazione Prov. Brindisi
Servizio Trasporto scolastico nel Comune di Conversano
Servizi di Home Care Premium (Comune di Conversano, Consorzio CIISAF, Comune di Lucera)
Gestione Ludoteca di nostra proprietà nel Comune di Monopoli
Gestione poliambulatorio specialistico IGEA nel Comune di Grottaglie (proprietà della cooperativa)

Ad oggi la sua compagine è ripartita in **12 soci** per un totale di circa 540 **dipendenti** alla data odierna.

Il tipo di contratto utilizzato è quello CCNL PER LE LAVORATRICI E I LAVORATORI DELLE COOPERATIVE SOCIALI o UNEBA (per l'assistenza Domiciliare Integrata)- a tempo indeterminato part-time - questa situazione è abbastanza trasversale a tutti i settori ed è tendenzialmente riconducibile alla tipologia stessa dei servizi.

Aree di intervento

ANZIANI	Servizio Assistenza Domiciliare
	Assistenza Domiciliare Integrata
	Attività per il tempo libero
	Gestione servizi RSSA
DIVERSAMENTE ABILI	Servizio Assistenza Domiciliare
	Assistenza Domiciliare Integrata
	Attività per il tempo libero
	Servizio di Integrazione Scolastica ed extrascolastica
	Gestione Centri diurni polifunzionali
	Gestione Centri socio-riabilitativi
	Case per la vita
MINORI	Servizio di Educativa Territoriale
	Servizio Assistenza Domiciliare
	Attività per il tempo libero
	Gestione asili nido e sezione primavera
	Centri ludici prima infanzia
	Ludoteche
SERVIZI SOCIALI	Segretariato sociale – Porta Unica di Accesso
SANITA'	Radiologia – Diagnostica – Fisioterapia – Poliambulatorio plurispecialistico

Organigramma



L'organizzazione della Cooperativa è articolata secondo funzioni e responsabilità ben definite, identificando e distinguendo ruoli direttivi e gestionali da mansioni operative. Tuttavia, la struttura organizzativa è stata disegnata in base alla precisa scelta di privilegiare il contatto diretto con gli utenti anche da parte delle persone che svolgono ruoli direttivi, attraverso il mantenimento di mansioni operative unitamente a compiti di tipo gestionale

La struttura organizzativa della Cooperativa San Bernardo è composta da:

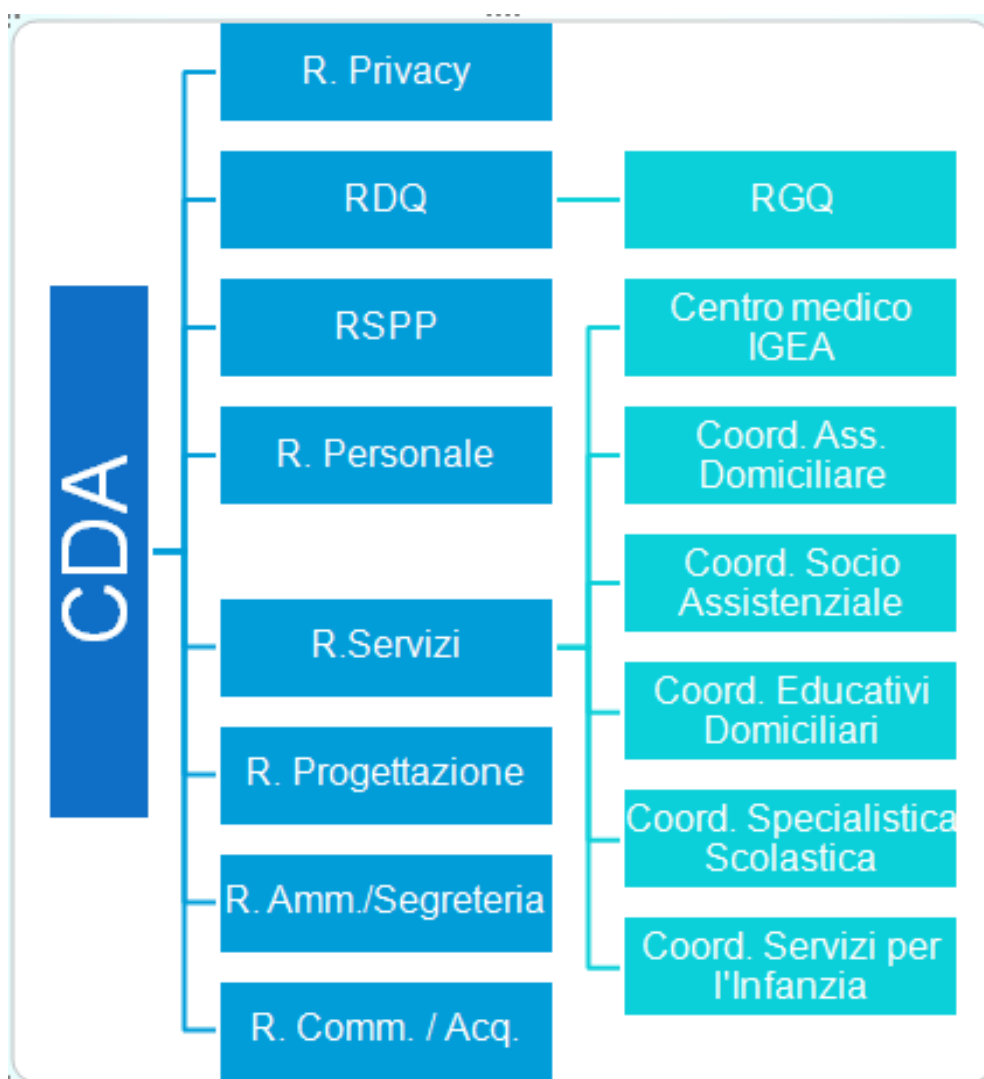
- ❖ **ASSEMBLEA DEI SOCI** E' l'organo decisionale della cooperativa, ad essa spetta il compito di determinare gli indirizzi generali e le linee strategiche necessarie per il raggiungimento delle finalità sociali
- ❖ **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**-Composto da tre consiglieri compreso il Presidente. E' l'organo esecutivo della cooperativa ed è chiamato ad esercitare tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione. Gli amministratori sono nominati dall'Assemblea. Gli amministratori operano nell'ottica della collegialità, in caso di parità di voti prevale la proposta del Presidente.
- ❖ **DIREZIONE** - Sovrintende sull'Area Comunicazione, Area Amministrazione Area Risorse umane, pubbliche relazioni e fund-raising, Area Progettazione e Ricerca e Area Coordinamento e gestione dei progetti;
- ❖ **UFFICIO SEGRETERIA** -Composto da soci lavoratori e dipendenti, si occupa della segreteria, della raccolta dei fogli firma degli utenti che attestano il servizio reso, della raccolta dei fogli presenza del personale e delle relative iscrizioni, del pagamento delle risultanze sia nei confronti del personale che dei fornitori. Inoltre funge da sportello di consulenza (con eventuale invio a professionisti di riferimento) per i lavoratori della cooperativa per quanto concerne pratiche amministrative che esulano dall'ambito lavorativo;
- ❖ **UFFICIO LEGALE** -La cooperativa sociale si avvale di un legale iscritto ad apposito albo per l'esercizio della professione che gestisce tutte le pratiche in ordine alle esigenze ed è presente all'interno della sede legale
- ❖ **UFFICIO PROGETTI E GARE DI APPALTO**-L'ufficio progettazione e gare individua nuovi servizi e nuove opportunità di espansione che rispondano ai bisogni delle diverse comunità. Mantiene monitorati i territori di competenza, coordina e pianifica le gare d'appalto, rinnova i rapporti in essere, mantiene i rapporti con altre cooperative,

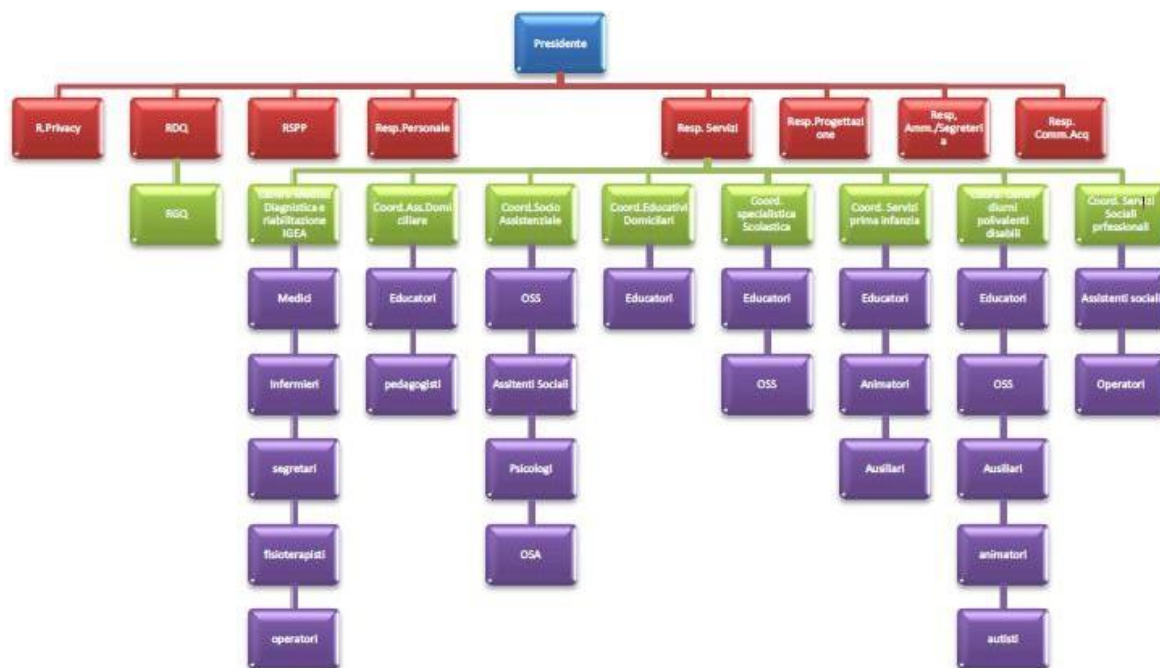
associazioni di categoria, Regione, Aziende, Enti Locali e privati.

- ❖ **UFFICIO SELEZIONE DEL PERSONALE**-Si occupa della raccolta e l'analisi dei curricula, dell'elaborazione dei profili professionali da selezionare insieme con i coordinatori dei servizi, dell'organizzazione e dei colloqui d'inserimento.
- ❖ **UFFICIO QUALITÀ**-L'ufficio qualità è responsabile della gestione e dell'aggiornamento del Sistema Qualità: aggiorna il Manuale della Qualità e coordina lo svolgimento delle attività ispettive.

