

CARTA DEI SERVIZI
PER INTERVENTI DI ASSISTENZA
DOMICILIARE SOCIO-EDUCATIVA
PERSONALIZZATA PER
MINORI/ADOLESCENTI, DISABILI E FAMIGLIE



INFORMAZIONI

Notizie utili : La struttura è ubicata in via Monte Nero, 38 a Tradate (VA)

1. Orario di apertura : dalle 09.00 alle 17.00 da lunedì a venerdì

2. Per comunicazioni : tel. 0331/38.69.42

Fax. 0331/38.69.42

Cell. 345/411.59.68

e-mail segreteria : segreteria@cooplarca.org

e-mail Resp Amministrativa : vanini.mari@cooplarca.org

e-mail Resp Servizi Educativi : marcello.rossella@cooplarca.org

3. Raggiungibilità : a) in auto : TRADATE – zona campo sportivo comunale

b) in treno : FERMATA STAZIONE DI TRADATE e/o STAZIONE DI ABBIATE

G. Le fermate distano circa 1km dalla struttura.

Indice

1. CHI SIAMO	pag. 4
2. LA NOSTRA CARTA DEL SERVIZIO	pag. 5
3. QUALITA' DEI SERVIZI	pag. 5
4. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO – EDUCATIVA PER MINORI/ DISABILI	
Modalità di erogazione del Servizio	pag. 6
Il Responsabile dei Progetti Individuali	pag. 7
Tipologia di prestazione	pag. 7
Finalità e Obiettivi dell'Intervento	pag. 8
Personale Impiegato nel servizio	pag. 10
Metodologia per il contenimento del turnover	pag. 12
Sostituzione del personale	pag. 12
5. REFERENTE PER I RAPPORTI CON GLI UFFICI PUBBLICI	pag. 12
6. MODALITA' ORGANIZZATIVE E GESTIONALI	pag. 13
Criteri di accesso	pag. 13
Tracciabilità dell'erogazione della prestazione	pag. 14
Modalità di esecuzione degli interventi	pag. 14
Programmi di intervento	pag. 15
Coinvolgimento del territorio	pag. 16
Sostegno alle famiglie e alla cura degli utenti	pag. 17
Modalità di dimissione	pag. 17
Materiale Informativo	pag. 17
7. RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEL PERSONALE	pag 18
8. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE	pag. 19

Allegati:Questionario di soddisfazione dell'UtenteQuestionario di soddisfazione del personaleSegnalazioni Reclami

CHI SIAMO

Nel corso dell'anno 2007 in seno all'Associazione L'Arca (una realtà territoriale nata nel 1989 a Tradate grazie all'impegno di un gruppo di genitori e ad oggi attiva in campo promozionale e di volontariato), è nata L'Arca Cooperativa sociale Onlus Srl (per brevità L'Arca), cooperativa di tipo A, che attraverso la gestione di servizi socio – sanitari ed educativi (Centro Diurno Disabili e Centro Socio – Educativo) persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale.

Il mandato principale della Cooperativa è quello di essere un luogo di accoglienza e di condivisione del bisogno in un clima di rispetto dell'individuo e della sua libertà e di valorizzazione della sua autonomia e responsabilità. La mission dell'unità d'offerta socio-sanitaria e i valori cui si ispira fanno riferimento alla cornice della **Qualità di Vita**. In linea con la visione proposta da questo modello ogni progetto di presa in carico per le persone con disabilità viene declinato attraverso metodologie e strumenti propri delle Scienze Cognitive – Comportamentali e Psico-educative. In quest'ottica si definiscono metodologie che tendono a garantire una progettazione e una relazione di aiuto realmente centrata sulla Qualità di Vita della Persona. Questo mutamento di prospettiva mette realmente la persona al centro del funzionamento dell'organizzazione, non solo nelle dichiarazioni contenute nelle mission istituzionali, ma nei loro sistemi di progettazione, che devono rispondere con responsabilità alle reali e più profonde richieste della persona disabile.

