

Distretto di Tradate

CARTA DEL SERVIZIO

***Assistenza educativa domiciliare
per minori e famiglie***

Gentile Famiglia,

siamo lieti di presentarci e, attraverso questa “Carta dei Servizi”, intendiamo offrirLe tutte le informazioni sui servizi di Assistenza educativa domiciliare rivolta a minori.

La presentazione della Carta dei Servizi rappresenta un contributo fortemente stimolante per l’Ente Committente e l’Ente Erogatore che si impegnano a ragionare in un’ottica di soddisfazione dell’Utente in merito alla qualità dei servizi prestati, individuando quale primario obiettivo l’attenzione al miglioramento continuo.

Il modello organizzativo proposto prevede una gestione convenzionata tra Amministrazione Pubblica e Privato Sociale valorizzando i rispettivi ruoli in termini istituzionali e organizzativi: all’Amministrazione locale in quanto ente titolare del servizio funzioni di controllo, verifica e valutazione, alla cooperativa CODESS SOCIALE le responsabilità gestionali, progettuali ed operative.

Scorrendo le pagine seguenti, Lei sarà in grado non solo di conoscere le caratteristiche del modello organizzativo, acquisendo utili informazioni, ma anche le possibilità di interagire ed aiutarci ad individuare, grazie ai suggerimenti che vorrà proporci, le modalità di erogazione del servizio che siano in grado di rispondere maggiormente ai suoi bisogni e, quando è possibile, anche ai suoi desideri.

Grazie per l’attenzione,

Distretto di Tradate/Codess Sociale

INDICE

PREMESSA	4
PRINCIPI ORIENTATORI DEL NOSTRO LAVORO	5
ENTE GESTORE	6
MODELLO ORGANIZZATIVO	7
RISORSE UMANE	7
IL VOLONTARIATO	8
TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO	8
STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	8
Procedure di reclamo	8
La soddisfazione degli utenti e operatori	9
Raccordo tra servizi analoghi	9
DIRITTI E DOVERI DELL' UTENTE	10
I Diritti.....	10
I Doveri	10
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	11
Descrizione.....	11
Obiettivi	11
Modalità di attivazione.....	12
Attuazione dell' intervento.....	12
Modalità di verifica	12
Uffici e Referenti	14

PREMESSA

La legge - quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (L.8 Novembre 2000, n. 328) all'art. 13 prevede che *al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenticiascun ente erogatore di servizi adotta una carta dei servizi sociali ed è tenuto a darne adeguata pubblicità agli utenti. Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti...L'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento.*

Come si può evincere dal tenore della legge, l'Istituto della Carta dei Servizi nasce dall'esigenza – già inaugurata nella seconda metà degli anni 90 attraverso un profondo processo di riforme legislative che ha innovato l'intero sistema di protezione sociale - di dare l'avvio ad una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi ed Utenti, fornendo a questi ultimi informazioni precise e puntuali in merito ai servizi offerti ed una chiara visione dei propri diritti, e consentendo loro di contribuire in modo incisivo ad un miglioramento continuo.

La Carta, quindi, è in primo luogo uno strumento di informazione e di tutela degli Utenti: non un semplice riconoscimento teorico, ma l'attribuzione di uno strumento di valutazione e di controllo circa la corrispondenza del servizio offerto con quello effettivamente erogato.

La Carta, perciò, risulta essere un documento dinamico, per sua natura costantemente soggetto a momenti di verifica, approfondimento ed integrazione, ed è nelle nostre intenzioni mantenere, nel tempo, l'impegno di una Carta sempre aggiornata ed esauriente.

PRINCIPI ORIENTATORI DEL NOSTRO LAVORO

I principi guida a cui si ispirano gli atti di programmazione e di gestione dei servizi sono quelli fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994 e D.P.C.M. del 19/05/1995, e successive integrazioni e modifiche.