L'attuale organigramma è così formato:

- ❖ **COORDINATORI DI SERVIZI**-Ogni servizio ha un coordinatore competente. I coordinatori vengono individuati in base alle necessità dei servizi già in fase progettuale. Laddove il servizio erogato richieda per il coordinatore competenze specifiche non presenti in cooperativa, tali figure vengono cercate all'esterno. In questi casi al coordinatore esterno viene affiancato un socio esperto in maniera da strutturare una équipe di coordinamento in cui siano presenti sia gli aspetti tecnici richiesti che la cultura del servizio propria della cooperativa.





Più analiticamente il personale della cooperativa SAN BERNARDO, formato da soci lavoratori, dipendenti e collaboratori, è composto dalle seguenti figure professionali:

- ❖ **Assistenti Sociali** – operatori con diploma universitario triennale e successivamente abilitati all'esercizio della professione. Costruiscono progetti di aiuto attraverso il lavoro di rete e la connessione tra servizi e gruppi
- ❖ **Psicologi** – operatori laureati abilitati all'esercizio della professione e iscritti all'apposito Albo professionale. Vengono impiegati a seconda della preparazione specifica per la programmazione, la supervisione, la formazione e la selezione del personale, e nell'espletamento dei vari servizi erogati dalla cooperativa, nelle azioni trasversali di sostegno degli utenti e delle famiglie;
- ❖ **Educatori professionali** – operatori con diploma triennale rilasciato dall'Università; elaborano progetti educativi al fine di favorire l'inserimento sociale, scolastico e lavorativo delle persone con difficoltà;
- ❖ **Animatori** – operatori che hanno il conseguito, attraverso percorsi formativi regionali o universitari, le competenze necessarie alla realizzazione di laboratori ludico-ricreativi;
- ❖ **OSS**– Assistenti Domiciliari– operatori in possesso di attestato regionale o del diploma di tecnico dei servizi sociali. Operano presso il domicilio dell'utente e si occupano della cura e dell'igiene della persona, della pulizia e del governo dell'ambiente di vita, aiutano nello svolgimento delle pratiche burocratiche, favoriscono la socializzazione dell'utente.

- ❖ **Operatori per la comunicazione sociale** – si tratta di operatori sociali che accolgono e ascoltano il cittadino e sono in grado di informarlo e orientarlo; svolgono attività di animazione territoriale, ricognizione e mappatura delle risorse formali e informali presenti sul territorio;
- ❖ **Operatori amministrativi** – personale in possesso di un titolo di studio e/o formazione specifica deputati ad assolvere mansioni tecniche amministrative;
- ❖ **Medici - infermieri - tecnici della riabilitazione**(fisioterapisti/logopedisti, etc.) – con competenti titoli di studio ed iscritti ai relativi Albi Professionali

METODOLOGIA DI LAVORO

Lo stile di lavoro della cooperativa SAN BERNARDO essere riassunto in tre concetti fondamentali:

- **Integrazione:** attraverso la collaborazione con gli Enti Pubblici, la sinergia e il lavoro di rete con il terzo settore, il nostro impegno è volto alla realizzazione di progetti di cura finalizzati all'eliminazione delle forme di esclusione e di emarginazione sociale.
- **Progettualità:** per progettualità intendiamo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone, di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale. Per le stesse motivazioni, realizziamo progetti differenziati e percorsi individuali allo scopo di migliorare l'autonomia e la contrattualità sociale delle persone.
- **Servizi alla persona:** il fatto di essere un'organizzazione che fornisce "servizi alla persona" comporta un atteggiamento di dialogo e di ascolto nei confronti delle persone con le quali si instaura una relazione. Consideriamo questa forma di atteggiamento una caratteristica irrinunciabile per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI CUI È ISPIRATA LA CARTA

UGUAGLIANZA	L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini. Ciascuno ha uguale diritto all'accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, età, religione, opinioni politiche ed etnia. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni. Queste ultime variano, infatti, in base alle esigenze personali, sociali ed economiche del cittadino, nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda e lo coinvolge come parte attiva.
IMPARZIALITA' ED EQUITÀ	Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità svolgere il servizio avvalendosi di criteri imparziali e omogenei finalizzati a fornire ai cittadini utenti un trattamento equo e regolare al fine di garantire un trattamento equo e regolare.

PARTECIPAZIONE	La partecipazione del cittadino, quale soggetto attivo alla prestazione del servizio, è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori dell'Ente Locale. La partecipazione può caratterizzarsi anche a livello associativo, attraverso l'adesione ad associazioni di volontariato, organizzazioni pubbliche o private o gruppi presenti sul territorio riconosciuti dall'Amministrazione Comunale. I Servizi Sociali competenti acquisiranno, periodicamente, la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso, accogliendo i suggerimenti, le indicazioni e le proposte
DIRITTO DI SCELTA	Il diritto di scelta dell'utente è sempre tenuto in considerazione. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale i servizi che la cooperativa gestisce vengono attivati.
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	L'erogazione dei servizi, nel rispetto delle norme vigenti, è continua, regolare e senza interruzioni. Il funzionamento irregolare o l'eventuale interruzione sono espressamente regolati dalle convenzioni e dai regolamenti; in tali casi vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
TRASPARENZA	La coop. San Bernardo si impegna a garantire informazioni chiare e verificabili da parte dei cittadini utenti e dei loro familiari.
EFFICIENZA ED EFFICACIA	Nella realizzazione degli interventi, i Servizi Sociali adottano misure idonee per il continuo perseguimento dei principi di efficacia e di efficienza al fine di garantire elevati standard qualitativi e tenendo nella massima considerazione le esigenze dell'utenza.
POLITICA DELLA QUALITA'	La coop. San Bernardo eroga e persegue il miglioramento continuo dei propri servizi socio-assistenziali. La sua attenzione è rivolta ad effettuare interventi mirati, rivolti sia a persone autosufficienti e non, e per dare una risposta attenta alle esigenze riscontrate nel territorio dove è ubicata e non solo. I suoi servizi sono rivolti a soddisfare i bisogni degli utenti ricoverati in strutture e o bisognosi di assistenza domiciliare.
RISPETTO	Ogni cittadino è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

5. DIRITTI DELL'ASSISTITO E DOVERI DEGLI OPERATORI



Il rispetto dei principi precedentemente elencati comporta la garanzia di precisi diritti degli utenti dai quali conseguono i relativi doveri degli operatori del Servizio di cure domiciliari o sostegno scolastico:

ACCESSO E ATTENZIONE

Ogni cittadino che accede al Servizio deve essere trattato con educazione, cortesia, disponibilità e attenzione.

INFORMAZIONE

Ogni cittadino ha diritto a ricevere, su richiesta, informazioni sulle modalità di erogazione del servizio e delle prestazioni ricevute, e a essere preventivamente informato sull'orario di effettuazione degli interventi del Servizio Domiciliare.

NORMALITA' E DIFFERENZE

Ogni cittadino utente dei servizi ha diritto a essere assistito senza che siano alterate le abitudini di vita, nello stesso tempo a ognuno deve essere garantita la specificità derivante da età, sesso, nazionalità, cultura, religione.

RISPETTO DELLA RISERVATEZZA

Ogni cittadino utente ha diritto alla massima riservatezza, relativamente sia alle prestazioni ricevute che alle proprie condizioni fisiche socio- economiche, in base alla legge sulla privacy.

RECLAMO E RIPARAZIONE DEI TORTI

Ogni utente o proprio familiare, ha diritto a presentare reclamo, a ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.

Alle famiglie e agli assistiti viene inoltre garantita la tutela dei loro diritti attraverso l'ottemperanza di quanto indicato nella presente carta dei servizi; il rispetto del proprio stile di vita, delle proprie credenze, opinioni e sentimenti nonché la chiarezza sulle procedure e modalità di erogazione del servizio.

Per un ottimale gestione dei servizi gli assistiti e familiari, attraverso la sottoscrizione del Contratto assistenziale, si impegnano a rispettare gli accordi presi con la presente organizzazione relativamente alle prestazioni concordate, tipologia, modalità di erogazione della stessa (orario giornaliero, frequenza giornaliera/settimanale).

E' inoltre garantito un costante scambio di informazioni fra operatori e famigliari attraverso le seguenti modalità:

- Incontri di tipo formale: cui partecipano, insieme ai familiari, il coordinatore e l'operatore di riferimento. Le riunioni possono essere di programmazione degli interventi (stipula del contratto assistenziale, verifica sull'andamento dell'intervento, di comunicazione);
- Incontri di tipo informale: scambio quotidiano di informazioni garantito attraverso l'intervento individuale presso il domicilio e le comunicazioni telefoniche.

Il cittadino che fruisce degli interventi sociali deve assumere comportamenti improntati al reciproco rispetto e alla collaborazione.

In particolare, per il buon esito del progetto individuale, è consapevole della necessità di:

- confermare le prestazioni che gli vengono erogate, firmando su apposito modulo. Tale conferma può essere formalizzata direttamente dall'interessato o da chi ne ha la tutela o la legale rappresentanza;
- fornire tutte le informazioni utili ai fini dell'erogazione delle prestazioni sociali;
- non chiedere al personale prestazioni fuori orario (anche a pagamento) né prestazioni non previste dal contratto;
- non interpellare privatamente il personale al proprio domicilio.

6.I NOSTRI SERVIZI

SERVIZI DOMICILIARI



I Servizi di cure domiciliari consistono in un complesso di prestazioni socio-assistenziali rivolte ad utenti con problemi di non completa autosufficienza, da effettuarsi secondo programmi individualizzati a partire dagli specifici bisogni emersi in fase di valutazione sociale. L'assistenza domiciliare è un servizio socio-assistenziale unitario e globale, organizzato in modo da offrire prestazioni all'utente e/o al nucleo familiare presso la propria residenza e/o dimora, al fine di favorire la permanenza nell'ambiente sociale e familiare di appartenenza. È finalizzato a migliorare la qualità delle persone a cui è rivolto, a prevenire l'insorgenza di situazioni di bisogno e al graduale recupero dell'autonomia della persona dal punto di vista fisico, psichico e sociale, stimolando al massimo le potenzialità individuali ed evitando il più possibile forme di dipendenza. I programmi di assistenza individualizzati sono caratterizzati dalla personalizzazione dell'offerta delle prestazioni e degli interventi funzionali a sostenere le potenzialità di cura della famiglia, le risorse del territorio e valorizzare le opportunità offerte dal privato sociale.

