



Associazione

GIOVANNI PAOLO II – Porcia (PN)



## CARTA DEI SERVIZI

Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti  
delle persone con disabilità nei comuni  
dell'Ambito Urbano 6.5 - PN -

Sede Legale:

Porcia (PN)  
Via Marconi 19

tel. +39 0434 921318  
fax. +39 0434 591550  
C.F. 91080740938  
P.IVA 01706940937

Sede Operativa:

Porcia (PN)  
Via Delle Acacie 16

tel. +39 0434 080624

[info@associazionegiovannipaolo2.net](mailto:info@associazionegiovannipaolo2.net)  
[secreteria@pec.associazionegiovannipaolo2.net](mailto:secreteria@pec.associazionegiovannipaolo2.net)

## Sommario

INTRODUZIONE.....	2
PRIMA PARTE.....	3
STORIA, VALORI DI RIFERIMENTO E MISSIONE SOCIALE.....	3
I SERVIZI EROGATI.....	4
Progetto Dopo la Campanella.....	4
Progetto Oratroviamoci (Progetto Giovani).....	4
Progetto Grest estivo.....	4
Ide@zione di rete – una comunità educante.....	5
Tavolo di comunità – essere comunità educante.....	5
Noi al Centro – Centro famiglie dell’Ambito Urbano 6.5.....	6
Interventi socio educativi a favore di persone con disabilità.....	8
RICONOSCIMENTI OTTENUTI.....	8
SECONDA PARTE.....	9
DESCRIZIONE.....	9
TIPOLOGIE D’ INTERVENTO.....	9
CARATTERISTICHE PRINCIPALI, PRINCIPI ISPIRATORI E CONTESTO ISTITUTIVO.....	9
BENEFICIARI.....	10
SEDE DI SVOLGIMENTI DEL SERVIZIO.....	10
ORARIO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO.....	11
MODALITA’ DI ACCESSO ED INSERIMENTO.....	11
APPROCCIO ALLA PERSONA.....	12
ATTIVITA’.....	13
PERSONALE.....	13
RISORSE DI RETE.....	14
COSTI.....	14
DIMENSIONI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ.....	14
PARTE TERZA.....	16
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.....	16
ASCOLTO, SUGGERIMENTI PROPOSTE E RECLAMI.....	16
DIRITTI E DOVERI.....	16
DIRITTI DELL’UTENTE E DELLA FAMIGLIA.....	16
DOVERI DELL’UTENTE E DELLA FAMIGLIA.....	16

## INTRODUZIONE

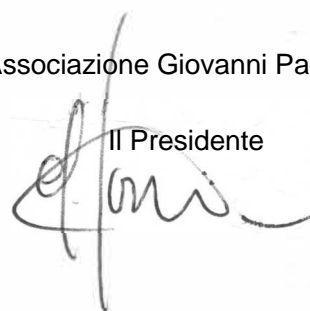
La realizzazione della presente Carta dei Servizi rappresenta, per l'Associazione Giovanni Paolo II, il primo passo per la realizzazione partecipata dei servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti dei cittadini-utenti con disabilità. Rappresenta quindi uno strumento di comunicazione per rendere noti i servizi garantendo trasparenza e, inoltre, è strumento che sancisce un patto tra chi offre il servizio e coloro che ne usufruiscono.

Proprio per tale ragione, essa, dovrà essere arricchita e modificata con il supporto e la collaborazione attiva di chi fruisce il servizio. Fine ultimo di ciò è il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato.

Lo scopo principale del presente documento è quello volto all'informazione dando all'utenza reale e potenziale la possibilità di veder garantito l'esercizio del proprio diritto di scelta.

Porcia, 30/05/2017

Associazione Giovanni Paolo II

Il Presidente  


## PRIMA PARTE

### STORIA, VALORI DI RIFERIMENTO E MISSIONE SOCIALE

L'ASSOCIAZIONE GIOVANNI PAOLO II si è costituita nel dicembre 2011 e opera nell'ambito locale del comune di Porcia, non ha fini di lucro e persegue finalità di solidarietà civile, culturale e sociale nel settore dell'assistenza sociale e dei servizi socio educativi gestendo servizi alla persona in varie aree del disagio e dell'agio.

#### MISSION SOCIALE

L'Associazione si ispira ai principi fondamentali circa la centralità della persona, il valore della famiglia, l'educazione e formazione alla solidarietà, con particolare riferimento ai bisogni delle famiglie.

L'Associazione per attuare i principi che la ispirano si propone di promuovere attività culturali, formative, sociali, di prevenzione, di beneficenza, a favore della vita della persona e della famiglia (a tutela e promozione del valore della vita umana, della genitorialità responsabile, della persona, della famiglia, della comunità e dei diritti dei minori e delle persone portatrici di handicap).

In particolare:

- a. favorisce la formazione dei singoli e dei gruppi mediante un progetto di educazione integrale e permanente fondato sulla visione etica dell'uomo e della società;
- b. dà impulso al dialogo e alla collaborazione con le famiglie, con le realtà parrocchiali, con le istituzioni civili o con gli organismi sociali;
- c. realizza esperienze di animazione culturale e di servizio sociale tendenti a valorizzare la vita e la storia;
- d. pone attenzione alle istanze delle fasce sociali più deboli, curando iniziative e attivando strutture idonee alla prevenzione e al superamento delle situazioni di disagio;
- e. pone attenzione al sostegno, consulenza e formazione delle famiglie e dei soggetti che operano a contatto con i minori e con persone con disabilità

Per meglio perseguire le sue finalità, la nostra Associazione, nello svolgimento delle sue attività, può instaurare ogni forma di collegamento e collaborazione con enti pubblici e/o privati, che non siano in contrasto con la natura dell'Associazione.

