


Cooperativa Itaca
Società Cooperativa Sociale ONLUS
Pordenone vicolo Selvatico n.16



CARTA DEI SERVIZI
VOLTI AD ASSICURARE L'INTEGRAZIONE
SOCIALE ED I DIRITTI DELLE PERSONE
DISABILI DI CUI ALL'ART.6, COMMA 1,
LETTERE A),B),C) E D) DELLA L.R. 25/09/1996,
N.41

GIUGNO 2008

INDICE

Presentazione

PARTE PRIMA

1.	La Cooperativa Itaca.....	4
1.1	Storia e valori di riferimento.....	4
1.2	Mission sociale.....	5
1.3	I Servizi.....	7
1.4	Sede e recapiti.....	9

PARTE SECONDA

2.	Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili di cui all'art. 6, comma 1, lettere a),b),c) e d) della L.R. 25/09/1996, n.41 nei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5.....	10
2.1	Descrizione.....	10
2.2	Caratteristiche principali, principi ispiratori e contesto istitutivo.....	11
2.3	Destinatari.....	12
2.4	Sedi di svolgimento del servizio.....	12
2.5	Orario di svolgimento del servizio.....	12
2.6	Modalità di accesso ed inserimento.....	12
2.7	Approccio alla persona.....	14
2.8	Attività.....	15
2.9	Personale.....	16
2.10	Risorse di rete	18
2.11	Costi.....	19
2.12	Dimensioni e standard di qualità.....	19

PARTE TERZA

3.	Relazione con l'utenza.....	21
3.1.	Valutazione del servizio.....	21
3.2.	Ascolto, suggerimenti, proposte, reclami.....	21
3.3.	Diritti dell'utente e della famiglia.....	22
3.4.	Doveri dell'utente e della famiglia.....	22

Presentazione

La *Carta dei servizi* è uno strumento che regola i rapporti fra Servizio e utenti, una “dichiarazione d'intenti” con la quale la Cooperativa Itaca si fa garante del servizio reso. La *Carta dei servizi* è finalizzata al miglioramento della comunicazione tra il servizio e il cittadino, potenziale utente del servizio stesso e soggetto a cui è riconosciuto il primario diritto ad essere informato. Rappresenta quindi uno strumento di comunicazione che punta a far conoscere i servizi, garantendo trasparenza e in sostanza, stabilendo un patto tra chi offre e gestisce un servizio e chi ne usufruisce. In questa prospettiva, stimola al miglioramento delle performance di erogazione dei servizi e alla loro esplicitazione sotto forma di garanzie per il cittadino - utente. Un momento importante e centrale nella definizione della *Carta* di un servizio consiste nell'individuazione degli indicatori che danno la fotografia dell'obiettivo di qualità che il servizio ha raggiunto e che intende mantenere. Gli indicatori, così definiti, sono un punto di riferimento per l'azione amministrativa, per l'attività degli operatori e per gli utenti. Con la presente Carta dei Servizi la Cooperativa Itaca si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti dall'art. 3 della Costituzione Italiana, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, dalla Legge 328/2000 e dalle Linee guida per la redazione di Carte dei servizi - iniziativa comunitaria Equal “Nexus”, coprogettate tra l'Azienda Sanitaria n. 6, il Comune di Pordenone ed il sistema d'impresa non profit locale.

Il Presidente della Cooperativa Itaca
Rosario Tomarchio

PARTE PRIMA

1. La Cooperativa Itaca

1.1. Storia e valori di riferimento

La Cooperativa Itaca è un'impresa non profit, ha sede legale nella Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, a Pordenone in Vicolo Selvatico n. 16 (non ci sono sedi secondarie ma solo unità locali come più avanti espresso), giuridicamente è dalla sua costituzione una Società Cooperativa, nell'ambito delle società cooperative è una Cooperativa Sociale di Tipo A, O.N.L.U.S. di diritto ai sensi del D.Lgs. 460/97, nata il 29.06.92 dallo scorporo delle attività socio assistenziali della Coop Service Noncello, in seguito all'entrata in vigore della Legge n. 381/91. La durata della Cooperativa è prevista da Statuto fino al 31 dicembre 2050 e tale termine potrà essere prorogato con delibera dell'Assemblea Straordinaria.

La Cooperativa Itaca aderisce, fin dalla sua costituzione, alla Lega Nazionale Cooperative e Mutue e all'Associazione di settore, che dal settembre 2005 è 'Legacoopsociali'; aderisce altresì ai corrispondenti organismi territoriali della Regione Friuli Venezia Giulia, Veneto e Provincia Autonoma di Bolzano. Il contributo associativo dovuto viene regolarmente versato ogni anno.

Itaca è inoltre presente nella direzione regionale e nazionale di Legacoop mediante il direttore Orietta Antonini.

“La Cooperativa, senza fini di lucro, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale delle cittadine e dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari educativi orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta ai bisogni di persone in condizioni di svantaggio fisico, psichico e sociale, anziani e minori. La cooperativa, nello svolgimento della propria attività, si avvale prevalentemente, delle prestazioni lavorative dei soci. Per il requisito della prevalenza si rende applicabile la disposizione di cui all'art. 111 septies R.D. 30 marzo 1942 n. 318, per il quale le cooperative sociali che rispettino le norme di cui alla legge 8 novembre 1991 n. 381 sono in ogni caso considerate cooperative a mutualità prevalente. Lo scopo mutualistico che i soci lavoratori della cooperativa intendono perseguire è quello di ottenere tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni sociali, professionali ed economiche” (fonte: Statuto).

principi sociali

gestione democratica e partecipata
i soci al centro
condizioni paritarie tra i soci
partecipazione economica dei soci
volontarietà dell'adesione
trasparenza gestionale
impegno verso la collettività
autonomia e indipendenza
autoresponsabilità
cooperazione tra cooperative
educazione cooperativa

1.2. Mission sociale

La Mission della Cooperativa Itaca è stata, fin dalla sua nascita, esplicitata nei primi articoli dello Statuto Sociale:

Itaca è nata con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari educativi orientati alla risposta dei bisogni di bambini, anziani o persone in condizioni di svantaggio fisico, psichico e sociale. In tal senso lo scopo mutualistico - elemento distintivo della cooperazione – declina il mandato che Itaca si è posta. Lo scopo mutualistico che i soci lavoratori della cooperativa intendono perseguire è quello di ottenere tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni sociali, professionali ed economiche. La cooperativa in particolare si prefigge di:

- creare nuove opportunità di lavoro per i propri soci lavoratori e assicurare continuità di impiego a più favorevoli condizioni normative ed economiche;
- accrescere la capacità lavorativa e la qualificazione professionale dei soci lavoratori;
- ampliare il senso di partecipazione all'attività della cooperativa, promuovendo i valori costituzionali del lavoro, della solidarietà, della dignità umana, dell'uguaglianza, della libertà, della sicurezza e della salute.