Principio dell'uguaglianza:

I servizi sono erogati secondo regole e considerazioni uguali per tutti, senza distinzioni di età, sesso, lingua, religione, status giuridico e sociale, opinioni politiche, forme di handicap, residenza, garantendo interventi personalizzati in base alle condizioni e le necessità dell'assistito.

Principio dell'imparzialità:

Il personale che opera a favore di CODESS SOCIALE deve ispirare il proprio comportamento a criteri di imparzialità e di obiettività, professionalità ed umanità nel pieno rispetto della dignità e del decoro della persona.

Principio di accoglienza ed integrazione

Nel processo di erogazione del servizio si presterà attenzione particolare alle fasi di ingresso e primo contatto con i servizi

Principio della continuità:

I servizi sono resi con continuità secondo i progetti personalizzati programmati dalle funzioni competenti.

Tali progetti sono verificati periodicamente, ed in seguito alla verifica stessa possono essere:

- modificati, per pensare ad un intervento più adeguato;
- perseguiti e/o mantenuti, se l'intervento educativo, pur dimostrandosi efficace, non ha ancora raggiunto l'obiettivo.

I servizi sono erogati favorendo la partecipazione dell'utenza mediante forme di consultazione, di coinvolgimento e forme di collaborazione con il volontariato associativo. Ogni variazione, sospensione e continuazione del progetto deve essere certificata e comunicata all'utente e/o ai familiari dello stesso.

Diritto di scelta:

CODESS SOCIALE, compatibilmente con le esigenze organizzative, ricerca criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi di assistenza educativa domiciliare per minori e persone diversamente abili

Partecipazione:

Il Distretto di Tradate e Codess Sociale hanno come obiettivo il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e dei servizi erogati, adottando il sistema della "qualità certificata" e della "qualità percepita".

La prima viene realizzata attraverso una verifica periodica della organizzazione aziendale e la seconda con verifiche periodiche del grado di soddisfazione degli utenti, degli operatori e dei cittadini in ordine ai servizi offerti.

CODESS SOCIALE quindi si impegna a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulla qualità dei servizi resi, attivando le procedure di informazione e partecipazione più idonee al fine di migliorare la qualità dei servizi.

Principio d'efficienza ed efficacia:

Tale principio è volto ad ottenere un tempestivo ed ottimale impiego delle risorse disponibili rispetto all'obiettivo generale dei servizi, individuato nella promozione del benessere psico-fisico e della qualità della vita degli utenti.

Principio di buona amministrazione

Il servizio si propone all'utenza in base a principi di buona amministrazione, di efficienza nell'impiego delle risorse e di efficacia nel raggiungimento degli obiettivi.

ENTE GESTORE

I servizi di assistenza educativa domiciliare a minori e a persone diversamente abili per conto del Distretto di Tradate sono gestiti da CODESS SOCIALE, Società Cooperativa Sociale Onlus, la cui sede legale ed amministrativa è sita a Padova in Via Boccaccio 96, e ha una sede operativa sita nel Comune di Gallarate.

Codess Sociale è una Cooperativa sociale di tipo "A" nata a Venezia nel 1979 che opera in tutto il territorio nazionale nel settore socio-assistenziale, socio sanitario e socioeducativo.

Da 30 anni dedica impegno, professionalità ed energie alla cura delle persone ed alla assistenza delle fasce più deboli della popolazione .

Opera seguendo un modello operativo basato sulla coprogettazione, sulla collaborazione con la Pubblica Amministrazione, sulla Responsabilità Sociale, sulla soddisfazione della clientela e delle più complesse esigenze di cura e assistenza.

E' certificata UNI EN ISO 9001 per la progettazione e gestione di servizi rivolti a bambini, giovani, disabili, anziani e persone in trattamento psichiatrico e secondo la norma SA8000 per la Responsabilità sociale d'impresa.