Per il perseguimento e nel rispetto delle sue finalità la nostra Associazione svolge ogni tipo di attività, tra le quali:

- a. Realizza attività di sostegno dei compiti familiari e di cura con particolare attenzione a quelle famiglie che si trovano in situazione di disagio sociale;
- b. promuove iniziative di sensibilizzazione e formazione per famiglie ed adulti in relazione con minori;
- c. favorisce l'incontro delle famiglie tra loro per una migliore cooperazione, per creare esperienze di rete;
- d. attiva spazi di aggregazione educativa, ricreativa a disposizione dei minori e dei giovani;
- e. favorisce l'educazione al servizio dei tesserati attivando iniziative e strutture di volontariato in risposta ai bisogni dei tesserati stesse e alle istanze del territorio;
- f. cura la formazione culturale extrascolastica e professionale, finalizzata alla crescita e alla qualificazione delle persone, per un loro fattivo inserimento nelle dinamiche sociali;
- g. valorizza le forme espressive, artistiche e di comunicazione proprie del teatro, della musica, del cinema e dei media attraverso l'attivazione di centri di studio, di ricerca, di produzione; favorisce anche l'incontro tra le varie esperienze mediante l'organizzazione di incontri, rassegne e manifestazioni;

Oggi l'Associazione Giovanni Paolo II continua ad essere impegnata e a perfezionare il proprio *modus operandi* erogando soluzioni atte a soddisfare esigenze specifiche dell'utenza con competenza, professionalità, flessibilità e tempestività.

## I SERVIZI EROGATI

L'orizzonte entro cui si colloca l'attività dell'Associazione GP2 è rappresentato dal compito educativo, un compito permanente che chiede di essere costantemente rinnovato in rapporto alle diverse situazioni storiche e sociali in cui gli uomini vivono.

L'Associazione svolge la propria attività presso l'ampia area del Centro Pastorale Giovanni Paolo II di proprietà della Parrocchia San Giorgio Martire in Porcia.

### Progetto Dopo la Campanella

Realizzazione di un servizio di sostegno post-scolastico strutturato dal lunedì al venerdì dalle ore 12.30 alle ore 17.30 per aiutare i ragazzi nello svolgimento dei compiti assegnati dai maestri/professori nel periodo di frequenza scolastica. E' inoltre previsto lo sviluppo di abilità sociali (relazione, accoglienza, collaborazione ecc.) attraverso attività ludico-espressive. Molta importanza è data al rapporto con le famiglie e con la scuola. Dopo la campanella agisce in sinergia anche con i Servizi Sociali comunali, al fine di realizzare un intervento educativo più efficace per quei minori che sono già seguiti dai servizi stessi. Il servizio prevede l'accoglienza dei bambini/ragazzi, presso il Centro Pastorale GP2 in Porcia, al termine dell'orario scolastico, il servizio mensa e merenda pomeridiana.

### Progetto Oratroviamoci (Progetto Giovani)

Gestione di uno spazio libero di aggregazione aperto ai giovani dal lunedì al venerdì dalle ore 15.30 alle ore 17.30, attraverso animazione e programmazione di attività ludico-relazionali con i diversi ragazzi coinvolti (gioco, uso computer, attività espressive, tornei, visione film...) Attivazione di laboratori creativo-espressivi rivolti a giovani, con il supporto di volontari e/o professionisti esperti. Supporto ai diversi gruppi di interesse e coordinamento delle loro attività (giornalino, teatro, animazione) eventualmente in ulteriori orari di apertura anche serali.

Organizzazione e realizzazione di feste in occasione di momenti speciali dell'anno.

Organizzazione e realizzazione di viaggi aggregativo-culturale e/o trasferte in luoghi e manifestazioni di interesse giovanile (concerti, fiere, parchi giochi, mete naturalistico-culturali...). Presenza ad iniziative nella comunità con spazi promozionali e con il coinvolgimento dei giovani.

### Progetto Grest estivo

E' un servizio rivolto alle famiglie residenti nel territorio comunale e provinciale durante il periodo estivo da metà giugno a fine luglio e dall'ultima settimana di agosto alla prima settimana di settembre (per 8 settimane complessive) L'iniziativa è estesa alla giornata intera, compreso il pranzo, dalle ore 7.30 alle 17.00, strutturata su otto turni rivolta ai bambini dai 5 ai 10 anni e ragazzi dagli 11 ai 17 anni.

Nell'attività di animazione vengono coinvolti i giovani, che partecipano ogni anno al percorso di formazione Animatori attivato dal Progetto Giovani "Oratroviamoci".

Il progetto vede coinvolti, nell'organizzazione e realizzazione delle diverse attività, adulti volontari della Parrocchia e adulti/ragazzi delle associazioni presenti nel territorio.

Durante il periodo sono curate in modo particolare la socializzazione, il confronto e lo scambio di relazioni, l'educazione e il buon comportamento, nonché varie attività ludiche e laboratori espressivi/creativi.

## Ide@zione di rete – una comunità educante

Realizzazione di un progetto di ricerca tra le diverse figure/associazioni che nel contesto della comunità operano con i ragazzi.

Pensiamo che l'educazione non è questione che riguarda solo qualcuno, ma investe tutti, e chiama in causa la comunità nel suo insieme, nel suo essere capace di essere, per prendere a prestito un'espressione elaborata nel campo della pedagogia sociale, *comunità educante*; nella sua capacità di essere ambiente significativo in cui crescere.

La responsabilità di educare pertanto è di tutta la comunità, che rappresenta il terreno su cui si innestano, in un intreccio fecondo, i compiti specifici delle singole figure. Di conseguenza l'elaborazione di proposte specifiche ha senso se si radica su una comunità tesa a essere luogo vitale e significativo per ogni persona.

All'interno dell'orizzonte indicato si è scelto un punto focale a cui volgere una particolare attenzione: i ragazzi preadolescenti e adolescenti.

