



# CARTA DEI SERVIZI



Anno 2013

## INDICE

### Presentazione

### Parte prima: La Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare

- 1.1. Storia e valori di riferimento
- 1.2. Mission
- 1.3. I servizi

### Parte seconda: Il Ceod Airone

- 2.1 Contesto istitutivo e Principi ispiratori
- 2.2 Descrizione e ubicazione della struttura
- 2.3 Orario e periodo di apertura
- 2.4 Modalità di accesso ed inserimento
- 2.5 Approccio alla persona
- 2.6 Attività
- 2.7 Settimana tipo
- 2.8 Dimensioni, indicatori e standard di qualità
- 2.9 Professionalità
- 2.10 Fruibilità del servizio
- 2.11 Funzionalità della struttura
- 2.12 Metodologie
- 2.13 Valutazione del servizio
- 2.14 Ascolto, suggerimenti ,proposte e reclami
- 2.15 Diritti e doveri

### Parte terza: Unità Territoriale

- 3.1 Attività socio educativa
- 3.2 Sostegno socio assistenziale scolastico e servizio di aiuto personale
- 3.3 Trasporto a valenza educativa
- 3.4 Professionalità
- 3.5 Metodologia
- 3.6 Dimensioni indicatori standard di qualità
- 3.7 Integrazione con il Territorio
- 3.8 Valutazione del servizio
- 3.9 Ascolto, suggerimenti ,proposte e reclami
- 3.10 Diritti e doveri

### Glossario

## Presentazione

La Carta dei Servizi (la cui adozione è prevista dalla Legge 328/00 art. 13) è uno strumento di comunicazione e di informazione che consente di interagire con i cittadini per rispondere a quesiti e bisogni inerenti l'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e del Sistema Integrato d'interventi e servizi sociali, al fine di tutelare i diritti delle persone, in questo caso le persone diversamente abili.

Per il Centro Educativo Occupazionale Diurno, denominato CEOD Airone, questo documento rappresenta un modo chiaro ed efficace per informare sui servizi erogati e rendere possibile attraverso indicatori di qualità, una valutazione costante dei progetti e delle prestazioni offerte.

Il Ceod Airone, articola il suo operato sulla base dei principi fondamentali della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio del 1994.

I principi a cui sopra si fa riferimento sono:

### **1. L' EGUAGLIANZA**

La Cooperativa nell'erogazione dei suoi servizi, non esercita nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

### **2. L' IMPARZIALITA'**

La Cooperativa, adotta nei confronti degli utenti, comportamenti che si fondano su criteri di obiettività, giustizia ed equità.

### **3. LA CONTINUITÀ**

La Cooperativa, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, garantisce un'erogazione stabile, regolare e senza interruzione dei suoi servizi.

### **4. IL DIRITTO DI SCELTA**

Ove sia consentito dalla legislazione presente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

### **5. LA PARTECIPAZIONE**

La Cooperativa garantisce la partecipazione della persona alla prestazione del servizio offerto, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione delle prestazioni, sia per favorire la collaborazione tra ente erogante e fruitore del servizio.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della Cooperativa, che lo riguardano.

L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Cooperativa acquisisce periodicamente, attraverso la somministrazione di questionari, la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

