

# CARTA DEI SERVIZI

Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone con disabilità del Servizio sociale dei Comuni Noncello (Pordenone, Cordenons, Porcia, San Quirino, Roveredo in Piano e Zoppola)

Maggio 2021

## INDICE

### PARTE PRIMA

#### PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE OPERA SACRA FAMIGLIA

1	Fondazione Opera Sacra Famiglia – Impresa Sociale	2
1.2	Principali servizi alla persona della Fondazione OSF	3
1.3	Organigramma	4

### PARTE SECONDA

#### ILLUSTRAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'ACCREDITAMENTO

2	Premessa	5
2.2	Mission sociale	6
2.3	Approccio alla persona	6
2.4	Obiettivi che orientano i servizi	6
2.5	Servizi semiresidenziali per persone con disabilità	7
2.5.1	Servizio semiresidenziale per persone con disabilità ad elevate e medie necessità	7
2.5.2	Servizio semiresidenziale per persone con disabilità con lievi necessità assistenziali (UET)	8
2.6	Destinatari	9
2.7	Ubicazione dei servizi	10
2.8	Giornate e orari dei servizi	10
2.9	Servizi aggiuntivi, attrezzature, strumenti, tecnologie e mediazioni	12
2.10	Modalità di accesso ai servizi	13
2.11	Programma personalizzato	13
2.12	Proposte educative	14
2.13	Interventi socioeducativi e socio assistenziali a favore di persone con disabilità	14
2.14	Personale	18
2.15	Risorse di Rete	19
2.16	Costi	20

### PARTE TERZA

#### MONITORAGGIO E VERIFICA DEI SERVIZI

3	Rilevazione della qualità percepita	22
3.1	Indagini di gradimento	22
3.2	Ascolto, proposte, suggerimenti, reclami	22
3.3	Diritti e doveri	23
3.4	Privacy	23

## PARTE PRIMA

### PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE OPERA SACRA FAMIGLIA

#### 1 FONDAZIONE OPERA SACRA FAMIGLIA- IMPRESA SOCIALE

La Fondazione Opera Sacra Famiglia – Impresa Sociale è un ente no profit, costituita nel 2010, diventata Impresa Sociale il 17/04/2014. Ente di diritto privato, senza scopo di lucro, che persegue le proprie finalità statuarie prevalentemente nel campo della formazione professionale e nel settore educativo-assistenziale.

La Fondazione Opera Sacra Famiglia opera prevalentemente in Friuli Venezia Giulia e al 31/12/2019 conta 105 dipendenti con un totale di ricavi pari a euro 6.405.485.

La finalità dell’Ente e il modo di realizzarle sono condensati nello Statuto che così recita:

*“La Fondazione, che si ispira ai valori del messaggio evangelico della condivisione e della solidarietà, non ha scopo di lucro è apartitica, apolitica e aconfessionale, con durata illimitata nel tempo. La Fondazione persegue finalità di studio, ricerca scientifica, educazione, istruzione, formazione professionale e culturale.”*

L’impegno della Fondazione OSF e di tutte le persone che vi operano per realizzarne la missione istituzionale e le finalità etiche, educative e morali, ha consentito a questa realtà di crescere, con l’avvio di nuove attività e con lo sviluppo di quelle più tradizionali, in termini di rilievo e riconoscimento nel contesto socio-economico, grazie anche alla dimostrata capacità di cogliere esigenze ed evoluzioni del tempo in cui viviamo e di tradurle in realtà di conoscenze, competenze professionali, etica del lavoro e del servizio, relazioni ed iniziative produttive di valore.

La Fondazione OSF si caratterizza ed è riconosciuta per uno stile educativo proprio che mira alla formazione della persona e all’educazione del cittadino. A tal fine è necessario il coinvolgimento e la consapevolezza di tutte le persone che vi operano.

Il ruolo che la Fondazione OSF deve rivestire nel territorio si delinea lungo tre fondamentali direttrici:

- **Il ruolo sociale**, da esprimere nella costante attenzione alla soluzione di problemi che, nella nostra realtà, investono singoli o gruppi posti ai margini o a rischio di esclusione dalla vita sociale: i disabili, gli immigrati di provenienza Extra-Ue e tutte quelle forme – vecchie e nuove – di povertà materiale e morale. Lo strumento con cui migliorare la condizione umana di queste persone è nella formazione ai valori, sociali e morali, e alle competenze, grazie alla quale la loro presenza diviene comunque un valore per il territorio;
- **Il ruolo istituzionale**, inteso come capacità di proporsi sul territorio come soggetto capace di influire sulle scelte formative, sia per l’istruzione ed educazione degli adolescenti, sia per tutte le iniziative che nella formazione trovano uno strumento utile a supportare l’evoluzione dell’impresa e del lavoro in genere: ciò si

sostanza nello sviluppo di collaborazioni con Enti, associazioni e istituzioni pubbliche e private e nell'intensificazione della presenza in tutti gli organismi capaci di incidere sulle scelte di indirizzo e progettuali che investono il nostro ambito d'intervento;

- **Il ruolo culturale**, cioè il proporsi anche come luogo d'incontro, scambio, confronto, laboratorio di esperienze per attività che stimolino la creatività, la reciproca conoscenza, il rispetto, e costituiscano il valore aggiunto dell'attività della Fondazione, per il contributo all'accrescimento e al rafforzamento della sfera relazionale, intellettuale, spirituale ed emotiva delle persone che la frequentano