L'Arca Cooperativa Sociale si impegna ad osservare e adottare i principi della **Convenzione Internazionale sui Diritti delle Persone con Disabilità**, applicando le norme della stessa nei regolamenti, nelle politiche e nei servizi di propria competenza per promuovere, proteggere e assicurare il pieno ed eguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità-

Da statuto, la Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

La Cooperativa opera come soggetto non profit nella gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari, educativi e del tempo libero svolgendo attività a favore di disabili, bambini, emarginati ed altri soggetti che versano in condizione di bisogno.

LA NOSTRA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi è un patto che "L'Arca" sociale stringe con i propri destinatari e rappresenta cioè l'impegno della Cooperativa a garantire la trasparenza e qualità nell'offerta del servizio attivato.

La Carta dei Servizi è una opportunità per ogni cittadino di conoscere i servizi e le prestazioni che la Cooperativa è in grado di offrire e di scegliere la prestazione conoscendo la modalità di erogazione dello stesso.

I principi fondamentali a cui "L'Arca" si ispira per la gestione degli interventi sono:

UGUAGLIANZA: l'intervento sarà garantito all'utente senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica;

IMPARZIALITA': la cooperativa agisce secondo i criteri di obiettività e giustizia

CONTINUITA': la cooperativa vuole garantire il miglior servizio assicurando la stabilità degli operatori con la finalità di riconoscere la continuità dell'intervento. La dimensione relazionale è il fondamento educativo su cui "L'Arca" fonda il suo operato e dunque si impegna a garantirne la continuità.

QUALITÀ DEI SERVIZI

L'Arca Cooperativa, nella gestione dei servizi, mira a raggiungere la qualità di offerta con i seguenti strumenti:

- ❖ Massima attenzione alla centralità della persona;
- ❖ Formazione continua gestita da Enti qualificati e certificati per garantire a tutti gli operatori un elevato livello di competenza; in caso di situazioni sottoposte a tutela (decreto TM), o diagnosi certificate con alto livello di gravità, L'Arca andrà ad incaricare o supervisionare gli operatori che gestiranno l'intervento, approfondendo con formazione specifica tali tematiche.
- ❖ Coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi di qualità ed al soddisfacimento delle esigenze dell'utente;

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:

1. Azione osservativa: condizione di partenza: ciò che l'utente è in grado di fare con e senza aiuto;
2. Azione progettuale: definizione dell'approccio educativo, partendo dalla valorizzazione delle competenze e delineando la dimensione di difficoltà;
3. Azione di verifica: degli obiettivi definiti nel progetto d'intervento

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-EDUCATIVA PER MINORI/DISABILI E FAMIGLIE

❖ Modalità di erogazione del servizio:

L'accesso al servizio avviene tramite l'erogazione del voucher.

L'interessato deve rivolgersi all'assistente Sociale del proprio Comune e presentare la richiesta.

L'assistente Sociale accolta la richiesta, propone all'utente l'elenco delle Cooperative accreditate per l'erogazione del servizio e i riferimenti delle stesse.

All'avvio del servizio sarà programmato un momento di incontro per la presentazione del caso tra Assistente Sociale e L'Arca Cooperativa, nella persona del Coordinatore. L'incontro è finalizzato ad illustrare, gli obiettivi del progetto e a concordare modalità e i tempi dell'intervento.

La Cooperativa prenderà in carico l'utente con le tempistiche indicate nel Patto di Accreditamento del Piano di Zona di riferimento ed effettuerà il servizio negli orari concordati con il Comune e direttamente con l'utente.

L'intervento avrà inizio, in ambito scolastico o domiciliare, con l'educatore che fisserà un incontro di presentazione alla famiglia, al minore e/o disabile, in accordo con il coordinatore.

Alla famiglia verrà consegnato il materiale informativo e i riferimenti della Cooperativa, indicanti la sede, i telefoni, gli indirizzi mail e siti internet a cui l'utente potrà rivolgersi per esigenze o informazioni, nonché gli orari di reperibilità della segreteria e degli operatori implicati nel servizio.