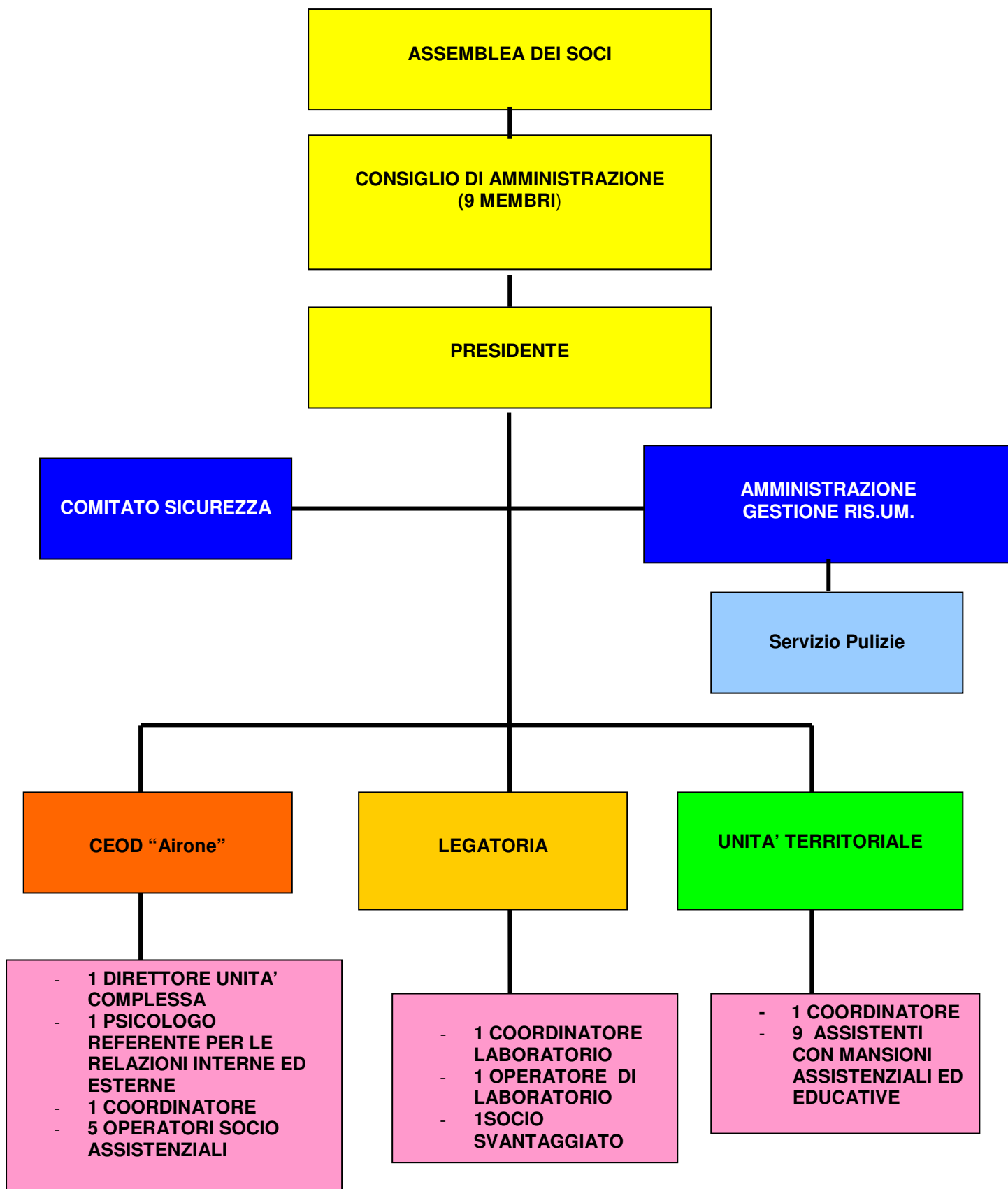
### **6. L'EFFICIENZA E L'EFFICACIA**

La Cooperativa si impegna nell'esercizio dei suoi servizi, in modo tale da garantirne l'efficienza e l'efficacia, rispetto agli obiettivi definiti.

### **7. DIRITTO ALLA PRIVACY**

Secondo quanto stabilito dalla legge n° 196/2003 le informazioni e i dati riguardanti l'utente vengono tutelati da privacy fin dal primo contatto con la Cooperativa.

ORGANIGRAMMA



## **PARTE PRIMA : LA COOPERATIVA SOCIALE DI SOLIDARIETA' FAMILIARE**

### **1.1 Storia e valori di riferimento**

La Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare viene costituita nel 1983, ad opera di un gruppo di volontari, con l'obiettivo di creare opportunità di lavoro per i giovani nel settore terziario.

In seguito all'emanazione della Legge 381/91, che disciplina l'attività delle cooperative sociali, la cooperativa, assume nel 1993, la denominazione di Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare e inizia il suo intervento nel territorio promuovendo la realizzazione di interventi socio-sanitari ed educativi.

Questa scelta porta, nel 1994, alla nascita di un servizio di sostegno educativo rivolto a minori disabili inseriti presso il "Villaggio del Fanciullo" di Pordenone.

Nel 1997 i soci sostenitori della Cooperativa, stipulando un contratto di comodato con il Comune di Porcia, spostano la sede operativa in Via Prata, n°11 a Porcia. Il servizio educativo si trasforma in un Centro Educativo Occupazionale Diurno denominato Ceod Airone, che accoglie disabili adulti residenti nel territorio. La sede sociale e legale è in via Prata n° 11, Porcia, Pn Stradario 00500–Registro Imprese di Pordenone CCIAA: n°033-6460 ; Albo Reg. Coop Soc. Ts A128556.

La Cooperativa articola i suoi interventi, mettendo al centro di ogni singolo progetto la persona disabile ed ha come obiettivi:

- Creare relazioni umane positive
- Offrire opportunità di apprendimento costante
- Proporre attività per l'acquisizione di nuove competenze
- Favorire il miglioramento della qualità della vita dei familiari
- Facilitare il processo di inclusione ed integrazione nella comunità locale dei soggetti accolti

Nell'esplicazione dei suoi interventi la Cooperativa fa riferimento ai principi fondamentali contenuti nel Codice Etico:

### **QUALITA'**

I progetti della Cooperativa sono stabiliti attraverso processi di cooperazione e interventi multidisciplinari, necessari per garantire una maggiore efficienza ed efficacia dei servizi offerti.

### **CONDIVISIONE**

Le problematiche e le situazioni di emergenza vengono affrontate da tutti i soci della Cooperativa, ognuno sulla base del suo ruolo, in un'ottica di collaborazione, necessaria alla risoluzione degli stessi.

### **SUSSIDIARIETA'**

Tutte le persone che ruotano intorno alla Cooperativa sono invitate a portare il loro personale contributo: partecipazione e democraticità sono elementi indispensabili alla crescita e allo sviluppo della Cooperativa stessa.

### **TERRITORIALITA'**

La Cooperativa promuove azione di potenziamento della rete, al fine di garantire, attraverso una maggiore collaborazione con i cittadini e le istituzioni, maggiori interventi di integrazione e interazione sociale.

### **TRASPARENZA GESTIONALE**

La cooperativa garantisce la trasparenza gestionale, attraverso il rendiconto dei bilanci e degli interventi attuati in corso d'opera.

