



**Accreditamento per il Comune di Pordenone
Ambito Urbano 6.5**

CARTA DEI SERVIZI

**Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone con
disabilità e quelle non autosufficienti nei Comuni dell'Ambito Urbano 6.5**

Aprile 2013

Coop. Sociale FAI Onlus
Viale Grigoletti, 72/d – 33170 Pordenone
tel. 0434 590370 fax 0434 590686
www.coopsocialefai.it
segreteria@coopsocialefai.it

INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi	3
Identità della carta	3

PARTE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

1.1	Cooperativa sociale FAI	4
1.2	Principali servizi FAI	4
1.3	D.Lgs 231/01 e codice etico	9
1.4	La politica per la Qualità	11

PARTE SECONDA

ILLUSTRAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'ACCREDITAMENTO

2.1	Premessa	12
2.2	Approccio alla persona	12
2.3	Descrizione dei servizi	13
2.4	Destinatari	14
2.5	Ubicazione dei servizi	14
2.6	Orario dei servizi	14
2.7	Modalità di accesso ai servizi	15
2.8	Personale	17
2.9	Risorse di rete	18
2.10	Costi	19
2.11	Dimensioni, indicatori e standard di qualità	19

PARTE TERZA

RELAZIONE CON I BENEFICIARI

3.1	Valutazione del servizio	23
3.2	Ascolto, suggerimenti, proposte, reclami	24
3.3	Diritti e doveri	25

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Le costanti trasformazioni dello stato sociale impongono a tutti gli attori che operano nel campo dei servizi socio sanitari assistenziali ed educativi, questioni di scelta, di controllo, di garanzia e di rendicontazione:

1. questioni di scelta, perché oggi si aprono nuove prospettive di lavoro svincolate dagli appalti pubblici che consentono alle imprese sociali di esprimere tutto il loro potenziale in tema di progettualità ed innovazione;
2. questioni di controllo e garanzia proprio perché l'essere divenuti soggetti attivi nell'erogazione dei servizi implica la necessità di darsi un assetto imprenditoriale atto ad evitare l'autoreferenzialità che da sempre è il limite del nostro mondo;
3. questioni di rendicontazione perché attraverso strumenti come il bilancio sociale, **le carte dei servizi**, la politica per la qualità, si attua la cultura della trasparenza (chi siamo, cosa facciamo, come lo facciamo, che riscontri abbiamo dall'utenza e dalla committenza, che valore aggiunto produciamo, che ricchezza ridistribuiamo).

La presente "Carta dei Servizi" è un documento che nasce con l'intento di presentare alla cittadinanza dell'Ambito Urbano 6.5 l'organizzazione di FAI e gli obiettivi che la Cooperativa persegue al fine di rispondere in modo attento e mirato alle aspettative dei cittadini beneficiari che intendono usufruire dei *servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone con disabilità e non autosufficienti*.

IDENTITÀ DELLA CARTA

- La carta dei servizi è stata redatta dal Responsabile Area Qualità Sociale della Cooperativa FAI in collaborazione con il responsabile Area Disabilità, il Responsabile Servizi territoriali ed il Responsabile della Progettazione
- La redazione della carta è stata chiusa in data 24/04/2013; i tempi di validità rispettano quelli stabiliti dal Regolamento.
- La revisione avverrà secondo quanto previsto dal Regolamento per l'accreditamento e in base alle esigenze di servizio.

PARTE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

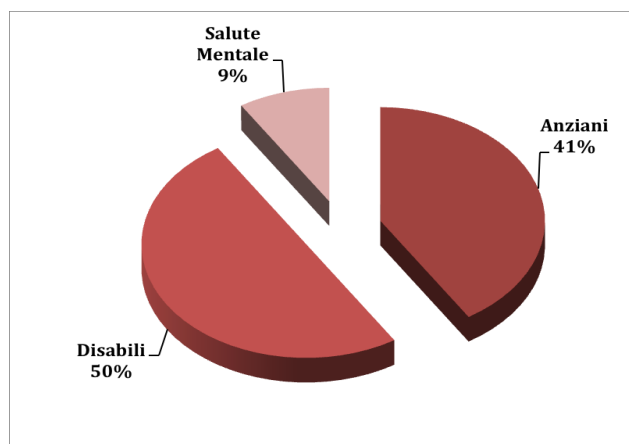
1.1 COOPERATIVA SOCIALE FAI

Dal 1985 FAI interagisce nell'ambito dei servizi socio-assistenziali ed educativi. Un lungo percorso di lavoro ed investimenti, dedicato ad un contesto territoriale compreso tra Friuli e Veneto. In questa scelta di radicamento territoriale si alimenta la corresponsabilità della Cooperativa nei processi di costruzione e promozione sociale della comunità locale. Nel rispetto dello scopo mutualistico, FAI s'inquadra nella tipologia di cui alla Legge 381/91 art. 1 lett. A), perseguendo l'oggetto sociale di cui all'art. 4 dello Statuto *nell'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini* attraverso lo svolgimento dei propri servizi. In particolare:

- la Cooperativa svolge la sua attività con assoluta prevalenza d'impiego di soci lavoratori rispetto a lavoratori non soci;
- con i soci lavoratori viene instaurato un rapporto di lavoro subordinato mediante applicazione del **Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro** delle cooperative sociali.

Negli ultimi anni FAI si conferma una delle principali cooperative sociali dell'area friulano-veneta, gestendo i propri servizi socio-assistenziali ed educativi in convenzione con soggetti pubblici e del privato sociale, con un fatturato in crescita rispetto agli anni precedenti (€ 8.708.230 nel 2012).