## 1.2 PRINCIPALI SERVIZI ALLA PERSONA DELLA FONDAZIONE OSF

### Servizi Educativi

SEDI OPERATIVE	SERVIZIO	ENTE	Da ANNI
Ludoteche di Prata di Pordenone	Socio educativo scolastico ed extrascolastico	Comune di Prata di Pordenone	13
Oltrescuola Insieme di Fiume Veneto	Socio educativo scolastico ed extrascolastico	Associazione Scuola dell'Infanzia "Angelo Custode"	4
Centro di Aggregazione Giovanile di Prata di Pordenone	Socio educativo scolastico ed extrascolastico	Comune di Prata di Pordenone	13
Centro di Aggregazione Giovanile di Pravisdomini	Socio educativo scolastico ed extrascolastico	Comune di Pravisdomini	7
Centro di Aggregazione Giovanile di San Quirino	Socio educativo scolastico ed extrascolastico	Comune di San Quirino	3
Centro di Aggregazione Giovanile di Azzano Decimo	Socio educativo scolastico ed extrascolastico	Comune di Azzano Decimo	2
Centro di Aggregazione Giovanile di Pordenone	Socio educativo scolastico ed extrascolastico	Comune di Pordenone	2

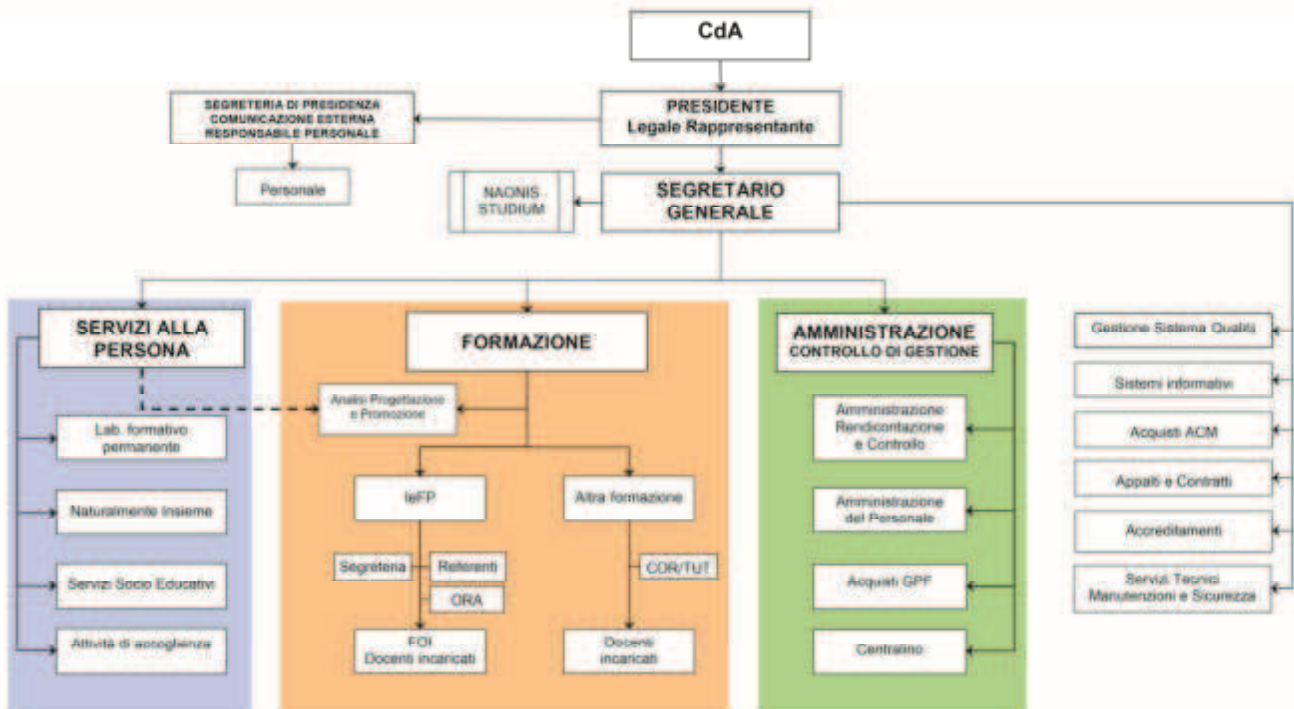
### Disabilità

SEDI OPERATIVE	SERVIZIO	ENTE	Da ANNI
Laboratorio Formativo Permanente; UET	Semiresidenziali e Comunitari in rete	ASFO – Azienda Sanitaria Friuli Occidentale	22

### Minori Stranieri Non Accompagnati

SEDI OPERATIVE	SERVIZIO	ENTE	Da ANNI
Comunità MSNA	Residenziale, educativo e di integrazione sociale	Comune di Pordenone e di Trieste	4

1.3 ORGANIGRAMMA



**LEGENDA COLORI:** in questo organigramma i colori di sfondo definiscono le aree di business e i servizi di supporto.  
 Area di business servizi alla persona    Area di business formazione    Area amministrativa / Controllo di gestione

## PARTE SECONDA

### ILLUSTRAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'ACCREDITAMENTO

#### 2 PREMESSA

I Servizi alla Persona gestiti dalla Fondazione Opera Sacra Famiglia- Impresa Sociale, utilizzano, come previsto dalla Legge 328/00 art.13, la presente Carta dei servizi come strumento volto alla comunicazione e all'informazione, relativamente i servizi erogati da Fondazione OSF a favore delle persone con disabilità. La Fondazione OSF utilizza la presente Carta dei Servizi come documento che, ponendo al centro della propria attenzione la Persona e il rispetto dei suoi diritti, definisce:

- l'organizzazione e il funzionamento del servizio erogato
- le procedure per assicurare la tutela dei destinatari del servizio
- garantire l'informazione
- migliorare la qualità del servizio per dare risposte adeguate alle esigenze degli utenti e delle loro famiglie
- modalità per valutare le attività e i risultati

La Fondazione Opera Sacra Famiglia organizza il proprio operato sulla base dei principi fondamentali della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio del 1994.