A tal fine la Cooperativa si propone di far partecipare tutte le socie ed i soci ai benefici della mutualità, applicandone i metodi ed ispirandosi ai principi della libera e spontanea cooperazione (fonte: Statuto).

Lo strumento per realizzare la Mission è la progettazione e lo svolgimento di servizi nel rispetto delle persone. Oggi la Cooperativa Itaca opera in vari settori dell'impegno sociale, sanitario ed educativo realizzando attività di progettazione e gestione in vari campi (presso strutture, a domicilio e sul territorio): servizi educativi e di animazione, assistenza ai disabili, assistenza agli anziani sia a domicilio che in struttura, riabilitazione sociale nel campo della salute mentale, promozione dell'inserimento lavorativo per utenti svantaggiati, servizi all'infanzia e per il tempo libero.

Il processo evolutivo di Itaca si è sviluppato sul potenziamento e la qualificazione dei legami con le realtà locali, contribuendo a creare una rete che oggi fornisce servizi a Enti Pubblici diversi e ad utenti del territorio regionale ed extraregionale.

Politica della qualità

La definizione della Mission porta alla definizione del risultato generale che la Cooperativa vuole raggiungere; la sua politica per la qualità è potenziare e consolidare lo stile di lavoro della Cooperativa incentrato su:

l'attenzione ai bisogni reali
l'accoglienza
il rispetto dell'individualità
la salvaguardia del diritto di cittadinanza
il potenziamento dell'autonomia e la valorizzazione delle abilità
il rispetto della storia dell'individuo e l'aiuto a riappropriarsene
il miglioramento della qualità della vita
la creazione di opportunità affinché le persone possano trovare diverse modalità per esprimere la propria
soggettività
la creazione e la collaborazione alla creazione di reti sociali in grado di contrastare l'esclusione e
l'emarginazione
la costruzione di relazioni sociali significative
la centralità della persona in stato di bisogno rispetto al progetto assistenziale, educativo, riabilitativo
aprire spazi di negoziazione e di contrattualità sociale
svolgere con correttezza i servizi gestiti
operare perché crescano le possibilità di occupazione, la crescita umana e culturale dei soci
fare cultura cooperativistica
contrastare e denunciare ogni forma di abuso operato nei confronti dei soggetti socialmente e fisicamente più
deboli
rendere trasparente la rendicontazione di tutte le attività
avere una struttura gestionale di tipo "orizzontale" e non "verticistico" dove tanto il C. di A. che la direzione
operano in modo collegiale utilizzando lo strumento della delega responsabilizzata e responsabilizzante nella
maniera più ampia, al fine di ottenere una consapevole e partecipata gestione delle attività (*fonte: Manuale
della Qualità*)

1.3. I Servizi

La Cooperativa gestisce servizi alla persona in vaste aree del disagio e dell'agio. Qui si rappresentano le aree di intervento che danno un quadro della vastità dei servizi gestiti.

Servizi rivolti agli anziani	
Servizi residenziali	Gestione Servizi residenziali ad anziani autosufficienti: case albergo e comunità alloggio Gestione Servizi residenziali ad anziani auto e non autosufficienti: case di riposo
Servizi semi residenziali	Gestione Servizi semi residenziali ad anziani auto e non autosufficienti : centri diurni
Servizi territoriali	Gestione Servizi di assistenza domiciliare e distribuzione pasti, Servizi di animazione in centri sociali diurni
Area servizi assistenziali ed educativi per disabili, minori, prima infanzia, giovani	
Prima infanzia	Gestione asili nido e Servizi educativi presso asili nido Gestione centri gioco e Servizi educativi presso centri gioco
Animazione minori	Gestione ludoteche e ludobus, Servizi educativi presso ludoteche
Servizi territoriali minori	Gestione Servizi socio educativi territoriali Gestione Servizi assistenziali ed educativi presso doposcuola e gestione tempi integrati
Disabilità	Gestione Servizi socio assistenziali ed educativi – scolastici, extrascolastici, domiciliari e Servizi di trasporto
Politiche giovanili	Gestione informagiovani, progetti giovani, progetti di aggregazione giovanile Servizi educativi presso centri sociali
Centri estivi	Gestione centri estivi per minori e Servizi educativi e animativi presso centri estivi per minori
Area servizi residenziali e semiresidenziali per disabili	
Disabilità	Gestione servizi residenziali e Servizi assistenziali ed educativi residenziali comunità alloggio Gestione Servizi assistenziali ed educativi semi residenziali – centri diurni
Area servizi per la salute mentale	
Servizi residenziali	Gestione Servizi residenziali - comunità alloggio, CTRP, gruppi appartamento Gestione servizi di accompagnamento alla residenzialità
Servizi semi residenziali	Gestione servizi semi residenziali e Servizi educativi presso centri diurni
Servizi territoriali	Servizi individuali di accompagnamento

Di seguito riportiamo l'elenco degli enti committenti di maggior rilievo relativi all'area servizi assistenziali ed educativi per disabili, minori, prima infanzia, giovani.