Alla base di tale servizio vi è la salvaguardia dell'autonomia degli individui e la loro permanenza nel proprio nucleo familiare o nella propria residenza, contrastando l'istituzionalizzazione nonché elevare la qualità della vita degli stessi ed evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione, mediante interventi di promozione del benessere, della salute individuale, della soddisfazione dei propri bisogni fondamentali.

I servizi domiciliari hanno la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti e contrastare l'impoverimento relazionale che la non autosufficienza può indurre e di evitare, per quanto più possibile l'inserimento in Residenze Sanitarie Assistenziali. Gli interventi privilegiano quindi l'ambito della vita quotidiana e del domicilio, allontanando o evitando forme di istituzionalizzazione, mantenendo e valorizzando le potenzialità cognitive, relazionali, psico-fisiche e di autonomia dei soggetti beneficiari.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

Per la nostra cooperativa la relazione rappresenta un elemento fondamentale del SAD. E' lo strumento per dare spazio alla persona di emergere, esprimersi, rielaborare il proprio vissuto emotivo. L'erogazione di una prestazione non può prescindere dall'instaurarsi di una relazione di fiducia, tra operatore e assistito, operatore e famiglia, operatore e reti formali e informali.

Il lavoro di équipe e di rete sono aspetti indispensabili per garantire l'efficacia dell'intervento e sviluppare appieno la tutela della domiciliarità.

Il servizio collabora abitualmente con la rete formale e gli interlocutori che hanno in carico la persona (servizio infermieristico ADI, medico di base MMG, medici specialistici, CeAD, CDI, RSA, AO, etc.).

Il servizio è realizzato coinvolgendo i familiari e, laddove possibile, la rete informale di riferimento (parenti, vicinato, parrocchie, volontari ecc ...).

Il soggetto fragile e la sua famiglia devono essere considerati non solo nelle loro patologie e nelle loro fragilità assistenziali ma anche nei loro bisogni e risorse relazionali, culturali, emotivi, nelle loro biografie, nel rispetto di tempi, abitudini, ritualità e stili di vita. L'approccio ai soggetti fragili è orientato a stimolarne autonomie residue, risorse attivabili e partecipazione attiva.

L'utente e la famiglia sono considerati il centro dell'intervento. Pertanto l'obiettivo è quello di offrire servizi sempre più personalizzati e flessibili per costruire progetti di aiuto non standardizzati ma rispondenti alle peculiari esigenze di ciascuno.

L'assistenza ad un utente di un servizio domiciliare (SAD) è un processo di integrazione e costruzione di un rapporto fiduciale che presuppone una conoscenza reciproca ed un percorso che si traduce nella presa in carico globale della persona. L'utente che fruisce del SAD è di solito una persona anziana o un disabile, in ogni caso è una persona fragile, con problematiche sanitarie e spesso con un carico assistenziale elevato. Alla fragilità biologica va inoltre aggiunta la fragilità psicologica di chi si trova, suo malgrado, a dover ricorrere a persone "estrane" al suo contesto familiare.

Finalità perseguite

Le finalità del Servizio di Assistenza Domiciliare possono essere sintetizzate come segue:

- ridurre e ritardare il ricorso alle strutture residenziali, in armonia con quanto previsto dal regolamento comunale e con gli orientamenti normativi nazionali e regionali in materia;
- stimolare, mantenere e potenziare le capacità e le funzionalità residue della persona;
- incentivare il recupero di funzionalità e capacità latenti o parzialmente deteriorate;
- sostenere e aiutare la persona laddove impossibilitata a causa della perdita temporanea o permanente di funzionalità necessarie alla gestione della vita quotidiana, nonché supportare la famiglia rispetto al suo carico assistenziale;
- stimolare, potenziare, attivare e collaborare con i soggetti, le istituzioni e/o i gruppi del territorio, che costituiscono la rete in cui si colloca la persona;
- fornire informazioni circa i diritti, le pratiche e i servizi con svolgimento di piccole commissioni;
- accompagnare dell'utente per visite mediche o altre necessità (presso uffici e strutture sanitarie) quando questi non sia in grado di recarsi da solo per qualsivoglia valido motivo;
- partecipare agli interventi di socializzazione e/o recupero a favore della persona.
- Aiutare la persona nella cura di sé e del proprio ambiente di vita; cura ed igiene personale, igiene dei locali, preparazione e somministrazione di pasti;
- Sostegno e ascolto del soggetto. Obiettivi La persona anziana ha il diritto di vivere nelle condizioni migliori possibili ed è facile comprendere che lo sfondo privilegiato del nostro intervento è costituito dall'ambiente naturale di vita. Per questo motivo è prevista la collaborazione attiva dei familiari per quanto riguarda la programmazione delle attività.

Obiettivo principale è quello di salvaguardare l'autonomia degli individui e la loro permanenza nel proprio nucleo familiare o nella propria residenza, contrastando l'istituzionalizzazione nonché elevare la qualità della vita degli assistiti ed evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione, mediante interventi di promozione del benessere, della salute individuale, della soddisfazione dei propri bisogni fondamentali.

Il **Servizio di Assistenza Domiciliare** si rivolge a persone anziane ultrasessantacinquenni e disabili, nonché a nuclei familiari con componenti a rischio di emarginazione, a cittadini parzialmente o non autosufficienti residenti nel territorio d'Ambito che si trovano nella condizione di avere necessità di aiuto a domicilio per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi alla cura della persona, alla vita di relazione, al disbrigo di pratiche e al governo della casa, secondo un criterio di priorità esclusivamente determinato dall'effettivo stato di bisogno della persona o del suo nucleo familiare.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Il servizio prevede una serie di prestazioni a domicilio dell'utente, al fine di consentire all'anziano e/o disabile di conservare la propria autonomia di vita all'interno della propria abitazione e nel relativo ambiente familiare e sociale.

Per alcuni interventi di socializzazione, sarà presa in considerazione anche la possibilità di attuare, se le condizioni dell'utente lo permettono, iniziative fuori sede, sempre nel rispetto delle norme previste dal capitolato.

Il servizio di Assistenza Domiciliare si rivolge ai cittadini residenti all'interno del contesto territoriale di riferimento.

a) Attività di assistenza alla cura della persona:

- igiene quotidiana (alzata, igiene intima, bagno assistito o spugnature a letto, barba e capelli e cura mani e piedi ecc ...)
- aiuto nell'assunzione dei pasti;
- Supporto alla mobilitazione, trasferimenti letto-carrozzina, posizionamenti adeguati e sicuri e corretta deambulazione all'interno dell'abitazione; aiuto nell'utilizzo di ausili;
- controllo nell'assunzione di farmaci e prevenzione delle lesioni da decubito;
- Individuazione o rimozione ostacoli ambientali (tappeti, vasi, sedie, gradini, superfici scivolose, illuminazione non adeguata etc...) e/o verifica modalità utilizzo ausili e dispositivi personali (calzature corrette, adeguato utilizzo di bastone, tripode, deambulatore, posizionamenti sicuri...) per prevenire scivolamenti e cadute;

b) Attività di assistenza nello svolgimento della vita quotidiana:

- Spesa settimanale di alimenti e/o farmaci;
- preparazione e/o aiuto per i pasti e verifica alimentazione, monitoraggio dieta e adeguatezza provviste;
- accompagnamento a visite mediche (anche al di fuori del territorio comunale) quando l'utente non sia in grado di recarsi da solo e non vi possa provvedere con altri aiuti ed espletamento di pratiche varie;
- interventi volti a favorire la vita di relazione.
- Addestramento e orientamento nell'utilizzo/acquisto di ausili, verifica che gli stessi siano funzionali e adeguati
- Aiuto e verifica alimentazione, monitoraggio dieta e adeguatezza provviste
- Stimolazione e mantenimento delle autonomie e capacità fisiche e cognitive
- Attivazione presso strutture socio-sanitarie del territorio di interventi socio-assistenziali non effettuabili al domicilio o rientranti in progettualità che prevedano l'integrazione tra servizi.

c) Attività di assistenza per il governo e l'igiene dell'abitazione:

- pulizia dell'abitazione con particolare attenzione ai locali più igienicamente a rischio (bagno e cucina), sostegno utilizzo elettrodomestici e mezzi di comunicazione;
- servizio di lavanderia, stireria (all'interno dell'abitazione o in apposita struttura).
- Addestramento e tutoraggio al caregiver nella gestione della cura:
- Ascolto, attenzione, vicinanza e sostegno relazionale alla persona in carico;

La frequenza degli interventi e la loro natura sono stabiliti in fase di accesso al servizio, ed eventualmente rivalutati in seguito, e sono garantiti tramite la stesura e il rispetto del P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale).

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

Il servizio “Assistenza Domiciliare Integrata per anziani (ADI)” è un servizio tutelare a valenza socio-sanitaria che prevede, attraverso un percorso congiuntamente programmato tra diversi soggetti istituzionali quali gli Ambiti territoriali, la ASL di riferimento, l’Unità di Valutazione Integrata U.V.I. e una progettazione personalizzata e individualizzata, l’integrazione delle prestazioni socio-assistenziali, fornite dall’Ambito territoriale e delle prestazioni sanitarie fornite dalla ASL.

L’ADI è un servizio rivolto ad anziani in condizioni di limitata autosufficienza, non autosufficienti e/o di recente dimissione ospedaliera, che necessitano, oltre a prestazioni di assistenza di tipo sociale anche di prestazioni sanitarie che possono essere erogate in un contesto domiciliare e che non richiedono, pertanto, il ricovero in strutture residenziali sanitarie o ospedaliere.

I Servizi di cure domiciliari integrati con i servizi sanitari consistono, quindi, nell’assistenza del malato nel proprio domicilio secondo un piano personalizzato di assistenza, che è composto da un insieme di prestazioni/attività di natura sanitaria (infermieristica, medica, riabilitative) e assistenziali integrate fra di loro. Tale servizio comprende anche la erogazione di farmaci, materiale per medicazione, ausili e presidi.

La finalità del servizio, quindi, è quella di limitare la permanenza o il ricovero degli anziani in strutture sanitarie o ospedaliere e di favorire la continuità delle relazioni sociali, limitando il rischio di emarginazione sociale e prevenendo la degenerazione del quadro clinico.

L’obiettivo è quello di:

- Mantenere la persona non autosufficiente nel proprio domicilio, coinvolgendo attivamente e supportando nell’attività assistenziale i familiari o chi l’assiste, al fine di migliorare la qualità della vita del paziente e dei congiunti stessi e di chi l’accudisce;
- Favorire un pronto reinserimento del paziente dimesso dall’ospedale nel proprio ambiente familiare;
- Assistere pazienti con patologie trattabili a domicilio, evitando il ricovero improprio in ospedale o in altra struttura residenziale;
- Sviluppare la collaborazione e l’integrazione tra territorio, ospedale, servizi sociali e associazioni di volontariato.