I principi a cui fa riferimento sono:

- **EGUAGLIANZA:** Fondazione OSF nell'erogazione dei suoi servizi non esercita distinzioni per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
- **IMPARZIALITA':** Fondazione OSF adotta nei confronti dei beneficiari comportamenti che si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed equità.
- **CONTINUITÀ:** l'erogazione dei servizi educativi e assistenziali deve essere continua, regolare e senza interruzione, in caso di irregolare funzionamento, devono essere adottate misure necessarie senza arrecare danno.
- **DIRITTO DI SCELTA:** ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui necessita.
- **EFFICIENZA E EFFICACIA:** nell'esercizio dei suoi servizi Fondazione OSF, si impegna in modo tale da garantirne l'efficienza e l'efficacia rispetto agli obiettivi definiti.

- DIRITTO ALLA PRIVACY: Fondazione OSF applica quanto stabilito dal Regolamento (UE) 2016/679 (“GDPR”) per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al Trattamento dei dati personali. Le informazioni e i dati riguardanti l’utente vengono tutelati da privacy fin dal primo contatto con Fondazione OSF.

## 2.2 MISSION SOCIALE

La Fondazione OSF mette al centro della propria attenzione la Persona che, in quanto essere umano, è soggetto portatore di diritti. Nell’erogare i Servizi alla Persona focalizza la propria attenzione sui funzionamenti, bisogni, desideri, preferenze e aspirazioni della persona stessa sostenendola affinché possa autodeterminarsi e vivere nel proprio contesto territoriale di riferimento, in modo integrato ed inclusivo.

La Fondazione OSF eroga servizi formativi ed educativi, promuove attività e concorre alla realizzazione di progetti di vita che permettono lo sviluppo di autonomie e mirano a migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità (PcD). La Fondazione OSF opera su valori quali la solidarietà, la cooperazione e la ricerca della piena soddisfazione della PcD. Nel suo agire volge uno sguardo anche alla comunità locale predisponendo progettualità che vedano coinvolte realtà ed organizzazioni con le quali collaborare in modo sinergico formando una rete di relazioni costruttive ed arricchenti.

## 2.3 APPROCCIO ALLA PERSONA

Nel continuo lavoro di cura è fondamentale mettersi in posizione di ascolto rispetto all’utente e alla sua famiglia per leggere gli eventi e condividere nuove prospettive.

In quest’ottica risulta efficace superare una visione di autonomia prettamente basata sull’efficienza funzionale rinnovando le modalità di approccio nei confronti della Pcd a favore di una concezione che abbracci l’intera persona, riconoscendo ad essa un’identità irripetibile e unica favorendo la crescita della personalità e delle potenzialità secondo le possibilità soggettive e sociali.

È dunque fondamentale coniugare i bisogni di assistenza con quelli educativi, in modo tale da riuscire ad impostare un intervento efficace, basato sulla globalità della persona e capace di rispettarne l’originalità, promuovendo pratiche educative rispettose delle differenze.

## 2.4 OBIETTIVI CHE ORIENTANO I SERVIZI

I Servizi semiresidenziali offerti dalla Fondazione OSF alla PcD mirano a:

- adottare metodologie e soluzioni atte a garantire e promuovere l’autodeterminazione della PcD;
- rilevare oggettivamente i funzionamenti, i bisogni, le preferenze, i desideri e le aspirazioni delle PcD;



- sviluppare potenzialità di autonomia, cognitive e relazionali;
- perseguire condizioni di benessere psicofisico;
- offrire sostegno e supporto alle famiglie dell'utenza nella loro gestione quotidiana;
- diffondere nella comunità l'interesse per la persona con disabilità e promuovere comportamenti di solidarietà sociale;
- favorire il più possibile processi di integrazione nella comunità privilegiando, come sostegno all'integrazione, le forme di volontariato

## 2.5 SERVIZI SEMIRESIDENZIALI PER PERSONE CON DISABILITÀ

I servizi semi residenziali della Fondazione OSF sono certificati secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015 (DNV CERT- 06200-2000- AQ-VEN- SINCERT) UNI 11010:2016 (DIMITTO certificato n° 2752).

L'attività in questi servizi ha avuto inizio nel 1996 attraverso la proposta di alcuni corsi dedicati a "Operatori di coltivazioni ortofloricole" rivolti a PcD e svantaggiate, tenuti presso l'allora Centro di Formazione e finanziati dal Fondo Sociale Europeo. Tali corsi hanno portato all'inserimento lavorativo di diversi allievi nelle realtà produttive del settore. Per rispondere alle esigenze dei restanti allievi, con il sostegno dell'allora Azienda per i Servizi Sanitari, venne creato nel novembre del 1998 il Laboratorio Formativo Permanente "il Riccio".

La Fondazione OSF eroga, a partire dall'anno 2014, a favore delle PcD, due tipologie di servizio:

1. Servizio Semiresidenziale per persone con disabilità ad elevate e medie necessità assistenziali;
2. Servizio Semiresidenziale per persone con disabilità con lievi necessità assistenziali, ovvero Progettazioni Territoriali e sistema di presa in carico comunitaria.