Ai principali ambiti di intervento sintetizzati nel grafico a lato (dati al 31.12.2012) si aggiungono il servizio di assistenza domiciliare ai privati, i trasporti sociali, la formazione professionale e la progettazione di servizi per i committenti.



1.2 PRINCIPALI SERVIZI FAI

ANZIANI

SEDI OPERATIVE	SERVIZIO	ENTE	da ANNI
Casa Serena –Pordenone-	Socio assistenziale	Comune di Pordenone	26
RSA Pordenone	Socio assistenziale e ausiliario	ASS n. 6 Friuli Occidentale	Fino 2011
Istituto Suore Terziarie Francescane Elisabettine (PN)	Socio assistenziale	Istituto religioso privato	9
Centro Diurno Comune Polcenigo (PN)	Socio Assistenziale Animazione e ausiliario	Comune di Polcenigo	8
Comunità alloggio "Casa Colvera" (PN)	Socio assistenziale	Comune di Pordenone	5
Comunità alloggio "Il Pellegrin" (Montereale Valc)	Socio assistenziale	Comune di Montereale	1
Comune Orsago (TV)	Assistenza domiciliare	Comune di Orsago	18
Comune di Sarmede (TV)	Assistenza domiciliare	Comune di Sarmede	9

Comune di Cordignano (TV)	Assistenza domiciliare	Comune di Cordigliano	6
Area vasta pordenonese	Assistenza domiciliare a utenti privati	FAI	4

SALUTE MENTALE

SEDI OPERATIVE	SERVIZIO	ENTE	da ANNI
Villa Jacobelli Sacile (PN)	Assistenza socio/riabilitativa	ASS. n.6 Friuli Occidentale –DSM	15
Centri Diurni –Pordenone-	Animazione e socializzazione	ASS. n.6 Friuli Occidentale –DSM	20
“La Selina” Montereale Valcellina (PN)	Coprogettazione e consulenza	Coop. Sociale L’Abete Bianco	10

DISABILITÀ

SEDI OPERATIVE	SERVIZIO	ENTE	da ANNI
Centro Giulio Locatelli Comunità Dopo di Noi	Assistenziale educativo	ANFFAS Onlus PN	18
Centro Diurno e Residenziale “Una finestra sul futuro dopo di noi”	Assistenziale educativo	Associazione “La Pannocchia” Codroipo (UD)	11
Comunità alloggio “Il Girasole”	Assistenziale educativo	ULSS N. 7 Pieve di Soligo (TV)	9
Centro Diurno e Residenziale “Valentino Pontello”	Assistenziale educativo	Fondazione “Valentino Pontello” Majano (UD)	Fino 31.12.2012
Comunità alloggio “Handy Hope”	Assistenziale educativo	ULSS N. 7 Pieve di Soligo (TV)	Dal 01.01.2013
Centro Diurno Chiara Aquini	Servizio ausiliari e cucina	Associazione “Insieme si può” Reana del Rojale (UD)	3
Corsi di Danceability	Integrazione sociale	FAI – ANFFAS – Provincia di PN – “Valentino Pontello” (UD)	6

SERVIZI EDUCATIVI

SEDI OPERATIVE	SERVIZIO	ENTE	da ANNI
Comune di Orsago	Assistenziale educativo	Comune di Orsago	3
Comuni Ambito Urbano 6.5	Assistenziale educativo scolastico ed extrascolastico	Ambito Urbano 6.5	3

1.2.1 PRINCIPALI SERVIZI NELL’AMBITO DISABILITÀ**Le strutture residenziali e diurne ANFFAS - Pordenone - dal 1994 e dal 2005**

Partnership con Anffas Onlus per la gestione di:

- due centri semiresidenziali socio-riabilitativi suddivisi in due moduli; il primo a partire dal 1994 e il secondo dal 2005, rivolti a disabili intellettivi
- due centri residenziali socio-assistenziali sempre dal 1994 (modulo 1) e dal 2005 (modulo 2) rivolti a disabili intellettivi
- un servizio di funzione respiro e un servizio di “emergenza”.

I servizi vengono erogati presso il Centro “Giulio Locatelli” che ospita circa 78 persone disabili in situazione di gravità con ritardo evolutivo/intellettivo associato a disabilità motorie e/o comportamentali, a rischio di

emarginazione e che necessitano di interventi ad alta intensità assistenziale, permanenti e continui, nonché interventi educativi e riabilitativi. Circa 48 persone sono inserite nei servizi residenziali e 30 nei servizi semiresidenziali socio-riabilitativi. Le figure professionali che operano presso il Centro “Giulio Locatelli” sono: un coordinatore di servizio, referenti e vice-referenti, operatori di assistenza, addetti ai servizi ausiliari, guardaroba, addetti cucina per un totale di 100 persone.

Comunità alloggio “Il Girasole” – Orsago (TV) - dal 2004

FAI gestisce in convenzione con l’ULSS 7 “Pieve di Soligo” la Comunità Alloggio “Il Girasole” di Orsago. La struttura dispone di 18 posti letto di cui 17 in regime di residenzialità e uno riservato alla pronta accoglienza. Le persone accolte presentano disabilità medio-grave e hanno un’età compresa tra i 18 e i 65 anni. Nella gestione della Comunità sono impiegati tredici operatori qualificati, due ausiliarie, un educatore e un responsabile di struttura.

Nel corso dell’anno sono stati sviluppati dei modelli articolati di attività attraverso i quali è stato reso possibile l’avvio di percorsi flessibili e personalizzati per ogni residente. Nel 2012 sono stati avviati numerosi progetti in collaborazione con le realtà locali, tra i quali progetto “Frutto Sociale”, progetto “Gemellaggio” ed attività come il laboratorio creativo ed estetico. Sempre nel 2012 è stato attivato, con ULSS 7 e Regione Veneto, il progetto di socializzazione territoriale “Vivere la Comunità – Circoliamo”; inoltre sono stati sviluppati percorsi formativi e di supervisione all’equipe e sono proseguiti gli incontri strutturati con professionisti e familiari.