L’Adi si colloca nella rete dei servizi sociosanitari volti a garantire alle persone, in condizioni di fragilità, prestazioni sociosanitarie integrate a domicilio. Le prestazioni sono complementari al caregiver familiare e sono erogate da personale qualificato che sostiene e/o integra la presenza del parente e/o collaboratore non sostituendolo completamente.

L’assistenza domiciliare integrata è un servizio chiave della rete dei servizi socio-sanitari territoriali, a cui negli ultimi anni è stato attribuito un ruolo sempre più rilevante in termini di risposta ai bisogni della popolazione.

Il servizio ADI deve fornire, attraverso la complessiva integrazione tra l’assistenza domiciliare sanitaria (la cui regia è di competenza del personale ASL) e le misure sociali di assistenza condizione di bisogno complesso, prestazioni sociali e sanitarie al domicilio in forma integrata. La domiciliarità in questa visione è una modalità di assistenza che assicura al fruitore libertà di scelta, considerando il diritto dell’assistito a decidere della propria vita anche quando in condizioni di non autonomia. La permanenza nel proprio ambiente di vita fortemente collegato alla storia, ai vissuti, alle relazioni significative. Familiari e non, al contesto socio culturale, ai ricordi di momenti di vita di gioia e sofferenza di ogni fruitore, garantisce una migliore qualità della vita anche in presenza di una situazione problematica.

OBIETTIVI

Ogni cittadino ed in particolare gli anziani ed i diversamente abili hanno il diritto di vivere nelle condizioni migliori possibili ed è facile comprendere che lo sfondo privilegiato del nostro intervento è costituito dall'ambiente naturale di vita.

L'obiettivo è quello di:

- Mantenere la persona non autosufficiente nel proprio domicilio, coinvolgendo attivamente e supportando nell'attività assistenziale i familiari o chi l'assiste, al fine di migliorare la qualità della vita del paziente e dei congiunti stessi e di chi l'accudisce;
- Favorire un pronto reinserimento del paziente dimesso dall'ospedale nel proprio ambiente familiare;
- Assistere pazienti con patologie trattabili a domicilio, evitando il ricovero improprio in ospedale o in altra struttura residenziale;
- Sviluppare la collaborazione e l'integrazione tra territorio, ospedale, servizi sociali e associazioni di volontariato.

Il servizio ha altresì la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti e contrastare l'impoverimento relazionale che la non autosufficienza può indurre e di evitare, per quanto più possibile l'inserimento in Residenze Sanitarie Assistenziali. Gli interventi privilegiano quindi l'ambito della vita quotidiana e del domicilio, allontanando o evitando forme di istituzionalizzazione, mantenendo e valorizzando le potenzialità cognitive, relazionali, psicofisiche e di autonomia dei soggetti beneficiari. Per questo motivo è prevista la collaborazione attiva dei familiari per quanto riguarda la programmazione delle attività.

L'obiettivo generale è il mantenimento della persona nel proprio ambiente di vita, familiare e sociale, fornendo un valido servizio di sostegno e aiuto personale e domiciliare alla persona e alla famiglia, interagendo sulle situazioni che contribuiscono allo sviluppo armonico ed equilibrato dell'individuo e della sua famiglia.

Tale obiettivo si realizza erogando servizi mirati per ogni particolare fascia di destinatari in rapporto ad ogni esigenza personale

Gli **Obiettivi specifici**, variano sulla base di ogni Piano assistenziale individuale e mirano tutti a favorire o migliorare l'autonomia personale con l'apporto di un operatore con formazione specifica, creando un servizio di cura e di aiuto personale a supporto dei familiari nonché rimuovere gli ostacoli di tipo organizzativo e burocratico operando concretamente attraverso una rete di servizi.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il **Servizio di assistenza domiciliare integrata** è rivolto a cittadini che presentano riduzione dell'autosufficienza, temporanea o protratta, derivante da condizioni critiche o patologiche, non bisognevoli di ricovero ospedaliero o di ospedalizzazione domiciliare e che necessitano di assistenza socio-sanitaria al proprio domicilio, quali:

- Anziani fragili e/o non autonomi,
- Pazienti in dimissione protetta da strutture sanitarie,
- Disabili,
- Ogni altro soggetto che presenti riduzione dell'autosufficienza a causa di condizioni patologiche, (malattie cronico-degenerative, patologiche oncologiche o in fase terminale)

In particolare l'ADI si rivolge a:

- Utenti in dimissione protetta da strutture ospedaliere.
- Malati oncologici non autosufficienti.
- Pazienti con gravi fratture.
- Pazienti in riabilitazione domiciliare.
- Pazienti con malattie temporaneamente invalidanti (forme respiratorie o altro).

- Pazienti affetti da patologie infettive ad alta rilevanza sociale
- Pazienti con demenza grave.
- Pazienti con cerebropatie invalidanti con particolare riguardo agli esiti da ictus cerebrale.
- Anziani affetti da pluripatologie invalidanti.
- Pazienti con insufficienza respiratoria con grave limitazione funzionale.
- Pazienti con gravi artropatie degli arti inferiori con limitazione funzionale.
- Pazienti affetti da malattie neurodegenerative in fase avanzata.
- Pazienti oncologici in fase avanzata o patologie in fase terminale;

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Le attività prevalenti relative al servizio oltre ad Attività di assistenza alla cura della persona, attività di assistenza nello svolgimento della vita quotidiana ed Attività di assistenza per il governo e l'igiene dell'abitazione, riguardano **Interventi igienico-sanitari:**

CURE PALLIATIVE (medico/psicologo/infermiere specializzato)

- Chemioterapia orale/instillazione in cavità
- Toracentesi
- Paracentesi
- Supporto psicologico

PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE

- medicazione Multiple
- Flebo
- Medicazione Singola
- Rimozione - Sostituzione Catetre Vesc
- Gestione uro-colo-tracheostomia
- Lavaggio PEG
- Prelievo venoso domiciliare
- Alimentazione parenterale
- Gestione CVC-Port Acath
- Bendaggio Elastocompressivo
- Controllo parametri vitali
- Medicazione ferita chirurgica
- Svuotamento rettale manuale
- Trasporto campione lab
- Infusione di emoderivati 50/100 ml
- Stick glicemico
- Terapia sottocutanea
- Clistere evacuativo
- Nutrizione enterale
- Terapia Endovenosa
- Emotrasfusione
- Igiene intima per medicazione
- Inserimento - Sostituzione Sondino Naso - Gastrico
- Supporto per cambio cannula/toilette chirurgica
- Terapia Intramuscolare
- Dialisi Peritoneale

- Esecuzione ECG
- Inserimento-Rimozione ago cannula
- Lavaggio Vescicale
- Prelievo urine/feci (add., con catet., stick)
- Rimozione punti di sutura
- Tampone Cutaneo Gestione pompa antalgica

ATTIVITÀ FISIOTERAPISTICA

- Fkt Neurologica
- Fkt Ortopedica
- Fkt Ipocinetica
- Logoterapia
- Linfodrenaggio

ASSISTENZA ALLA PERSONA (tramite OSS)

- Igiene della persona completa
- Mobilizzazione
- Bagno completo in vasca

La frequenza degli interventi e la loro natura sono stabiliti in fase di accesso al servizio, ed eventualmente rivalutati in seguito, e sono garantiti tramite la stesura e il rispetto del P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale).

PERSONALE

Tutti i servizi sono assicurati da una équipe professionale e nel rispetto dei singoli PAI.

La nostra cooperativa assicura::

- Coordinatori di servizio;
- operatori socio assistenziali e sanitari
- assistenti sociali
- educatori professionali e psicologo in relazione al progetto personalizzato
- infermieri e tecnici della riabilitazione
- eventuali figure ausiliarie per l'igiene della casa;
- qualsiasi altra figura necessaria al raggiungimento degli obiettivi prefissati nei Piani assistenziali o educativi

Il personale impiegato in ciascun servizio garantisce prestazioni di qualità e affidabilità grazie ad un'accurata selezione e ad un'attenta e funzionale gestione delle risorse umane, che prevede la valorizzazione delle competenze degli operatori attraverso la costante supervisione del lavoro e la proposta periodica di percorsi formativi professionalizzanti.

Tutti i componenti dell'équipe devono avere una buona capacità collaborativa, un atteggiamento di continuo ascolto, partecipato e non giudicante nei confronti degli utenti e dei loro familiari e una coesione molto strutturata internamente, ciò deve presupporre una chiara definizione dei ruoli e delle funzioni di ogni singolo componente dell'équipe.

La struttura organizzativa del personale si basa sulle seguenti caratteristiche:

- la condivisione degli obiettivi socio-assistenziali-educativi-sanitari;
- la reciproca informazione su ogni dettaglio del progetto assistenziale;
- la valorizzazione e il rispetto delle singole professionalità;
- lo scambio continuo della comunicazione e del confronto teorico-clinico;
- una sostanziale condivisione delle scelte strategiche da attuare;
- una buona capacità di saper elaborare, progettare e programmare;
- una sufficiente capacità di gestione dell'ansia e della frustrazione delle "sconfitte";

- un adeguato senso dell'autocritica;
- la capacità di saper "integrare" le diverse competenze professionali e lavorative tra i componenti dell'équipe;
- una costante motivazione al lavoro;
- una prassi tecnica e operativa il più possibile condivisa e condivisibile;
- la ricerca continua di una integrazione funzionale con altre équipe istituzionali.

Tutti gli OPERATORI SOCIO-SANITARI-ASSISTENZIALI sono provvisti di tutti i requisiti professionali previsti dalle norme vigenti, opportunamente formati e motivati al lavoro territoriale ed in possesso della relativa qualifica professionale conseguita a seguito del corso di formazione professionale.

L'équipe di lavoro è una risorsa di lavoro fondamentale, che rende possibile, attraverso lo scambio e il confronto tra le diverse figure, l'applicazione di un approccio multidisciplinare ai problemi, con attenzione ai diversi aspetti di vita della persona e del nucleo familiare.

All'interno dell'équipe avviene un confronto e un aggiornamento sulle situazioni in carico e si definiscono obiettivi, azioni e piano di intervento, si valutano le nuove richieste, si programmano interventi, sostituzioni/alternanze, ferie

ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA E TERRITORIALE

Il Servizio di Educativa Territoriale è un servizio educativo sociale di interesse pubblico di assistenza domiciliare.

Obiettivo prioritario del servizio è quello di ripristinare le condizioni migliori, sotto il profilo pedagogico-relazionale, della convivenza del minore con il proprio nucleo familiare e/o con il contesto di riferimento.