### 2.5.1 Servizio Semiresidenziale per persone con disabilità ad elevate e medie necessità

Tale servizio è rappresentato dal Laboratorio Formativo Permanente "Il Riccio" che ospita, a seguito di valutazione in équipe multidisciplinare handicap (EMDH), le PcD segnalate ed indirizzate da Azienda Sanitaria Friuli Occidentale (AsFo). Il servizio Laboratorio formativo Permanente (LFP) garantisce a tutte le persone che lo frequentano la soddisfazione dei bisogni primari, relazionali sociali e educativi. Vengono infatti predisposti specifici percorsi educativi individualizzati che mirano al mantenimento di abilità, allo sviluppo del maggior grado di autonomia possibile e al più alto livello di benessere personale possibile per la PcD. I percorsi educativi vengono elaborati in collaborazione ed in stretta condivisione con la PcD, la sua





valutazione in EMDH e che sono in possesso di certificazione ai sensi della L.104/92. Il servizio UET garantisce a tutte le persone che lo frequentano la soddisfazione dei bisogni primari, relazionali sociali e educativi. Inoltre l'aspetto di presa in carico comunitaria della PcD, alla quale la UET aspira, riconosce nel contesto comunitario e territoriale una risorsa imprescindibile per i processi di cura, assistenza, sviluppo e mantenimento di abilità e autonomie. Inoltre, la PCD viene accolta come una risorsa in grado di contribuire alla crescita sociale del territorio che viene inteso come laboratorio per l'acquisizione di competenze, nonché spazio di verifica di quanto appreso.

Si tratta quindi per gli educatori di progettare e predisporre per queste persone percorsi di autonomia che, nella logica di presa in carico comunitaria, mirino al coinvolgimento in attività che vanno a servizio della comunità locale. Nello specifico sono attivi i seguenti tre **Progetti di rete**:

1. **Pane in Città**, tale progettualità vede la PCD coinvolta nell'attività di produzione di pane comune e nella distribuzione dello stesso presso alcune parrocchie e i gruppi Caritas dislocati nel territorio della Provincia di Pordenone.
2. **Il Pranzo insieme**, L'attività educativa proposta prevede la preparazione di semplici pietanze che possono rappresentare il pranzo per le PcD componenti la UET, da poter condividere con persone del territorio che, individuate dal Parroco, presentano necessità di tipo economico e sociale.
3. **Contenitori di solidarietà**, L'attività viene realizzata con studenti della scuola superiore e vede le PcD collaborare attivamente per un fine comune, di carattere solidaristico, ovvero la raccolta di generi alimentari a lunga scadenza da destinare ad una parrocchia del territorio.

A favore delle PcD frequentanti la UET vengono predisposti specifici percorsi educativi individualizzati che mirano al mantenimento di abilità, allo sviluppo del maggior grado di autonomia possibile e al più alto livello di benessere personale possibile. I percorsi educativi vengono elaborati in collaborazione ed in stretta condivisione con la PcD, la sua famiglia, le figure istituzionali e tengono conto delle capacità di scelta della PcD nel rispetto delle sue preferenze e dei suoi orientamenti di valori e principi.

<b>2.6</b>	<b>DESTINATARI</b>
------------	--------------------

I destinatari sono soggetti giovani/adulti di età compresa tra i 16 e i 50 anni, salvo eccezioni, in possesso della certificazione di disabilità Lg.104/92 art. 3 comma 1 e comma 3, iscritti nella lista di attesa per l'ingresso nei servizi semiresidenziali e comunitari in rete e che presentano bisogni assistenziali di grave, media o lieve intensità, valutati in EMDH.

I Servizi semi residenziali della Fondazione Opera Sacra Famiglia possono ospitare in tutto 20 PcD, come da certificazione igienico sanitaria rilasciata dal Dipartimento di Prevenzione dell'Asfo. All'interno delle due tipologie di servizio offerto da Fondazione Opera Sacra Famiglia a favore delle PcD, vengono assicurati livelli di cura e di assistenza per persone con necessità assistenziali lievi, medie e gravi.

## 2.7 UBICAZIONE DEI SERVIZI

Il Laboratorio Formativo Permanente "Il Riccio" e l' Unità Educativa Territoriale hanno sede presso i Padiglioni G e C della Fondazione OSF, a Pordenone in via De la Comina, 25. È inserito in una proprietà costituita da un polmone verde di oltre 39 ettari, situato alla periferia di Pordenone.

Il Padiglione G, ad uso esclusivo delle PcD, prevede i seguenti spazi: n. 4 locali adibiti ad aule didattiche, ricreative e per lavorazioni artigianali, n.2 spogliatoi (uomini e donne), n.3 servizi igienici per donne di cui uno attrezzato per disabili, n.3 servizi igienici per uomini di cui uno attrezzato per disabili, n. 2 docce uomini e n. 2 docce per donne entrambe munite di vano anti doccia. Al primo piano del Padiglione G è presente un'ampia sala convegni (170 posti) idonea per attività di proiezione, convegni e per eventuali attività motorie, vista la possibilità di togliere le sedie e creare uno spazio libero e multifunzionale. Anche quest'ultimo spazio è dotato di ulteriori n. 4 bagni ed un bagno per PcD.

## 2.8 GIORNATE E ORARI DEI SERVIZI

I Servizi semi residenziali sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.30, comprensivi di servizio mensa interno e propongono le seguenti attività educative: orticoltura, manutenzione del verde, panificazione e cucina, cura di animali da cortile, laboratori *home decor*, interventi assistiti con i cani. Per lo svolgimento di tali attività Fondazione OSF ha riservato ampi spazi verdi dedicati, dove, la PcD, può, in sicurezza, sperimentare svariati setting educativi.

I servizi semi residenziali assicurano un'apertura annuale pari a 235 giornate. Sono previste chiusure per le festività pasquali, natalizie e per il periodo estivo.