- COMUNE DI PORDENONE (AMBITO 6.5)**
- Cooproygettazione e successiva gestione di un servizio sperimentale di interventi socio-assistenziali, socio educativi e di integrazione sociale a favore di disabili
 - Servizi di educativa territoriale a favore di minori, dei giovani e delle loro famiglie dei Comuni dell'Ambito Urbano 6.5.
 - Centro gioco, Ludoteca, Sportello Informativo Informagenitori e attività connesse – Ambito Urbano 6.5

AZIENDA PER I SERVIZI SANITARI N.3 ALTO FRIULI	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio Socio - Educativo (S.S.E.T.) negli ambiti 3.1 e 3.2 del territorio dell'ASS n° 3 "Alto Friuli" e Servizio Comunità educante distretto 3.2 (S.C.E.) • Servizio socio-assistenziale, socio educativo territoriale per persone diversamente abili ex L.R. 41/96 (S.A.S.H.) • Funzioni socio assistenziali ed educative per utenti portatori di handicap (C.S.R.E.)
AZIENDA PER I SERVIZI SANITARI N.4 MEDIO FRIULI	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio assistenziale a favore di persone disabili (servizi per l'handicap)
ASSL. N.10 "VENETO ORIENTALE"	<ul style="list-style-type: none"> • Attività socio educativa domiciliare a favore di minori
COMUNE DI AZZANO DECIMO - AMBITO DISTRETTUALE SUD N.6.3	<ul style="list-style-type: none"> • Sostegno socio assistenziale scolastico, socio educativo scolastico ed extrascolastico. Trasporto e aiuto personale per i soggetti portatori di handicap • Servizi educativi per minori multiproblematici ex .L.328
COMUNE DI CAVALLINO TREPORTI (VE)	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi educativi, ricreativi, culturali rivolti ai giovani e ai ragazzi: "laboratorio dei giovani" • Sostegno educativo domiciliare
COMUNE DI CERVIGNANO DEL FRIULI	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione progetto "Fantasie nel Bosco" (ludoteca) • Sostegno socio assistenziale e socio educativo territoriale per minori in difficoltà e soggetti portatori di handicap residenti nei Comuni dell'Ambito
COMUNE DI CORDENONS	<ul style="list-style-type: none"> • Pulizia locali e sorveglianza presso Asilo Nido "Don P. Martin" • Prestazioni educative presso Asilo Nido "Don P. Martin"
COMUNE DI COMUNE DI LATISANA (AMBITO)	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi educativi e assistenziali territoriali nei Comuni del Distretto (anche L.R.41/96) • Tempi per la Famiglia e Laboratori per l'Infanzia • Ludobus
COMUNE DI MANIAGO (AMBITO 6.4)	<ul style="list-style-type: none"> • Sostegno socio assistenziale scolastico ed extrascolastico per minori portatori di handicap di cui alla L.R.41/96 residenti nei Comuni dell'Ambito • Ristrutturazione, e messa a norma della struttura residenziale Casa Carli, progettazione del servizio e gestione dello stesso in favore di persone in situazione di handicap (lieve e medio).
ASS. N.6 "FRIULI OCCIDENTALE"	<ul style="list-style-type: none"> • CONVENZIONE per l'inserimento di persone in situazione di handicap presso la Comunità alloggio Casa Carli di Maniago
COMUNE DI MONFALCONE (AMBITO)	<ul style="list-style-type: none"> • Attività ludiche per l'infanzia (Ludoteca, Ludobus, Centri estivi)

COMUNE DI MONTEREALE VALCELLINA	• Servizio socio-educativo pre e post scuola “Progetto Super”
COMUNE DI SACILE	• Gestione dei servizi Progetto Giovani e Informagiovani presso il centro di aggregazione giovanile “G. Zanca” • Ludobus
COMUNE DI SAN VITO AL TAGLIAMENTO	• Servizio integrativo scolastico presso le scuole elementari del capoluogo e di Ligugnana • Centri educativi, Centri estivi e Servizi assistenziali ed educativi L.R.41/96
COMUNE STARANZANO	• Servizi educativi integrativi presso asilo nido comunale “Guido Rossa”
CONSORZIO SERVIZI (C.I.S.I.) DI GRADISCA	• Servizi e interventi inerenti la gestione del Centro residenziale per handicappati gravi e gravissimi (C.R.H.G.G.) • Servizi e interventi socio-assistenziali e progetti a valenza tecnico-educativa presso i Centri Diurni (C.S.R.E.)
ISTITUTO COMPRENSIVO DI GAIARINE	• Tempo pomeridiano integrato
G.A.S.P.E. ONLUS	• Collaborazione per progetti finanziati dalla L.R. 12/1995
ASSOCIAZIONE “LA NOSTRA FAMIGLIA”	• Interventi individualizzati a favore di minori
ASSOCIAZIONE “I RAGAZZI DELLA PANCHINA” ONLUS	• Assistenza e animazione presso il Centro socio sanitario per tossicodipendenti “Ragazzi della Panchina”
ASSOCIAZIONE D’INFANZIA “F. CECCHINI” DI CORDOVADO	• Pulizia locali e assistenza bambini frequentanti la scuola materna statale, accompagnamento scuolabus

1.4. Sede e recapiti

La sede legale, operativa e fiscale della Cooperativa Itaca è a PORDENONE in Vicolo Selvatico n. 16. Di seguito i recapiti:

- Telefono 0434/366064
- Fax 0434/253266
- E-mail minori@itaca.coopsoc.it,
- Sito Internet www.itaca.coopsoc.it.

PARTE SECONDA

2. Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili di cui all'art. 6, comma 1, lettere a),b),c) e d) della L.R. 25/09/1996, n.41 nei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5.

2.1. Descrizione

Il servizio assistenziale ed educativo ai sensi della L.R. 41/96 è un servizio rivolto a minori ed adulti disabili che si pone come finalità la promozione del benessere sociale, della qualità di vita e dello sviluppo armonico della persona. Al centro dell'intervento vengono posti i bisogni del soggetto e la progettazione delle risposte più adeguate. Come servizio intende costruire e potenziare le opportunità, le risorse e le relazioni significative tra persona, famiglia, scuola e comunità. Prevede interventi personalizzati, finalizzati a perseguire obiettivi di inclusione sociale e di integrazione di minori ed adulti disabili, certificati dai Servizi specialistici preposti.