Associazione “La Pannocchia” – Codroipo (UD) - dal 2001

FAI collabora con l’associazione “La Pannocchia” per la gestione dei servizi socio-assistenziali ed educativi della comunità, con modulo diurno, *Una finestra sul futuro – Dopo di Noi*, per persone disabili medio-gravi e gravi. FAI si è posta come obiettivo primario una definizione condivisa con l’associazione degli obiettivi generali, delle linee guida e delle modalità operative cercando di mantenere un’organizzazione coerente con gli obiettivi e i bisogni rilevati rispetto all’utenza e alle attività. La comunità alloggio ospita 14 utenti mentre il centro diurno accoglie 6 persone disabili. Tutti gli ospiti sono impegnati sia in attività educative che di socializzazione attraverso i vari laboratori proposti e organizzati sulla base degli obiettivi dei Progetti Educativi Individualizzati. Le figure professionali che operano sia nella comunità alloggio che nel centro diurno sono: un coordinatore, un educatore, 11 operatori, una addetta cucina e una ausiliaria.

Comunità alloggio Handy Hope – Vazzola (TV)

Da gennaio 2013 FAI gestisce la comunità alloggio per disabili “Handy Hope” in convenzione con l’associazione Hope Onlus e con l’ULSS 7 Pieve di Soligo. È un progetto finalizzato a dare risposta al bisogno di residenzialità delle persone disabili del Comune di Vazzola e dei comuni limitrofi.

Centro Diurno “Chiara Aquini” Reana del Rojale (UD) – dal 2010

FAI collabora da settembre 2010 con l’associazione *Insieme si Può* per i servizi ausiliari e addetto cucina presso il CSRE “Chiara Aquini” di Reana del Rojale.

Servizio educativo territoriale – Ambito Distrettuale Urbano 6.5 (Pordenone)

FAI è accreditata dal 2010 con l’Ambito Distrettuale Urbano 6.5, per l’erogazione dei servizi volti ad assicurare l’integrazione sociale e i diritti delle persone disabili. Essi trovano attuazione in una serie di prestazioni ed interventi quali:

- Sostegno socio-assistenziale scolastico
- Attività integrativa di valenza socio-educativa in ambito scolastico ed extrascolastico con eventuale trasporto
- Trasporto individuale non a carattere educativo
- Servizio di aiuto personale

Gli interventi possono essere erogati anche in forma privata, sia per i cittadini residenti che per i non residenti nei Comuni dell’Ambito Distrettuale Urbano 6.5.

1.2.2**PRINCIPALI SERVIZI NELL'AMBITO ANZIANI****Casa di Riposo *Casa Serena* – Pordenone – dal 1985**

FAI gestisce, ininterrottamente, dal 1985 la più importante Casa di Riposo della Città di Pordenone. Sono ben 104 i soci impegnati nei servizi socio assistenziali previsti dall'appalto. La struttura si configura come residenza protetta ed è rivolta all'ospitalità di 243 persone, per la maggior parte anziani non autosufficienti. Il modello organizzativo che FAI condivide con Casa Serena si inserisce in maniera armonica e coerente nel più ampio sistema gestionale dell'intera struttura. Casa Serena si articola in 10 nuclei, 7 dei quali affidati per la parte socio assistenziale, coordinamento e responsabilità di nucleo a FAI. Ogni nucleo, per il quale è stato individuato un intervento multidisciplinare specifico, è caratterizzato da diversi profili di bisogno individuati dallo strumento di valutazione multidimensionale. Nella struttura la cooperativa si occupa anche del servizio di assistenza psicologica e riabilitazione logopedia, integra le attività di animazione e gestisce, in subappalto, i servizi estetici di parrucchiere, barbiere, pedicure e manicure. Il lavoro di cura di FAI pone il focus sul benessere globale della persona anziana e sulla personalizzazione degli interventi che si sviluppano attraverso una logica progettuale multidisciplinare.

Residenza Sanitaria Assistenziale Riabilitativa – Pordenone – dal 2006 al 2011

FAI ha gestito dal 2006 al 2011, in convenzione con l'ASS n.6 Friuli Occidentale, i servizi socio sanitari ed ausiliari (Caposala, infermieri professionali, operatori socio sanitari, fisioterapista, logopedista e psicologa) presso la Residenza Sanitaria Assistenziale situata all'interno della Casa di Riposo Casa Serena di Pordenone. La struttura, che accoglie 18 ospiti, è inserita nella rete dei servizi socio sanitari svolgendo una funzione intermedia tra ospedale e servizi territoriali. Nel corso della gestione FAI ha maturato specifiche competenze nel trattamento sanitario-assistenziale rivolto a persone riportanti esiti post ictus ed in stato vegetativo e di minima coscienza.

Comunità alloggio per anziani *Casa Colvera*- Pordenone – dal 2008

FAI gestisce ininterrottamente dal 2008 la comunità alloggio per anziani autosufficienti e parzialmente autosufficienti *Casa Colvera*. Una comunità alloggio destinata ad ospitare anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti, di dimensioni ridotte (12/14 residenti) che ha un modello organizzativo flessibile, sperimentale e alternativo a quelli che tradizionalmente regolano il funzionamento delle strutture residenziali per anziani. *Casa Colvera* offre inoltre un servizio semiresidenziale diurno per un massimo di 5 persone. L'organizzazione della comunità alloggio comprende varie figure professionali quali operatori di assistenza e personale ausiliario, responsabile della casa, coordinatore di servizio, psicologa. Attorno alla casa è stata creata una vasta rete territoriale di supporto costituita dalla parrocchia e da numerose realtà dell'associazionismo attivo nel pordenonese.