I Servizi sono aperti 7 ore al giorno (come da deliberazione della G.R n. 1507/97) secondo la seguente **giornata tipo** :

- arrivo al centro con il servizio di trasporto o autonomamente
- accoglienza delle persone
- attività educative – assistenziali – ricreative all'interno del centro o presso strutture o contesti esterni
- pranzo e piccolo momento di pausa

- ripresa delle attività
- rientro a casa con il servizio di trasporto o autonomamente

Nel programma personalizzato viene riportata l'organizzazione settimanale delle attività previste per ogni PcD, in coerenza con gli obiettivi stabiliti sulla base delle esigenze, delle richieste, dei ritmi di vita di ciascuno, dei bisogni, delle preferenze, dei desideri e delle aspirazioni manifestate.

**Settimana Tipo del Laboratorio Formativo Permanente "Riccio" :**

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
Accoglienza	Accoglienza	Accoglienza	Accoglienza	Accoglienza
Piscina/ginnastica  Attività all'interno dell'area bio naturalistica	Naturalmente Insieme Giardini  Interventi assistite con gli animali	Orticoltura/manutenzione del verde  Interventi assistite con gli animali	Naturalmente Insieme Giardini  Attività all'interno dell'area bio naturalistica	Laboratorio di cucina  Attività all'interno dell'area bio naturalistica
Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Orticoltura/manutenzione del verde	Laboratori <i>home decor</i>	Orticoltura/manutenzione del verde	Laboratori <i>home decor</i>	Orticoltura/manutenzione del verde

**Settimana Tipo della UET:**

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
Accoglienza	Accoglienza	Accoglienza	Accoglienza	Accoglienza
Produzione pane comune per famiglie in situazione di povertà	Raccolta di generi alimentari	Preparazione di semplici pietanze condivise nel "Pranzo insieme" con persone indigenti della comunità avianese	Produzione pane comune per famiglie in situazione di povertà	Produzione pane comune per famiglie in situazione di povertà per la Parrocchia di "San Giuseppe" - Pordenone
Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Consegna del pane presso la Parrocchia di "Cristo Re" - Pordenone	Inventario prodotti Spesa per attività del "Pranzo insieme"	Riordino e sistemazione ambienti utilizzati per l'attività di "Pranzo insieme".	Consegna del pane presso la Parrocchia di "San Zenone" - Aviano	Riunione settimanale con utenti coinvolti

## 2.9 SERVIZI AGGIUNTIVI, ATTREZZATURE, STRUMENTI, TECNOLOGIE E MEDIAZIONI

La Fondazione dispone di un servizio mensa all'interno delle proprie strutture. Il servizio si svolge presso il Padiglione C, i locali si compongono di 2 refettori e di un Service. La gestione del servizio è a carico di una ditta esterna (PF group di Udine).

La Fondazione OSF mette a disposizione delle PcD frequentanti i servizi semi residenziali le seguenti attrezzature e strumentazioni:

- ampi spazi verdi adibiti alle coltivazioni all'aria aperta;
- un tunnel riscaldato (misure 25 m – W 6 m – H 3 m in campata nel quale le PcD svolgono attività di produzione delle piante da orto ed il mantenimento di piante da bordura;
- una serra a parete (misure L 40 m – W 14 m – H 4 m in corda superficie utilizzata 560 mq) La serra è utilizzata in parte per la coltivazione di piante annuali e piante perenni a fioritura annuale, in parte adibita ad orto;
- un Box di lamiera di 25 mq, adibito al ricovero di macchine e attrezzi per la manutenzione del verde;
- un orto esterno fornito di irrigazione automatica;
- il "Giardino Friul" completo di impianto di irrigazione e coltivato con ortaggi, fiori e piante tipiche della regione FVG;
- frutteto e piante arboree;
- prato stabile;
- impianto e struttura per il compostaggio;
- un'area bio naturalistica con animale da cortile;
- un laboratorio di cucina attrezzato per esercitazioni e prove di cottura;
- un laboratorio di panetteria adeguatamente attrezzato per l'impasto, la lievitazione e la cottura del pane
- un laboratorio di fotografia
- un'aula di informatica multimediale completa di 15 PC, stampanti, scanner e collegamento per la navigazione on line;
- una bacheca degli eventi;
- un furgone a nove posti per gli spostamenti sul territorio;

- la “Colonia del salvatore” - sita a Cimolais - struttura di proprietà di Fondazione OSF dove organizzare, a favore delle PcD, brevi soggiorni estivi di carattere ricreativo con valenza educativa (esperienza di residenzialità leggera).

La Fondazione OSF è facilmente raggiungibile mediante mezzi pubblici, sia di linea urbana che extraurbana.

## 2.10 MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

La PcD per accedere ai servizi semiresidenziali di Fondazione OSF, deve fare richiesta all’Assistente Sociale (*case manager*) del Coordinamento socio sanitario del territorio a cui appartiene.

L’inserimento allo stesso è poi subordinato alla valutazione e approvazione dell’ Equipe Multidisciplinare Distrettuale per l’Handicap (EMDH) dell’AsFo in accordo con il Servizio Sociale del Comune di residenza.

La persona poi è orientata verso un percorso di conoscenza e osservazione.

I familiari e la PcD sono invitati a un incontro presso il Servizio prescelto con l’assistente sociale di riferimento e il referente del Servizio dove vengono illustrate le modalità, le attività, l’organizzazione completa della struttura e ascoltate le esigenze dell’utente per poi valutare le necessità e i bisogni dello stesso. Dopo l’approvazione del progetto valutato dall’équipe ha inizio una fase di accoglienza graduale al Servizio al fine di raggiungere l’inserimento previsto dal progetto.