### **SPECIALIZZAZIONE**

La strategia aziendale indirizza gli interventi a specificare aree di bisogno rispetto alle richieste del territorio.

### **MUTUALITA'**

La Cooperativa promuove il reciproco sostegno tra i soci e gli operatori, al fine di formare equipe educative omogenee e multidisciplinari in cui ognuno, sulla base del proprio ruolo, muove il suo intervento in un'ottica di crescita e miglioramento.

## 1.2 Mission

La Mission della Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare quando venne costituita nel 1983 era quella di provvedere occupazione e continuità di lavoro ai propri soci, facendoli partecipare, per quanto possibile pienamente, ai benefici dell'imprenditorialità cooperativistica e fornire loro unione e partecipazione, per creare un'impresa operativa, economicamente valida, socialmente integrata e strutturalmente efficace.

L'evoluzione culturale delle Organizzazioni Cooperativistiche e la maturazione personale degli attori impegnati nella programmazione delle attività strutturate, hanno, nel tempo scoperti ed evidenziati i valori che sottostanno al lavoro in tale settore, e di conseguenza gli orizzonti si sono ampliati e si è diffusa l'importanza di questa presa di coscienza.

Aumentata la consapevolezza tra i soci, la MISSION e i valori che rappresentano la Cooperazione assumono il ruolo di "STRUMENTI" di lettura e diventano stimoli al buon governo dell'Impresa Sociale; si evidenzia allora che il contributo alla crescita dello stato sociale appare sicuramente diverso da quello suggerito nei primi anni di attività della nostra Cooperativa.

Con l'aggiornamento del vecchio statuto e con la richiesta d'iscrizione all'albo delle Cooperative Sociali nel 1994, la mission assume un'impostazione completamente diversa: incentra la sua attività nel settore della disabilità.

L'occupazione dei soci lavoratori trova, all'interno della nostra gestione una profonda ragione nel perseguire questo particolare obiettivo.

Dare questo particolare valore all'occupazione significa renderla non più fine a se stessa ma indirizzarla alla promozione, attraverso un lavoro mirato, della crescita sociale delle singole persone e della Comunità attraverso la sensibilizzazione ai problemi dei quali la Cooperativa si occupa.

La Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare è di tipo A, il suo impegno non è la produzione, ma la persona diversamente abile.

Ogni individuo ha diritto ad un progetto di vita: lo scopo della nostra Cooperativa è dare la possibilità agli utenti di viverci, progettarsi e di integrarsi nella società.

Lavorare con la disabilità scaturisce da convinzioni e considerazioni profonde.

Siamo convinti che per ogni persona esiste il diritto ad un "PROGETTO ESISTENZIALE ETICO"; ora un progetto non si sostanzia nel nulla.

Il nostro esistere si attualizza in un rapporto quotidiano con il mondo e con gli altri, e il più delle volte si sostanzia attraverso il lavoro che costituisce, forse, il mezzo privilegiato per realizzare il "progetto"; il lavoro alla fin fine diventa per ognuno lo strumento più adatto per stabilire contatti ed interessere relazioni.

Le persone cui prestiamo assistenza hanno in genere difficoltà sostanziali, portano degli impedimenti fisici, sensoriali, mentali che determinano minori possibilità ed opportunità nella costruzione di tale progetto.

Essi hanno meno possibilità di pensarsi, di viverci, di progettarsi, e di conseguenza una maggiore necessità di ancorarsi a dei modelli di comportamento vicini ai valori sociali del momento.

Il lavoro, ripetiamo, è, forse, il più valutato tra i modelli di comportamento attuali; ecco allora che, per paradosso, proprio i soggetti fisicamente i meno adatti quali i disabili, sono i più legati alla necessità del lavoro come strumento per realizzare se stessi nell'attuale contesto sociale.

L'inserimento al lavoro diventa parte integrante del loro progetto esistenziale, il fine ultimo di un intervento educativo e riabilitativo nei loro confronti.

Il lavoro rappresenta anche per la persona disabile una enorme possibilità di crescita e di maturazione per l'acquisizione di un ruolo sociale attivo.

Quanto noi ora andiamo facendo è storia quotidiana intessuta entro questi parametri ed è su questa realtà che vogliamo confrontarci con gli altri ed offrire, e chiedere collaborazione in un rapporto leale che con l'impegno di tutti può diventare positivo e utile.

E' sempre nostra attenzione percepire fino in fondo la responsabilità di un compito arduo come quello che questo lavoro comporta.

Responsabilità che deve stare alla base della nostra "MISSION".

### 1.3 I SERVIZI

La Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare fornisce i seguenti servizi:

- **CEOD AIRONE**

Centro Educativo Occupazionale Diurno che accoglie persone con disabilità medio -grave, grave, di età superiore ai 14 anni, residenti nella provincia di Pordenone, segnalati dall'EMDH. Attualmente è previsto un numero massimo di 14 posti.

- **TRASPORTO**

E' previsto un servizio di trasporto con mezzi attrezzati gestito dalla stessa Cooperativa. L'orario varia nella giornata del venerdì, in quanto la chiusura è prevista per le ore 16.00.