Istituto Suore Terziari Francescane Elisabettine – Pordenone – dal 2004

FAI gestisce dal 2004 l'attività di assistenza per le suore anziane ospiti, sia in condizione di autosufficienza che non autosufficienza. Il servizio si esplica principalmente in mansioni di assistenza e governo dei reparti, nonché di socializzazione ed accompagnamento.

Centro diurno per anziani - Polcenigo (PN) – dal 2005

FAI gestisce, ininterrottamente dal 2005, il servizio di assistenza e animazione del Centro diurno per anziani di Polcenigo (PN). La struttura si propone come alternativa al ricovero e come supporto alla domiciliarità, offrendo momenti di integrazione e socializzazione. Il centro ospita persone parzialmente autosufficienti che presentano problematiche inerenti il disagio sociale.

Comunità alloggio per anziani *Il Pellegrin* – San Leonardo Valcellina (PN) – dal 2012

FAI nel corso del 2012 si è aggiudicata la gestione della Comunità alloggio *Il Pellegrin*. Si tratta di un progetto culturale innovativo che, oltre al supporto ad anziani in condizioni fisiche di autosufficienza, mira al forte sviluppo della relazionalità recuperando l'utilità sociale degli anziani.

Assistenza domiciliare nei comuni di Orsago, Sarmede e Cordignano

Prosegue la gestione FAI del servizio di assistenza domiciliare presso i comuni veneti di Orsago, Sarmede e Cordignano.

Servizi domiciliari privati

La cooperativa sostiene, attraverso la cura domiciliare, la creazione di reti territoriali, di rapporti con i cittadini, con i gruppi sociali e le istituzioni, facendo dialogare le diverse realtà che ruotano attorno alla vita delle persone più deboli o svantaggiate. Il servizio FAI, erogato in forma privata, è attivo in tutta l'area vasta pordenonese: le prestazioni socio-assistenziali ed educative si concretizzano in interventi domiciliari dedicati a persone anziane, disabili e in condizione di fragilità. Il servizio di supporto a domicilio viene progettato insieme alla persona e alla sua famiglia al fine di favorirne l'autonomia e il mantenimento nel proprio ambiente di vita.

1.2.3

PRINCIPALI SERVIZI NELL'AMBITO SALUTE MENTALE

Villa Jacobelli (Sacile) - dal 1997

Comunità terapeutica residenziale gestita per il quattordicesimo anno consecutivo da FAI grazie all'aggiudicazione dell'appalto indetto dall'ASS 6 "Friuli Occidentale". Villa Jacobelli ospita dieci pazienti del Dipartimento di Salute Mentale di Pordenone. All'interno della Comunità sacilese si svolgono attività di assistenza, socializzazione e animazione con finalità riabilitative. Vi lavorano 9 soci: 8 operatori sulle 24 ore ed uno psicologo responsabile.

Servizi di animazione psichiatrica (Villa Bisutti e Circolo delle Idee) – dal 1994

A seguito aggiudicazione dell'appalto (2011) indetto dal Centro Servizi Condivisi per conto dell'ASS n. 6 "Friuli Occidentale" FAI si occupa del servizio di animazione a Pordenone presso i centri diurni *Villa Bisutti* e *Circolo delle Idee*. All'interno di *Villa Bisutti*, FAI propone attività di storia, letteratura, uscite di gruppo e numerosi altri laboratori, favorendo in questo modo la ripresa delle attività relazionali, espressive ed educative degli utenti del Centro.

Il *Circolo delle Idee*, centro di socializzazione del Dipartimento di Salute Mentale di Pordenone, ha sede presso il Centro Sociale Glorialanza nel quartiere Villanova di Pordenone. L'obiettivo principale delle attività svolte all'interno del Centro è quello di creare un luogo di aggregazione protetto in cui persone con forte disagio sociale possano sperimentarsi ed esprimersi nella relazione con l'altro.

Progetti Personalizzati - F.A.P.

Dal 2009 FAI prende parte alla gestione dei Progetti Personalizzati Sperimentali per la Salute Mentale (PROPS) istituiti dal Fondo per l'Autonomia Possibile della Regione FVG (art. 41 L.R. 06/2006), assieme ad altre cooperative del territorio con cui ha costituito un'Associazione Temporanea d'Impresa.

Si tratta di progetti personalizzati volti a favorire l'autonomia, il recupero delle capacità individuali e lo sviluppo di abilità sociali. Tale servizio si svolge principalmente in una dimensione domiciliare e territoriale, favorendo la costruzione di percorsi di socializzazione e di integrazione nella comunità locale. Per quest'ultima ragione, i PROPS prevedono anche il coinvolgimento degli utenti nelle attività di animazione dei centri di socialità, quali il circolo delle Idee e In viaggio.

Centro In Viaggio (Sacile) - Servizi di animazione psichiatrica

Centro diurno di socializzazione promosso da FAI grazie ad una co-progettazione con il CSM di Sacile. Il Centro *In Viaggio* nasce nell'ambito della gestione dei PROPS e dall'esperienza territoriale di Villa Jacobelli,

con l'intenzione di implementare le risorse di integrazione e partecipazione tra gli utenti per fare rete, anche attraverso attività di tipo ludico o manuale.