Il Servizio nel quadro di una politica educativa della prima infanzia, concorre con la famiglia alla formazione, all'educazione, alla socializzazione, alla cura e alla crescita affettiva e cognitiva del minore, inserendolo gradualmente in una rete di relazioni con i coetanei e con gli adulti, nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa della persona.

Agendo in un'ottica di prevenzione, il servizio ha quindi come finalità principale quella di sostenere il ruolo educativo primario della famiglia, garantendo un supporto educativo a minori che presentino problematiche di socializzazione, crescita individuale, disagio socio-familiare, per favorirne un armonico sviluppo senza allontanarli dal proprio ambiente di vita.

SERVIZIO DOMICILIARE EDUCATIVO (ADE)

Il Servizio ADE si pone quale valido intervento di sostegno con lo scopo di:

- favorire un'armonica crescita psicofisica ed un valido supporto educativo;
- stimolare un'adeguata organizzazione familiare, che si traduca in cure adeguate ai minori;
- individuare e prevenire comportamenti e stili di vita dannosi per la salute;
- operare ed evitare lo strutturarsi di dinamiche relazionali negative di fronte ad eventi imprevisti;
- favorire la risoluzione delle difficoltà, il miglioramento delle condizioni ambientali, anche al fine di prevedere il rientro dei minori istituzionalizzati o affidati;
- favorire la permanenza del minore in ambito familiare, riducendo l'impatto delle situazioni causa di allontanamento;
- consentire l'esplicitarsi dei bisogni primari ed affettivi e rispondere ad essi con azioni efficaci di natura psico-sociale;
- facilitare e migliorare le dinamiche familiari e riorganizzare le relazioni extra-familiari;
- individuare e valorizzare le potenzialità personali, familiari e sociali, nell'ottica di favorire un loro impegno nel processo di cambiamento positivo;
- intervenire con azioni di sostegno a favore di minori già inseriti nel circuito penale, nonché i

- minori a rischio di devianza;
- organizzare azioni psicopedagogiche e di sostegno didattico, vigilando anche sulla frequenza scolastica, per il superamento delle carenze motivazionali e le difficoltà specifiche dell'apprendimento;
- ottimizzare la gestione del tempo creando le condizioni per una migliore fruizione dei servizi e delle strutture sportive presenti sul territorio;
- offrire sostegno alla famiglia con minori portatori di handicap, intervenendo con azioni atte a favorire l'integrazione sociale degli stessi;
- cercare, promuovere e sostenere percorsi di orientamento professionale per quei minori, delle fasce d'età più alte, che necessitano di un supporto educativo e sociale nella formazione e/o nell'inserimento lavorativo

Gli interventi sono erogati nel rispetto della Dichiarazione dei diritti del bambino . Approvata dall'ONU il 20 Novembre 1959

Ad ogni bambino va garantito:

- art.1 - Il diritto all'eguaglianza senza distinzione o discriminazione di razza, religione, origine o sesso
- art.2 - Il diritto ai mezzi che consentono lo sviluppo in modo sano e normale sul piano fisico, intellettuale, morale, spirituale e sociale
- art.3 - Il diritto ad un nome e ad una nazionalità
- art.4 - Il diritto ad una alimentazione sana, alloggio e cure mediche
- art.5 - Il diritto a cure speciali in caso di invalidità
- art.6 - Il diritto ad amore, comprensione e protezione
- art.7 - Il diritto all'istruzione gratuita, attività ricreative e divertimento
- art.8 - Il diritto a soccorso immediato in caso di catastrofe
- art.9 - Il diritto alla protezione contro qualsiasi forma di negligenza, crudeltà e sfruttamento
- art.10 - Il diritto alla protezione contro qualsiasi tipo di discriminazione ed il diritto ad un'istruzione in uno spirito d'amicizia fra i popoli, di pace e di fratellanza

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Destinatari del servizio sono i minori, i minori disabili e delle relative famiglie che si trovino in stato di disagio sociale, a rischio di disadattamento o emarginazione, in situazione multiproblematiche o in difficoltà anche temporanea, ad esercitare la funzione educativa genitoriale, in presenza di minori nei confronti dei quali, la famiglia stessa abbia difficoltà nell'assicurare un'armonica crescita psicofisica ed un'adeguata socializzazione.

Il Servizio di assistenza domiciliare educativa (ADE) effettua interventi di natura sociale ed educativa che sono assicurati presso il domicilio dei nuclei familiari con minori in grave svantaggio socio-educativo, relazionale e culturale, con particolare riferimento ai minori disabili, in cui i genitori necessitano di aiuto e di supporto nello svolgimento e nello sviluppo delle competenze educative. Tali prestazioni si caratterizzano sia in senso preventivo a favore del minore in situazione di disagio e/o del minore disabile, sia in termini di sostegno diretto ad essi stessi ed alla loro famiglia, al fine di salvaguardare e migliorare la qualità del rapporto tra genitori e figli e di sostenere la famiglia nel suo lavoro di cura.

SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA

Per Servizio di assistenza scolastica si intende un complesso di interventi e prestazioni di carattere socio-educativo, erogati prevalentemente presso le sedi scolastiche. La finalità principale del servizio è quella di sviluppare una cultura dell'integrazione sia nell'ambito del progetto educativo realizzato nel contesto scolastico sia all'interno della più vasta rete sociale con cui tale progetto di volta in volta va a collegarsi. Nello specifico è un intervento di tipo specialistico quale secondo segmento della più articolata assistenza all'autonomia ed alla

comunicazione personale da svolgersi con personale qualificato.

E' quindi un servizio di natura socio assistenziale ed educativo volto a garantire l'integrazione scolastica e il diritto allo studio del soggetto disabile in base anche a quanto previsto dalla Legge 104/92, nonché in riferimento alla L. 328/2000, ossia la legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

La funzione principale del servizio è quella di consentire agli studenti disabili il diritto allo studio e l'inserimento nella scuola, in applicazione alla normativa nazionale (L. 104/92 e s.m.i.) e regionale.

Il servizio risponde alla necessità di rendere concreto il "diritto allo studio" per gli alunni disabili e di sviluppare negli alunni con disabilità le potenzialità socio relazionali, di comunicazione, di apprendimento e quindi di piena integrazione in ambito scolastico. L'abilità con questo servizio intende altresì implementare la Convenzione Onu per i diritti delle persone con disabilità che, in particolare all'art. 24 – Educazione, stabilisce "Gli Stati riconoscono il diritto all'istruzione delle persone con disabilità. Allo scopo di realizzare tale diritto senza discriminazioni e su base di pari opportunità, gli Stati Parti garantiscono un sistema di istruzione inclusivo a tutti i livelli ed un apprendimento continuo lungo tutto l'arco della vita".

FINALITA'

Il Servizio si pone le seguenti finalità:

- ❖ Promuovere e favorire l'autonomia nella comunicazione, negli apprendimenti e nella socializzazione, attraverso il supporto all'acquisizione di competenze ed abilità specifiche in grado di ridurre il divario tra le performance degli alunni con disabilità e quelle dei compagni di classe;
- ❖ Promuovere lo sviluppo dell'identità, della consapevolezza e cura di sé e dell'autostima individuale nel ragazzo disabile;
- ❖ Favorire la socializzazione, creando occasioni concrete di incontro e scambio comunicativo, relazionale e affettivo con i compagni. Ciò avviene con attività educative che coinvolgono, oltre allo studente disabile, il gruppo dei compagni di classe.
- ❖ Supportare l'apprendimento scolastico dell'alunno, affiancandolo ed accompagnandolo nei percorsi didattici concordati con il team docenti;
- ❖ Promuovere l'evoluzione e la crescita del soggetto disabile ed il suo benessere psicologico, agendo un modello pedagogico – educativo che mira a sostenere il minore nella creazione di un sufficiente livello di autostima, costruendo e potenziando l'autonomia personale;
- ❖ Lavorare in modo concreto ed efficace alla creazione di un clima favorevole all'integrazione nel contesto scolastico (gruppo classe e corpo docente) e nella comunità di riferimento, agendo sullo sviluppo di modalità relazionali positive e gratificanti del minore; promuovendo un'immagine positiva dello stesso e favorendo da parte del contesto comunitario la lettura delle risorse che il soggetto disabile possiede (area relazionale);
- ❖ Promuovere e favorire con le famiglie un clima di collaborazione e sostegno, offrendo la possibilità di cogliere un'immagine del figlio nella quale le risorse vengano poste in evidenza ed i limiti legati alla situazione di disabilità non costituiscano il solo elemento di identificazione del minore;
- ❖ Sviluppare una rete di collaborazione con le associazioni e le agenzie educative del territorio per garantire una maggior integrazione anche attraverso la programmazione condivisa di attività extrascolastiche;
- ❖ Promuovere l'integrazione dei disabili nei diversi ambiti di vita: familiare, socio-ricreativa e socio occupazionale.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

I destinatari del Servizio di assistenza scolastica sono gli alunni in situazione di disabilità e/o con

bisogni educativi speciali che necessitano di un intervento di natura socio-educativa, i quali sono in possesso della certificazione previste dalla normativa vigente o di una certificazione rilasciata dai servizi competenti relativa a una disabilità e frequentano Istituti scolastici presenti sul territorio (dalle scuole dell'infanzia alle scuole secondarie di II grado), attraverso attività di supporto finalizzata all'integrazione scolastica; tali attività hanno luogo ordinariamente nei plessi scolastici in cui i minori sono inseriti o presso il domicilio, se ricorrono i requisiti.

PRINCIPI DEL SERVIZIO

Centralità della persona e della famiglia

Il Servizio viene gestito a partire dalla definizione di un progetto di assistenza individuale concordato con la famiglia, la Scuola, il Servizio Sociale comunale che non può prescindere dalla lettura dei bisogni significativi e delle abilità del soggetto. Con la finalità di creare un buon rapporto collaborativo con la famiglia è necessario impostare modalità efficaci di relazione e comunicazione con essa. Professionalità del personale L'erogazione del servizio viene assicurata attraverso la presenza delle figure professionali con titoli di studio adeguati. Il personale impiegato nel Servizio garantisce prestazioni di qualità e affidabilità grazie ad un'accurata selezione e ad un'attenta e funzionale gestione delle risorse umane, che prevede la valorizzazione delle competenze degli operatori attraverso la costante supervisione del lavoro e la proposta periodica di percorsi formativi professionalizzanti.