Se oggi a livello teorico si vanno acquisendo alcune conoscenze più specifiche, è vero, però, che per chi opera sul campo la costruzione di percorsi educativi con i ragazzi rappresenta ancora una sfida rilevante. In ragione dei loro cambiamenti, ma anche delle trasformazioni sociali ed educative in atto, i ragazzi appaiono quasi un oggetto misterioso, difficili da capire, da controllare, da coinvolgere, abitanti di un mondo distante, quasi un altro mondo.

Possiamo limitarci ad attribuire la crescente difficoltà a lavorare con i preadolescenti e gli adolescenti alla loro poca voglia, alla poca attenzione delle famiglie, al maggior *appeal* di altri contesti e di altri mezzi (oggi molti ragazzi passano diverso tempo a parlare, ad ascoltare musica, a guardare il mondo attraverso il computer). Sono tutti aspetti che hanno una loro incidenza, ma ci fermeremo in superficie; ci limiteremo ad assegnare a fattori esterni le cause delle nostre fatiche.

E' fisiologico che un'età di cambiamenti costringa a modificare anche l'azione educativa, con questo progetto infatti, si vuol sperimentare un modo nuovo di operare, un modo capace di intercettare la vita e di adattarsi alle trasformazioni che i ragazzi vivono. Costruire percorsi con i giovani non prescinde infatti la necessità di avviare percorsi di integrazione e collaborazione tra le diverse figure che operano con i ragazzi (famiglia, Servizi Sociali, parrocchia, scuola, soc. sportive). A tal fine si è pensato di avviare sul territorio una ricerca-azione per:

- promuovere una riflessione sul tema dell'età giovanile,
- promuovere maggiore integrazione e collaborazione tra le diverse figure che operano con i ragazzi (famiglia, parrocchia, soc. sportive, scuola.....)

### OBIETTIVI A MEDIO TERMINE

- costruire un'equipe educativa con le diverse figure che nel contesto della comunità operano con i ragazzi.

### OBIETTIVI A LUNGO TERMINE

- avviare e sostenere gli orientamenti e piste di lavoro che emergeranno dall'equipe educativa.

## Tavolo di comunità – essere comunità educante

L'idea di istituire un tavolo di incontro e coordinamento tra le varie agenzie educative del territorio, nasce nell'ambito dell'assessorato alle Politiche Giovani e Famiglia per rispondere agli esiti della ricerca-intervento realizzata dalla nostra Associazione con il progetto ALES Alleanza Educativa e Sostegno. (2012/13)

Risultati emersi dalla ricerca:

- ✓ il desiderio e l'esigenza di migliorare la situazione attraverso la valorizzazione delle risorse presenti, sia strutturali che umane, rafforzando la conoscenza e la collaborazione tra istituzioni (Scuola e Comune) e agenzie educative (Parrocchie, Ass.ni Sportive ecc.) e andando a ristabilire il patto educativo, l'alleanza fra soggetti adulti che è fondamentale nell'accompagnamento alla crescita.

A seguito di un confronto con i componenti della Consulta della Famiglia riunita nella seduta del 09/02/2017 è stata identificata la nostra Associazione per seguire i lavori di facilitazione e coordinamento del tavolo.

Negli anni infatti la nostra associazione ha elaborato diversi progetti in ambito educativo entrando in contatto con le agenzie educative del territorio, i Servizi Sociali d'Ambito, l'Azienda Sanitaria, la Provincia e la Regione, privilegiando quelle modalità tipiche del lavoro di rete.

Le motivazioni che hanno mosso l'Amministrazione all'avvio del tavolo sono le stesse che hanno mosso la ricerca-intervento avviata dalla nostra Associazione:

- Ripensarsi, come Istituzioni e privato sociale, in rapporto alle nuove sfide, alle domande di cura e di accompagnamento che le nuove generazioni pongono, sia il modo per evitare il rischio di marginalità sociale.
- una politica integrata tra mondo dell'Educazione e mondo del Sociale sia fondamentale per una comunità educativa.
- Valorizzare un "patto di corresponsabilità" tra le diverse agenzie educative, sia il modo per raccordare unitariamente l'educazione formale (la scuola, la famiglia), informale (vita sociale) e non formale (altre agenzie educative) per pensare alle relazioni tra istituzioni educative non come a forme di concessione dell'una rispetto all'altra, ma come modalità ordinaria di un rapporto educativo integrato.

ATTIVITA' DI FACILITAZIONE (ruolo del facilitatore/Operatori Ass.ne GP2)

- 1) Facilita gli incontri e le attività del tavolo nel raggiungere gli obiettivi posti dal committente;
- 2) Privilegia le modalità ed i principi del lavoro di rete e di comunità attraverso il riconoscimento e la valorizzazione di tutti i soggetti operanti nel territorio, in un'ottica di promozione e potenziamento delle risorse della comunità stessa (empowerment);  
Attiva e favorisce la riflessione, la discussione ed il confronto, la progettazione partecipata.

### Noi al Centro – Centro famiglie dell'Ambito Urbano 6.5

Il Centro per le famiglie è un'iniziativa a servizio della Comunità locale afferente all'UTI Ambito territoriale Urbano 6.5 che comprende i Comuni di Pordenone, Porcia, Roveredo, Fontanafredda, San Quirino, Cordenons e Zoppola.

È realizzata in collaborazione con l'UTI Noncello dell'Ambito Urbano 6.5 e il Consultorio Familiare aas5 Friuli Occidentale.

Destinatari privilegiati sono i ragazzi minori d'età, i giovani e le famiglie, nonché gli organismi sociali locali che operano in favore della famiglia. Si vuol promuovere occasioni di benessere sociale diffuso, ponendo lo sguardo sulle famiglie come risorsa sociale.