Comunità alloggio “La Selina” – Montereale Valcellina

FAI ha promosso e sovvenzionato nel 2001 la costituzione della cooperativa sociale L'Abete Bianco con sede a Montereale Valcellina (PN) per gestire la comunità alloggio “La Selina”, che si occupa di disagio psichico e si propone come soluzione intermedia per il recupero psicologico e sociale di pazienti affetti da patologie psichiatriche. La Comunità accoglie persone con limitata autonomia, prive del necessario supporto familiare o per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia una strada temporaneamente o definitivamente impraticabile. La gestione della struttura è sulle 24 ore e offre complessivamente 14 posti letto. A ottobre 2012 FAI, a seguito di fusione per incorporazione, ha acquisito la cooperativa L'Abete Bianco e la gestione della comunità alloggio.

1.2.4

SERVIZI DI INTEGRAZIONE SOCIALE

Danceability

Danceability FAI è un progetto consolidato della Cooperativa nato diversi anni fa per favorire nelle persone disabili il processo verso una condizione di autonomia sociale ed individuale. È una tecnica di danza intesa come “percorso creativo” all'interno del quale ogni persona, abile e disabile, può mettere a frutto le proprie potenzialità espressive nel pieno rispetto delle differenze e creare un momento artistico che promuova le risorse individuali ed accresca la fiducia e il rispetto reciproco. Da ottobre a giugno è attivo il corso annuale che si conclude solitamente con la performance finale. Fondamentale il sostegno istituzionale della **Provincia di Pordenone** che ha inserito il progetto Danceability nel più ampio progetto “Azioni per la sostenibilità delle sperimentazioni” del Secondo Piano Triennale della Disabilità, promuovendone l'intero percorso e i vari spettacoli.

Genius Loci - Pordenone

Dal 2010 FAI collabora all'interno di un'équipe interservizi (ASS 6, Provincia di Pordenone, Comune di Pordenone e Cooperazione sociale) a Genius Loci, progetto che prevede interventi finalizzati a tutelare, valorizzare ed eventualmente implementare le competenze proprie di certi quartieri (Villanova e Borgomeduna), facendo dell'intergenerazionalità la risorsa prima dell'intervento.

1.3

D.LGS 231/01 E CODICE ETICO

Il Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231

Il recepimento delle direttive 231 significa per FAI continuare ad investire sul tema della trasparenza e della legalità d'impresa. Valori che hanno sempre accompagnato la Cooperativa e che oggi sentiamo ancora più di ieri. Il Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231, norma la “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e di altre strutture associative, anche prive di personalità giuridica [i c.d. “Enti”]” introducendo, per la prima volta in Italia, una responsabilità amministrativa da reato a carico degli Enti, che si aggiunge a quella della persona fisica che ha realizzato materialmente il fatto illecito. Si tratta di una nuova e più estesa forma di responsabilità, che colpisce l'Ente per i reati commessi, nel suo interesse o vantaggio, da soggetti ad esso funzionalmente legati (soggetti in posizione apicale e soggetti sottoposti alla direzione e vigilanza di costoro). La responsabilità degli Enti prevista dal Decreto, pur avendo natura amministrativa, si ispira ai principi del diritto penale ed è applicata da un giudice penale e con le garanzie tipiche del processo penale.

Il modello di responsabilità organizzativa e amministrativa

Il modello di responsabilità organizzativa e amministrativa di FAI è composto da tre strumenti: il documento di prevenzione, gestione e controllo (prevenzioni specifiche e generali); il codice etico e di

condotta; l'Organismo di vigilanza. Tali strumenti consentono di monitorare e indirizzare l'attenzione su quattro aree di responsabilità: persona, lavoro, mercato pubblico e privato, ambiente. Aree riconducibili alla tripla soglia di responsabilità: sociale, economica, ambientale (*triple bottom line* promossa dal movimento della Corporate Social Responsibility e dallo standard ISO26000).

Il modello è stato introdotto per rispondere alle disposizioni del decreto legislativo 231/2001 ed ha lo scopo di assicurare comportamenti responsabili, di rispetto attivo e sostanziale delle leggi attraverso la definizione di specifiche procedure (schede), la verifica del rispetto delle procedure interne (audit), la formazione differenziata delle persone coinvolte, l'informazione chiara e aggiornata degli interlocutori attraverso il codice etico, la possibilità di riferirsi a e di ricevere il supporto da un **Organismo di vigilanza** (audit e indicazioni di miglioramento).

Per tutto il lavoro di recepimento della 231 FAI si avvale della consulenza dello Studio Pares di Milano, in particolare nella persona di Graziano Maino, uno dei massimi esperti a livello nazionale in tema di legalità e responsabilità sociale d'impresa.

L'Organismo di Vigilanza (OdV)

L'Organismo di Vigilanza è l'organo di controllo, che ha il compito di vigilare sull'efficacia e sul rispetto del sistema per la responsabilità organizzativa, sul funzionamento e sull'aggiornamento del modello di prevenzione e gestione, sull'osservanza del Codice di etico.

L'Organismo di Vigilanza è un organo indipendente, collegiale ed autonomo, composto da persone che possiedono le conoscenze e l'esperienza necessarie per assicurare collegialmente il monitoraggio, il controllo, la valutazione e il supporto volti al miglioramento dell'efficacia del sistema di responsabilità.

Il codice etico

FAI ha recepito in sede assembleare il codice etico della cooperazione sociale elaborato da Federsolidarietà. I valori e le coordinate politico-imprenditoriali sulle quali FAI cerca di costruire quotidianamente il proprio modo di essere e fare impresa, sinteticamente sono:

- **Gestione democratica e partecipata** attraverso l'assemblea dei soci e l'elezione degli organi statutari di rappresentanza.
- **Dimensione** compatibile con la possibilità di sviluppare tra i soci effettive relazioni di conoscenza e collaborazione.
- **Territorialità** intesa come azione di radicamento al contesto sociale e costruzione di rapporti con i cittadini, i gruppi sociali e le istituzioni.
- **Trasparenza** fondata sulla partecipazione democratica di tutti i soci e sull'informazione degli scopi, obiettivi e risultati della cooperativa.
- **Specializzazione**: professionalità, competenza e qualità dei servizi offerti.
- **Valorizzazione delle risorse umane**: sostenendo la crescita professionale dei soci, attraverso l'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale e promuovendo politiche interne di promozione economica più favorevoli del C.C.N.L.