La Politica per la Qualità è comunicata e diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione; annualmente viene resa operativa attraverso la pianificazione della qualità definendo obiettivi specifici e riesaminata in sede di riesame della Direzione.

La valenza imprenditoriale, commerciale, territoriale ed occupazionale è di enorme impatto e di importanza strategica per CODESS Sociale che risulta attualmente una della più grandi Cooperative Sociali del Paese.

MODELLO ORGANIZZATIVO

Il modello organizzativo dei servizi adottato si realizza per progetti attraverso un susseguirsi di fasi:

- analisi dei bisogni e valutazione multidimensionale;
- definizione e condivisione degli obiettivi;
- programmazione degli interventi;
- attuazione del progetto;
- verifica continua dei risultati ed eventuale riprogettazione.

Tutte le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei servizi partecipano alle varie fasi del lavoro per progetti, nel rispetto delle specifiche competenze e delle responsabilità.

RISORSE UMANE

Il personale impiegato nel servizio è formato da figure professionali qualificate e costantemente aggiornate, in grado di rispondere ai bisogni degli utenti con la massima professionalità.

E' rappresentato da:

- ✓ Coordinatore dei servizi educativi: responsabile del servizio a livello gestionale ed organizzativo, punto di riferimento per gli utenti e i familiari; si relaziona, inoltre, con i Servizi Sociali del Comune di Tradate, con i servizi sanitari distrettuali, la rete delle risorse presenti sul territorio. È il referente per la programmazione, la verifica e il monitoraggio dell'andamento degli interventi accreditati;
- ✓ Educatori
perseguono nella loro attività quotidiana i seguenti obiettivi di ordine generale:
 - rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua determinazione
 - realizzazione di un intervento che stimoli l'utente alla definizione di una propria autonomia di vita e di relazione
 - integrazione dell'intervento con le associazioni di volontariato e con gli altri servizi territoriali
 - coinvolgimento dei cittadini nei servizi e promozione delle diverse forme di solidarietà espresse dalle realtà informali e istituzionali del territorio
- ✓ Figure di consulenza interne alla Cooperativa: psicopedagogisti, psicologi e altre figure professionali in possesso di specifica esperienza attiveranno interventi di consulenza a supporto degli educatori

Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale e seguono percorsi di formazione/aggiornamento come da piano di formazione annuale elaborato e gestito dall'Area Formazione della cooperativa Codess Sociale.

A supporto del personale impegnato sul servizio Codess Sociale mette a disposizione le seguenti professionalità:

- ✓ Responsabile del servizio: cura i rapporti con la committenza in caso di specifiche problematiche, ha un ruolo commerciale e di pubblicizzazione sul territorio, mantiene contatti con la rete di riferimento zonale per la realizzazione di progetti di rete;

- ✓ Responsabile Qualità: assicura la periodica revisione della modulistica del servizio e l'implementazione al bisogno di nuovi strumenti, in stretta collaborazione con il coordinatore del servizio;
- ✓ Responsabile Area Formazione: progetta interventi formativi ad hoc
- ✓ Responsabile Area Progettazione: cura eventuali attività di fund raising per la realizzazione di progettualità che valorizzino il servizio, diffondano best practices rispetto al sistema di accreditamento ed erogazione con voucher e si occupa inoltre del controllo di gestione del servizio;

IL VOLONTARIATO

I servizi di educativa domiciliare si avvalgono della preziosa collaborazione di Volontari a supporto di attività legate alla promozione della socializzazione e all'apertura del territorio.

La gestione del volontariato è di competenza del Responsabile dell'Ufficio servizi sociali, così come la definizione della modalità di raccordo con gli interventi di competenza di Codess Sociale che avrà cura di armonizzarli con quelli dei suoi operatori.

TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO

Tutti i dati personali degli utenti dei servizi erogati sono utilizzati da Codess Sociale, come titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati.

Ogni dato relativo allo stato di salute è considerato "dato sensibile" come previsto dalla legge 675/96, D. L.vo 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni.