L'operatore, effettuerà gli interventi secondo gli orari e le modalità stabilite. Le prestazioni saranno registrate su un foglio presenza, con indicazione della data, dell'orario di entrata/uscita e del tempo effettivo della prestazione.

❖ **Il Responsabile dei Progetti Individuali**

Il Responsabile possiede laurea in scienze pedagogiche e specializzata in tecniche cognitive – comportamentali con più di 10 anni di esperienza lavorativa in campo educativo.

E' responsabile dell'operato delle figure che svolgeranno le prestazioni socio-educative, si occuperà di coordinare i diversi interventi fungendo da punto di riferimento e di supporto dei progetti individuali. Si occuperà di strutturare l'orario di servizio delle figure professionali e gestirà le problematiche di servizio.

Si occuperà di definire l'intervento sull'utente insieme alle figure coinvolte, conducendo settimanalmente riunioni d'équipe ed organizzando periodicamente momenti di confronto e di verifica (programmazione e verbali). Organizzerà momenti di formazione al fine di orientare l'agire educativo e produrre saperi e conoscenze contestuali, situate e mirate. Programmerà insieme agli educatori i momenti di incontro e di confronto con le famiglie degli utenti (individuali e di gruppo). Sarà la referente dei rapporti con i servizi sociali.

❖ **Tipologia di prestazioni**

Gli interventi consistono in una serie di attività:

- DIRETTA: rivolta a minori, famiglie e disabili per sviluppare le autonomie, promuovere la comunicazione, favorire le relazioni con i compagni o pari e facilitare gli apprendimenti.
- INDIRETTA: attività con operatori, docenti, gruppo classe e specialisti, che interessano il minore, il disabile e la sua famiglia nei diversi ambiti: scuola e famiglia, dimensione ricreativa.

Gli interventi di assistenza domiciliare e scolastica rivolti al minore e al minore disabile si possono sintetizzare in:

- Interventi educativi rivolti al minore stesso, con l'obiettivo di favorire il percorso evolutivo ed i rapporti con i membri del nucleo familiare e del contesto socio – ambientale di riferimento (es. sostegno ai compiti, recupero scolastico, accompagnamento nelle relazioni con il gruppo dei pari, accompagnamento allo sviluppo di autonomie attraverso esperienze pratiche o riabilitative in vari settori, ecc.)

- Interventi di sostegno alla famiglia nello svolgimento delle sue funzioni educative e di cura attraverso: l'educazione all'ascolto e comprensione dei bisogni del minore, la definizione condivisa e la reciproca osservazione delle regole educative, la funzione di mediazione delle relazioni familiari, il sostegno ai genitori nell'imparare a gestire il rapporto con servizi sociali, sanitari e istituzioni, tra cui la scuola. Un elemento su cui si punterà è il recupero dell'interessamento dei genitori all'andamento scolastico del loro figlio e di supporto nei rapporti con il personale docente;
- Attività di coordinamento e di mediazione con le agenzie del territorio: con la scuola, i centri riabilitativi e, eventualmente, il doposcuola, l'azione si sviluppa nella definizione concordata delle linee del progetto individualizzato di sostegno all'apprendimento; con l'oratorio, le società sportive e culturali ed i centri estivi nell'ottica di favorire la partecipazione del minore ad attività ludico-ricreative, sportive e culturali e la sua integrazione/appartenenza a gruppi di pari, garantendo l'osservanza della calendarizzazione degli impegni;
- Interventi di promozione dell'autonomia dei genitori nell'accesso a prestazioni e servizi socio-sanitari e funzione di collegamento con la rete (come ad esempio consultorio adolescenti, Neuropsichiatria Infantile e operatori della riabilitazione). Partecipazione a incontri di équipe multi professionali nei casi più complessi o in tutela. É indispensabile guidare il genitore a comprendere i bisogni sanitari dei loro figli e ad accedere rispettando il calendario e la puntualità alle terapie attivate.
- Interventi di supporto educativo per minori sottoposti a decreto dell'autorità giudiziaria