Eventuali dimissioni potranno avvenire per le seguenti motivazioni:

- realizzazione altro progetto personalizzato;
- richiesta utente e/o famiglia;
- richiesta della struttura per gravi motivi;
- decesso dell’utente.

Le dimissioni verranno formalizzate in Equipe Multidisciplinare Handicap (EMDH) e condivise con *Case Manager*, Coordinatore- Referente del servizio, famiglia e PcD.

Il Coordinamento Socio Sanitario provvederà a comunicare al Responsabile dell’Area Servizi alla Persona della Fondazione OSF l’avvenuta dimissione.

## 2.11 PROGRAMMA PERSONALIZZATO

La Fondazione OSF definisce per ogni PcD un programma personalizzato che esprime i principali obiettivi attesi nel pieno rispetto dei fondamentali diritti umani e sociali della PcD (così come stabilito dall’UNCRPD), delle sue aspirazioni e preferenze, in coerenza con la mission del Servizio. Il programma personalizzato prevede l’individuazione di adeguati sostegni con previsione di una progressiva e contestuale riduzione





## **SOSTEGNO SOCIO-ASSISTENZIALE SCOLASTICO e SERVIZIO DI AIUTO PERSONALE**

Mira ad offrire alla PcD livelli essenziali di assistenza e risposte adeguate ai suoi bisogni.

L'attività di assistenza serve a garantire l'autonomia e a soddisfare il benessere personale delle PcD in ambiente scolastico, in collaborazione con il personale della scuola. L'aiuto alla PcD in temporanea o permanente grave limitazione dell'autonomia personale, non superabile attraverso la fornitura di sussidi tecnici, informatici, protesi o altre forme di sostegno, è rivolto a facilitare l'autosufficienza e le possibilità di integrazione delle persone stesse.

Il servizio di aiuto personale è funzionalmente collegato al servizio di assistenza ed è finalizzato a soddisfare esigenze connesse con la vita di relazione, con la fruibilità del tempo libero, la socializzazione in ambito territoriale, con particolari interessi professionali o di studio.

## **ACCOMPAGNAMENTO- TRASPORTO INDIVIDUALE A CARATTERE EDUCATIVO**

L'organizzazione dell'accompagnamento-trasporto con finalità educative, indicata nei Progetti Personalizzati, viene garantita attraverso la fruibilità veicoli a disposizione della Fondazione OSF.

## **COORDINAMENTO (cfr 2.14 PERSONALE)**

I comportamenti professionali degli operatori/educatori impegnati negli interventi educativi e assistenziali sono basati su principi etico/deontologici e caratterizzati da un approccio con la PcD nel rispetto della sua privacy, delle sue relazioni, del suo ambiente, delle sue scelte di vita e delle sue diversità culturali. È presente un coordinatore degli interventi Socio Educativi e Socio Assistenziali con le seguenti funzioni:

- organizzare e gestire le figure professionali impegnate nell'erogazione degli interventi.
- provvedere alla supervisione dell'attuazione dei progetti personalizzati, mantenendo i contatti con il case manager di riferimento per suggerire eventuali modifiche e integrazioni al progetto personalizzato.
- monitorare e verificare periodicamente il funzionamento generale dei servizi.
- mantenere un collegamento costante con gli operatori impiegati nei servizi
- garantire la qualità dello stesso

## **METODOLOGIA (cfr 2.3 APPROCCIO ALLA PERSONA)**

Il lavoro è svolto nel rispetto dei principi di personalizzazione, sostenibilità e coinvolgimento delle risorse private e della comunità. Il progetto personalizzato è condiviso tra la PcD e la sua famiglia, il coordinatore, gli operatori ed educatori che seguono il caso e il case manager.

Il Servizio educativo e assistenziale offre sostegno alla persona finalizzato ad uno sviluppo armonico in famiglia, in ambito socio-culturale e un corretto inserimento nelle strutture scolastiche, educative e di formazione professionale.

L'intervento educativo e assistenziale scolastico è orientato costantemente alla persona, con modalità che vanno dal rapporto privilegiato operatore utente al rapporto tra utente e gruppi di pari e/o gruppi classe.

La finalità dei progetti personalizzati è orientata al raggiungimento di abilità nuove, al recupero, al mantenimento di quelle acquisite e all'attivazione di risorse alternative all'istituzionalizzazione.

Gli operatori/educatori impegnati nelle attività sopra citate svolgono anche interventi di accompagnamento.

### **DESTINATARI**

I destinatari sono persone in possesso di certificazione di disabilità ai sensi della Lg.104/92 art. 3 comma 1.

### **SEDI**

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

### **ORARIO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

L'erogazione degli interventi è garantita dal lunedì al sabato, dalle ore 7:00 alle ore 19:00. Possono essere previsti interventi festivi, dalle ore 7:00 alle ore 22:00, oppure serali e notturni dalle ore 19:00 alle ore 22:00. Viene garantita la presenza di un Referente- Coordinatore del Servizio (cfr 2.14 PERSONALE) per le comunicazioni ed un servizio di comunicazione attivo nei giorni feriali e festivi, dalle ore 7:00 alle 22:00, per la gestione di informazioni, emergenze e per la soluzione di eventuali disservizi

### **MODALITÀ DI ACCESSO ED INSERIMENTO**

Per accedere ai servizi il cittadino utente deve formulare un'apposita domanda di accesso indirizzata all'Ente Gestore del Servizio Sociale Noncello, 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 afferenti al Servizio Sociale Noncello, ubicate nel Comune di residenza.