L'utente o chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ha diritto di accesso alla documentazione amministrativa, secondo le disposizioni della legge 241/90, successive modificazioni ed integrazioni.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedure di reclamo

L'utente o il familiare che lamenta situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione oppure che vuole esprimere apprezzamento per i servizi erogati, è invitato a darne comunicazione scritta ad Codess Sociale.

Ogni operatore dispone di apposita modulistica di "**segnalazione reclamo**" da redigere in duplice copia e da trasmettere al Coordinatore del servizio ed all'Ufficio di Piano del Distretto di Tradate.

Si prevede che a fronte della presentazione delle istanze di miglioramento o verifica delle prestazioni offerte, di lamentele o reclami, Codess Sociale risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 10 giorni dal ricevimento della comunicazione.

Presso la sede territoriale di riferimento del Coordinatore del servizio, come peraltro anche previsto dal sistema di qualità adottato, è istituito un "**Registro dei suggerimenti e dei reclami**" ove si procede all'archiviazione degli stessi, unitamente alla risposta prodotta dalla cooperativa.

In caso di reclamo verbale, colui che lo ha raccolto (*Operatore o Coordinatore*) provvederà a trascriverlo sul modulo ed a procedere con le medesime modalità previste per quest' ultimo.

La soddisfazione degli utenti e operatori

La storica esperienza di Codess Sociale rispetto alla gestione dei servizi per minori e disabili ha permesso di sviluppare sempre più una capacità di gestione di qualità del servizio stesso.

Negli anni ha maturato una propria capacità di sostenere il rispetto di standard di qualità molto impegnativi che si collocano in aree specifiche rispetto alla gestione del servizio.

Codess Sociale si impegna a garantire il rispetto di standard di qualità nell'ambito delle seguenti aree specifiche attinenti l'erogazione del servizio:

- Qualità professionale
- Qualità della partecipazione delle famiglie.

Inoltre, al fine di valutare la qualità del servizio, si ritiene prioritario rilevare il livello di soddisfazione di:

- utenti e familiari inseriti nei propri servizi
- clienti, enti committenti
- personale impiegato nel servizio

Consapevoli che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, Codess Sociale effettua rilevazioni di gradimento per conoscere come gli stessi lo giudicano. A tale scopo viene fatta una rilevazione annuale, coordinata dall'Area Qualità, mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli utenti, ai loro familiari e agli enti committenti. Stessa verifica viene effettuata al personale con cadenza biennale. I dati raccolti sono elaborati ed analizzati dall'Area Qualità Sicurezza Etica e Ambiente e vengono utilizzati per formulare le proposte di intervento, nonché diffusi ai tutti gli stakeholders e pubblicati, in sintesi aggregate, sul Bilancio Sociale.

Raccordo tra servizi analoghi

Al fine di favorire il confronto dal 2008 la Cooperativa organizza dei tavoli qualità per area tematica per il confronto metodologico ed organizzativo/operativo tra figure di coordinamento che gestiscono la medesima tipologia di interventi ma su territori, anche regioni, diverse. È questa un'occasione proficua per condividere buone pratiche, migliorare la modulistica qualità specifica per l'ambito, anche rispondendo a specifiche richieste dei territori in cui si lavora, e sviluppando nuovi strumenti di lavoro per la gestione dei servizi, la loro verifica e monitoraggio. Sempre in questa sede annualmente si definiscono per l'area d'intervento obiettivi e indicatori di qualità che raccolti da ogni singolo Coordinatore in riferimento al servizio in gestione, sono poi aggregati dalla Responsabile Qualità, discussi e ri-definiti per il successivo anno.