❖ FINALITA' e OBIETTIVI DELL'INTERVENTO

- ✚ Promozione e mantenimento di abilità di autonomia personale;
- ✚ Permettere alla persona di mantenere il più possibile il suo contesto familiare;
- ✚ Azione di mediazione e sollecitazione nella comunicazione tra la persona disabile e un interlocutore, finalizzato al mantenimento di relazioni sociali;
- ✚ Appoggio diretto in attività manuali, motorie, espressive e cognitive
- ✚ Appoggio al momento del pasto;

- ✚ Sostegno alla mobilità personale;
- ✚ Educazione all'uso di strumenti protesici e ausili;
- ✚ Vigilanza ed educazione al controllo del comportamento;
- ✚ Sviluppo di conoscenze dello spazio, del tempo di codici comunicativi alternativi;
- ✚ Sostegno alle relazioni;
- ✚ Interventi di sostegno ai familiari nello svolgimento del loro ruolo affettivo ed assistenziale
- ✚ Attività di accompagnamento presso familiari e vicini e presso luoghi di interesse culturale o sportivo, finalizzata a mantenere o ristabilire relazioni affettive e sociali;

L' ARCA Cooperativa opera con le seguenti finalità:

- mantenere e sviluppare le capacità residue e le potenzialità, latenti e manifeste, di ogni utente, accrescendone il più possibile il benessere psico-fisico;
- favorire l'acquisizione di una maggiore autonomia personale;
- stimolare i processi affettivi e relazionali affinché venga favorita l'integrazione sociale;
- dare un aiuto concreto alle famiglie, alle scuole ed alle persone che nel quotidiano si relazionano con i portatori di handicap tramite un costante supporto psicopedagogico.

Gli interventi puntano a valorizzare la persona e al contempo a prevenire forme di disagio psicologico e sociale. Gli operatori non si sostituiranno mai alle figure genitoriali ma avranno l'incarico di sostenerle nel percorso evolutivo del minore.

Si perseguono i seguenti obiettivi:

- ✓ Considerare la persona come soggetto portatore di valori;
- ✓ Sostenere e favorire nel minore e nel disabile l'attivazione di capacità residue sotto il profilo cognitivo, motorio relazionale.
- ✓ Sostegno educativo alla cura e all'accudimento del minore e disabile;
- ✓ Promozione/sostegno all'autonomia del genitore in favore del percorso di crescita dei figli;
- ✓ Prevenzione dell'insuccesso scolastico;
- ✓ Promozione alla socializzazione;

- ✓ Mediazione delle dinamiche educative e relazionali interne al nucleo familiare e del gruppo dei pari
- ✓ Monitoraggio delle funzioni genitoriali, andando a salvaguardare la qualità del rapporto con i figli

La pianificazione di attività di socializzazione che prevedono il collegamento a iniziative territoriali sarà un elemento su cui il servizio di assistenza domiciliare punterà per potere creare delle risorse in grado di attivare i familiari e la comunità locale, anche in momenti non strutturati dell'intervento. Lavorare in rete con altri soggetti (scuole, associazioni, amministrazione) va a garantire la continuità dell'intervento. Questo aggiunge valore e fa sì che la cura del soggetto sia continuativa e trovi risorse anche esterne alla programmazione che vanno a rendere l'intervento realmente funzionale.

PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO

Per l'erogazione del servizio L'Arca Cooperativa Sociale si impegna a garantire il contributo professionale delle figure elencate qui di seguito, ribadendo che obiettivo generale è quello di promuovere la crescita della persona nei diversi piani: relazionale, psicologico, affettivo, sociale, cognitivo.

Nello specifico:

1. Coordinatore, nel ruolo di Responsabile dell'operato delle figure coinvolte nell'intervento domiciliare socio-educativo.
2. Operatori con laurea psico-pedagogica, con l'incarico di gestire momenti di incontro e di confronto con le figure del nucleo familiare.
3. Educatori con laurea in scienze dell'educazione o titoli previsti dalla normativa vigente.