- **SOSTEGNO SOCIO EDUCATIVO e SOCIO ASSISTENZIALE**

La Cooperativa in convenzione con l'Ambito Urbano 6.5 fornisce un servizio di sostegno scolastico, extrascolastico, assistenziale e/o di autonomia, rivolto a persone con disabilità fisica e psichica e/o disagio sociale per i residenti nel territorio (in riferimento alla L.R. 25/09/06 n. 41)

- **CORSI di tecniche di legatoria e cartotecnica**

La Cooperativa, avvalendosi del suo servizio interno di legatoria, propone annualmente corsi di formazione organizzati in collaborazione con lo IAL Friuli Venezia Giulia, rivolti alla popolazione detenuta della Casa Circondariale di Pordenone, pari ad un monte ore complessivo di 350.

- **SOGGIORNI ESTIVI PER ANZIANI e DIVERSAMENTE ABILI**

E' previsto un soggiorno estivo di 7 giorni per gli utenti del Ceod gestito dalla Cooperativa. Si garantisce l'apertura del centro per chi non partecipa al soggiorno.

La cooperativa fornisce il personale per il soggiorno estivo di 15 giorni rivolto agli anziani del Centro anziani di Porcia e le persone diversamente abili residenti nel comune.

- **FORMAZIONE PROFESSIONALE**

La Cooperativa si impegna a promuovere la formazione dei suoi operatori, attraverso corsi interni ed esterni, puntualmente pianificati e programmati.

- **EQUIPE OPERATORI**

E' prevista un'equipe tra operatori una volta al mese, di verifica e programmazione .

- **SERVIZIO MENSA**

Il servizio di mensa è fornito da una ditta esterna. All'interno del Centro è prevista la presenza di operatori che hanno seguito corsi di formazione sul sistema HACCP.

- **INCONTRI CON I FAMILIARI**

Sono previsti incontri individuale una volta all'anno per la presentazione del PEI e incontri concordati su richiesta. E' previsto un incontro collegiale annuale per una presentazione e condivisione del lavoro svolto.

- **VOLONTARIATO**

Il volontariato rappresenta una risorsa fondamentale per la costruzione di una rete sociale positiva. Chi è interessato può contattare il centro.

- **ATTIVITA' RIABILITATIVE**

Sono previsti attività di ippoterapia e riabilitazione in acqua a carico della famiglia; la Cooperativa mette a disposizione la presenza di un operatore del Ceod e il servizio di trasporto.

- **TIROCINIO FIGURE PROFESSIONALI**

Alcune figure professionali quali l'operatore Socio Sanitario, l'Educatore e gli studenti di scuole superiori, possono svolgere tirocini presso il Centro, sulla base di convenzione stipulate con l'Ente di provenienza. Attualmente è prevista una Convenzione con l'Istituto Professionale di Stato "F. Flora" e lo Ial per il tirocinio degli studenti.

- WORK ESPERIENCE

E' presente un' esperienza di work esperienze con IAL APPRENDIMENTO LAVORO

- COORDINAMENTO TRA SERVIZI E RISORSE DI RETE

La Cooperativa garantisce il collegamento con i Comuni e con l'Azienda per i Servizi Sanitari attraverso incontri periodici con il Servizio Sociale di base del comune di riferimento e i referenti dell'A.S.S n. 6.



---

## PARTE SECONDA : IL CEOD AIRONE

### 2.1 Contesto istitutivo e Principi ispiratori

Il Centro Educativo Occupazionale Diurno "CEOD AIRONE" opera in regime di convenzione con l'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale" ai sensi della Legge nazionale 5/02/1992 n. 104 (legge quadro per l'assistenza, integrazione sociale e diritti della persona handicappate), della L. R. 25/09/1996 n. 41 (norme per l'integrazione dei servizi e degli interventi Sociali e Sanitari a favore delle persone handicappate) e L. 8/11/1991 n. 381 (Disciplina delle cooperative sociali).

Riferimenti legislativi:

Costituzione Italiana art. 3

"Tutti i cittadini hanno diritto a pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, d'opinione politiche, di condizioni personali e sociali [...]"

Costituzione Italiana art. 32

"La Repubblica tutela la salute, come fondamentale diritto dell'individuo, ad interesse della comunità"

Legge nazionale n. 104 del 5/02/1992

art.1

"La Repubblica garantisce il pieno sviluppo della dignità umana ed i diritti di libertà ed autonomia [...], e ne promuove la piena integrazione nella famiglia, nella scuola, nel lavoro, nella società [...], persegue il recupero funzionale e sociale [...]"

I servizi erogati dal Ceod si ispirano ai seguenti principi :

- *Cura*

Gli operatori operano garantendo il benessere psicofisico agli utenti.

- *Rispetto*

Rispetto e dignità sono attuati attraverso un'accurata *assistenza* ed una costante attenzione ai bisogni della persona.

- *Ascolto*

Si assicura agli ospiti e ai loro familiari la disponibilità ad ascoltare richieste, bisogni, indicazioni e garantire al meglio quanto richiesto.

- *Personalizzazione degli interventi*

Per ogni utente, il gruppo di lavoro individua un *progetto personalizzato*, che è concordato anche con la famiglia; è monitorato e visionato periodicamente per valorizzare le abilità acquisite e incrementare nuove competenze.

- *Chiarezza*

Comprensibilità e trasparenza sono alla base di una comunicazione efficace.