Tipologie di intervento:

- a) **prestazioni inerenti il sostegno socio - assistenziale scolastico.** L'operatore all'interno della scuola è un **promotore** o facilitatore: suo compito è promuovere il massimo grado di autonomia e integrazione possibile per la persona disabile. Le mansioni che è chiamato a svolgere si riferiscono a due ambiti di intervento: da un lato l'assistenza alla persona che comprende la cura e l'igiene personali (ad es. la vestizione/svestizione, l'uso della toilette, ecc.), la mobilitazione con eventuali ausili, lo spostamento nei diversi locali scolastici, l'assunzione di pasti e/o merende e, non meno importante, il sostegno relazionale alla persona; dall'altro la promozione dell'integrazione con il gruppo classe, che significa favorire momenti di socializzazione con il gruppo dei pari e proporre la cooperazione fra i compagni. Il principio che guida l'agire quotidiano dell'operatore è la sua dissolvenza (fading), entro i limiti possibili: offre il suo aiuto e la supervisione cercando di diventare sempre meno indispensabile, valorizzando le risorse e le potenzialità della persona e del contesto, in un'ottica di conquista della massima autonomia possibile.
- 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.197, nonché in ambito extrascolastico, comprese le modalità di trasporto individuale a carattere educativo.** Rivolto agli alunni disabili frequentanti scuole di ogni ordine e grado, si esplica in attività di integrazione e di mediazione con il gruppo classe e con la scuola, in attività anche esterne volte a favorire l'autonomia e la socializzazione, nell'organizzazione e gestione di attività manuali e pratiche, nell'accompagnamento ad iniziative ludico-ricreative, nell'orientamento all'utilizzo delle risorse del territorio, nel supporto alla famiglia. In questa

tipologia di servizio il trasporto effettuato dall'educatore è funzionale allo svolgimento delle attività previste dal progetto educativo;

- c) **attivazione e sostegno di modalità individuali di trasporto non a valenza educativa.** Il servizio di trasporto dedicato ai cittadini disabili è finalizzato a garantire loro la mobilità all'interno del territorio dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5, in relazione ad una molteplicità di opportunità, servizi e percorsi di autonomia che coinvolgono il singolo utente. E' un trasporto porta a porta cioè che può collegare il domicilio di diversi utenti alle realtà/servizi presenti nel territorio e viceversa.
- d) **servizio di aiuto personale** comprende prestazioni di aiuto e di supporto e concorre a soddisfare le esigenze connesse alla vita di relazione delle persone con disabilità, alla fruibilità del tempo libero, a particolari interessi professionali o di studio, sulla base del progetto individuale. Promuove, tramite azioni di cura e sostegno alla persona, effettive opportunità di autonomia, facilita la vita indipendente, garantendone i necessari supporti. Sostiene il nucleo familiare nella gestione della persona disabile, garantendo, mediante l'affiancamento offerto, la continuità delle cure genitoriali e della famiglia allargata

2.2. Caratteristiche principali, principi ispiratori e contesto istitutivo

Per riqualificare le politiche sociali riguardanti i servizi alle persone disabili è necessario realizzare un sistema "a rete", dove la protezione sociale sia garantita dal ruolo e dalla partecipazione di tutti i soggetti pubblici e privati, dalle reti informali e familiari, dalle organizzazioni del terzo settore, secondo il principio di una welfare community, che ricostruisce e rafforza i meccanismi di solidarietà, relazionalità, socialità, in un progetto complessivo di azioni per i soggetti svantaggiati.

Il quadro normativo di questi anni è orientato in questa direzione ed ha il suo compimento nella "**Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi sociali**" (L. n.328/2000) con la quale lo Stato si impegna a determinare i livelli di assistenza, riaffermando il carattere universalistico del sistema di protezione sociale, assegnando ai Comuni il compito di progettare e realizzare la rete dei servizi e degli interventi, individuando nelle organizzazioni del terzo settore gli interlocutori con cui collaborare per raggiungere tale obiettivi. Recepimento e specifica traduzione del dettato della legge quadro 328/00 è la **L.R. 6/2006 "Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale"** che si può considerare quale effettiva riforma del welfare locale.

Per quanto riguarda la disabilità sul versante istituzionale ed organizzativo, **la Legge n.104/92 "La legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"** rappresenta il superamento di una situazione caratterizzata da una

frammentazione delle competenze e da una settorialità delle prestazioni, segnando il passaggio da uno “stato assistenziale” ad uno “stato sociale”, predisponendo le condizioni strutturali a livello normativo per tutelare la dignità della persona disabile: la programmazione integrata e coordinata dei Comuni, Province, Regioni, Amministrazioni statali e altri soggetti pubblici.

In attuazione della Legge n.104/92, la Regione Autonoma del Friuli Venezia Giulia ha promulgato la [L.R. n.41/96](#) che rappresenta un'applicazione operativa, sul territorio regionale, dei principi e degli indirizzi attuativi della L. n.104. Gli obiettivi primari della L. R. n.41/96 sono diretti al potenziamento dei servizi e degli interventi a favore della disabilità, puntando alla diversificazione delle risposte in relazione alla pluralità dei bisogni.

Nella direzione di quanto esposto sinora la Cooperativa Itaca si è impegnato a progettare i modelli operativi e gli interventi a favore delle persone disabili, a partire da una cultura della complessità, dove i valori primari della [solidarietà](#) e le pratiche dell'[integrazione](#) e dell'[inserimento sociale](#) sono orientate ad integrarsi, armonizzandosi, con gli atti d'indirizzo, di programmazione e di gestione degli Enti Locali e delle Aziende per i Servizi Sanitari e Sociali e a promuovere le risorse della Comunità locale.

[2.3. Destinatari](#)

Gli utenti sono minori ed adulti disabili in possesso di certificazioni di handicap ai sensi dell'art.3, comma 1, Legge 05/02/1992 n.104.

[2.4. Sedi di svolgimento del servizio.](#)

Gli interventi sono prestati a domicilio e presso le sedi scolastiche di ogni ordine e grado, nonché presso sedi territoriali all'uopo individuate.

