



cooperativa  
sociale  
AGLI

# Carta del Servizio



Servizio educativo  
privato

**CdS 04**

Ed. 01 - 29/04/13

## Chi siamo

Cooperativa Sociale ACLI, senza fini di lucro, opera da più di venticinque anni nel territorio provinciale fornendo servizi socio-assistenziali ed educativi a favore di persone in stato di bisogno: anziani, disabili, soggetti con disagio psichico e minori. Lo spirito solidaristico e l'impegno nel sociale che hanno sostenuto la nascita e lo sviluppo della Cooperativa si integrano con la continua ricerca dell'equilibrio tra un'organizzazione efficiente e la tutela della dignità economica del socio lavoratore, principio fondante dell'impresa sociale.

In relazione ai servizi, dove si spende il vero impegno della Cooperativa, la professionalità, la qualità riconosciuta, l'affidabilità delle risorse umane - continuamente arricchite con interventi formativi di aggiornamento - puntano da sempre al sostegno della persona e alla soddisfazione dei suoi bisogni.

L'approccio al lavoro, mirato alla centralità della persona, è l'orientamento che gli operatori della Cooperativa perseguono nel loro agire quotidiano e che consente di offrire al Cliente una risposta concreta alle sue necessità: gli interventi a domicilio, le attività condotte nelle strutture residenziali e semi-residenziali (Case di riposo, Comunità per disabili, Centri diurni e sociali), le azioni condotte sul territorio (ad esempio sostenendo la persona nell'organizzazione e fruizione del tempo libero), gli accompagnamenti e il trasporto (da oltre vent'anni la Cooperativa, in convenzione con l'Azienda per i Servizi Sanitari n° 6 del Friuli Occidentale, gestisce il servizio di trasporto a favore delle persone in trattamento dialitico) rappresentano l'ambito di intervento della Cooperativa su tutto il territorio provinciale. Un intervento che si integra nella rete dei servizi, nella quale Cooperativa ACLI riveste un ruolo di protagonista e affidabile collaboratore.

## Indice

Il servizio	4-5
Destinatari	"
Prestazioni	4-7
Accesso al servizio	6-7
Sopralluogo	8-9
Avvio del servizio	"
Progettazione personalizzata	10-11
Flessibilità	"
Continuità	"
Reperibilità	12-13
Verifiche	"
Personale	"
Presidi igienico-sanitari	"
Il rapporto contrattuale	14-15
Agevolazioni	"
Costi	"
Certificazione di qualità	"

# Il servizio

Il servizio educativo privato è finalizzato alla salvaguardia della qualità di vita della persona disabile nel suo ambiente (famiglia, scuola, lavoro, tempo libero...).

Gli interventi mirano all'acquisizione, al miglioramento e al mantenimento delle capacità e potenzialità del soggetto disabile e al sostegno della famiglia, come supporto nel suo quotidiano lavoro di cura.

Fornisce interventi educativi individuali e di gruppo, finalizzati alla salvaguardia della qualità di vita della persona disabile nel suo ambiente (famiglia, scuola, lavoro, tempo libero...): una particolare attenzione è posta al servizio educativo che si svolge all'interno del percorso scolastico e formativo.

# Destinatari

Il servizio educativo è rivolto a persone con disabilità psichica, fisica e sul versante psichiatrico, minori e adulte.

I destinatari dei servizi educativi rappresentano una fascia molto variegata di utenza, difficilmente identificabile sotto un unico profilo. Questo perché di volta in volta cambiano le caratteristiche, i bisogni e le risorse del settore "educativo". Il cambiamento del contesto socio-culturale e la ricerca di una sempre migliore qualità di vita rappresentano inoltre altre variabili che si inseriscono nella descrizione del quadro del moderno utente del servizio educativo.

# Prestazioni

Gli interventi che vengono svolti all'interno del servizio educativo riguardano la cura della persona; cura intesa soprattutto come sostegno alla vita di relazione e accompagnamento nelle principali attività del soggetto in relazione a specifici bisogni e interessi.

Gli interventi che fanno parte dei servizi educativi si differenziano in attività rivolte a minori e a giovani adulti, e in relazione all'ambito in cui si svolgono: scolastico, extra-scolastico, lavorativo o di accompagnamento.

Il **servizio socio-educativo** si rivolge ai soggetti disabili inseriti nelle scuole di ogni ordine e grado, quali scuole materne, elementari, medie inferiori e superiori, università.

All'interno della Scuola gli interventi mirano all'adeguata integrazione dell'alunno disabile nei percorsi didattici attuati dal personale docente e contemporaneamente al sostegno della socializzazione con i compagni.