Una considerazione a parte va fatta circa la possibilità di contemplare, tra gli operatori del Servizio di assistenza domiciliare anche altre figure professionali, a completamento e integrazione di quella dell'educatore.

4. ASA nel caso di progetti incentrati sul sostegno alle funzioni di cura e accudimento di bambini in età da nido/materna o di gestione domestica (igiene personale e ambientale),
5. Logopedista con laurea in Logopedia o titoli previsti dalla normativa vigente e specializzata per interventi di DSA

6. Tecnica di C.A.A. (Comunicazione Aumentativa Alternativa) con laurea in scienze dell'educazione e qualifica specifica di tecnico di CA.A con almeno 2 anni di esperienza lavorativa in campo educativo.
7. Psicomotricista con laurea in scienze motorie o titoli previsti dalla normativa vigente.
8. Referente clinica con laurea in Medicina e Chirurgia abilitata all'esercizio professionale e regolarmente iscritta all'Albo dei Medici Chirurghi

Nell'intervento di assistenza domiciliare al minore, al disabile e alla famiglia, la componente relazionale è molto importante, dunque le figure professionali saranno adeguatamente formate nella sviluppare una comunicazione efficace e condivisa con l'utente.

L'Arca Cooperativa sociale si impegna a:

- fornire personale adeguatamente formato a svolgere i compiti assegnati;
- fornire personale in possesso della qualifica professionale adeguata e in linea con la normativa vigente rispetto all'incarico che verrà ricoperto. L'educatore avrà in possesso del titolo di educatore professionale e avrà espletato il percorso formativo e di tirocinio che li abilita ad esercitare tale attività
- assicurare la stabilità degli operatori riconoscendo la continuità dell'intervento
- operare con un numero stabile di operatori al fine di rendere funzionale l'intervento
- predisporre un fascicolo nominativo e personale per ciascun operatore e utente
- garantire un continuo aggiornamento professionale e una efficace supervisione;
- certificare che il proprio personale è in regola con la vigente norma in materia di lavoro documentando il numero di iscrizione di ogni operatore presso gli enti previdenziali ed assistenziali, compresi gli infortuni sul lavoro ed in itinere, documentando ogni altro obbligo previsto per legge;
- rispettare quanto previsto dal relativo contratto nazionale di lavoro
- assicurare lo svolgimento del servizio dei propri dipendenti nel rispetto delle vigenti norme in materia di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro

Il personale della Cooperativa è tenuto a mantenere il segreto professionale su fatti e circostanza di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

Il contratto di lavoro che viene applicato è quello delle Cooperative Sociali la sua applicazione viene fatta correttamente in tutte le sue parti:

- inquadramento dei vari livelli
- contribuzione, seguendo i vari aggiornamenti

✓ **Metodologie per il contenimento del turnover**

Per ridurre il turnover:

- Assunzione con Contratti di Collaborazione Co.Co.Co o a tempo determinato ove è possibile
- Formazione interna
- Dove è possibile, si apre un confronto sulle richieste specifiche del dipendente.

✓ **Sostituzione del personale**

La Cooperativa assicura una rapida sostituzione, anche nel caso di improvvise assenze, del proprio personale per qualsiasi motivo o periodo di tempo. L'Arca Cooperativa cercherà di salvaguardare la continuità del servizio utilizzando innanzitutto il personale interno. La Cooperativa provvederà a mantenere aggiornato un elenco di nominativi dal quale attingere in caso di necessità. Si prevede un affiancamento del personale nel caso in cui la sostituzione è prevista nel tempo.

REFERENTE PER I RAPPORTI CON GLI UFFICI PUBBLICI CHE SI OCCUPANO DI PROTEZIONE GIURIDICA E DI SERVIZI SOCIALI

Il sistema per la protezione giuridica delle persone fragili richiama la Legge n.6/2004 e in particolare l'art.1 che esplicita *“tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente”*.