[2.5. 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.

Viene garantita inoltre la presenza di un referente per le comunicazioni ed un servizio di comunicazione attivo nei giorni feriali e festivi, dalle ore 07.00 alle 22.00, per la gestione di informazioni, emergenze e per la soluzione di eventuali disservizi.

[2.6. Modalità di accesso ed inserimento](#)

Per accedere ai servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili di cui all'art.6, comma1, lettere a),b),c) e d) della L.R. 25/09/1996, n.41, 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 in relazione alle risorse disponibili.

Le domande devono essere presentate dai cittadini presso le sedi del Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5, ubicate nel Comune di residenza.

L'Ente Gestore assegna il *Buono di Servizio* a minori ed adulti disabili in possesso di certificazione di handicap ai sensi dell'art.3, comma1, Legge 05/02/1992 n.104, che abbiano presentato domanda e sottoscritto il contratto Offerta Servizi, sulla base di un progetto personalizzato, predisposto d'intesa tra il Servizio Sociale e l'EMDH (Équipe Multidisciplinare per l'Handicap). Il Contratto Offerta Servizi verrà sottoscritto dall'utente presso il Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5.

Il *Buono di Servizio* è un titolo che riconosce al cittadino utente l'esigibilità degli interventi e delle prestazioni autorizzandone, nel limite delle risorse disponibili, la fruizione gratuita presso la Cooperativa Itaca.

I cittadini che non sono in possesso di *Buoni di Servizio*, anche non residenti nei Comuni dell'Ambito Urbano 6.5, possono acquistare presso la Cooperativa Itaca 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.

I cittadini utenti interessati a fruire degli interventi e delle prestazioni presso la Cooperativa possono contattare telefonicamente il Coordinatore tecnico organizzativo al fine di concordare un appuntamento presso la sede centrale di Pordenone. Questo incontro sarà funzionale ad una prima conoscenza dell'utente, della famiglia e dei bisogni rilevati nonché al recepimento del *Buono di servizio*.

Entro 7 giorni dalla richiesta il Coordinatore tecnico organizzativo identificherà l'assistente/educatore, provvederà inoltre ad organizzare un incontro di raccordo con il Servizio specialistico di riferimento ed un incontro di conoscenza tra l'operatore, l'utente e la famiglia.

Nel caso di servizi attivi già da tempo in cui si renda necessario, per motivate ragioni, l'avvicendamento dell'operatore, è prevista l'organizzazione di un passaggio di consegne tra l'assistente/educatore uscente e l'operatore che subentra nella gestione del servizio, alla presenza del Coordinatore tecnico organizzativo, dove necessario. L'operatore uscente affiancherà il collega nell'incontro di conoscenza dell'utente e del suo contesto familiare.

Per ogni intervento attivato la Cooperativa Itaca garantisce il coinvolgimento dell'utente e della famiglia in **3 momenti di incontro** all'anno, finalizzati all'organizzazione, al monitoraggio e alla verifica del servizio. A tali incontri prenderanno parte il Coordinatore tecnico

organizzativo, l'operatore titolare, l'Assistente sociale ed il Servizio specialistico di riferimento, il cittadino utente beneficiario e/o la sua famiglia.

2.7. Approccio alla persona

Il tema della centralità della persona disabile nell'ambito del "processo di cura" è un importante riferimento culturale e operativo per i servizi sociosanitari. Dare centralità alla persona disabile significa riconoscerla non solo come oggetto di attenzione del sistema dei servizi, ma soprattutto come soggetto che, assieme alla sua famiglia, collabora e sceglie, anche laddove la gravità della compromissione del quadro clinico o comportamentale fosse di notevole entità, il proprio processo di partecipazione sociale. Tale prospettiva, riconosce come determinanti, in grado di promuovere le condizioni di centralità, i seguenti fattori:

- ◇ l'approccio globale alla persona, e cioè un approccio che tenga conto della sua situazione esistenziale e non solo delle funzioni compromesse da riattivare o dei bisogni specifici da soddisfare;
- ◇ l'attenzione e lo sforzo ad evitare il rischio sempre presente di ridurre l'intervento ai soli aspetti assistenziali a favore di offerte che garantiscano contesti di pari opportunità;
- ◇ l'impegno per un lavoro di équipe autenticamente collaborativo in grado di favorire l'integrazione dei singoli apporti e di rispettare/valorizzare lo specifico professionale dei vari componenti dell'équipe stessa;
- ◇ il sostegno dato alla persona disabile e/o alla sua famiglia a favore di una vita autonoma e della permanenza all'interno del proprio tessuto sociale;
- ◇ il tentativo di creare una **rete di solidarietà** che condivide, sostiene, non esclude, rispetta e valorizza.

La Cooperativa Itaca da circa quattro anni ha attivato percorsi di **progettazione personalizzata** dedicati alle persone disabili. A partire dal presupposto dell'unicità della persona, i progetti personalizzati sono concepiti e strutturati in modo unitario, attraverso approcci interdisciplinari, e sono pensati e gestiti con logiche di processo in grado di cogliere, valorizzare e capitalizzare i progressi fatti e le tappe raggiunte.

L'assistente/educatore, a partire dalle linee di indirizzo definite dall'EMDH e/o dal Servizio specialistico, dall'Assistente sociale, dall'utente e dalla famiglia, definisce, dopo un congruo periodo di osservazione (circa due mesi), il **progetto assistenziale/educativo** destinato ad orientare il suo intervento quotidiano. Il progetto assistenziale/educativo così formulato è oggetto di condivisione e monitoraggio, svolti in opportune sedi di verifica (circa due all'anno), attraverso il coinvolgimento del case manager e dell'Assistente sociale, dell'utente, della famiglia e dell'operatore.