Le attività proposte in questo servizio seguono un'attenta progettazione che parte dalla individuazione delle risorse e delle aree fragili di ogni singolo alunno, attenendosi a una continua verifica del progetto, nel rispetto del progredire delle fasi evolutive del minore/giovane disabile.

Le metodologie e gli ausili sono scelti secondo un criterio di adeguatezza: la Cooperativa garantisce cioè che il materiale di studio sia organizzato ed elaborato in modo tale da consentirne un adeguato apprendimento. Questo favorisce la motivazione del disabile nel suo rapporto con la Scuola, passo fondamentale perché avvenga un'integrazione scolastica soddisfacente sia da un punto di vista relazionale sia didattico.

Il **servizio extra-scolastico** riguarda progetti e iniziative che possono essere condotti a domicilio, sul territorio o in strutture individuate all'occorrenza. Gli interventi possono essere associati con la progettualità scolastica: in tal caso le attività ludiche, motorie, espressive, socializzanti, di sperimentazione del quotidiano sono pensate e realizzate per risultare coerenti con gli obiettivi previsti nel progetto educativo scolastico.

Una reale e concreta appartenenza al proprio territorio è un valore fondamentale per il presente e il futuro del giovane disabile: per questo le attività di tipo ludico-

ricreative e socializzanti cercano il collegamento e l'utilizzo delle altre risorse presenti a livello locale (parrocchie, centri di aggregazione, associazioni ecc...). Va sottolineato che il servizio extrascolastico dà la possibilità alla famiglia di recuperare energie e di sospendere per brevi periodi il quotidiano lavoro di cura: la famiglia rimane infatti la principale risorsa e il punto di riferimento, ma non per questo bisogna dimenticare che è bisognosa di un tempo per sé stessa. Si possono quindi organizzare viaggi o soggiorni per un week-end per creare contesti di aggregazione che permettano lo sviluppo dell'autonomia (cura e igiene della persona e acquisizione di regole per la vita domestica) e assicurino sempre occasioni di alleggerimento per la famiglia.

Le **attività di trasporto** a carattere educativo garantiscono la frequentazione dei luoghi di interesse per la persona accompagnandola con l'utilizzo di mezzi pubblici e privati, collettivamente o individualmente.

## Accesso al servizio

La persona interessata, o un suo familiare, può fare richiesta del servizio di assistenza domiciliare rivolgendosi direttamente a Cooperativa ACLI, contattando il centralino allo **0434 541313**, (n. verde **800 121612**) inviando una mail (**info@coopaccli.it**) o venendo presso la nostra Sede (**via Bunis 37 - 33084 Cordenons PN**).

La domanda per l'attivazione del servizio può essere inoltrata dalla persona interessata o da un suo familiare sottoscrivendo un contratto privato con la Cooperativa; è sempre possibile, qualora la persona interessata sia in possesso di contributi economici erogati dall'Ente Pubblico, - quali ad esempio il fondo per l'autonomia possibile (FAP)<sup>1</sup> o il contributo da L.R. 41/1996 - accedere ugualmente al servizio. Cooperativa ACLI è infatti tra i soggetti che operano per la gestione di progetti e la realizzazione di interventi finanziati da tali contributi. Nel caso di contributo pubblico l'intervento può essere richiesto anche dall'Assistente Sociale di pertinenza. Cooperativa ACLI opera in tutta la provincia di Pordenone.

(1) Il Fondo dell'autonomia possibile (FAP) è una risorsa economica istituita dalla Regione Friuli Venezia Giulia, per favorire la permanenza delle persone non autosufficienti al proprio domicilio e per sostenere le famiglie nel loro lavoro di cura. È un contributo che viene quindi concesso a persone non autosufficienti o disabili gravi e che siano in possesso della certificazione ISEE del proprio nucleo familiare. Tale certificazione viene rilasciata gratuitamente dai centri autorizzati (CAAF, patronati, INPS...) e presentata all'assistente sociale di pertinenza per richiedere il contributo. Tramite il FAP si provvede al finanziamento di prestazioni e servizi destinati ai soggetti in condizione di non autosufficienza, con priorità per gli interventi diretti al sostegno della domiciliarità.

### Sopralluogo

---

All'arrivo della richiesta, il Responsabile del Servizio<sup>2</sup> concorda con l'interessato una prima visita a domicilio. Durante il sopralluogo, il destinatario del servizio e/o i suoi familiari verranno informati sull'organizzazione del servizio e sui dettagli contrattuali.