L'Arca Cooperativa si rende disponibile a collaborare con le istituzioni per:

- Promuovere un nuovo tipo di responsabilità sociale
- Promuovere, diffondere e consolidare nuove prassi
- Informare, formare e supportare famiglie e volontari

L'Arca cooperativa nomina la Responsabile dei Servizi educativi Dott.ssa Rossella Marcello per coordinarsi con i servizi territoriali e specialistici che hanno in carico il caso per condividere il progetto di intervento, l'aggiornamento e le opportune verifiche.

Per questioni prettamente amministrative la referente è la Sig.ra Maria Rina Vanini Responsabile Amministrativa.

MODALITÀ ORGANIZZATIVE E GESTIONALI

L'Arca Cooperativa Sociale si impegna ad adottare il principio di umanizzazione come principio che sottende a tutte le attività, le azioni, le programmazioni socio-educative e sociali affinché il prendersi cura delle persone e non della sola "disabilità" o della fragilità, costituisca l'elemento fondamentale per favorire una relazione di vero aiuto e per individuare le strategie operative e comunicative che allevino la sofferenza.

In tal senso vengono proposte agli ospiti, nel rispetto delle loro caratteristiche personali e sulla base di progetti individualizzati, attività socio-educative atte a promuovere tutti quei processi che permettano a minori e disabili in ambito scolastico e/o domiciliare, a prescindere dal livello di gravità ed invalidità, di migliorare la qualità della propria vita, promuovendo l'autonomia personale e sociale e sostenendo il mantenimento e lo sviluppo delle potenzialità residue per una maggiore inclusione scolastica.

❖ Criteri di accesso

L'accesso al servizio avviene tramite l'erogazione del voucher. L'interessato deve rivolgersi all'assistente Sociale del proprio Comune e presentare la richiesta.

L'Arca Cooperativa si impegna a prendere in carico l'utente con le tempistiche indicate nel Patto di Accreditamento del Piano di Zona di riferimento ed effettuerà il servizio negli orari concordati con il Comune e direttamente con l'utente.

Alla famiglia o al tutore verrà consegnato il materiale informativo e i riferimenti della Cooperativa, indicanti la sede, i telefoni, gli indirizzi mail e siti internet a cui l'utente potrà rivolgersi per esigenze o informazioni, nonché i orari di reperibilità della segreteria e degli operatori implicati nel servizio.

L'operatore, effettuerà gli interventi secondo gli orari e le modalità stabilite. Le prestazioni saranno registrate su un foglio presenza, con indicazione della data, dell'orario di entrata/uscita, del tempo effettivo della prestazione.

❖ Tracciabilità dell'erogazione della prestazione

Per ogni voucher attivato, l'équipe multidisciplinare garantirà la creazione di una cartella nominale relativa all'assistito.

La cartella sarà strutturata in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati ed attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente.

Tutta la documentazione cartacea viene firmata e datata dall'équipe multidisciplinare che la produce.

Trimestralmente l'équipe multidisciplinare si occuperà di supervisionare il progetto e semestralmente si pianificherà un momento di rivalutazione multidimensionale del bisogno. La sintesi dei dati verrà comunicata al referente dell'Ufficio di Piano.

❖ Modalità di esecuzione degli interventi

L'équipe multidisciplinare prenderà visione del dossier personale e si occuperà di stilare una prima rilevazione del profilo di fragilità dell'utente.

Entro 15gg dall'inizio della prestazione l'operatore affiancato dalla referente clinica e/o dalla coordinatrice del progetto, si occuperà di incontrare l'UONPIA territoriale di riferimento, i servizi sociali e le figure di riferimento dell'istituzione scolastica per definire bisogni, tipologia di intervento e obiettivi specifici.

Entro 45gg dall'inizio della prestazione l'équipe multidisciplinare si occuperà di stilare il Progetto Individualizzato. La programmazione delle attività dovrà essere definita e funzionante e la relazione dovrà essere condivisa con figure di cura (tutor o familiari) e i servizi sociali di riferimento.

Trimestralmente verrà effettuato il monitoraggio del singolo progetto. Per progetti di durata inferiore ai 4 mesi verrà effettuata una supervisione a metà progetto.