1.4 LA POLITICA PER LA QUALITÀ

FAI adotta e attua il sistema di gestione per la Qualità secondo le norme **UNI EN ISO 9001:2008**.



Il piano per la qualità definisce obiettivi credibili e misurabili utilizzando azioni e risorse (sistema ISO, carta del servizio e bilancio sociale). Il piano viene riesaminato annualmente al fine di valutare gli obiettivi raggiunti (o non raggiunti), proponendo le conseguenti azioni preventive e correttive.

FAI con l'adozione e l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008 intende perseguire i seguenti obiettivi principali:

- ✓ offrire servizi professionali prestando particolare attenzione alla "cura" del lavoro;
- ✓ soddisfare le attese dei beneficiari, delle famiglie e della committenza
- ✓ valutare costantemente i servizi per garantire buoni risultati operativi
- ✓ offrire la possibilità di crescita professionale a tutti gli operatori attraverso la formazione continua
- ✓ coinvolgere il personale nel raggiungimento degli obiettivi prestabiliti
- ✓ aumentare la soddisfazione nel lavoro e prevenire il burn-out degli operatori
- ✓ creare e garantire la stabilità nell'occupazione, garantire le pari opportunità;
- ✓ fidelizzare i Soci-lavoratori
- ✓ costruire reti con la Comunità locale, le organizzazioni del Terzo Settore, gli Stakeholder
- ✓ promuovere la cultura della solidarietà e della valorizzazione delle differenze

Per raggiungere i suddetti obiettivi la Direzione si impegna a:

- ✓ mettere a disposizione risorse e strumenti adeguati;
- ✓ verificare sistematicamente l'andamento degli indicatori e riesaminare ad intervalli pianificati il Sistema di Gestione per la Qualità Sociale, per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia, ed in tal senso valutando costantemente anche l'idoneità della Politica dell'impresa sociale;
- ✓ evidenziare le carenze o gli andamenti non desiderati, identificare le cause ed avviare adeguate azioni correttive o azioni preventive in ottica di miglioramento continuo, mettendo a disposizione le risorse adeguate o definendo tempi di attuazione e responsabilità;
- ✓ dare l'autorità necessaria al Responsabile Area Qualità Sociale per garantire la corretta gestione di tutti gli strumenti inerenti la qualità (Sistema Qualità, Bilancio Sociale e Carte dei Servizi) affinché tutte le attività che hanno influenza sulla qualità dei servizi stessi e condizionano la soddisfazione dei Clienti/Committente/Beneficiari/Personale siano adeguatamente presidiate.

PARTE SECONDA

ILLUSTRAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'ACCREDITAMENTO

2.1 PREMESSA

Il sistema dell'accREDITamento si iscrive nelle politiche del *nuovo welfare locale* che si anima attraverso l'attivazione di un sistema integrato dei servizi, concorrendo alla crescita delle reti di protezione sociale e realizzando forme di solidarietà comunitaria e di cittadinanza attiva.

L'accREDITamento mira ad innovare il sistema di relazioni tra ente pubblico e privato sociale (terzo settore) promuovendo responsabilità nella gestione delle prestazioni e offrendo maggiore qualità e stabilità nella gestione complessiva degli interventi.

Questo sistema di erogazione di servizi vuole rispondere alle aspettative dei cittadini handicappati e delle loro famiglie assicurando loro qualità negli interventi, prestazioni eque ed universalistiche, flessibilità nelle forme organizzative, personalizzazione dei servizi, libertà di scelta dell'ente erogatore.

2.2 APPROCCIO ALLA PERSONA

Ogni persona disabile di qualsiasi età ha diritto ad un sistema di aiuto che garantisca lo sviluppo massimo della sua personalità e ad un inserimento sociale il più attivo e partecipato possibile. Le azioni a sostegno dell'autonomia e dell'integrazione sociale delle persone con disabilità e non autosufficienti mirano a promuovere e sostenere la persona affinché possa vivere, anche se con più difficoltà, con la stessa libertà di movimento di chiunque altro, di fare scelte consapevoli ed autonome e avere la possibilità di partecipare alla vita quotidiana in tutte le sue manifestazioni. Il personale FAI coinvolto nei Servizi in oggetto svolgerà, ciascuno per le proprie competenze, il compito nel rispetto dei fondamentali principi di tutela, privacy e rispetto delle persone, nel sostegno alle necessità primarie e di socializzazione, concorrendo alla realizzazione dei progetti individualizzati.

FAI adotterà, per il gruppo di lavoro coinvolto nei servizi in accREDITamento con l'Ambito Urbano 6.5, degli strumenti operativi (modulistica, riunioni, gruppi di discussione interni, supervisione casi, ecc..) utili affinché le azioni poste in essere, da ogni operatore che a vario titolo e professionalità è chiamato a svolgere un servizio, siano aderenti al progetto individualizzato, contribuiscano alla raccolta di dati utili al monitoraggio e alla verifica dello stesso.