All'arrivo della segnalazione, il Responsabile del Servizio concorda con l'interessato una prima visita a casa. Questo sopralluogo è indispensabile per valutare e comprendere i bisogni effettivi della persona che richiede il servizio e permettere a questa, e ai suoi familiari, di avere una dettagliata e puntuale spiegazione dell'organizzazione del servizio educativo. In particolare vengono illustrate le condizioni contrattuali e le modalità relative al coordinamento degli operatori, ad esempio come la Cooperativa garantisce la continuità del servizio e in che modo si preoccupa di verificare la qualità degli interventi. Vengono inoltre fornite tutte le informazioni che possono essere utili alla persona nel caso in cui ci sia bisogno di anticipare, posticipare, disdire o sospendere temporaneamente il servizio.

### Avvio del servizio

---

Il servizio educativo è avviato entro una settimana dalla data della segnalazione. In caso di necessità è possibile concordare l'attivazione in tempi più contenuti. Il servizio è garantito dal lunedì al sabato dalle ore 7,00 alle ore 19,00. Possono essere previsti interventi festivi dalle ore 8,00 alle ore 24,00 oppure serali e notturni dalle ore 19,00 alle 24,00.

Cooperativa ACLI garantisce sempre la partenza del servizio educativo entro i sette giorni dalla data della richiesta ed è altresì in grado di garantirne anticipatamente l'attivazione nei casi più urgenti. Il servizio è garantito tutti i giorni, festivi compresi. Modalità e tempistica degli interventi sono definiti nel contratto.

---

(2) Il Responsabile del Servizio (RdS) è la figura di Cooperativa Sociale ACLI preposta al coordinamento degli operatori impegnati nel servizio ed è il contatto stabile per il Cliente per la gestione delle attività e la verifica degli interventi.

# Progettazione personalizzata

L'approccio al lavoro della Cooperativa è costantemente impegnato nella tutela della centralità del soggetto. Grazie all'adozione dello strumento denominato Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) risulta possibile definire un piano degli interventi personalizzato e programmato, focalizzato sui bisogni del soggetto e coerente con le aspettative della persona e dei suoi familiari.

La bontà della progettazione personalizzata deriva dal fatto che il P.E.I. è uno strumento in grado di aiutare la costruzione di un servizio "tagliato su misura" per il destinatario. È un approccio efficace perché contempla aspetti diversi del soggetto (salute fisica, stato cognitivo, stato psico-emozionale, stato funzionale) e valuta la qualità di vita della persona tenendo conto contemporaneamente di più livelli (sociale, economico e relativo all'ambiente di vita). È in virtù di queste attenzioni che si può dichiarare che il servizio pone sempre l'accento sulla personalizzazione del progetto educativo. Qualora il servizio sia attivato con il contributo pubblico, è previsto che per il destinatario degli interventi venga stilato un progetto personalizzato - condiviso e approvato dalla persona interessata o dai suoi familiari - in cui sono descritti tempi e modi delle attività proposte. In questo caso gli operatori della Cooperativa contribuiscono alla realizzazione del progetto individualizzato in collaborazione con il Responsabile del Servizio e, se previsto, vengono coinvolti negli incontri d'equipe multidisciplinari e/o partecipano alle unità di valutazione distrettuale.

# Flessibilità

La Cooperativa, nella programmazione e realizzazione degli interventi educativi, garantisce la capacità di adattamento ai bisogni del beneficiario e al loro eventuale ri-adequamento, durante tutta la durata del servizio.

Flessibilità significa essere in grado di modulare, anche in tempi brevi, il servizio educativo in base alle necessità reali della persona che lo richiede. Significa poter rivedere tempi, modi e contenuto del servizio nel rispetto dei bisogni e delle aspettative della persona.

# Continuità

Cooperativa ACLI tutela il destinatario degli interventi educativi assicurandolo sulla copertura del servizio e garantendogli sempre lo svolgimento delle prestazioni.

Il valore della continuità del servizio educativo non è mai disgiunto dalla qualità: perché un intervento sia efficace ed efficiente deve essere realizzato da personale preparato e in possesso di un'adeguata conoscenza della persona cui è destinato. Per questo motivo la Cooperativa organizza il proprio lavoro facendo in modo che il numero degli operatori dedicati alla stessa persona sia contenuto e allo stesso tempo fornendo un operatore in "pronta reperibilità", preposto alla copertura del servizio in casi di emergenza (servizio su chiamata).

### Reperibilità

Il servizio educativo è coordinato dal Responsabile del Servizio reperibile dalle 6,30 alle 21,30 ed è rintracciabile negli orari indicati al contatto telefonico fornito al cliente in sede di contratto.

La reperibilità garantisce che sia sempre possibile comunicare direttamente o registrare un messaggio per ricevere informazioni o trasmettere un appunto al Responsabile del Servizio. La reperibilità è una sicurezza così importante che Cooperativa ACLI ha costruito una rete di pronta reperibilità: tutti gli operatori coinvolti nel servizio sono collegati da rete mobile e facilmente rintracciabili al cellulare aziendale che la Cooperativa ha dato loro in dotazione. Tutto ciò sostiene il Responsabile del Servizio nell'assicurare maggiore flessibilità e adattabilità degli interventi a favore dell'interessato.