Semestralmente si provvederà a fare la rivalutazione multidimensionale dei bisogni definiti negli obiettivi del progetto individualizzato.

❖ Programmi di intervento

L'intervento educativo realmente funzionale per contrastare la dispersione e l'inclusione scolastica, deve essere fondato su ciò che la scienza, sostenuta dalla ricerca, ha individuato utile e necessario. Nello specifico l'intervento deve basarsi sui bisogni che l'utente evidenzia con il suo comportamento, valorizzandone i punti di forza e progettando esperienze che possano tenere conto dell'età cronologica ma anche di quella mentale dell'utente, delle problematiche associate, delle caratteristiche personali e del contesto sociale. L'intervento dovrà quindi promuovere la *competenza* (insegnare e dare loro la possibilità di imparare), l'*autonomia* (incentivare scelte e autodeterminazione) e la *relazione* (favorendo modalità comunicative più efficaci).

In riferimento alla logica circolare e continuativa delle tre azioni che sostengono il progetto educativo OSSERVARE – VALUTARE – PROGETTARE, il percorso si articolerà in tre distinte fasi:

1. Assessment del minore / minore – disabile / disabile: verrà fatta un'osservazione analitica su ciò che l'utente è in grado di fare (con e senza aiuto) individuando risorse e limiti oggettivi. Ciò sarà condotto anche sulla base dei dati rilevati durante gli incontri con i servizi territoriali, le figure di cura e le istituzioni scolastiche. L'assessment sarà effettuato con linee guida e strumenti validati (intervista, osservazione diretta, raccolta dati con check-list ICF).
2. Gli interventi individuati terranno conto di elementi indispensabili per promuovere percorsi di apprendimento secondo il modello cognitivo-comportamentale adattato ai contesti sociali (nello specifico: rinforzi positivi e negativi, task analysis, modeling, procedure di correzione dell'errore) e secondo quello psico-educativo.
3. Verifica degli esiti con l'utilizzo di strumenti validati utilizzati durante la fase dell'assessment. In questo modo si potrà verificare se gli obiettivi definiti nella fase iniziale sono stati raggiunti.

I programmi di intervento messi in atto dagli operatori tratteranno le seguenti aree:

➤ Area Cognitivo – Comunicativa

Attività specifiche sul potenziamento di capacità attentive, logiche e espressive

Utilizzo di ausili tecnologici per promuovere processi di autodeterminazione (E-Book, libri ad Alta Leggibilità, sensori, switch)

CAA – Comunicazione Aumentativa Alternativa -

Interventi logopedici per il potenziamento dello sviluppo del linguaggio

Attività occupazionali mediante laboratori pratici mirati (artistico-artigianale, cucina, giardinaggio ecc.)

- Area Affettivo – Relazionale
Laboratori di consapevolezza del sé
Affettività e Sessualità
Attività motoria
- Area Motorio – Prassica
Attività di potenziamento della coordinazione fino e grosso motoria
Orientamento temporale e spaziale
- Area Sensoriale – Percettiva
Consapevolezza Corporea
Snoezelen – attività multisensoriale in setting strutturato
- Area dell'Autonomia Sociale
uscite sul territorio
potenziamento di autonomie (con consegne specifiche da eseguire)
uscite tematiche e generalizzazione in contesto non protetto delle abilità acquisite

Finalità macro sarà quella di strutturare un processo di apprendimento graduale, che con l'utilizzo di ausili eviti il più possibile frustrazioni e incrementi nell'utente autostima e consapevolezza di sé.