Le attività riguardano:

- l'informazione sui servizi, le risorse e le opportunità, istituzionali ed informali, che il territorio di ambito offre alle famiglie;
- servizi e iniziative di supporto alla genitorialità e di promozione della solidarietà familiare.

NOI AL CENTRO vuol tentare una più ambiziosa promozione di occasioni di benessere sociale diffuso, ponendo lo sguardo sulle famiglie come risorsa sociale.

Il Centro per le Famiglie potrebbe diventare quindi una risorsa a forte caratterizzazione preventiva per sostenere le famiglie con figli, comprese quelle che si stanno separando o si sono separate e per promuovere e sostenere il volontariato familiare e più in generale l'auto-mutuo aiuto.

L'elemento, infatti, che accomuna le diverse proposte di attività di seguito formulate è il riconoscimento, accanto alle fragilità, delle risorse e delle competenze che ogni famiglia può mettere in gioco, sia al proprio interno che al proprio esterno.

ORARI DI APERTURA:

**Lunedì, Martedì e Giovedì dalle 15:00 alle 18:00**

**Sabato dalle 10:00 alle 12:00 ed in eventuali ulteriori orari in base alle attività previste.**

L'accesso alle attività del Centro è, di norma libero e gratuito. Per la partecipazione ad alcune specifiche attività potrà essere richiesta l'iscrizione.

## LE RISORSE UMANE

La professionalità e l'affidabilità del personale rappresentano un fattore di qualità fondamentale per il centro perchè è soprattutto in base alla competenza degli operatori e dell'organizzazione che le famiglie si sentono accolte e lo riconoscono come luogo significativo per sè e per i bambini.

Il personale:

La coordinatrice e l'educatrice del servizio hanno una formazione di base specifica e un'esperienza pluriennale nell'ambito dei servizi educativi e ricreativi. A loro compete l'organizzazione delle attività di medio e lungo periodo, la progettazione del lavoro e il compito di garantire il corretto utilizzo della struttura in aderenza con la programmazione delle attività.

Altre risorse professionali:

Individuate dal Servizio Sociale dei Comuni e dal Consultorio Familiare, collaborano nelle diverse fasi progettuali e per la presa in carico dei casi in situazioni che necessitano di un intervento specialistico. Altre risorse:

I volontari che collaborano con la coordinatrice e l'educatrice nell'organizzazione delle attività di medio e lungo periodo.

### **Spazio “informa famiglie”**

Un servizio per ricevere informazioni sui servizi, le attività, i progetti esistenti nei comuni dell'Ambito, in campo: educativo, scolastico, sanitario, sociale e del tempo libero. Questo servizio è gestito in stretta collaborazione con l'ufficio Servizi Sociali dei Comuni che mette a disposizione del centro tutte le informazioni.

### **Spazio conversazione tra genitori**

Incontri tra gruppi di genitori per affrontare insieme i temi legati al proprio ruolo e alle proprie funzioni educative, con una particolare attenzione ad aumentare il protagonismo dei cittadini nei confronti della propria comunità e della realtà del proprio contesto di vita.

### **Spazio “proposte formative”**

Incontri formativi su tematiche diverse legate alla genitorialità e ai rapporti intergenerazionali. Gli argomenti potranno essere proposti anche dai genitori/utenti del centro a partire dai loro bisogni.

### **Spazio Ricreativo**

Organizzazione di attività socializzanti di tipo ludico e ricreativo, laboratori e feste.

### **Spazio incontro bambini genitori**

Uno spazio destinato ad accogliere bambini di età da 0 a 6 anni, che non frequentano il nido o la scuola dell'infanzia, insieme agli adulti che si occupano di loro (genitori, nonni o altre figure parentali, baby sitter). Per i genitori è un'occasione per conoscere altre persone, scambiare le proprie esperienze, attivare forme di aiuto reciproco, organizzare attività, momenti ricreativi e culturali, prendersi un po' di tempo per giocare con il proprio bambino, conoscere le attività del Centro e del territorio. Per i bambini



è un'opportunità di sperimentare il rapporto con gli altri bambini, conoscere e utilizzare spazi e materiali di gioco stimolanti, conoscere altri adulti che, con il tempo, potrebbero anche diventare nuovi amici.

Lo spazio incontro bambini genitori rappresenta un momento privilegiato in cui i neo-genitori possono concedersi uno spazio - mentale e fisico – per trovare risposte “leggere” accessibili, non invasive; uno spazio in cui ridurre le tensioni della solitudine in cui molto spesso viene vissuta la genitorialità e in cui concedersi una pausa dalle fatiche quotidiane.

#### **Interventi socio educativi a favore di persone con disabilità**

Oggetto della presente carta dei servizi (vedi parte seconda)

### **RICONOSCIMENTI OTTENUTI**

La nostra Associazione nell'anno 2013 ha ottenuto un contributo per la realizzazione dei propri progetti educativi attraverso il bando di finanziamento dei progetti delle famiglie - L.R. 11/2006 art. 18 della Regione Friuli Venezia Giulia

Il progetto denominato ALES – Alleanza Educativa e Sostegno è stato riconosciuto, attraverso un monitoraggio realizzato dall'Azienda per i servizi sanitari n. 5 “Bassa Friulana” in collaborazione con il Centro di Ateneo Studi e Ricerche sulla Famiglia dell'Università Cattolica di Milano, tra i tre progetti qualitativamente e quantitativamente più completi (in termini di esempio di familiarità, completezza, economicità e buone prassi), tra i 123 finanziati.

Pubblicato nel sito FamilyLab – Governo Dipartimento per le politiche della Famiglia

## SECONDA PARTE

### DESCRIZIONE

Il servizio assistenziale educativo rivolto a minori ed adulti disabili ha come finalità la promozione del benessere sociale, della qualità di vita e dello sviluppo armonico della persona (L.R. 41/96).