2.2.1 PROGETTO PERSONALIZZATO

Il Progetto Personalizzato, nella sua definizione e realizzazione è un processo dinamico, che deve sapersi adattare alle mutevoli necessità delle persone nelle varie fasi della vita. Deve garantire continuità nei processi, soprattutto in occasione di quelle fasi avvertite come particolarmente critiche. Esso costituisce un insostituibile metodo di lavoro per una corretta presa in carico delle persone in difficoltà e rappresenta un fondamentale strumento dell'operatività multiprofessionale che si colloca nell'ottica del lavoro per progetti. Un approccio personalizzato permette innanzitutto di articolare le risposte al bisogno specifico, espresso ed inespresso della singola persona, nel suo contesto, nei diversi tempi e situazioni che si trova a vivere nel proprio percorso esistenziale e di mutamento del bisogno. Il progetto personalizzato presuppone un'organizzazione del sistema che parte da un'analisi funzionale dei bisogni della persona e dei contesti e sulla base di questi viene definito un percorso che utilizza una serie di risposte e opportunità.

Esso nasce e si sviluppa dalla collaborazione di tutte le figure che ruotano attorno alla persona o che ne sono punto di riferimento: famiglia, specialisti, assistenti sociali, educatori, operatori, soggetti altri della rete di servizi o membri del territorio. È caratterizzato da continuità e flessibilità e deve essere verificato, messo in discussione, modificato e aggiornato tenendo conto dei cambiamenti, degli obiettivi raggiunti e degli aspetti della persona su cui è necessario continuare a lavorare.

La finalità dei progetti personalizzati può essere orientata sia al recupero o al mantenimento di abilità delle persone con disabilità e non autosufficienti sia all'attivazione di risorse alternative all'istituzionalizzazione e al miglioramento delle competenze familiari.

Nel documento vengono evidenziati gli **obiettivi**, le **azioni**, i **tempi** e le **risorse**. Ogni progetto ha il proprio **case manager** di riferimento

2.3	DESCRIZIONE DEI SERVIZI
------------	--------------------------------

I servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili e non autosufficienti trovano attuazione in una serie di prestazioni ed interventi che condividono le stesse finalità perseguibili attraverso: il rispetto della dignità e il diritto alla autonomia della persona; l'offerta di risposte flessibili alla molteplicità dei bisogni; il soddisfacimento delle esigenze della vita di relazione, la fruibilità del tempo libero, la realizzazione degli interesse professionali e di studio; il coordinamento e l'integrazione dei servizi attraverso il concorso attivo dei soggetti istituzionali sociali, sanitari e privati che, nell'esercizio delle competenze loro attribuite dalle norme vigenti, contribuiscono alla costruzione di una rete di servizi atta a favorire risposte flessibili e qualificate alla molteplicità dei bisogni dei soggetti portatori di handicap, in coerenza con gli artt. 1, 2, 3 della L.R. 25/09/1996 N. 41. In linea generale, il servizio educativo e assistenziale è volto, attraverso prestazioni dirette alla persona, a sostenere la persona nelle relazioni sia con il nucleo familiare che con l'ambiente di appartenenza e a favorire il processo di inserimento nelle strutture scolastiche, educative e di formazione professionale.

Si precisa che gli interventi educativi ed assistenziali scolastici sono orientati principalmente e costantemente alla persona. Non sono attività di carattere strettamente didattico. Le modalità possono essere sia di rapporto interpersonale privilegiato che di gruppi e/o gruppi classe.

I servizi FAI inclusi nel processo di accreditamento dell'Ambito 6.5 prevedono **quattro tipologie di intervento** qui di seguito descritte:

A. SOSTEGNO SOCIO-ASSISTENZIALE SCOLASTICO

Comprende tutte la attività di assistenza necessaria a garantire l'autonomia e a soddisfare il benessere personale degli alunni con handicap fisico, psichico e sensoriale in ambiente scolastico, in collaborazione con il personale della scuola.

B. ATTIVITÀ INTEGRATIVA DI VALENZA SOCIO-EDUCATIVA NEGLI ASILI NIDO, NELLE SCUOLE DI OGNI ORDINE E GRADO di cui al decreto legislativo 16 aprile 1994, n.297, NONCHÉ IN AMBITO EXTRASCOLASTICO, COMPRESSE LE MODALITÀ DI TRASPORTO INDIVIDUALE A CARATTERE EDUCATIVO

- a) **AMBITO SCOLASTICO:** attività integrative di valenza socio-educativa che concorrono allo sviluppo delle potenzialità della persona con disabilità nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione e che contribuiscono altresì a favorire il diritto all'educazione, all'istruzione e all'integrazione scolastica, collaborando a tal fine con i docenti specializzati che garantiscono le attività di sostegno.
- b) **AMBITO EXTRASCOLASTICO:** attività extrascolastiche per integrare ed estendere l'attività educativa in continuità ed in coerenza con l'azione della scuola.
- c) **MODALITÀ DI TRASPORTO INDIVIDUALE A CARATTERE EDUCATIVO:** organizzazione di trasporti specifici dall'abitazione ai luoghi di frequentazione del cittadino utente e viceversa, sia attraverso la fruibilità dei mezzi di trasporto pubblico e privato, sia a carattere collettivo che individuale.

C. SERVIZIO DI AIUTO PERSONALE

Aiuto alla persona con disabilità in temporanea o permanente grave limitazione dell'autonomia personale, non superabile attraverso la fornitura di sussidi tecnici, informatici, protesi o altre forme di sostegno, rivolto a facilitare l'autosufficienza e le possibilità di integrazione dei cittadini stessi. Il servizio di aiuto personale è funzionalmente collegato al servizio di assistenza domiciliare e finalizzato a soddisfare esigenze connesse con la vita di relazione, con la fruibilità del tempo libero, con particolari interessi professionali o di studio.