❖ **Coinvolgimento del territorio**

L'unità d'offerta è in contatto con le realtà territoriali sia per promuovere progetti specifici sul territorio sia per far svolgere agli ospiti esperienze didattiche, motorie, socio – educative e di potenziamento delle autonomie:

- ❖ Biblioteca Frera – Tradate
- ❖ Palestra Comunale di Vedano Olona (VA)
- ❖ Pasticceria Gioia – Abbiate Guazzone
- ❖ A.S.D. Lezard – Abbiate Guazzone –
- ❖ Moto Club e Vespa Club di Tradate
- ❖ Coop – Tradate
- ❖ Associazione Arpe – Clusone (BG)
- ❖ Realtà scolastiche del distretto territoriale
- ❖ Azienda Agrituristica di Eleonora Scotti – Somma Lombardo (VA)

SOSTEGNO DELLE FAMIGLIE E DELLE FIGURE DI CURA DEGLI UTENTI

L'Arca Cooperativa garantisce uno spazio di consulenza familiare/genitoriale articolato con sportello di ascolto e incontri, dove le famiglie degli utenti (o gli utenti stessi) che ne fanno richiesta, possono usufruire di colloqui orientativi e di supporto riferiti a situazioni, familiari e personali, particolarmente problematiche.

Il sostegno alla famiglia è un elemento cardine del processo educativo, perché è attraverso il recupero e l'attivazione della funzione genitoriale che il minore è in grado di avviare un percorso di crescita evolutiva funzionale e raggiungere un equilibrio personale stabilizzato anche nella prospettiva di vita.

MODALITA' DI DIMISSIONE

Nel caso in cui emergesse la necessità di interrompere prima il progetto e in caso di completamento del piano di intervento e quindi della successiva chiusura, il coordinatore, l'educatore e il referente clinico in accordo con la famiglia, l'UONPIA territoriale e i servizi sociali propone la "dimissione" dell'utente.

Entro 30gg dal termine del progetto, l'équipe provvederà a stilare una dettagliata relazione tecnica da condividere con le figure genitoriali e da trasmettere alla figura clinica di riferimento e ai servizi sociali.

MATERIALE INFORMATIVO

L'Arca Cooperativa si dota di una carta dei servizi nella quale sono definite le modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini, nonché i criteri per l'accesso alle prestazioni e le modalità di erogazione delle stesse, comprese le tipologie di rette applicate e il dettaglio degli eventuali costi aggiuntivi per prestazioni specifiche.

Le informazioni tendono alla massima trasparenza attraverso una corretta ed efficace comunicazione interna ed esterna.

Le comunicazioni esterne avvengono tramite:

- Distribuzione di materiale informativo, promozionale;

- Utilizzo di sito web www.cooplarca.org e pagina Facebook;
- Attività di pubbliche relazioni attraverso la stampa e i media per far conoscere le proprie iniziative;
- Partecipazione a conferenze e convegni sulla cooperazione sociale, sui problemi sociali e sui servizi di riabilitazione e inserimento di soggetti con disabilità

Notizie e informazioni più dettagliate sulla società possono essere ricavate dallo “Statuto” e dal “Regolamento Interno” de L’Arca Cooperativa.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL’UTENZA E DEL PERSONALE

L’attività di valutazione del grado di soddisfazione e del miglioramento della qualità del servizio sarà presidiato dal Coordinatore della prestazione.

All’inizio dell’anno verrà predisposto un programma di valutazione e miglioramento delle attività riguardante i processi di erogazioni dei servizi e delle prestazioni, in funzione delle priorità individuate, con il coinvolgimento del personale (Piano di lavoro).

Annualmente verrà rilevato il grado di soddisfazione dell’utente rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite e il grado di soddisfazione del personale riguardante il benessere lavorativo.

Il Coordinatore garantirà:

- ❖ l’analisi dei dati rilevati dalle valutazioni del grado di soddisfazione per il miglioramento della qualità dei servizi e la presa in considerazione delle criticità emerse;
- ❖ la diffusione dei risultati delle indagini e delle misure di miglioramento tramite la distribuzione di materiale informativo e riunioni in plenaria;
- ❖ Nel caso di disservizi L’ARCA COOPERATIVA garantisce la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse collettivo.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

In riferimento alla legge 241/90 art 22 e alla legge regionale 1/2014 art 15, gli utenti (o i familiari autorizzati) possono richiedere la documentazione riguardante la loro permanenza presso il nostro servizio.