Continuità del servizio

Le prestazioni sono erogate in maniera continuativa con l'attenzione, laddove le condizioni non richiedono una scelta diversa, a garantire la costanza della figura educativa anche nel passaggio di scuole di diverso ordine e grado. Lavoro di rete e Territorialità Il nostro impianto organizzativo ha saputo, nel tempo, valorizzare, le risorse presenti nel territorio in favore del soggetto disabile, della sua famiglia, agendo in modo particolare all'interno del loro contesto di vita e di relazione. Questo ha significato la costituzione e l'organizzazione di una rete di risposte adeguate che coinvolge altre realtà cooperative, associazioni, enti di formazione e persone volontarie.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI

Le principali prestazioni che il servizio offre sono:

- ❖ Assistenza educativa personalizzata all'alunno disabile in collaborazione col corpo docente e l'insegnante di sostegno garantendo l'effettiva partecipazione del minore a tutte le attività scolastiche, ludico/ricreative e formative previste;
- ❖ assistenza didattica secondo le indicazioni date dal corpo docente;
- ❖ aiuto all'integrazione nel gruppo dei pari anche attraverso la proposta di attività di animazione che coinvolgano l'alunno disabile nel gruppo dei pari i aiuto al contenimento nelle tipologie di disabilità che comportino tale svantaggio.
- ❖ Stesura di un Progetto di assistenza individuale che ha come priorità l'individuazione delle potenzialità del minore, degli obiettivi da perseguire nell'azione educativa, delle strategie/metodologie da attuare e della strutturazione dei momenti di verifica;
- ❖ Supporto all'autonomia e alla comunicazione dell'alunno disabile attraverso il sostegno pratico/funzionale, socio relazionale e di facilitazione nelle attività svolte nella classe e nel contesto di vita;
- ❖ Affiancamento del minore nel momento della refezione scolastica, fornendo l'aiuto necessario per garantire una corretta assunzione dei cibi, educazione alimentare e il massimo livello possibile di autonomia personale;
- ❖ Accompagnamento dell'alunno disabile, se necessario e concordato preventivamente, ai viaggi e gite di istruzione offrendo un contributo specifico in relazione alle necessità dell'utente;
- ❖ assistenza nell'area dell'autonomia personale (attività finalizzate all'utilizzo dei servizi igienici e all'igiene della propria persona);

- ❖ Collaborazione con gli organi collegiali della scuola e con i terapisti della riabilitazione, al fine di individuare gli ausili e il materiale didattico necessari alla creazione delle migliori condizioni per l'accoglienza e l'integrazione del minore disabile, anche in relazione a particolari situazioni patologiche.
- ❖ assistenza educativa durante le attività extrascolastiche organizzate dalla scuola;

METODOLOGIA DI LAVORO

Il servizio socio-assistenziale ed educativo si inserisce all'interno del processo globale di inclusione sociale, svolgendo la funzione ponte tra il percorso scolastico e quello più complessivo del progetto di vita lavorando sulle principali sfere afferenti all'area relazionale, cognitiva e dell'autonomia.

La metodologia di lavoro che viene attuata si basa sulle seguenti azioni:

- ❖ osservazione pedagogica rappresenta una fonte indispensabile di informazioni sull'alunno e sul contesto in cui lo stesso è inserito. Attraverso tale strumento è possibile realizzare una rilevazione puntuale e fedele di ogni elemento utile ad arricchire la conoscenza del minore e a dosare opportunamente gli interventi, le variazioni e le integrazioni del progetto individuale: L'osservazione si realizza nel corso dei primi due mesi dell'anno scolastico e può essere diretta (nei momenti di attività frontale con l'alunno/a), ed indiretta (tramite la raccolta di informazioni negli incontri con gli assistenti sociali, gli insegnanti, i famigliari).
- ❖ documentazione dell'intervento costituisce la memoria e la traccia delle scelte educative, delle strategie adottate e dei cambiamenti della persona. Oltre al Progetto educativo individualizzato redatto dalla scuola e condiviso dall'assistente educatore, il servizio adotta altri strumenti finalizzati all'impostazione dell'azione educativa.
- ❖ Utilizzo di modalità e strumenti che possano facilitare e migliorare la comunicazione delle persone che hanno difficoltà ad utilizzare i più comuni canali comunicativi, soprattutto il linguaggio orale e la scrittura (della **CAA – Comunicazione Aumentata Alternativa**), o il **modello cognitivo comportamentale** (Cognitive-Behaviour Therapy, CBT) uno dei più affidabili ed efficaci modelli per la comprensione ed il trattamento dei disturbi psicopatologici., o ancora la tecnica ABA (Applied Behavioral Analysis) fondata sull'osservazione e la registrazione del comportamento particolarmente adatta per i bambini affetti da autismo o diverse forme di **comunicazione facilitata**.

I principali modelli utilizzati sono:

- ❖ Una scheda iniziale, documento descrittivo dell'intervento e degli obiettivi sull'utente per l'anno scolastico, riportante anche l'orario settimanale del singolo assistente educatore
- ❖ Una scheda di verifica intermedia, documento descrittivo dell'andamento dell'intervento
- ❖ Una scheda di verifica Finale documento descrittivo finale dell'intervento, con le valutazioni complessive di fine anno e la verifica sugli indicatori di monitoraggio dei singoli obiettivi
- ❖ Un questionario di rilevazione della soddisfazione committente, per la rilevazione annuale della soddisfazione del Committente
- ❖ Un questionario di rilevazione della soddisfazione famiglie/utenti
- ❖ un documento annuale sulla gestione del servizio a cura del coordinatore e del Responsabile di servizio
- ❖ l'elenco degli assistenti educatori (indicante l'utenza assegnata, il monte ore settimanale, l'ordine e grado di scuola e il riferimento telefonico dell'operatore)
- ❖ un modulo riassuntivo degli orari settimanali dei singoli assistenti educatori
- ❖ una scheda di registrazione delle sostituzioni mensili
- ❖ una modulistica di consenso per la normativa sulla privacy

Il monitoraggio continuo e costante ed il lavoro di équipe è garanzia di qualità e di presidio del servizio.

Significa anche assicurare ad ogni operatore un sostegno al proprio lavoro e la tempestiva lettura di eventuali criticità e la risoluzione delle stesse. Il lavoro di équipe, cadenzato e programmato, riduce di fatto, i rischi di una progettazione basata sulla disponibilità individuale dei soggetti coinvolti e mette in sinergia sguardi diversi.

LUDOTECA e CENTRO LUDICO PRIMA INFANZIA

Uno spazio gioco per i bambini e le bambine piccoli ha come scopo quello di raggiungere il benessere nonché l'equilibrato ed armonico sviluppo fisico e psichico; un luogo ove incontrare coetanei e sperimentare momenti di socializzazione, gioco e apprendimento; per gli adulti di riferimento è uno spazio ove conciliare i tempi di vita-lavoro delle famiglie; – avere un punto di riferimento qualificato sul territorio al quale rivolgersi per il confronto ed il sostegno genitoriale e le esigenze educative.

I servizi ludici tendono a rafforzare il ruolo delle famiglie intese non più come destinatarie di interventi assistenziali, ma come risorsa della realtà sociale e protagoniste dei processi decisionali. E' un servizio strutturato su un programma integrato di interventi basato sul sostegno alla genitorialità, sulla promozione degli strumenti di conciliazione della vita professionale e delle responsabilità familiari, e sullo sviluppo della rete dei servizi sociali sul territorio, con specifico riferimento ai servizi per la prima infanzia. Il servizio tende a creare un forte collegamento con le istituzioni, a sostenere la rete dei servizi e a progettare azioni che producano una migliore qualità del vivere.

L'obiettivo generale dei servizi ludici è quello “di riconsegnare al bambino quegli strumenti utili alla sua formazione ed al suo piacere riconoscendo che i primi anni di vita del bambino sono fondamentali per la sua formazione come persona intelligente, equilibrata, felice”. Il gioco è importante per lo sviluppo dei processi del pensiero, per l'apprendimento, per favorire la socializzazione.

Nello specifico i servizi ludici dedicati all'infanzia hanno la finalità di:

- promuovere la cultura dei diritti e dei bisogni dei bambini attraverso l'ascolto, la proposta formativa, e la costruzione di relazioni non solo tra bambini ma anche con i genitori e la comunità più allargata;
- promuovere nel bambino l'esercizio di competenze cognitive e sociali garantendogli anche un “tempo condiviso” con l'adulto di riferimento;
- creare uno spazio che valorizzi l'esperienza ludica come possibilità di crescita e di conquista di autonomia da parte del bambino;
- fornire ai genitori la possibilità di godere di un ambiente positivo e favorevole per la conoscenza di altre famiglie, con le quali condividere esperienze, dubbi, difficoltà e soluzioni educative;
- riuscire a far integrare famiglie straniere nel territorio brindisino, partendo dal figlio/piccolo e arrivando all'adulto/genitore;
- promuovere la crescita e lo sviluppo personale dei bambini attraverso il rafforzamento delle capacità di socializzazione e di inserimento nella società, la valorizzazione delle forme spontanee di aggregazione;
- prevenire il disagio, e il rischio di marginalizzazione socio-culturale.

Il destinatario principale è il bambino, il quale si sente coinvolto in un processo continuo di ricerca interiore, secondo modalità basate sullo scambio con gli altri.



I servizi ludici prevedono la pianificazione e la realizzazione di azioni e attività ludiche finalizzate a:

- favorire l' intelligenza senso-motoria
- favorire l' intelligenza simbolica
- favorire l' intelligenza ipotetico-deduttiva
- favorire l' autonomia personale (incentivare l' esperienza con il corpo al fine di sviluppare sensibilità, attenzione e concentrazione verso una conoscenza del se')
- favorire la motricità globale
- favorire la motricità fine
- favorire i linguaggi tutti (sviluppo dei cinque sensi)
- favorire lo sviluppo cognitivo
- favorire le attività sociali
- garantire la possibilità di espressione e creatività
- rispettare la profondità dell' essere (attraverso il racconto, la fantasia e il sogno)

Si tratta di servizi di interesse pubblico che si configurano come un luogo intenzionalmente destinato e dedicato al gioco, quale valore fondante della cultura, della formazione, e dell'esperienza umana ed in cui vengono promossi i diritti dell'infanzia, così come sono sanciti dalle Convenzioni Internazionali sui diritti dell'uomo, con particolare riferimento alla Convenzione sui diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza redatta a New York il 20 novembre 1989, ratificata dall'Italia con Legge 27 maggio 1991, n. 176.

Tutte le attività ludiche tendono a:

- favorire e sostenere iniziative finalizzate a creare le condizioni più favorevoli per la pratica attuazione del diritto al gioco;
- valorizzare la capacità creativa e di giudizio della realtà che i bambini sanno esprimere;
- favorire forme di partecipazione dei bambini e dei loro genitori affinché pratichino nel concreto il diritto di cittadinanza.