DIRITTI E DOVERI DELL' UTENTE

I Diritti

1. L'Utente ha diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto delle dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e culturali;
2. L'Utente ha diritto di essere informato anticipatamente degli orari di intervento dell'operatore nonché delle eventuali variazioni che si dovessero verificare;
3. L'Utente ha diritto alla continuità educativa e sarà prioritariamente curato che l'intervento venga effettuato dallo stesso operatore dalla presa in carico all'erogazione del servizio;
4. L'Utente ha il diritto di chiedere la sostituzione dell'operatore per giustificati motivi;
5. L'Utente ha il diritto di ottenere la riservatezza dei propri dati e il rispetto della privacy;
6. L'Utente ha il diritto di prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del servizio;
7. L'Utente ha il diritto di presentare reclami e di avere ad essi risposta in tempi prestabiliti.

I Doveri

1. L'Utente ha il dovere di rispettare la dignità e la professionalità dell'operatore del servizio;
2. L'Utente ha il dovere di rispettare le regole del servizio stabilite con Codess Sociale e con l'Ufficio di Piano del distretto di Tradate;
3. L'Utente ha il dovere di collaborare affinché il servizio possa essere erogato secondo le regole stabilite;

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Descrizione

Il Servizio di assistenza educativa domiciliare (ADM) è un servizio che si attua a domicilio a favore di minori in grave svantaggio socio-educativo, relazionale e culturale. L'intervento può essere rivolto in maniera complementare anche ai genitori che necessitano di aiuto e di supporto nello svolgimento e nello sviluppo di competenze educative. Il servizio si caratterizza per la sua valenza sociale ed educativa. Il fine dell'intervento proposto è quello di aiutare la famiglia in difficoltà a leggersi non più come problema ma come risorsa e di promuovere un processo di cambiamento reale della famiglia stessa e del bambino che vi appartiene, attraverso una mobilitazione delle risorse interne ed esterne.

Il lavoro diretto con l'utenza si deve attuare attraverso la predisposizione di progetti educativi e l'uso di precise tecniche educative e di comunicazione quali l'ascolto, il sostegno, l'orientamento e la promozione della condivisione e della socializzazione.

L'educatore rappresenta l'adulto significativo, il modello con cui il minore può confrontarsi, e allo stesso tempo, è oggetto di rappresentazioni e identificazione.

Obiettivi

Gli **obiettivi generali** del servizio sono:

- ✓ Sostegno alla famiglia in caso di temporanea difficoltà;
- ✓ Mantenimento del minore in famiglia attraverso il rafforzamento delle figure parentali ed il recupero delle risorse della famiglia stessa, attraverso la costruzione di una rete di legami tra nucleo e ambiente, rafforzando le capacità di organizzazione familiare.
- ✓ Promozione di un processo reale di cambiamento della famiglia di appartenenza del bambino;
- ✓ Promozione della funzione di cura e dello sviluppo della funzione genitoriale ed educativa;
- ✓ Interventi di supporto educativo per minori sottoposti a decreto dell'autorità giudiziaria;

Gli **obiettivi specifici** del servizio sono:

- ✓ progettare ed attuare interventi individualizzati e personalizzati atti a valorizzare le capacità e le competenze del minore al fine di sviluppare le potenzialità dello stesso;
- ✓ Favorire la permanenza in famiglia, dei minori che vivono in contesti psico-socio-educativi e culturali svantaggiati;
- ✓ Migliorare le relazioni all'interno del nucleo familiare, aiutando i genitori a riscoprire e ad attivare le potenzialità latenti, al fine di promuovere il recupero delle funzioni educative e l'assunzione delle responsabilità nello svolgere tali funzioni genitoriali;
- ✓ Favorire la positiva collaborazione con tutte le istituzioni e le realtà territoriali che si occupano di minori;
- ✓ Promuovere un processo di cambiamento reale nella famiglia che concorra a rendere autonomo il nucleo familiare stesso;

- ✓ Favorire l'integrazione e la socializzazione dei minori nel proprio ambiente di vita, attraverso l'accesso alle strutture educative presenti nel territorio.