- *Condivisione*

I progetti personalizzati sono condivisi con la famiglia dell'utente ospitato.

- *Integrazione*

Gli operatori lavorano per promuovere l'inserimento degli utenti nella società attraverso un costante contatto con la realtà territoriale, la partecipazione a manifestazioni e l'esplorazione della realtà locale,

## 2.2 DESCRIZIONE ED UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Centro Educativo Occupazionale Diurno "Ceod Airone" è collocato in via Prata n°11 , località Rondover 33080 Porcia - Pordenone -

E' situato lungo la Strada Provinciale che collega il paese di Porcia a Prata di Pordenone.

L'edificio, ex Scuole elementari della frazione di Rondover, ristrutturato nel 1994 e ampliato nel 2010 è concesso in comodato d'uso prima per quindici anni, poi rinnovato per altri nove dal Comune di Porcia alla Cooperativa Sociale di Solidarietà Familiare, e' posto su due piani : al piano terra si trovano un ufficio amministrativo e un laboratorio di legatoria e cartonaggio, una stanza adibita a deposito; con l' ampliamento è stato aggiunto un nuovo spazio che ha permesso di avere un laboratorio, di grandi dimensioni, artistico ricreativo ( per ceramica, mosaico...), due servizi igienici per gli utenti ed una stanza relax.

Al primo piano si trova un ufficio per gli utenti , una cucina allestita in modo industriale, un ampio locale suddiviso in zona pranzo e relax utilizzato anche per alcune attività educative, ed un altro servizio igienico per il personale.

I due piani sono collegati da scala interna ed un montacarichi.

All'esterno è presente un porticato lungo il lato ovest, un giardino con alberi e piante ornamentali utilizzato durante il periodo estivo per attività ricreative.

Nel rispetto della Legge n. 318 e 626 il centro diurno possiede caratteristiche strutturali e tecnologiche tali da garantire libero movimenti ed accesso agli spazi senza impedimento di barriere architettoniche.

## 2.3 ORARIO E PERIODO DI APERTURA

Il Ceod Airone è aperto cinque giorni la settimana da lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 16.30; il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.30. Nel rispetto dei termini di Convenzione con A.S.S. n.°6, il Ceod assicura un'apertura annuale pari a quarantaquattro settimane come da delibera regionale n° 1507/97, ma per una continuità di servizio, questo termine è superato.

## 2.4 MODALITA' DI ACCESSO ED INSERIMENTO

La richiesta d'inserimento va indirizzata direttamente all'Assistente Sociale responsabile del Servizio Educativo Territoriale (SET), che valuta la priorità ad accogliere la persona e concorda la disponibilità con il Referente del Ceod secondo criteri di territorialità, idoneità e tutela, in base alla convenzione con l'A.S.S. n. 6.

L'inserimento al Ceod è poi subordinato all'approvazione di un progetto di vita individuale redatto dall'Equipe Multidisciplinare per l'Handicap dell'Azienda Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale" ai sensi degli articoli 8/9 L. R. 41/96 e art. 14 della 328/2000 che ne sancisce la presa in carico.

I familiari sono invitati ad un incontro presso la struttura d'accoglienza con l'assistente sociale e il referente del Ceod per illustrare le modalità, le attività, l'organizzazione completa della struttura e ascoltare le loro esigenze dell'utente per poi valutare le necessità e i bisogni dello stesso.

Dopo l'approvazione del progetto valutato dall'equipe ha inizio l'inserimento graduale al Centro al fine di raggiungere un inserimento completo previsto dal progetto.

Scopo degli interventi personalizzati e del progetto di vita elaborato, è aiutare il consolidamento delle abilità possedute, la crescita dell'individuo e l'acquisizione di una maggiore autonomia e integrazione sociale.

Il progetto di vita potrà essere quindi riconosciuto alla luce dei progressi, contemplando quando possibile le dimensioni, in accordo con i familiari e i Servizi Territoriali di riferimento.

## 2.5 APPROCCIO DELLA PERSONA

Al Ceod Airone la persona è presa in carico in modo globale, viene accolta e inserita nel gruppo ponendo attenzione al suo benessere psicofisico; viene stabilita una relazione di collaborazione e fiducia con i familiari, mantenendo un costante contatto con i Servizi Sociali.

Il Centro assicura la disponibilità ad ascoltare richieste, bisogni ed indicazioni e, quando opportuno, garantisce un sostegno attraverso colloqui con lo psicologo.

Per ogni utente è individuato un percorso personalizzato che può valorizzarne abilità e competenze.

Il progetto è attuato attraverso queste fasi:

- valutazione delle informazioni contenute nel progetto redatto inizialmente dall'Equipe Multidisciplinare;
- individuazione di un educatore referente;
- periodo di osservazione;
- stesura di una scheda personale;
- individuazione ed elaborazione di obiettivi specifici d'intervento;
- realizzazione di tali obiettivi attraverso attività organizzate in modo da evidenziare le capacità della

- persona;
- monitoraggio dei risultati ottenuti attraverso riunioni periodiche tra operatori e colloqui con i familiari.

## 2.6 ATTIVITA'

Le attività organizzate all'interno del Ceod, sono finalizzate a favorire l'espressione delle abilità, il mantenimento e il miglioramento delle competenze personali e soprattutto il benessere globale della persona.