Punti centrali dell'intervento sono:

- i bisogni del soggetto
- la progettazione di risposte adeguate
- la costruzione e potenziamento delle opportunità di relazioni significative tra persone, famiglia, scuola e comunità.

Il servizio prevede interventi personalizzati, finalizzati a perseguire obiettivi di inclusione sociale e di integrazione di minori ed adulti disabili certificati ai sensi dell'art. 3, comma 1, Legge 05/02/1992 n. 104 dai servizi specialistici preposti.

Il servizio viene erogato ai residenti del territorio dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5, i cui comuni sono:

- Pordenone
- Cordenons
- Porcia
- Roveredo in Piano
- San Quirino

### TIPOLOGIE D' INTERVETO

- a) Prestazioni inerenti il sostegno socio assistenziale scolastico;
- b) Attività integrativa di valenza socio educativa negli asili nido, nelle scuole di ogni ordine e grado di cui al decreto legislativo 16 aprile 1994, n. 297, nonché in ambito extrascolastico, comprese le modalità di accompagnamento – trasporto individuale a carattere educativo;
- d) Servizio di aiuto personale

### CARATTERISTICHE PRINCIPALI, PRINCIPI ISPIRATORI E CONTESTO ISTITUTIVO

Secondo il principio di una *welfare community* per ricostruire e rafforzare i meccanismi di solidarietà, relazionalità e socialità in un progetto, complessivo di azioni per i soggetti svantaggiati, si ritiene prioritario realizzare un sistema a rete dove la protezione sociale sia garantita dalla partecipazione di tutti i soggetti, siano essi pubblici o privati, dalle reti informali e familiari e dalle organizzazioni del terzo settore.

Il fatto che persone con disabilità siano accolte all'interno di un contesto di più ampio respiro, dove si intrecciano diversi progetti quali: dopo scuola, progetto giovani, centro famiglie ... dovrebbe far sì che la sensibilità di una parte della cittadinanza aumenti, che gli utenti abbiano un miglioramento della loro accettazione e che le loro famiglie abbiano un potenziamento del loro coinvolgimento sociale.

I servizi, volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti di minori ed adulti disabili, sono disciplinati dalla seguente normativa di riferimento:

- Legge n. 104/92 "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone"
- Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

- L. R. 41/96 "Norme per l'integrazione dei servizi e degli interventi sociali e sanitari a favore delle persone handicappate ad attuazione della legge 5 febbraio 1992, n°104 "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale ed i diritti delle persone handicappate"
- Legge n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- L. R. n. 23/2004 "Disposizioni sulla partecipazione degli enti locali ai processi programmatori e di verifica in materia sanitaria, sociale e sociosanitaria e disciplina dei relativi strumenti di programmazione, nonché altre disposizioni urgenti in materia sanitaria e sociale"
- L.R. n. 06/2006 "Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza"

Il quadro normativo sopra delineato si ispira ed afferma:

- Partecipazione attiva dell'utente alla fruizione dei servizi pubblici
- Alla costruzione di un sistema di interventi e servizi sociali qualificato ed accreditato
- Diritto di cittadinanza ed il diritto ad interventi flessibili e personalizzati
- L'integrazione sociosanitaria e il lavoro di rete sul territorio.

La metodologia di lavoro adottata avviene attraverso il lavoro per progetti, tale modalità rispetta i principi di personalizzazione, sostenibilità e coinvolgimento delle risorse private e della comunità.

Ogni progetto viene condiviso tra il cittadino-utente, la sua famiglia, i responsabili dell'Associazione e gli altri operatori che hanno in carico il caso.

Al cittadino-utente sono garantiti i principi di:

- Eguaglianza, accessibilità senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche;
- Imparzialità, il personale si impegna ad avere comportamenti imparziali ed obiettivi;
- Continuità, come da modalità indicate nella presente carta l'erogazione dei servizi è regolare e continua nel tempo;
- Trasparenza e partecipazione, si garantisce il diritto sia di accesso alle informazioni che lo riguardano, sia ad una risposta in tempi ragionevoli relativamente ad osservazioni e reclami assicurando una valutazione partecipata ed obbiettiva per il miglioramento del servizio;
- Efficienza, un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.
- Efficacia, attento percorso di verifica della qualità dei servizi erogati e la formazione continua degli operatori.

#### **BENEFICIARI**

- Minori e adulti con disabilità in possesso di certificazione di handicap ai sensi dell'Art.3, comma 1, Legge 05/02/1992 n. 104;
- Minori e adulti non autosufficienti, certificati o certificabili attraverso idonee griglie di valutazione, in uso nel sistema sanitario e sociosanitario regionale.
- Minori e adulti residenti in uno dei comuni associati all'Ambito Distrettuale Urbano 6.5

#### **SEDE DI SVOLGIMENTI DEL SERVIZIO**

Gli interventi sono prestati presso le sedi scolastiche di ogni ordine e grado, presso la sede operativa dell'Associazione e presso sedi territoriale all'uopo individuate.

## ORARIO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

L'erogazione delle prestazioni è garantita dal lunedì al sabato, dalle ore 07.00 alle ore 19.00. Possono essere previsti interventi festivi, dalle ore 08.00 alle ore 24.00, oppure serali e notturni, dalle ore 19.00 alle ore 24.00.

Vengono inoltre garantite:

- La capacità di attivare gli interventi con le caratteristiche indicate nel progetto personalizzato tenendo conto dei tempi concordati con il cittadino-utente e/o la sua famiglia
- La presenza di un referente per le comunicazioni e un servizio di comunicazione nei giorni feriali, dalle ore 7.00 alle ore 20.00, per la gestione di informazioni, emergenze e per la soluzioni di eventuali disservizi.

## MODALITA' DI ACCESSO ED INSERIMENTO

Per accedere ai servizi il cittadino-utente deve formulare un'apposita domanda di accesso indirizzata all'Ente Gestore dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5, che sarà oggetto di valutazione.