Attraverso il gioco e l'animazione promuove il benessere e l'agio del bambino. Ponendo il gioco e il giocattolo al centro di tutti i progetti e le azioni intraprese questo servizio contribuisce alla formazione del bambino e offre alle famiglie un sostegno alla funzione genitoriale favorendo occasioni per trascorrere del tempo condiviso giocando con i propri figli, di osservare i propri figli in un contesto collettivo extra-familiare, di incontrare altri genitori, nel rispetto delle diverse scelte educative di ciascuna famiglia.

ASILO NIDO

L'Asilo Nido è un servizio socio-educativo che:

- ha lo scopo di favorire, in collaborazione con le famiglie, l'equilibrato sviluppo fisico e

psichico del bambino e la sua socializzazione.

- si pone come luogo di informazione, formazione e confronto per operatori e genitori per rafforzare il livello di consapevolezza familiare, professionale e sociale sull'esperienza educativa, per costituire e diffondere una cultura dell'infanzia, verificata e condivisa, sulle condizioni ottimali, di sviluppo, sui diritti e bisogni del bambino.
- Consente di creare strutture e situazioni tese a realizzare modalità di prevenzione primaria, secondaria e terziaria sotto il profilo socio-sanitario e di integrazione di bambini portatori di handicap tramite adeguati sostegni e interventi per favorire lo sviluppo complessivo.

Ha il compito di assicurare ad ogni bambino uguali possibilità di sviluppo offrendo:

- cure adeguate sul piano igienico – alimentare;
- stimolazioni sensoriali, motorie, affettive, intellettive ed espressive;
- un ambiente di vita idoneo e sereno.

Questo servizio opera in primo luogo come istituzione autenticamente pedagogica che concorre, con le famiglie, alla crescita, al benessere e alla formazione di bambini e bambine tra i 4 mesi e i tre anni d'età.

E' un luogo di crescita attento e rispettoso dell'individualità di ognuno in cui adulti educatori si prendono cura dei bambini e delle bambine avendo come obiettivo lo sviluppo graduale ed equilibrato della loro identità.

Nell'ambito della massima integrazione con altri servizi educativi il Servizio Nido favorisce la continuità educativa in rapporto alla famiglia, all'ambiente sociale ed agli altri servizi esistenti e mettere in atto azioni positive per offrire ai suoi utenti pari opportunità garantendo le differenze, svolgendo altresì un'azione di prevenzione contro ogni forma di svantaggio ed un'opera di promozione culturale e di informazione sulle problematiche relative alla prima infanzia.

I servizi sono articolati in sezioni che comprendono spazi idonei, secondo le fasce d'età, alle esigenze evolutive dei bambini: gioco, attività individuali e di gruppo, pasto, riposo e igiene personale. Le aree esterne attrezzate e tutti gli ambienti (se esistenti) rispondono a standard quantitativi, qualitativi e di sicurezza previsti dalle normative vigenti.

I rapporti numerici tra educatrici e numero di bambini iscritti sono quelli previsti dagli standard regionali.

La frequenza del nido da parte del bambino inizia con un periodo di inserimento graduale che gli permette di ambientarsi poco a poco in questa nuova realtà. Un primo colloquio preliminare tra le educatrici e la famiglia permetterà di avviare un rapporto di collaborazione e scambio di informazioni essenziale per un buon inserimento ed una buona permanenza del bambino al nido.

II RUOLO DEI GENITORI

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita dell'asilo nido. A questo fine sono previste iniziative e momenti di incontro:

- L'Assemblea annuale alla quale sono invitati, prima dell'inizio dell'anno scolastico, tutti i genitori. L'incontro è l'occasione per favorire una prima conoscenza e per la presentazione dell'organizzazione del servizio.
- L'Assemblea annuale di sezione durante la quale viene illustrata la programmazione educativa dell'anno;
- I Colloqui individuali da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza, al termine dell'inserimento e ogni volta che se ne individui l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che delle educatrici. I colloqui sono un importante momento di reciproca conoscenza e di scambio sulle modalità di intervento e di azione nei confronti del bambino;
- "Giornate di animazione" che durante l'anno caratterizzano alcuni dei momenti significativi della vita dei bambini. In particolare si organizzano iniziative aperte alle famiglie in occasione della chiusura dell'anno con le dimissioni per il passaggio alla scuola materna;

Le famiglie sono chiamate ad una partecipazione attiva nella vita dell'Asilo Nido. A questo fine sono previste le seguenti iniziative e momenti di incontro:

- l'Assemblea annuale alla quale sono invitati, prima dell'inizio dell'anno scolastico, tutti i genitori. L'incontro è l'occasione per favorire una prima conoscenza del personale e per la presentazione del servizio;
- incontri periodici durante i quali viene illustrata la programmazione educativa dell'anno o vengono promossi confronti relativamente a tematiche educative;
- i colloqui individuali da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza, al termine dell'inserimento e ogni volta che se ne individui l'esigenza, sia su richiesta dei genitori che del personale educativo. I colloqui sono un importante momento di reciproca conoscenza e di scambio sulle modalità di intervento e di azione nei confronti del bambino;
- Vengono inoltre organizzati alcuni momenti di Festa aperti ai genitori;
- Eventuali iniziative a sostegno del ruolo dei genitori.

Le **finalità** del servizio sono le seguenti:

- offrire ai bambini\e un luogo di formazione, cura, di socializzazione e di stimolo per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali nella prospettiva del loro benessere psico-fisico.
- sostenere il ruolo genitoriale sia attraverso la cura dei figli in un contesto esterno a quello familiare, caratterizzato da una specifica competenza tecnica e professionale, sia attraverso un luogo di scambio e confronto con gli operatori e con gli altri genitori.

Gli obiettivi vengono distinti in trasversali ovvero obiettivi che “strutturano la mente” (capacità di memoria, di attenzione, di motivazione all'apprendimento, di curiosità, di decentramento, di decontestualizzazione, di stare con gli altri) e generali ovvero obiettivi di sviluppo riguardanti le diverse aree dando conto della capacità del bambino di esprimere comportamenti di senso rispetto a diversi livelli di complessità in ordine a:

- ❖ la capacità del bambino di cominciare ad utilizzare il proprio corpo per comunicare con gli altri, per muoversi ed orientarsi coerentemente nei diversi spazi, per giocare e per costruire, nonché di sapersi prendere cura del proprio corpo;
- ❖ la capacità di cominciare a costruire, ad intrattenere rapporti con gli altri adulti e bambini del nido;
- ❖ la capacità del bambino di esplorare, manipolare e trasformare diversi materiali;
- ❖ la capacità del bambino di cominciare ad osservare il contesto vicino e l'ambiente di vita, di fare prime domande rispetto al contesto e all'ambiente di vita (i primi “perché”), di cominciare ad avere prime piccole conversazioni e a trovare soluzioni a piccoli problemi;
- ❖ la capacità del bambino di cominciare ad esprimere, comunicare, riportare fatti semplici accaduti nell'ambito della sua vita familiare e al nido;
- ❖ la capacità del bambino di cominciare ad utilizzare il linguaggio non verbale, sonoro, plastico, grafico, pittorico, ludico per esprimere stati d'animo, vissuti e fantasie;
- ❖ specifici di area: obiettivi di sviluppo analitici, riguardanti specifici comportamenti

PORTA UNICA DI ACCESSO (PUA) E SEGRETARIATO SOCIALE

La PUA opera come sportello unico per l'accesso ai servizi socio-assistenziali e sociosanitari o sportello di cittadinanza, svolge attività d'informazione, di accoglienza, di accompagnamento, di ascolto e di orientamento sui diritti di cittadinanza con caratteristiche di gratuità per l'utenza. Esso si caratterizza per l'elevato grado di prossimità al cittadino. È un servizio trasversale che facilita e/o sostiene il raccordo organizzativo degli interventi e dei servizi sociali e sociosanitari. Esso opera in stretta connessione con i Servizi Sociali Professionali favorendo il funzionamento della rete dei servizi integrati, in un'ottica di avvicinamento, trasparenza e fiducia nei rapporti tra il cittadino e i servizi. E' un servizio che ha le seguenti funzioni: Accoglienza, informazione e orientamento, che

si esplica con attività di: - accoglienza dell'utenza; - ascolto attivo delle richieste e dei bisogni; - prima lettura del bisogno espresso dal cittadino; - informazione relativamente ad opportunità, risorse, prestazioni e possibili agevolazioni nonché sul sistema dei servizi esistenti ed accessibili; - orientamento nell'utilizzo dell'informazione fornita verso il canale più adatto per ottenere una risposta adeguata da altri servizi

E' un servizio la P.U.A. che si articola pertanto su due livelli di competenze:

- il primo, di tipo operativo e rivolto al cittadino, viene svolto dai Punti di Accesso che si occupano di attività di accoglienza, informazione, orientamento, accompagnamento, decodifica del bisogno con risposta di primo livello e inoltre ai servizi interni al sistema sociale e sanitario competenti per l'evasione di domande complesse;
- il secondo, di tipo gestionale, garantito esclusivamente dalla Funzione di Coordinamento, sovrintende alle attività di raccordo tra i livelli istituzionali di riferimento (A.S.L./Ambito Territoriale), di indirizzo, di programmazione, di gestione delle risorse e di monitoraggio e di valutazione della quantità/qualità dei servizi erogati, attraverso la convergenza dei flussi informativi.

In sintesi, l'attività del modello organico della P.U.A. si svolge, così, su due direttrici:

- una operativa, che svolge prevalentemente le attività di front-office;
- ed una macro-organizzativa/gestionale, che assicura le attività di back-office, garantendo, tra l'altro, attraverso il monitoraggio, una ri-programmazione congiunta dell'offerta territoriale dei servizi.

La Porta Unica di Accesso si rivolge:

- ❖ a tutti i cittadini italiani ultrasessantacinquenni residenti nei comuni dell'Ambito territoriale in condizione di non autosufficienza o ridotta autosufficienza temporanea o protratta, derivante da condizioni critiche di bisogno socio-sanitario ed in particolare a pazienti che si trovano nelle seguenti condizioni:
- ❖ anziani e disabili, minori e adulti in condizioni di fragilità e limitazione dell'autonomia;
- ❖ con patologie sub-acute temporaneamente invalidanti, trattabili a domicilio;
- ❖ pazienti in dimissione socio-sanitaria protetta da reparti ospedalieri;
- ❖ pazienti con disabilità, pluripatologie cronico-degenerative che determinano limitazione dell'autonomia;
- ❖ pazienti affetti da patologie oncologiche in fase avanzata o da altre patologie in fase terminale e assistiti a domicilio con le cure sanitarie del caso per i quali si valuti da parte, dell'UVM, la necessità di prestazioni socio-assistenziali per completare il progetto di cura domiciliare.