Strumento	Compilatore	Periodicità
<i>Progetto personalizzato</i>	Servizi Specialistici e/o Servizi Sociali, Cittadino utente e Famiglia	prima dell'attivazione del servizio
Scheda Utente	Assistente/Educatore	all'attivazione del servizio
Verbale incontri	Assistente/Educatore	ad ogni riunione con le figure di riferimento (case manager, assistente sociale, insegnanti, soggetti della rete...)
Griglia di osservazione	Assistente/Educatore	entro i primi due mesi dall'inizio del servizio
Progetto assistenziale - educativo	Assistente/Educatore	nel periodo immediatamente successivo alla compilazione della griglia di osservazione
Relazione sul servizio	Assistente/Educatore	al termine dell'anno in corso (a luglio di ogni anno)
Questionario di soddisfazione cliente/utente	Cittadino utente e Famiglia	annuale
Questionario di soddisfazione del committente	Responsabile dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5	annuale

2.8. Attività

Gli operatori svolgono **attività assistenziali ed educative** volte a potenziare nei cittadini utenti le seguenti aree:

- **Prerequisiti** (funzioni dell'orientamento, dell'attenzione, della memoria e funzioni percettive) implementati e valorizzati attraverso attività specifiche, definite nel progetto personalizzato sulla base dei bisogni del singolo cittadino utente;
- **Autonomia personale**: stimolazione alla cura della persona, sviluppo dell'orientamento spazio – temporale, svolgimento di mansioni e di commissioni legate alle necessità della vita quotidiana, che prevedano anche l'utilizzo del denaro, supporto didattico volto all'individuazione di un metodo organizzativo e di studio/lavoro;
- **Area Cognitiva** (funzioni dell'astrazione, dell'organizzazione - pianificazione, della gestione del tempo, funzione del giudizio) sviluppata e/o consolidata attraverso attività specifiche definite nel progetto personalizzato, sulla base dei bisogni del singolo cittadino utente. Acquisizione di conoscenze anche attraverso supporti informatici (es. cd didattici per apprendimenti facilitati);

- **Area Linguistica** (funzioni mentali specifiche del linguaggio, attività' di produzione e decodifica messaggi verbali, comprensione dei messaggi scritti) implementata e valorizzata attraverso attività specifiche definite nel progetto personalizzato sulla base dei bisogni del singolo cittadino utente;
- **Relazionale/sociale**: ricerca ed individuazione all'interno del territorio di contesti aggregativi (oratori, gruppi scouts, associazioni sportive, culturali...) dove il cittadino utente possa inserirsi, sviluppando le proprie abilità relazionali/sociali e vivendo la realtà grupale come luogo di riferimento da frequentare anche in autonomia;
- **Area Lavorativa**: attività di ricerca e sperimentazione di contesti diversificati funzionali a rispondere a bisogni d'autonomia e d'integrazione (individuare un'occupazione quotidiana, avere un tempo di interazione con gli altri...), a sviluppare e a far risaltare le abilità ed i talenti di ciascuno, punto di partenza imprescindibile per l'avvio di percorsi di inserimento lavorativo, curati dagli specifici servizi (S.I.L.).

2.9. Personale

La Cooperativa Itaca 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:

- svolgere un ruolo di raccordo con le famiglie ed i Servizi pubblici di riferimento;
- gestire, coordinare e supportare il personale impiegato nello svolgimento del servizio, attivandosi tempestivamente in situazioni di emergenza;
- supervisionare i progetti personalizzati, elaborati dagli operatori nel raccordo sistematico con il case manager;
- supportare e monitorare la gestione amministrativa dei servizi;
- monitorare e verificare l'andamento dei servizi erogati.

Per il servizio socio educativo scolastico ed extra scolastico la Cooperativa Itaca impiega **educatori** che svolgono i seguenti compiti:

- accompagnare il disabile nel suo processo evolutivo, attraverso la condivisione di percorsi di vita quotidiani;
- fornire assistenza con valenza educativa alla persona disabile nell'espletamento e nell'acquisizione delle funzioni primarie (attività fisiologiche, alimentazione, accompagnamento ed assistenza alla deambulazione);

- integrare l'intervento educativo individuale con l'azione prevalentemente didattica dell'insegnante di sostegno e dell'insegnante curricolare per la realizzazione del progetto formativo;
- garantire in collaborazione con il personale docente la partecipazione dell'alunno disabile alle attività scolastiche, formative e ricreative e a quelle extrascolastiche;
- promuovere lo sviluppo delle potenzialità, l'incremento delle abilità personali, delle competenze relazionali e di partecipazione sociale del cittadino disabile anche attraverso interventi di accompagnamento svolti con mezzi di trasporto adeguati (pubblici o privati);
- predisporre il progetto educativo armonico rispetto il processo evolutivo della persona disabile secondo le linee di indirizzo definite dal Case Manager ed in sede di EMDH;
- redigere la documentazione necessaria al monitoraggio e verifica degli interventi educativi;
- fungere da elemento di interscambio tra famiglie, scuola, servizi e territorio.

Per il servizio di sostegno socio-assistenziale scolastico e l'aiuto personale sono impiegati **operatori socio assistenziali** con compiti di:

- assistenza alla persona, aiuto diretto nella movimentazione, aiuto alla deambulazione, vigilanza ed accompagnamento;
- promozione ed aiuto nell'acquisizione dell'autonomia personale dell'utente nei diversi atti di vita quotidiana;
- igiene e cura della persona;
- collaborazione nell'attività di alimentazione, aiuto ed imboccamento;
- utilizzo degli ausili per la movimentazione della persona quando necessario;
- supporto alla vita di relazione degli utenti nei diversi momenti di vita comunitaria e di partecipazione sociale;
- stimolo e coinvolgimento degli utenti nello svolgimento di attività quotidiane;
- rilevazione dei bisogni assistenziali dell'utente, del grado di autonomia nelle attività di vita quotidiana;
- predisposizione, per ogni singolo utente, del progetto assistenziale elaborato secondo le linee di indirizzo definite dal Case Manager ed in sede di EMDH;

- raccordo sinergico con insegnanti, personale scolastico ed eventuali altri attori coinvolti nel progetto al fine di garantire omogeneità di intervento.

Per il servizio di trasporto non a carattere educativo sono impiegati **operatori** in possesso del diploma di scuola media, di idonea patente di guida e con competenze relazionali adeguate all'interazione con le persone disabili.