Le domande devono essere presentate presso le sedi del comune di residenza. L'Ente Gestore assegna il *Buono di Servizio* ai minori ed adulti disabili in possesso di certificazione idonea, che abbiano presentato domanda e sottoscritto il Contratto Servizi, sulla base di un progetto personalizzato, predisposto d'intesa tra il Servizio Sociale e l'EMDH (*equipe multidisciplinare per l'handicap*).

Il Contratto Offerta Servizi viene sottoscritto dall'utente presso il Servizio Sociale dei comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5.

Una volta sottoscritto il Contratto Offerta Servizi al cittadino-utente vengono assegnati Buoni di Servizio, documenti nominativi e non cedibili, che egli può liberamente spendere presso un Organismo accreditato, esclusivamente per gli interventi e le prestazioni in esso dettagliatamente previste, al valore economico nominale corrispondente alle tariffe orarie convenzionali accettate dall'Associazione Giovanni Paolo II, per l'erogazione delle medesime.

Tuttavia, i cittadini possono acquistare anche direttamente presso l'Associazione Giovanni Paolo II le prestazioni e gli interventi di cui all'art. 6, comma 1, lettere a) e b) della L.R. 25/09/1996, n 4, ai medesimi prezzi in vigore per le prestazioni in accreditamento.

Tale possibilità è prevista per:

- chi è in possesso di una progettazione individualizzata ed intende usufruire di quantità di interventi e prestazioni superiori a quelle esigibili tramite il Buono di Servizio di cui è titolare, od in assenza di disponibilità finanziaria dell'Ente Gestore
- chi non possiede Buoni di Servizio, anche non residente nei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5 e ha volontà di acquistare autonomamente ed interamente a proprie spese gli interventi, necessari a soddisfare la propria domanda, rivolgendosi direttamente all'Organismo accreditato e concordando con lo stesso un progetto di intervento personalizzato e stipulando un contratto, in cui esplicitare: obiettivi, operatori coinvolti e loro funzioni, durata complessiva del programma, attività previste, frequenza degli interventi, il preventivo di spesa mensile e l'obbligo dell'Organismo accreditato di dare immediata comunicazione di un'eventuale successiva sua cancellazione dall'Albo. Il cittadino non beneficiario, inoltre, riceve documentazione informativa sui servizi comunali volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili.

Il cittadino-utente ha facoltà di scegliere, in fase di avvio del progetto personalizzato, o di revocare, in fase di verifica e rinnovata definizione del progetto personalizzato, l'incarico a l'Associazione Giovanni Paolo II per la realizzazione degli interventi previsti nel progetto personalizzato. Tale scelta deve essere formalizzata per iscritto.

L'Associazione Giovanni Paolo II predispose il "contratto con il cittadino-utente", recependo dal Buono di Servizio gli obiettivi del progetto assistenziale individualizzato, la sua durata, la tipologia degli interventi programmati, il numero degli operatori previsti, unitamente alla data di stipula del contratto e la data prevista per l'inizio degli interventi. Tra le due suddette date non potrà intercorrere un tempo superiore a 4 giorni lavorativi (fatto salvo il rispetto dei tempi necessari per attivare gli interventi d'urgenza). Nel contratto l'Associazione Giovanni Paolo II si impegna, in linea di massima, a garantire la continuità del personale assistenziale, al fine di favorire il raggiungimento dei risultati attesi nel progetto. L'immediata trasmissione del contratto, unico strumento per l'Ente Gestore per conoscere qual è il Fornitore prescelto dal cittadino-utente, consentirà di provvedere all'attivazione del Buono di Servizio ed è indispensabile per la programmazione dell'incontro tra Servizio Sociale dei Comuni ed il personale dell'Associazione Giovanni Paolo II.

Successivamente al ricevimento del contratto sottoscritto tra l'Associazione e il cittadino-utente, l'Ente Gestore trasmette il progetto individualizzato, al fine di consentire la conoscenza preliminare del caso, che sarà effettuato, concordando la data, entro i 2 gg. lavorativi successivi.

Il Coordinatore Tecnico Operativo imposta e sovrintende con un operatore assegnato alla realizzazione del progetto individualizzato l'esecuzione del primo intervento e dopo una settimana concorda con l'Assistente Sociale referente un incontro con l'obiettivo di verificare:

- l'impostazione data all'intervento e l'adeguatezza rispetto ai risultati attesi
- le eventuali difficoltà operative
- la necessità di apportare eventuali cambiamenti al programma
- la verifica e la ridefinizione del coinvolgimento delle risorse presenti anche negli interventi o in una parte di essi.

I contenuti emersi da tale incontro sono recepiti nel verbale della verifica. Qualora la verifica effettuata introduca modifiche nella tipologia degli interventi/servizi verrà innanzitutto modificato il Buono di Servizio, che deve essere recepito nel contratto tra cittadino-utente e Fornitore ad integrazione del precedente Buono emesso. L'Associazione Giovanni Paolo II provvede ad inoltrare immediatamente il nuovo contratto all'Ente Gestore.

Per monitorare l'andamento del processo assistenziale in rapporto ai risultati attesi/raggiunti, l'Assistente Sociale referente e il Coordinatore Tecnico Operativo si incontrano alle scadenze previste dal progetto individuale e ogni qualvolta lo ritengano necessario per la corretta prosecuzione dell'intervento di aiuto. Il Coordinatore Tecnico Operativo partecipa, insieme all'operatore a tutti gli incontri di verifica. La verifica sul PAI implica anche un riscontro sul monitoraggio delle risorse attivate dalla famiglia quando partecipa personalmente alla realizzazione del singolo intervento assistenziale od individua all'uopo altre risorse esterne o quando è coinvolta nell'assicurare altri momenti del progetto di cura a favore del disabile. Le eventuali variazioni del progetto vengono condivise/concordate con il cittadino-utente e/o la sua famiglia.