Per tale ragione si distinguono in aree di interevento così suddivise:

- attività educative:

lettura di quotidiani, riviste e parti di testi di semplice comprensione, utilizzo del computer, proiezione di video e film, verifica settimanale, con l'obiettivo di mantenere le conoscenze acquisite, stimolare nuovi interessi e attivare processi di miglioramento e crescita personale;

- attività occupazionali:

laboratorio di mosaico, ceramica, cartonaggio per il mantenimento delle abilità manuali e l'acquisizione di nuove competenze attraverso la creazione di oggetti artigianali;

- attività di cura personale e di pulizia del Centro:

igiene personale, pulizia e riordino dei laboratori, giardinaggio, con l'obiettivo di potenziare la collaborazione, il rispetto degli ambienti e l'autonomia;

- attività espressive:

musicoterapia, arte terapia, drammatizzazione, con l'obiettivo di stimolare le capacità percettive e creative, attraverso la corporeità, l'ascolto e la libera espressione di sentimenti ed emozioni;

- attività psicomotorie:

rilassamento con l'utilizzo della musica, piscina, corsi di acquaticità con istruttori di nuoto specializzati, per stimolare le capacità motorie, la consapevolezza del proprio corpo, la respirazione.

- attività di socializzazione e integrazione nel territorio:

gite, uscite al mercato, spesa settimanale, partecipazione a feste ed incontri con altri gruppi, progetti con le scuole, mercatini, lavoro di segreteria in collaborazione con il Comitato Italiano Paralimpico, volontariato socio-educativo presso il canile di Villotta di Chions, al fine di offrire maggiori possibilità di incontro con la rete sociale per la creazione di nuove amicizie e cooperazioni utili al miglioramento della qualità della vita degli utenti.

## 2.7 SETTIMANA TIPO

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
Gruppo di Verifica	Laboratorio di Cartonaggio	Laboratorio di mosaico	Lettura e drammatizzazione	Piscina
Bocce	Laboratorio di ceramica	Volontariato socio-educativo c/o il canile di Villotta	Arteterapia	Uscita socializzante
		Basket	Progetto " Albero del pane "	
Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Laboratorio di ceramica	Laboratorio di musica attiva	Laboratorio di decorazione	Laboratorio di mosaico	Gioco libero e strutturato
		Drammatizzazione	Laboratorio di ceramica	

## 2.8 DIMENSIONI, INDICATORI e STANDAR DI QUALITA'

INDICATORI		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
Personalizzazione degli interventi	L'equipe del Centro elabora per ciascun utente un Progetto Educativo Individualizzato	<ul style="list-style-type: none"> <li>In fase di inserimento</li> <li>Verifica e rivalutazione annuale</li> </ul>
Coinvolgimento dei familiari	I familiari condividono con l'equipe del Centro il Progetto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incontri programmati con lo Psicologo del Centro e l'educatore referente (almeno un incontro annuale)</li> </ul>
Sostegno Psicologico	E' previsto un servizio di supporto psicologico per i familiari	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incontro su richiesta e necessità con lo Psicologo</li> </ul>
Tutela della privacy	Utenti e familiari hanno diritto alla riservatezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'accesso ai dati sensibili è limitato all'equipe del Centro</li> </ul>
Accesso alle informazioni	Utenti e familiari hanno diritto a conoscere i dati trattati nei documenti di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accoglimento richieste formalizzate</li> </ul>

## 2.9 PROFESSIONALITA'

INDICATORE		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
Titoli e requisiti	Il personale è in possesso dei titoli e requisiti previsti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nel rispetto del parametro convenzionale</li> </ul>
Formazione e aggiornamento	L'equipe del Centro beneficia di una supervisione psicologica e di corsi di aggiornamento specifici.	<ul style="list-style-type: none"> <li>40 ore annuali di supervisione esterna</li> <li>15 ore annuali di aggiornamento per operatore</li> </ul>
Continuità dell'equipe del Centro	Limitazione del turn-over del personale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permanenza media quadriennale</li> </ul>
Numero di operatori	L'organico è rapportato al numero di utenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nel rispetto del parametro previsto dalla convenzione</li> </ul>
Lavoro dell'equipe del Centro	Riunione e verifica del lavoro svolto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una volta ogni 15 giorni</li> </ul>
Sicurezza sul lavoro	Applicazione delle direttive in materia di sicurezza sul lavoro del personale impegnato nel servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>30 ore di formazione annuali per tutti i dipendenti e collaboratori</li> </ul>
Contratto di lavoro	Applicazione del CCNL delle cooperative sociali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Per tutti i lavoratori (soci e non soci)</li> </ul>

## 2.10 FRUIBILITA' DEL SERVIZIO

INDICATORE		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
Continuità del servizio	L'apertura del centro è garantita nel rispetto dei parametri della Convenzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non meno di 44 settimane all'anno</li> </ul>
Inserimento ad orario ridotto	Gli utenti possono usufruire di un orario ridotto nel rispetto del loro bisogni specifici	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutte le richieste sono accolte compatibilmente alla disponibilità dei posti</li> </ul>
Servizi integrativi ed accessori	Organizzazione di soggiorni estivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un soggiorno estivo annuale</li> </ul>