2.10. Risorse di rete

La Cooperativa Itaca persegue una politica di collaborazione con le istituzioni e gli attori sociali presenti nel territorio ove opera, nel rispetto di ruoli e competenze, in un'ottica di rete e sinergia, con lo scopo di migliorare quotidianamente le risposte ai bisogni sociali e individuali delle persone disabili.

Primo protagonista la **famiglia**, in quanto soggetto chiamato, per la vicinanza alla persona disabile, ad erogare assistenza e sostegno affettivo, contesto da sostenere nelle sue diverse articolazioni perché possa continuare a farsi carico del proprio congiunto all'interno del suo ambiente di riferimento.

Quindi la **scuola**, che assomma in sé un valore aggiunto, che nessuna pratica riabilitativa possiede e cioè favorendo la vicinanza con altri bambini o ragazzi in uno *stare insieme* vantaggioso per tutti.

Le **associazioni sociali** e cioè le aggregazioni nate sulla base di una comunanza di obiettivi e di valori da perseguire insieme, come soggetti che producono servizi ma anche che promuovono diritti.

Il **volontariato**, come soggetto in grado di aggregare e costruire identità collettive, di progettare ed offrire servizi in campo sociale a favore delle persone disabili, partendo da motivazioni di ordine altruistico e solidaristico.

La **cooperazione sociale**, come soggetto capace di utilizzare le risorse in modo flessibile e innovativo, e quindi in grado di contribuire significativamente ad individuare il bisogno e di aiutare a definire risposte più mirate, quali ad esempio percorsi condivisi di inserimento lavorativo e momenti ricreativi e di socializzazione.

Tutto questo configura uno scenario dove si sono attivati alcuni percorsi d'integrazione con attori del territorio quali:

- *Associazione "Anche noi a cavallo"* di Porcia: per la sperimentazione di alcune pratiche di cura degli animali e degli spazi;

- *Centri di aggregazione giovanile ed Informagiovani* del territorio: per esperienze di interazione, di partecipazione ad attività musicali, di uso dei pc e di internet;
- *Associazione “Amici di Bambi”* di Porcia ed *Oratorio Don Bosco di Pordenone*: per sperimentare l'appartenenza a gruppi di incontro spontanei, con possibilità di dedicarsi ad attività di gioco, visione di films, uso di pc;
- *Gruppi Scouts* del territorio: per stimolare l'appartenenza a gruppi giovanili e alla comunità;
- Frequentazioni di *biblioteche, organizzazioni culturali e sportive* per corsi, dibattiti, visione di films: Cinema Zero, CEM, Società Operaia di Mutuo Aiuto, Ortoteatro, piscine, Casa dello Studente, Deposito Giordani;
- *Gruppo di dance ability Ademas*: è stata avviata una collaborazione con l'Associazione Ademas che si dedica allo studio, promozione e diffusione della Danceability, una tecnica di danza e di improvvisazione che permette a persone con differenti provenienze e diverse abilità di incontrarsi per ricercare una maggiore consapevolezza di sé e delle proprie abilità attraverso l'utilizzo del movimento;
- *Bottega del commercio equo solidale “Il Punto”*: è stata avviata una collaborazione finalizzata alla valutazione dei prerequisiti necessari per un successivo inserimento lavorativo.

2.11. Costi

I costi dei servizi e delle prestazioni acceditati sono definiti ed aggiornati annualmente dall'Organismo Tecnico di Ambito.

2.12. Dimensioni e standard di qualità

La Cooperativa Itaca si impegna a garantire il rispetto, la verifica, la revisione e il miglioramento continuo dei propri servizi al fine di raggiungere “veri” standard di qualità, relativamente alle prestazioni erogate.

Nella tabella sottostante sono riportati gli indicatori (elementi significativi che “indicano” lo stato di fatto del servizio) e i relativi standard di qualità previsti (livelli garantiti nell'erogazione), suddivisi in base alle dimensioni principali di qualità del servizio.

Dimensioni di qualità del servizio	Indicatori e standard di qualità previsti
Centralità della persona	Approccio individuale degli interventi. Progetto Personalizzato previsto ed elaborato per ogni utente nel 100% dei casi
	Coinvolgimento e partecipazione dell'utente e dei familiari alla definizione dei Progetti Personalizzati. Livello di coinvolgimento e modalità di partecipazione valutati e modulati in modo personalizzato rispetto al 100% dei casi.
	Rispetto della privacy e della riservatezza dei dati personali. Normativa di riferimento e Segreto professionale rispettati dal 100% degli operatori per il 100% degli utenti.
Fruibilità del Servizio	Puntualità e rispetto degli orari accordati per gli interventi e i servizi
	Differenziazione e flessibilità dei servizi erogati. Progetti Personalizzati condivisi e concordati con l'utenza, rispetto alla fruizione dell'offerta, nel 100% dei casi.
Funzionalità gestionale e organizzativa	Efficacia ed efficienza delle sostituzioni: tempestività nella copertura delle assenze
	Stabilità dell'equipe di lavoro: ridotta percentuale di turn over
	Programmazione e organizzazione di ciascun servizio, condivise con i referenti del Servizio Pubblico, con gli Utenti e Familiari
Integrazione col territorio	Approccio globale di perseguimento della qualità attraverso reti di esperienza, scambio e relazioni di coinvolgimento con altri soggetti pubblici e o privati. Raccordo continuativo con iniziative e progetti attivati/attivabili assieme ad altri soggetti (pubblici e privati) del territorio locale.