#### **APPROCCIO ALLA PERSONA**

Con l'approvazione, nel 2006, della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (rettificata nel 2009 anche dall'Italia) il movimento delle persone con disabilità ha visto affermare gli sforzi e le lotte per il riconoscimento dei diritti di uguaglianza, rispetto della dignità, non discriminazione, pari opportunità e coinvolgimento nelle scelte. Grazie alla convenzione, viene finalmente riconosciuta ed esplicitata la necessità di superare il modello medico come punto di riferimento per definire la disabilità, a favore di un modello più complesso, in cui la disabilità venga considerata non come una malattia, ma come risultante del rapporto sociale tra le caratteristiche delle persone e l'ambiente in cui esse vivono.

Tra le priorità viene affermata la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società, ponendo l'attenzione su come e attraverso quali forme, i gruppi sociali costruiscano i propri vincoli di appartenenza o non appartenenza, e sui processi che definiscono la possibilità di inclusione o esclusione.

Riteniamo di adottare come strategia di fondo per l'approccio alla persona, affinché non subisca trattamenti differenti e degradanti ma, abbia le medesime opportunità di partecipazione e coinvolgimento nelle scelte che la riguardano, i seguenti fattori:

- L'impegno per un lavoro di equipe autenticamente collaborativo in grado di favorire l'integrazione dei singoli apporti e di rispettare/valorizzare lo specifico professionale dei vari componenti dell'equipe stessa;
- Il sostegno dato alla persona disabile c/o alla sua famiglia a favore di una vita autonoma;
- L'impegno del servizio per innescare circuiti di esperienze inclusive.

#### ATTIVITA'

- A) Prestazioni inerenti il sostegno socio assistenziale scolastico:  
si intende l'attività di assistenza necessaria a garantire l'autonomia e a soddisfare il benessere personale degli alunni con handicap in ambiente scolastico, in collaborazione con il personale della scuola;
- B) Attività integrativa di valenza socio educativa negli asili nido, nelle scuole di ogni ordine e grado di cui al decreto legislativo 16 aprile 1994, n. 297, nonché in ambito extrascolastico, comprese le modalità di accompagnamento – trasporto individuale a carattere educativo.  
Si intende:
- ➔ Riguardo all'ambito scolastico, le attività integrativa di valenza socio-educativa che concorrono allo sviluppo delle potenzialità della persona con disabilità nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione e che contribuiscono altresì a favorire il diritto all'educazione, all'istruzione e all'integrazione scolastica, collaborando a tal fine con i docenti specializzati che garantiscono le attività di sostegno;
  - ➔ Riguardo all'ambito extrascolastico, l'organizzazione delle attività extrascolastiche per integrare ed estendere l'attività educativa in continuità ed in coerenza con l'azione della scuola;
  - ➔ Riguardo alla modalità di trasporto individuale a carattere educativo, l'organizzazione dei trasporti specifici dall'abitazione ai luoghi di frequentazione del cittadino – utente e viceversa, sia attraverso la fruibilità dei mezzi di trasporto pubblico e privato, sia a carattere collettivo e individuale.
- D) Servizio di aiuto personale.

#### PERSONALE

L'Associazione Giovanni Paolo II impiega nei servizi accreditati personale di maggiore età, idoneo alle mansioni, con adeguata conoscenza della lingua Italiana.

Per quanto riguarda la responsabilità del servizio negli aspetti gestionali ed organizzativi il riferimento è il **Coordinatore Tecnico Organizzativo** al quale compete:

- Il raccordo con i Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito, i cittadini-utenti ed i loro familiari e la struttura operativa;
- Il coordinamento, organizzazione e gestione degli operatori impegnati nell'erogazione dei servizi;
- L'attivazione degli interventi necessari nelle situazioni d'emergenza;
- La supervisione dell'attuazione dei progetti personalizzati, mantenendo i contatti con il case manager di riferimento per segnalare modifiche ed integrazioni al progetto

- personalizzato;
- Il monitoraggio e verifica periodici del funzionamento generale dei servizi;
- Il supporto alla gestione amministrativa delle attività relative all'accreditamento, attraverso la predisposizione della produzione e dell'elaborazione di dati e di informazioni relative alla gestione dei servizi;
- La referenza del servizio di comunicazione per la gestione di informazioni, emergenze e la soluzione di eventuali disservizi.

Per quanto riguarda la parte amministrativa l'Associazione Giovanni Paolo II impiega **personale amministrativo** qualificato.

Per il servizio socio educativo scolastico ed extra-scolastico l'Associazione Giovanni Paolo II impiega **personale in possesso dei seguenti titoli** od aventi maturato la seguente esperienza professionale:

- Qualifica di Educatore professionale – Corso triennale di formazione specifica;
- Diploma di laurea, almeno triennale, che preveda obiettivi ed attività formative qualificanti adeguati i compiti professionali richiesti, con almeno due anni di esperienza documentata ed attestata di attività di tipo educativo;
- Operatori privi di qualifica specifica, in possesso di un diploma di scuola superiore, con almeno 5 anni di esperienza continuativa documentata ed attestata in attività di tipo educativo.

#### **RISORSE DI RETE**

Il servizio viene svolto in un'ottica di mantenere un rapporto di attiva collaborazione con gli altri servizi socio-sanitari del territorio (Medico di Medicina Generale, A.A.S. 5, Pediatri, Infermieri del Distretto, ...) e le altre risorse formali (Scuole, Agenzie Educative, ...) ed informali presenti sul territorio di riferimento.