## 2.11 FUNZIONALITA' DELLA STRUTTURA

INDICATORE		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
Sicurezza	Rispetto del D.Lgs. 81-08	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segnaletica interna</li> <li>• N. 6 estintori</li> <li>• Impianti elettrici e termoidraulici a norma</li> <li>• Cassette di primo soccorso in dotazione</li> <li>• Schede tecniche e di sicurezza dei prodotti utilizzati nei laboratori</li> </ul>
Igiene e pulizia	Manipolazione alimenti e frequenza delle pulizie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto del regolamento igienico adottato;</li> </ul>
Strumenti ed attrezzatura	Gli strumenti adottati rispondono a criteri di sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marcatura CE</li> <li>• Rispetto degli standard di sicurezza nelle operazioni di manutenzione e di controllo delle misure di protezione</li> </ul>

## 2.13 METODOLOGIE

INDICATORE		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
Fund raising	La Cooperativa attiva strategie per il reperimento di risorse economico-finanziare	Due iniziative annuali
Politiche formative	La Cooperativa annualmente aggiorna il proprio bilancio delle competenze che porta alla stesura del piano formativo generale. La Cooperativa inoltre offre ai propri soci un totale di 150 ore di permessi studio	<p>Bilancio delle competenze e piano formativo aziendale</p> <p>Riconoscimento integrale del diritto di 150 ore di permessi per studio</p>
Controllo qualità fornitori	La Cooperativa verifica la qualità erogata dai propri fornitori in particolare nei servizi alla persona	Controllo della qualità in sede contrattuale

## 2.14 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Ceod Airone si impegna a sottoporre annualmente agli utenti ed ai loro familiari un questionario per monitorare il livello di soddisfazione ed evidenziare eventuali aree di criticità nel

servizio offerto, in modo da porre in atto provvedimenti volti a migliorarne la qualità. I risultati conseguiti verranno pubblicati, insieme alla revisione di questa Carta dei Servizi, in una sezione del Bilancio Sociale.

#### 2.15 ASCOLTO, SUGGERIMENTI ,PROPOSTE E RECLAMI

Gli utenti possono presentare le loro osservazioni o reclami direttamente o tramite i familiari al legale rappresentante, il dr. Giancarlo Bertolo al numero 0434/578258.

La comunicazione può essere inoltre inviata presso la sede della Cooperativa in via Prata 11 Porcia, oppure inoltrata all'indirizzo di posta elettronica [ceodairone@coopsf.it](mailto:ceodairone@coopsf.it).

Il Centro darà risposta nel minor tempo possibile, comunque entro trenta giorni.

#### 2.16 DIRITTI E DOVERI

L'utente e la sua famiglia hanno 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 i Referenti del Centro rispetto alle condizioni mediche dell'utente per tutelarne la salute; deve inoltre fornire una reperibilità certa negli orari di utilizzo del Servizio.

---

## PARTE TERZA: UNITA' TERRITORIALE

### 3.1 ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVA (scolastica ed extrascolastica)

L'obiettivo principale di questa attività è quello di garantire all'utente tutela sociale e progetti personalizzati.

In ambito scolastico, le attività integrative di valenza socio-educativa concorrono allo sviluppo delle potenzialità della persona diversamente abile. L'apprendimento, la comunicazione, le relazioni e la socializzazione favoriscono l'educazione, l'istruzione e l'integrazione scolastica, in collaborazione con i docenti specializzati che garantiscono le attività di sostegno.

In ambito extrascolastico, l'organizzazione delle attività extrascolastiche mira ad integrare ed estendere l'attività educativa in continuità ed in coerenza con l'azione della scuola; dove stabilito dai progetti educativi si organizzano delle attività di socializzazione ed integrazione nella realtà territoriale.

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

Mira ad offrire all'utente 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 degli utenti con handicap fisico, psichico e sensoriale in ambiente scolastico, in collaborazione con il personale della scuola.

L'aiuto alla persona diversamente abile 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 degli utenti stessi.

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.

### 3.3 TRASPORTO A VALENZA EDUCATIVA

L'organizzazione del trasporto con finalità educative indicata nei PEI viene garantita attraverso la fruibilità dei mezzi di trasporto (anche attrezzati per utenti disabili) a disposizione della Cooperativa.

### 3.4 COORDINAMENTO

I comportamenti professionali degli operatori dell'Unità Territoriale sono basati su principi etico/deontologici e caratterizzati da un approccio con l'utente 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 dell'Unità Territoriale 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

### 3.5 METODOLOGIA

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 l'utente e la sua famiglia, il coordinatore dell'Unità Territoriale e gli operatori 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 impegnati nelle attività sopra citate svolgono anche interventi di accompagnamento.