Sono servizi nati per evitare che i cittadini, soprattutto quelli più deboli e meno informati, esauriscano le proprie energie nel procedere per tentativi ed errori, nella ricerca di risposte adeguate ai propri bisogni. Il principale obiettivo è quello di rimuovere le disuguaglianze nell'accesso ai servizi.

La **PORTA UNICA DI ACCESSO** (Segretariato sociale) è il primo momento di accoglienza e di consulenza del bisogno espresso, al fine di offrire una risposta rapida ed organizzata. Nello specifico:

- offre informazioni sui diritti e consulenza sulle procedure di accesso e di fruizione dei servizi socio-sanitari di Ambito;
- aiuta a svolgere le pratiche burocratiche per accedere ai servizi del Piano di Zona e all'UVM per la presa in carico dei casi;
- raccoglie e registra la domanda sociale con ascolto attento all'utenza garantendo risposte complete, accessibili, immediate, personalizzate, obiettive, imparziali e riservate;
- orienta la presa in carico in collaborazione con il Servizio Sociale Professionale di Ambito;
- funge da osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse.
- Raccoglie reclami o proposte;

Tutti gli interventi della PUA si caratterizzano per la relazione di aiuto che si stabilisce tra operatore e cittadino, in una formula di accompagnamento, declinabile come:

- costruzione in itinere a partire da un ingaggio collaborativo con le persone,
- riconoscimento delle aree problematiche e delle risorse,
- definizione di un percorso che in quanto tale potrà modificarsi in itinere.

Il lavoro della PUA è basato costantemente sull'analisi e mappatura dei bisogni e delle risorse in un continuativo raccordo con e tra i servizi, in particolare con i Servizi sociali territoriali, i servizi della Asl, le agenzie educative, ecc.

PER OGNI ALTRO SERVIZIO METTIAMO A DISPOSIZIONE UNA CARTA DI SERVIZIO SPECIFICA

7. ORARI SERVIZI E MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Ogni servizio erogato dalla nostra cooperativa è dotato, a sua volta, di CARTA DEI SERVIZI specifica in cui sono riportati gli orari e le modalità di accesso.

Generalmente la continuità assistenziale è garantita dal lunedì al sabato a seconda della particolarità dei servizi e dei relativi progetti.

Alcuni servizi vengono erogati anche la Domenica, in funzione degli interventi stabiliti dal Piano Assistenziale Individuale e l'accesso programmato a favore di pazienti complessi.

Il Piano Assistenziale Individuale è alla base di ogni erogazione di intervento.

Il (PAI) infatti esplicita:

- i bisogni socio-assistenziali dell'utente; le figure professionali coinvolte per gli specifici programmi terapeutici e riabilitativi;
- le osservazioni in merito al supporto familiare;
- lo specifico piano terapeutico;
- gli eventuali trattamenti terapeutici particolari;
- gli eventuali presidi e ausili sanitari o apparecchi elettromedicali necessari.



8. DATI RELATIVI AL TRATTAMENTO

I dati relativi al trattamento di ciascun utente, preso in carico, vengono debitamente annotati all'interno di un'unica ed individuale cartella utente, nella quale sono contenuti:

- Scheda informativa generale, contenente in forma sintetica, i dati anagrafici salienti dell'utente;
- Richiesta di inserimento (del comune inviante);
- Eventuale documentazione dell'ente inviante;

- Progetto Assistenziale individualizzato (PAI), contenente l'indicazione degli obiettivi a breve a medio e a lungo termine, i contenuti e le modalità dell'intervento;
- schede di aggiornamento sugli eventuali collegamenti con i servizi socio-sanitari
- Documentazione medico-sanitaria
- Informativa e richiesta di consenso al trattamento dei dati personali (D.lgs n. 196 del 30/06/2003);

9. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità servono per definire il livello di qualità del servizio. Sono individuati dalla Cooperativa ed espressi attraverso degli indicatori di qualità.

Gli standard di qualità sono dei punti di riferimento sia per i cittadini - clienti, sia per gli operatori e servono a orientare e valutare l'azione della Cooperativa.

Essi vengono individuati a partire dai bisogni e dall'esperienza del cittadino - cliente, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura. Prendono in considerazione diversi aspetti, quali: l'informazione e l'accoglienza, le facilitazioni d'accesso e il rispetto dei tempi d'attesa, la personalizzazione degli interventi, la tutela e la partecipazione, gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate e la professionalità espressa dal personale impiegato.

Gli standard sono suddivisi in tre aree:

- **Informazione**
- **Risorse Umane**
- **Qualità**

Gli standard vanno interpretati sia come riferimento per il livello del servizio assicurato, sia come raggiungimento degli obiettivi nei progetti di miglioramento.

L'obiettivo di ogni standard (espresso in percentuale garantita) è determinato dalla consapevolezza che il miglioramento della qualità è un processo continuo che si evolve nel tempo, con difficoltà e a

piccoli passi perché spesso richiede anche una continua e costante trasformazione culturale.

In particolare la cooperativa adotterà strumenti specifici di valutazione (questionari, manuali per l'autovalutazione, formazione di gruppi di discussione, organizzazione di seminari, partecipazione, ecc.), al fine di "misurare" il livello di soddisfazione da parte dei cittadini che usufruiscono dei servizi, il grado di soddisfazione lavorativa da parte degli operatori impegnati nel servizio domiciliare, la reale presenza e il radicamento sul territorio in cui il servizio domiciliare viene svolto.

La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di analisi, monitoraggio, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini.

La cooperativa San Bernardo si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati con le seguenti modalità:

- i coordinatori ed i responsabili di ogni servizio, provvedono costantemente a rilevare la conformità delle prestazioni rispetto alle procedure servizio, eseguendo un regolare controllo sul lavoro degli operatori come elemento essenziale del processo, attraverso colloqui con gli operatori, con gli utenti e referenti degli stessi (familiari, assistenti sociali ecc.) nonché tramite la documentazione prodotta dagli operatori nel corso del loro lavoro (diario quotidiano, registro personale per ogni utente, relazione periodica per ogni utente);

- i coordinatori ed i responsabili di servizio sono tenuti altresì a documentare l'andamento della specifica sede operativa, eventuali proposte migliorative, producendo periodicamente all'Amministratore, un rapporto scritto dettagliato;
- la valutazione dei reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori, nei modi e nelle forme previste dalla Carta dei Servizi;
- la cooperativa San Bernardo si impegna ad effettuare, annualmente, un sondaggio ai fruitori dei suoi servizi, sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato. a valutazione dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita, permettono alla Cooperativa di individuare obiettivi di miglioramento che saranno concordati in sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

Gli standard di qualità, che definiscono il livello di qualità del servizio, sono individuati ed espressi attraverso degli indicatori di qualità. Gli standard di qualità sono dei punti di riferimento sia per i cittadini - clienti, sia per gli operatori e servono a orientare e valutare l'azione della cooperativa. Essi vengono individuati a partire dai bisogni e dall'esperienza del cittadino - cliente, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura. Prendono in considerazione diversi aspetti, quali:

- l'informazione e l'accoglienza, le facilitazioni d'accesso e il rispetto dei tempi d'attesa, la personalizzazione degli interventi, la tutela e la partecipazione, gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate e la professionalità espressa dal personale impiegato.

Gli standard vanno interpretati sia come riferimento per il livello del servizio assicurato, sia come raggiungimento degli obiettivi nei progetti di miglioramento.

L'obiettivo di ogni standard (espresso in percentuale garantita) è determinato dalla consapevolezza che il miglioramento della qualità è un processo continuo che si evolve nel tempo, con difficoltà e a piccoli passi perché spesso richiede anche una continua e costante trasformazione culturale. Su questo converge l'impegno di tutti gli operatori della Cooperativa che ne assicura la verifica periodica.

Strumenti

In particolare la cooperativa adotterà strumenti specifici di valutazione (questionari, test, formazione di gruppi di discussione, organizzazione di seminari, partecipazione e collaborazione con le Consulte di territorio, ecc.), al fine di "misurare" il livello di soddisfazione da parte dei cittadini che usufruiscono dei servizi, dei Committenti che comprano un servizio e degli operatori che esplicano un servizio;

La soddisfazione dell'utenza viene costantemente monitorata attraverso la raccolta di reclami, apprezzamenti, suggerimenti verbali e telefonici e tramite compilazione di un apposito modulo che indica la qualità dell'erogazione delle prestazioni.

I questionari di gradimento potranno essere proposti sia dal Comune, anche per mezzo della collaborazione tecnica dell'Ufficio di Piano che dall'ATI che utilizza il proprio sistema di misurazione della qualità dei servizi offerti.

La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini.

10. SEGNALAZIONI E RECLAMI

La tutela dei cittadini-clienti viene garantita anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.



Inoltre la cooperativa si pone come obiettivo quello della **risoluzione dei problemi** al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio.

Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere.

Modalità di presentazione del reclamo

I clienti, gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni di assistenza domiciliare.

I reclami possono essere presentati mediante:

- colloquio con il Responsabile del Settore;
- comunicazione telefonica o via fax: **TEL 0831.729655 FAX 0831.729655**;
- Per lettera – **Società Cooperativa Sociale SAN BERNARDO – Via Trieste, n. 4 – 72022 Latiano**
- per e-mail: info@cooperativasanbernardo.it

Chi riceve il reclamo annota sul foglio dell'apposito Registro NC ed azioni correttive/preventive le seguenti informazioni::

- Data
- Nome di chi riceve il reclamo
- Descrizione del reclamo e nome del cliente
- Nome del Responsabile cui viene trasmesso il foglio

Nel caso in cui il reclamo sia pertinente, il Responsabile di funzione si attiva per il suo trattamento, accordando la precedenza all'azione immediata, in modo da prevenire, per quanto possibile, un deterioramento dei rapporti di fiducia con il cliente o con il committente. Se il trattamento esula dalle sue responsabilità notifica il reclamo al livello competente per il tipo di problema segnalato e, in ogni caso si impegna a rispondere all'utente – in forma scritta ed entro 30 giorni dalla ricezione – per comunicargli l'eventuale trasferimento ad altro ufficio o l'esito del reclamo, anche nel caso in cui la non conformità sia stata immediatamente risolta.

I reclami ricevuti (anche a voce o telefonicamente) vengono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli.

La sede amministrativa della cooperativa provvederà ad informare il cittadino sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi di attuazione. I tempi di risposta alle segnalazioni, ai reclami e alle richieste dei cittadini vengono definiti di seguito alla voce "reclami. Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 10 giorni dalla presentazione con lettera scritta.



Modulo presentazione reclamo

Cognome e nome

Telefono

In qualità di

(specificare se ospite, parente, volontario o visitatore)

Descrizione del reclamo:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Luogo e data _____

Firma _____