### Verifiche

Per garantire qualità nel servizio educativo, la Cooperativa si impegna a verificare l'andamento degli interventi durante tutta la durata del servizio.

Le verifiche coinvolgono direttamente l'interessato e/o i suoi familiari e si effettuano periodicamente. La prima verifica avviene entro i primi giorni dall'avvio: il Responsabile del Servizio contatta la persona interessata e/o il familiare per raccogliere osservazioni, note o suggerimenti. Nell'arco del servizio questo contatto avviene con regolarità. È altresì previsto che all'interessato venga chiesta la compilazione di un questionario, in cui potrà esprimere il suo gradimento rispetto al servizio offerto.

### Personale

La Cooperativa impiega operatori qualificati e/o personale con maturata esperienza nel settore e ne cura aggiornamento e professionalità.

Intervenire in un contesto come quello appena descritto necessita di un servizio di operatori professionali, adeguatamente formati su di un piano tecnico e nel contempo attenti al versante della relazione. L'operatore dei servizi educativi deve sapersi rapportare in maniera adeguata con la rete familiare, sapendo coglierne i bisogni e sostenendola nella gestione del disabile. Per questo la Cooperativa impiega educatori qualificati e/o personale con esperienza nel settore maturata per almeno due anni. Per situazioni particolarmente complesse gli educatori partecipano a interventi di supervisione condotti dallo psicologo della Cooperativa, senza costo aggiuntivo per il Cliente.

### Presidi igienico-sanitari

La Cooperativa fornisce agli operatori tutti gli strumenti adeguati al corretto svolgimento del servizio, senza costo aggiuntivo per il Cliente.

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo e di abbigliamento adeguato e opportunamente riconoscibile personalizzato con il logo della Cooperativa. Sono inoltre in possesso di telefono cellulare di servizio per garantire un tempestivo scambio di comunicazioni e la pronta rintracciabilità.

# Il rapporto contrattuale

Il contratto è il documento che sottoscrive i reciproci impegni del cliente e della Cooperativa. All'interno del contratto vengono esplicitati tempi e modi per lo svolgimento del servizio, costo e durata del rapporto. Sono inoltre segnalate eventuali agevolazioni.

Si ricorda che l'organizzazione della Cooperativa garantisce flessibilità e adattabilità del servizio in qualsiasi momento e per tutta la durata del rapporto contrattuale, nondimeno il Cliente che decidesse di concludere definitivamente il servizio potrà farlo semplicemente comunicando la sua decisione al Responsabile del Servizio, con un preavviso di sette giorni. Da contratto non sono previsti oneri e/o penali.

# Agevolazioni

Cooperativa ACLI è convenzionata con **CREDIMA**, società di mutuo soccorso sostenuta dalla Banca di Credito Cooperativo di San Giorgio e Meduno s.c., e con l'**APPED** (Associazione Provinciale Pordenonese Emodializzati, Trapiantati e Nefropatici ONLUS).

Ai soci di CREDIMA e APPED vengono praticate particolari agevolazioni (sconti e promozioni) come riportato in dettaglio all'interno delle rispettive convenzioni.

# Costi

I costi del servizio sono descritti nel tariffario in allegato.

# Certificazione di qualità

Il sistema di gestione è certificato secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2008.

Annualmente il servizio è sottoposto a verifica delle procedure e degli standard previsti dalla normativa da parte di un Ente Terzo che ne certifica la corrispondenza ai requisiti. A tal fine l'Ente rilascia il certificato che attesta che il Sistema di Gestione per la Qualità dell'organizzazione è stato verificato e approvato.





Cooperativa Sociale ACLI - Società Cooperativa ONLUS  
via Bunis 37 - 33084 Cordenons PN  
orari: dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 17  
tel. 0434 541313 - cell. 340 7002734 - fax 0434 45261  
[www.coopacli.it](http://www.coopacli.it) - [info@coopacli.it](mailto:info@coopacli.it)

SGQ Certificato  
UNI EN ISO 9001:2008  
Cert. Num. N004



*progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare a favore di Enti Pubblici e Clienti Privati;  
accompagnamento e trasporto sociale a favore di utenti in trattamento emodialitico; gestione centri diurni a carattere socio-assistenziale ed educativo a favore di utenti disabili; gestione di servizi educativo assistenziali (cura e sviluppo delle potenzialità) a favore di clienti privati; servizi di trasporto sociale a favore di persone in situazione di disagio.*