## 3.6 DIMENSIONI, INDICATORI e STANDAR DI QUALITA'

INDICATORI		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
Personalizzazione degli interventi	L'equipe dell'unità territoriale condivide un Progetto Educativo personalizzato dell'utente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verifica semestrale degli obiettivi previsti</li> </ul>
Coinvolgimento dei familiari	I familiari condividono gli obiettivi del progetto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incontri con operatore del servizio e il case manager (all'inizio e dopo sei mesi)</li> </ul>
Tutela della privacy	Utenti e familiari hanno diritto alla riservatezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'accesso ai dati sensibili è limitato all'equipe dell'unità territoriale.</li> </ul>
Accesso alle informazioni	Utenti e familiari hanno diritto a conoscere i dati trattati nei documenti di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accoglimento richieste formalizzate</li> </ul>

## 3.7 INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

INDICATORE		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
Attività ricreativo-educative	Collegamenti con i servizi ricreativi e culturali attivi nel territorio (biblioteche, centri estivi, ass.ne arcobaleno, piscina)	La frequenza varia in base al progetto personalizzato dell'utente.
Lavoro in rete	Unità territoriale si avvale di una serie di rapporti che integrano e sostengono il lavoro educativo e di inserimento sociale	n.150 ore medie annuali impegnate in incontri con enti di riferimento del territorio

## 3.8 PROFESSIONALITA'

INDICATORE		
NOME	DESCRIZIONE	STANDARD
Titoli e requisiti	Il personale è in possesso dei titoli e requisiti previsti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nel rispetto del tipo di servizio richiesto</li> </ul>
Formazione e aggiornamento	L'unità territoriale partecipa a corsi di aggiornamento specifici.	<ul style="list-style-type: none"> <li>15 ore annuali di aggiornamento su richiesta professionale dell'operatore.</li> </ul>
Continuità dell'equipe dell'Unità Territoriale	Limitazione del turn-over del personale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permanenza media annuale.</li> </ul>
Numero di operatori	L'organico è rapportato al numero di utenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nel rispetto del progetto personalizzato</li> </ul>



Lavoro dell'equipe dell'Unità Territoriale	Riunione e verifica del lavoro svolto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ogni tre mesi circa o su specifica richiesta.</li> </ul>
Sicurezza sul lavoro	Applicazione delle direttive in materia di sicurezza sul lavoro del personale impegnato nel servizio ai sensi del D.Lgs. 81-08	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formazione d'ingresso da parte dell'ente/istituto dove viene svolto il servizio.</li> </ul>
Contratto di lavoro	Applicazione del CCNL delle cooperative sociali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Per tutti i lavoratori (soci e non soci)</li> </ul>

### 3.9 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La cooperativa si impegna a sottoporre periodicamente ai familiari degli utenti seguiti un questionario per monitorare il livello di soddisfazione ed evidenziare eventuali aree di criticità nel servizio offerto, in modo da porre in atto provvedimenti volti a migliorarne la qualità.

I risultati conseguiti verranno pubblicati, insieme alla revisione di questa Carta dei Servizi, in una sezione del Bilancio Sociale.

### 3.10 ASCOLTO SUGGERIMENTI PROPOSTE E RECLAMI

Le famiglie degli assistiti possono presentare le loro osservazioni o reclami direttamente al legale rappresentante, il dr. Giancarlo Bertolo al numero 0434/578258.

La comunicazione può essere inoltre inviata presso la sede della Cooperativa in via Prata 11 Porcia, oppure inoltrata al seguente indirizzo di posta elettronica [amministrazione@coopsf.it](mailto:amministrazione@coopsf.it).

La cooperativa darà risposta nel minor tempo possibile, comunque entro trenta giorni.

## GLOSSARIO

<b>A.S.S.n °6:</b>	Azienda per Servizi Sanitari
<b>C.C.N.L.:</b>	Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro
<b>CEOD</b>	Centro Educativo Occupazionale Diurno
<b>Dimensione:</b>	Ambito di qualità che in un gruppo omogeneo più indicatori
<b>D.LGS.:</b>	Decreto Legislativo
<b>Equipe del Centro:</b>	Gruppo di lavoro composto dagli operatori dei CEOD
<b>Equipe di verifica:</b>	Gruppo di lavoro composto da uno- due operatori l'assistente sociale e una psicologia
<b>Equipe multidisciplinare distrettuale:</b>	Gruppo do lavoro composto da: referente del CEOD, assistente sociale, psicologa, medico di base, responsabile Ambito, insegnante di sostegno.
<b>Fund Raising:</b>	attività strategica di reperimento di risorse finanziarie volte a garantire la sostenibilità di un'organizzazione nel tempo e a promuovere il suo sviluppo
<b>Indicatore:</b>	caratteristiche quantitative (misurabile) o qualitative (paragonabile) rilevabile in ciascuna dimensione del servizio. Sulla base della quale è possibile formulare una valutazione della qualità.
<b>Marchio CE:</b>	marchio obbligatorio, relativamente ai soli prodotti che sono contenuti in una specifica Direttiva che accompagna la dichiarazione di conformità emessa da un fornitore relativamente ai prodotto o servizi forniti, a dimostrare del loro adeguamento alle Direttive dell'Unione Europea e del possesso dei requisiti minimi essenziali.
<b>Mission:</b>	breve dichiarazione che esprime la missione di Un'organizzazione ossia la sua ragione d'essere, l'attività caratteristica e le idee, i principi che la guidano.
<b>Privacy:</b>	diritto alla protezione dei dati personali in riferimento al nuovo codice in vigore dal primo gennaio 2004- D.LGS 196/03
<b>Report:</b>	documento sintetico in cui sono evidenziati i risultati conseguiti
<b>Standard:</b>	requisito minimo di accettabilità che, ad esempio, garantisce la conformità ad una normativa.
<b>Unità territoriale:</b>	composta da coordinatore,case manager ed operatori del servizio.