L'Ente Gestore assegna il Buono di Servizio a minori ed adulti disabili in possesso di certificazione di disabilità ai sensi dell'art.3, comma I, 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 viene sottoscritto dall'utente presso gli uffici della Fondazione OSF. 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 Fondazione Opera Sacra Famiglia. Il pagamento delle prestazioni rese a favore delle PcD verrà saldato direttamente tra il Comune e la Fondazione Opera Sacra Famiglia per la sola parte collegata alle autorizzazioni di prestazioni di cui al voucher che verrà assegnato ad ogni singola famiglia dal SSC.

I cittadini che non sono in possesso di Buoni di Servizio, anche non residenti nei Comuni afferenti al Servizio Sociale Noncello, possono acquistare presso la Fondazione Opera Sacra Famiglia 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 Fondazione Opera Sacra Famiglia possono contattare telefonicamente il Coordinatore tecnico organizzativo al fine di concordare un appuntamento presso la sede della Fondazione a Pordenone. Questo incontro sarà funzionale ad una prima conoscenza della persona con disabilità, 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 e provvederà inoltre ad organizzare un incontro di raccordo con il Servizio specialistico di riferimento ed un incontro di conoscenza tra l'operatore, la persona con disabilità 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 Fondazione Opera Sacra Famiglia garantisce il coinvolgimento della persona con disabilità 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.

## 2.14 PERSONALE

Nei servizi semi residenziali della Fondazione OSF sono presenti le seguenti figure professionali:

**Il Coordinatore- Referente del Servizio** si occupa di:

- garantire la conformità del servizio nel rispetto degli obiettivi organizzativi
- gestire i rapporti con il suo Responsabile Area Servizi alla Persona
- partecipare agli incontri periodici di verifica sull'andamento generale e raccogliere indicazioni per il miglioramento
- rapportarsi con i coordinatori delle altre realtà del Terzo Settore (cooperative, associazioni...).
- dare immediata comunicazione al Responsabile di Area Servizi alla Persona di qualsiasi evento di carattere straordinario riguardante l'utenza e l'andamento del servizio
- condividere le informazioni per la programmazione, la realizzazione operativa e il monitoraggio periodico
- collaborare con famiglie, tutori, amministratori di sostegno e comunità locale;

**L'educatore** partecipa:

- all'osservazione dell'utente;
- alla condivisione delle informazioni significative per la programmazione, la realizzazione operativa ed il monitoraggio periodico in équipe secondo le modalità concordate;
- alla realizzazione operativa del Programma Personalizzato
- alla garanzia dell'accoglienza, nel prendersi cura e nel supporto degli utenti;
- alle attività specifiche a valenza educativa e di socializzazione;
- al supporto della PcD relativamente allo svolgimento delle attività ;
- al mantenimento e alla costruzione dei rapporti con la rete familiare e il contesto territoriale
- al dare immediata comunicazione al proprio Referente di qualsiasi evento di carattere straordinario riguardante le PcD e l'andamento del servizio.

**L'Operatore socio sanitario** si occupa di:

- soddisfare i bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie aree di competenza, in un contesto sia sociale che sanitario;
- favorire il benessere e l'autonomia dell'utente.

Gli operatori si incontrano settimanalmente con il Coordinatore per affrontare problematiche che normalmente possono verificarsi, per condividere buone prassi e per questioni organizzative inerenti il servizio.

La Fondazione OSF garantisce agli operatori/educatori una preparazione specifica (attraverso corsi di aggiornamento e formazione continua) per poter svolgere le mansioni in maniera ottimale. Tutto il personale coinvolto è caratterizzato da una adeguata e comprovata preparazione professionale, fortemente motivato al ruolo, con esperienza nel settore e una particolare sensibilità verso l'utenza del servizio.

Il lavoro svolto dagli educatori mira a sviluppare l'autonomia personale, sia nella cura della persona e nelle azioni quotidiane, sia nelle attività socio-occupazionali che vengono considerate uno strumento educativo per sviluppare, dove è possibile, o mantenere quelle abilità acquisite durante il percorso scolastico e formativo di ogni singolo. Il "lavoro", inoltre, è ritenuto luogo atto all'acquisizione del ruolo e dell'identità propri della persona adulta e viene considerato fondamentale per tutte le persone inserite nei servizi semiresidenziali, in quanto capace di dare una risposta a quella che è l'aspettativa di vita e ruolo sociale della PcD divenuta adulta.

Gli educatori orientano il loro intervento su obiettivi semplici e concreti come le regole di convivenza, l'aiuto reciproco e il rispetto dei pregi e dei limiti di ciascuno, i bisogni, le preferenze, le aspirazioni e le aspettative delle PcD.

## 2.15 RISORSE DI RETE

La Fondazione OSF da sempre promuove nei propri servizi la socializzazione e l'apertura al Territorio sia in termini di accoglienza (Alternanza Scuola Lavoro) che di utilizzo delle risorse che il Territorio stesso offre. La Fondazione OSF ha attivato un lavoro di rete con i Servizi Sociali dell'Ambito 6.5, con l'AsFo e con le scuole di ogni grado ed ordine della provincia di Pordenone. Nello specifico collabora con:

- **Scuole Secondarie di primo grado**, partecipando attivamente alla creazione di progetti di vita di allievi con disabilità uscenti dalla scuola;
- **Scuole Secondarie di secondo grado**, accogliendo periodicamente allievi tirocinanti, allievi in alternanza scuola-lavoro, oppure seguiti nell'ambito di progetti di "giustizia compensativa" (I.S.I.S. "Lino Zanussi" di Pordenone; I.I.S "Fedrico Flora" di Pordenone);

- **Scuole Primarie**, nelle attività didattiche all'interno del Laboratorio Bio-Naturalistico il Riccio - Progetto (Scuola Primaria "Leonardo da Vinci" di Vallenoncello, Pordenone; Scuola Primaria "Gozzi" di Pordenone)
- **Scuole dell'Infanzia**, nelle attività didattiche all'interno del Laboratorio Bio-Naturalistico il Riccio - Progetto Scuola;
- **Università** con indirizzo specifico nel settore accogliendo periodicamente allievi tirocinanti.