Professionalità	<p>Formazione, aggiornamento e supervisione costante degli operatori: 25 ore annuali per operatore nel primo biennio e 35 ore annuali nel terzo anno. I contenuti della formazione saranno concordati con i Servizi socio sanitari del territorio. Condivisione e confronto costanti tra gli Operatori della Cooperativa.</p>
	<p>Regolamento e Statuto della cooperativa consegnato e presentato a ciascun operatore</p>
	<p>Redazione della modulistica relativa alla progettazione educativa. Registrazione delle attività svolte da parte del 100% degli operatori (modulistica e verbali d'incontro).</p>
	<p>Empatia, equilibrio e relazione efficace con gli utenti e le famiglie, spirito di collaborazione e relazione adeguata coi propri colleghi, con i propri superiori, e gli altri soggetti coinvolti. Supervisione costante non solo del "saper fare" ma anche del "saper essere" espresso dagli operatori.</p>
Soddisfazione percepita	<p>Livello di soddisfazione degli utenti e del Servizio Pubblico in linea con le aspettative di servizio. Consegna annuale del Questionario di soddisfazione del cliente-utente al 100% degli utenti. Consegna annuale del Questionario di soddisfazione del Committente al responsabile dell'Ambito Urbano 6.5 .</p>

PARTE TERZA

3. Relazione con l'utenza

3.1 Valutazione del servizio

La Cooperativa Itaca al fine di garantire la qualità dei servizi offerti è dotata di un sistema di monitoraggio-controllo per individuare i punti di eccellenza, i limiti e le criticità emergenti.

Nella tabella sottostante è riportata una sintesi del sistema predisposto per i servizi rivolti ad utenza disabile.

Per ciascuna modalità/strumento di monitoraggio/valutazione, è indicata la figura responsabile del processo e la frequenza con la quale si attua la stessa azione di monitoraggio/valutazione.

Modalità e strumenti	Responsabile	Frequenza
Riunioni tra Referente dei servizi ed operatore titolare del singolo servizio (Verbale incontro)	Referente del Servizio	Quadrimestrale
Riunioni tra Referente dei Servizi e Responsabile dell'Ambito Urbano 6.5 (Verbale incontro)	Referente del Servizio	Annuale o su convocazione del Servizio Pubblico
Riunioni tra Referente dei Servizi, Case Manager ed Educatore (Verbale incontro)	Referente del Servizio	Al bisogno
Modulistica relativa alla Progettazione educativa (Griglia di osservazione, Progetto assistenziale/educativo, Relazione finale)	Assistente/Educatore	Secondo i tempi previsti dal lavoro per progetti
Relazione sui servizi	Referente del Servizio	Annuale
Relazione sull'attività del singolo servizio	Assistente/Educatore	Annuale
Somministrazione del Questionario di soddisfazione del Committente	Responsabile di Area Produttiva	Annuale
Somministrazione del Questionario di soddisfazione del cliente-utente	Referente del Servizio	Annuale
Monitoraggio e verifica degli indicatori e degli standard di qualità di cui al punto 2.2	Equipe degli Operatori Referente del Servizio Responsabile di Area Produttiva	Semestrale
Analisi e valutazione dei dati e delle informazioni relative agli standard e ai risultati dei servizi	Responsabile di Area Produttiva, Referenti del Servizio Pubblico	Annuale

Per quanto riguarda i risultati relativi alla somministrazione dei Questionari di soddisfazione, la Cooperativa Itaca già da tempo ha previsto la loro pubblicizzazione, rendendoli noti attraverso una sezione dedicata all'interno del proprio Bilancio sociale, consultabile sul sito Internet della Cooperativa o richiedibile in copia cartacea presso gli uffici di vicolo Selvatico.

3.2. Ascolto, suggerimenti, proposte, reclami

La qualità percepita corrisponde alla valutazione soggettiva del cittadino utente e dell'Ente Gestore e riguarda sia il servizio nel suo complesso sia i singoli elementi che lo costituiscono. L'analisi attraverso i questionari di soddisfazione consente il miglioramento della capacità relazionale, di ascolto e di risposta ai bisogni. L'analisi della soddisfazione del cliente costituisce, pertanto, un momento conoscitivo di cruciale importanza ai fini del successo del servizio. Lo strumento del reclamo (esposto o lamentela) rientra nel processo della valutazione. Qualunque espressione di insoddisfazione od eventuale segnalazione di disservizi che richieda una risposta può essere segnalata dall'utente o dalla sua famiglia, anche verbalmente, presso la Cooperativa stessa.

Il reclamo potrà essere presentato dall'utente per iscritto, con lettera, via fax o via mail. Ai reclami pervenuti per iscritto, la Cooperativa sarà tenuta a dare risposta scritta entro trenta giorni dall'avvenuta ricezione del reclamo medesimo, evidenziando le eventuali giustificazioni dell'accaduto e le azioni intraprese.

Per ogni suggerimento o contributo apportato dagli utenti del servizio e dai famigliari via d'accogliamento privilegiata è la figura del referente per le comunicazioni, attivo negli orari già definiti al paragrafo 2.1.4.

3.3. Diritti dell'utente e della famiglia

- ✧ L'utente ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e culturali;
- ✧ L'utente ha il diritto di fruire di un servizio regolare e continuo, nel rispetto del progetto individuale. Nel caso in cui sia prevedibile un funzionamento irregolare del servizio o l'interruzione momentanea dello stesso, l'utente sarà informato e sarà cura dell'ente erogatore adottare misure volte a ridurre al minimo i disagi del fruitore;
- ✧ L'utente ha il diritto di essere coinvolto nella programmazione del servizio e nella definizione degli obiettivi progettuali;
- ✧ L'utente ha il diritto di essere coinvolto nella definizione degli orari del servizio;
- ✧ L'utente ha il diritto di ottenere la riservatezza dei propri dati ed il rispetto della privacy;

- ✧ L'utente ha il diritto di prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del servizio;
- ✧ L'utente ha il diritto di proporre e presentare reclami.

3.4. Doveri dell'utente e della famiglia

- ✧ L'utente e la famiglia hanno il dovere di rispettare la dignità e la professionalità degli operatori del servizio;
- ✧ L'utente e la famiglia hanno il dovere di avvisare con debito anticipo in caso di assenza, indicando anche la data di rientro;
- ✧ L'utente e la famiglia hanno il dovere di rispettare le regole e gli orari del servizio come stabiliti nella programmazione condivisa;
- ✧ L'utente e la famiglia hanno il dovere di garantire, nel caso in cui il servizio abbia sede a domicilio, un ambiente idoneo allo svolgimento delle attività previste.