Il servizio beneficia di un'attiva rete di collaborazione, che l'Associazione Giovanni Paolo II negli anni ha promosso con attori pubblici e privati del territorio quali:

- Associazione "Anche noi a cavallo" di Porcia;
- Pro Loco "Pro Porcia" di Porcia
- Consultorio familiare Urbano – AAS n. 5 "Friuli occidentale"
- Servizio Inclusione Lavorativa – AAS n. 5 "Friuli occidentale"
- Istituto Comprensivo Jacopo di Porcia
- Associazione "New Roller" di Porcia
- Associazione "Libertas" Porcia
- Associazione "Pattinaggio Libertas" di Porcia
- Ass. "Arcobaleno Onlus"
- "Arca Nuoto" di Fontanafredda
- "Tennis club" di Fontanafredda

#### **COSTI**

L'Associazione Giovanni Paolo II si impegna ad erogare le prestazioni e gli interventi di cui all'art. 6, comma 1, lettere a), b), c) e d) della L.R. 25/09/1996, n 41, ai prezzi definiti dall'Organismo Tecnico di Ambito ed accettati dall'Associazione Giovanni Paolo II.

#### **DIMENSIONI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ**

L'Associazione Giovanni Paolo II si impegna a:

- Raggiungere gli standard di qualità del servizio, per quanto qui indicato, secondo un processo dinamico e continuo e tenuto conto delle osservazioni al riguardo eventualmente fornite e formulate dall'utenza;

- Perseguire, monitorare e documentare i livelli di qualità raggiunti e percepiti, secondo i tempi e le modalità prestabilite e comunque in forma scritta;
- Informare periodicamente gli utenti sull'esito dei monitoraggio effettuati.

I fattori di qualità sui quali basare gli standard e gli indici sono, di norma, così individuati:

<b>CENTRALITA' DELLA PERSONA</b>		
<b>Descrizione della dimensione</b>	<b>Indice</b>	<b>Standard di qualità</b>
Approccio individuale degli interventi e unicità della persona	Possibilità di variare il progetto predisposto in base alle mutate condizioni del cittadino-utente. Mantenimento dei rapporti con le famiglie in relazione ad esigenze quotidiane ed problematiche particolari	In itinere, rispettando le tempistiche proprie di accreditamento, per valutare la congruenza del progetto predisposto con le effettive esigenze del cittadino-utente, il Coordinatore Tecnico Operativo incontra l'Assistente Sociale e/o il cittadino-utente. Con le stesse tempistiche il Coordinatore Tecnico Operativo incontra il cittadino-utente e/o la famiglia e discute possibili problematiche emerse nel corso di erogazione del servizio.

<b>PROFESSIONALITA'</b>		
<b>Descrizione della dimensione</b>	<b>Indice</b>	<b>Standard di qualità</b>
Le risorse umane impiegate nell'erogazione dei servizi sono competenti e disponibili	Capacità di lavorare su progetti	Tutti gli operatori hanno sono in grado di sviluppare in maniera coerente quanto pianificato
	Capacità di costruire una relazione positiva	Il team di lavoro è ben predisposto all'ascolto continuo è empatico e collaborativo con l'utenza, le famiglie e con i propri colleghi.

<b>FRUIBILITA' DEL SERVIZIO</b>		
<b>Descrizione della dimensione</b>	<b>Indice</b>	<b>Standard di qualità</b>
Differenziazione e flessibilità dei servizi erogati.	Puntualità nell'erogazione delle prestazioni Erogazione del servizio anche in caso di emergenza Assicurazione di trasporti adeguati alle esigenze.	Gli operatori sono adeguati nel rispetto dei tempi e in numero sufficiente per rispondere tempestivamente alle diverse esigenze.

<b>INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO</b>		
<b>Descrizione della dimensione</b>	<b>Indice</b>	<b>Standard di qualità</b>
Viene assicurata una continua attenzione al potenziamento e al mantenimento di una rete collaborativa sul territorio	Le attività sono state assicurate con l'attenzione anche alla costruzione di una rete sul territorio	Buone sono le relazioni instaurate con la rete territoriale e ben riconosciuta l'attenzione prestata al lavoro di comunità.



## **PARTE TERZA**

### **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

L'Associazione Giovanni Paolo II, al fine di garantire la migliore qualità dei servizi offerti, predispone di un sistema interno di monitoraggio e controllo per individuare punti di eccellenza, limiti e criticità.

Coordinatore del servizio ed educatori si impegnano nel rispettare le modalità e le condizioni per quanto riguarda le azioni di monitoraggio/valutazione previste dall'accreditamento.

### **ASCOLTO, SUGGERIMENTI PROPOSTE E RECLAMI**

In caso di contestazioni relative ad eventuali inadeguatezze o disagi provocati dal personale dell'Associazione Giovanni Paolo II, il cittadino-utente e/o i suoi famigliari devono informare tempestivamente il Coordinatore Tecnico Operativo. La contestazione deve essere risolta con tempestività ed il cittadino-utente ha il diritto di essere informato sulle decisioni prese e sulle azioni svolte per la risoluzione del problema rilevato.

Lo strumento di reclamo è esso stesso un processo di valutazione. Qualunque segnalazione di disservizi o insoddisfazione può essere segnalata verbalmente presso l'Associazione stessa.

Il reclamo potrà, inoltre, essere presentato per iscritto attraverso una lettera, un fax (presso la sede legale) o via e-mail. I reclami pervenuti per iscritto riceveranno risposta entro e non oltre 30 giorni lavorativi dall'avvenuta ricezione del reclamo medesimo.

Per suggerimenti e consigli apportati da utenti e famigliari la via preferita è la figura del Coordinatore Tecnico Organizzativo.

## **DIRITTI E DOVERI**

### **DIRITTI DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA**

- Supporto professionale
- Rispetto della dignità umana
- Totale coinvolgimento
- Servizio regolare e continuo
- Riservatezza/privacy

### **DOVERI DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA**

- Rispetto della professionalità degli operatori
- Rispetto degli orari e obiettivi
- Partecipazione attiva
- Avvisare con debito anticipo le assenze