Consolidata è la collaborazione che da tempo si è instaurata con Gea spa gestione ecologiche ambientali. Il Laboratorio Formativo Permanente infatti si occupa della cura di alcune aree verdi pubbliche di Pordenone ( es. giardino del tribunale e aiuole del Ring di Pordenone) e delle piante da interno di alcuni uffici pubblici ( es. uffici del Municipio, Anagrafe e Servizi Sociali ).

La Uet per l'attività di panificazione, raccolta di generi alimentari, sostegno ad alcune famiglie in stato di povertà collabora con:

- Molino Pordenone – Società di Macinazione
- Caritas
- UET del Seminario
- Parrocchia San Zenone Aviano
- Parrocchia Sacro Cuore Pordenone
- Parrocchia Cristo Re Villanova di Pordenone
- Parrocchia San Giuseppe Borgomeduna di Pordenone
- Parrocchia San Giorgio Martire Porcia
- Parrocchia Sant'Agnese Rorai Piccolo
- G.A.P. – Gruppo Acquisto Popolare Torre di Pordenone
- Associazione San Vincenzo de Paoli conferenza di Porcia

Lavora in stretta collaborazione e sinergia con i servizi semiresidenziali, l'Associazione SpecialMente A.P.S. costituita a maggio 2020 e formata dai genitori delle PcD che frequentano i servizi della Fondazione OSF.

<b>2.16</b>	<b>COSTI</b>
-------------	--------------

I costi delle prestazioni ed interventi previsti e descritti nella presente Carta sono determinati dall'Organismo Tecnico di Ambito ed applicati dalla Fondazione OSF sulla base del Regolamento per il percorso di accreditamento. Il pagamento delle prestazioni rese a favore delle PcD verrà saldato





## PARTE TERZA

### MONITORAGGIO E VERIFICA DEI SERVIZI

#### 3 RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

La rilevazione della qualità percepita può essere definita, per il settore dei servizi sociali, come la raccolta e l'analisi delle opinioni dei soggetti direttamente coinvolti nel processo di erogazione di un servizio (utenti, responsabili, operatori) che esprime e misura il loro gradimento o malcontento.

Per la rilevazione della qualità percepita la Fondazione OSF intende avvalersi in particolare di:

- indagini di gradimento
- un sistema di gestione dei reclami

#### 3.1 INDAGINI DI GRADIMENTO

Sulle base delle dimensioni della qualità individuate sono stati predisposti i seguenti questionari di rilevazione al fine di monitorare periodicamente la qualità percepita:

- questionario di soddisfazione dell'operatore
- questionario di soddisfazione della Pcd e Carta dei reclami
- questionario di soddisfazione del Cliente Committente

#### 3.2 ASCOLTO, PROPOSTE, SUGGERIMENTI, RECLAMI

Gli obiettivi specifici del sistema di gestione dei reclami sono due:

1. dotare l'organizzazione di uno strumento sensibile a rilevare e a rispondere rapidamente alle situazioni disagio ed insoddisfazione
2. implementare un sistema di analisi dei reclami per orientare le decisioni relative al miglioramento della qualità dei servizi

La Fondazione OSF ha attivato un sistema di reclamo secondo il processo descritto nella tabella di cui di seguito:

FASE	ATTIVITÀ
<b>SEGNALAZIONE RECLAMO</b>	Al fine di facilitare la presentazioni di reclami da parte della Pcd, la Fondazione OSF tramite i singoli servizi rende disponibile il n. telefonico della sede di riferimento (t. 0434/361470 orario: 8:30-15:30 dal Lun al Ven). Al verificarsi di un reclamo tutti gli operatori sono responsabili della sua segnalazione al Coordinatore-Referente del servizio.
<b>REGISTRAZIONE</b>	Il Coordinatore- Referente del servizio ha il compito di registrare nel verbale di riunione settimanale dell'équipe del servizio gli eventuali reclami sopravvenuti
<b>VALUTAZIONE RECLAMO</b>	Il Coordinatore- Referente del servizio dà valutazione del reclamo eventualmente coinvolgendo le persone che ritiene necessarie. Vengono poste in essere azioni correttive nei casi di non conformità grave; è compito del Il Coordinatore- Referente del servizio verificare la corretta attuazione delle azioni correttive proposte.
<b>ARCHIVIAZIONE</b>	E' compito del Coordinatore- Referente del servizio archiviare i reclami (verbali di riunione) e verificare la corretta applicazione delle azioni correttive

Il Referente del servizio è tenuto a informare il Responsabile dell'Area Servizi alla Persona della Fondazione OSF.

### 3.3 DIRITTI E DOVERI

La PcD ha diritto a condividere il progetto di vita elaborato dal Servizio e a verificarne periodicamente l'adeguatezza; ad accedere alle informazioni e ai dati che li riguardano, ad essere informati su eventuali variazioni nella gestione del Servizio. La famiglia ha il dovere di informare il Coordinatore- Referente del servizio rispetto alle condizioni mediche dell'utente per tutelarne la salute; deve inoltre fornire una reperibilità certa negli orari di utilizzo del Servizio.

### 3.4 PRIVACY

Tutti i dati personali e sensibili degli stakeholders sono trattati ai sensi del il Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR").

Pordenone, 14 maggio 2021

Il Presidente

*Eugenio Adriano Rosset*  
(firmato digitalmente)