Gli orari di svolgimento del servizio si concordano con l'Assistente Sociale e le famiglie dal lunedì al sabato nella fascia oraria 8.00-18.00

Modalità di attivazione

Il servizio di assistenza educativa domiciliare segue la seguente specifica procedura di attivazione:

- ✓ segnalazione del caso da parte dell'Ass. Sociale a Codess Sociale, nella figura della referente coordinatrice del servizio.
- ✓ Istruttoria della domanda da parte dell'assistente sociale
- ✓ proposta ad uno degli educatori dell'équipe (il più possibile rispettando le esigenze relazionali del caso specifico, e la disponibilità di orario dell'educatore)
- ✓ presentazione del caso da parte dell'Ass. Soc. all'Educatore e al Coordinatore di Codess Sociale (situazione individuale, familiare, scolastica, sociale) ed illustrazione degli obiettivi dell'intervento individuati dall'Assistente Sociale
- ✓ incontro tra l'Educatore e la famiglia del minore, mediato dall'Assistente Sociale
- ✓ condivisione tra educatore e famiglia circa il calendario degli interventi

Attuazione dell'intervento

1. L'educatore si reca a domicilio negli orari previsti per trascorrere col minore le ore assegnategli e, dove è possibile, dedica del tempo al confronto con i genitori.
2. Fase di osservazione: è un periodo durante il quale l'educatore predispone un setting sul caso in un lasso di tempo predefinito.
3. Elaborazione di un progetto educativo individualizzato, sulla base di tutti gli elementi raccolti attraverso le precedenti fasi

Modalità di verifica

Obiettivo della verifica, per l'Educatore e per i servizi coinvolti, è quello di ricalibrare le finalità e le modalità di intervento sia durante il percorso, sia alla sua scadenza.

L'Educatore durante il percorso documenta per iscritto gli elementi significativi sotto forma di diario o di brevi relazioni.

Al fine di verificare le modalità operative viene seguito un piano di verifiche e controlli, contenente la periodicità dei controlli effettuati, l'oggetto, gli strumenti necessari, il responsabile, il documento di registrazione del controllo e l'obiettivo.

Frequenza	Oggetto del controllo	Responsabile	Modalità	Registrazione	Obiettivo
Trimestrale	Aggiornamento della Cartella Utente	Coordinatore	Presenza visione	Scheda Verifica Servizio	Cartelle aggiornate e complete
Trimestrale	Livello di raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto educativo	Coordinatore	Incontro di Verifica con Ass.Soc. e educatore; incontri di coordinamento fra educatori	Scheda Verifica Servizio	Obiettivi raggiunti e nuovi elementi emersi
Mensile	Svolgimento del servizio nei giorni e orari stabiliti	Coordinatore	Controllo schede utenti. Telefonata a campione in orario di servizio	Scheda Verifica Servizio	Corrispondenza tra orario concordato ed orario effettuato
Mensile a campione	Qualità delle prestazioni	Coordinatore e Supervisore	incontri di coordinamento e supervisione fra educatori	Scheda Verifica Servizio	Prestazioni qualitativamente in accordo con Le Linee Guida metodologiche
Mensile	Quantità e effettuazione di tutti i servizi previsti	Coordinatore	Controllo incrociato post elaborazione informatica fra schede utente e i servizi assegnati	Scheda Verifica Servizio	Corrispondenza fra mandato ricevuto e servizi effettuati

UFFICIO DI PIANO DEL DISTRETTO DI TRADATE

Assistente Sociale :

Responsabile del Servizio:

Tel:

e-mail:

CODESS SOCIALE

Sede territoriale di Gallarate, piazzale Europa n.2

Tel. 0331/774425 – Fax 0331/774443

e-mail: gallarate@codess.com

Coordinatore del servizio: Barbara Casati

Responsabile di Area: Cristina Pereni

GRAZIE per l' attenzione