4. ASSISTENZA DOMICILIARE

Per assistenza domiciliare si intendono interventi e prestazioni socio assistenziali a domicilio quali:

- Cura e igiene della persona, comprese prestazioni di manicure e pedicure
- Aiuto per il governo della casa
- Lavaggio e stiratura della biancheria
- Preparazione dei pasti caldi
- Disbrigo di pratiche varie
- Sostegno alla socializzazione
- Accompagnamento individuale anche con mezzo attrezzato per persone con disabilità
- Attività di recupero funzionale individuale
- Monitoraggio delle situazioni a rischio
- Supporto delle autonomie
- Supporto delle reti di riferimento
- Educazione socio-sanitaria sulle tecniche di accadimento della persona in condizioni di autonomia compromessa, all'interessato, ai suoi familiari e ad altro personale che si occupa della cura a domicilio

2.4	DESTINATARI
------------	--------------------

Minori ed adulti disabili, in possesso della certificazione di handicap art.3 comma 1 e art. 3 comma 3 della L. 104/92 rilasciata dalle apposite commissioni istituite a tale scopo presso le Aziende per i Servizi Sanitari.

Persone non autosufficienti, certificate o certificabili attraverso idonee griglie di valutazione, in uso e condivise nel sistema sanitario e sociosanitario regionale.

2.5	UBICAZIONE DEI SERVIZI
------------	-------------------------------

I servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili e non autosufficienti gestiti con il sistema dell'accreditamento nell'Ambito Urbano 6.5 coprono il territorio dei comuni di:

- Pordenone
- Cordenons
- Porcia
- Roveredo in Piano
- S. Quirino

Gli interventi educativi ed assistenziali possono essere prestati:

- a domicilio,
- presso le sedi scolastiche di ogni ordine e grado
- presso sedi all'occorrenza individuate.

2.6	ORARIO DEI SERVIZI
------------	---------------------------

I servizi per l'integrazione sociale ed i diritti delle persone con disabilità e quelle non autosufficienti sono attivi:

- dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 19.00
- nei giorni festivi dalle 8.00 alle 24.00
- nelle fasce serali e notturne dalle 19.00 alle ore 24.00

2.7 MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Per accedere ai servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili e non autosufficienti il cittadino utente deve formulare un'apposita **domanda indirizzata all'Ente Gestore dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5** che sarà oggetto di valutazione, dello stesso, nell'ambito delle risorse disponibili.

Le domande sono presentate dai cittadini utenti presso le sedi del servizio sociale del Comune di residenza facente parte dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5.

Nel caso di cittadini utenti minorenni, interdetti o inabilitati, la domanda sarà effettuata dall'esercente la potestà genitoriale, o dal tutore, curatore, amministratore di sostegno.

I servizi contemplati nelle diverse tipologie di interventi, trovano espressione nell'ambito di un **progetto personalizzato**, commisurato al bisogno ed orientato a favorire l'integrazione sociale e la permanenza a domicilio ed in contesti di normalità del disabile.

Sarà cura dell'Ente Gestore emettere il buono servizio da utilizzare secondo il Regolamento e le modalità di seguito descritte.

2.7.1 IL BUONO-SERVIZIO

Il Buono Servizio è un titolo nominativo, non cedibile, emesso da un Comune dell'Ambito Urbano, valido esclusivamente per la fruizione degli interventi e delle prestazioni in esso dettagliatamente previste, delle quali è indicato il relativo monte ore ed il periodo di fruibilità.

Il Buono Servizio è un titolo che riconosce al cittadino utente l'esigibilità degli interventi e delle prestazioni di cui all'art. 6, comma 1, lettere a), b), c) e d) della L.R. 25/09/1996, n.41 autorizzandone, nel limite delle risorse disponibili, la fruizione gratuita presso un Organismo accreditato di sua scelta.

Il Buono Servizio è redatto in triplice copia (una trattenuta dall'Ente Gestore, due copie del buono vengono consegnate al cittadino utente che ne trattiene una e consegna l'altra all'Organismo accreditato).

Il Buono di Servizio è valido per l'acquisto di prestazioni solo presso Enti che siano stati accreditati dall'Ambito Distrettuale Urbano 6.5, percorso effettuato anche dalla Cooperativa FAI

Per fruire dei servizi erogati dagli Organismi accreditati – e quindi anche per FAI – è prevista da parte del cittadino utente la sottoscrizione di un Contratto Offerta Servizi.

2.7.2 IL CONTRATTO OFFERTA SERVIZI

Per fruire dei servizi erogati dagli Organismi accreditati è prevista da parte del cittadino utente la sottoscrizione di un Contratto Offerta Servizi.

Il Contratto Offerta Servizi contiene:

- Le **generalità del cittadino** utente e degli eventuali soggetti sottoscrittori:
 - a) Il dettaglio delle prestazioni ed interventi distinto per tipologia
 - b) Il relativo monte ore previsto;
 - c) Il periodo di fruibilità indicati nel progetto personalizzato.
- Le **modalità e gli strumenti di accesso** alle prestazioni e agli interventi
- Le **modalità di rapporto con l'Organismo accreditato (FAI)**
- Le **modalità di partecipazione attiva del cittadino** utente alla verifica della qualità dei servizi.

Nei casi di cittadini utenti minorenni, di interdetti o inabilitati, il contratto sarà sottoscritto dall'esercente la potestà genitoriale, o dal tutore, curatore, amministratore di sostegno.

I Contratti Offerta Servizi sono raccolti nella banca dati del Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5

2.7.3 LA FACOLTÀ DI SCELTA E DI REVOCA

Il cittadino utente ha facoltà di scegliere o di revocare l'Organismo che realizzerà gli interventi previsti nel progetto personalizzato.

La scelta potrà avvenire tra gli Organismi iscritti al Registro Unico.

Il cittadino utente può esercitare il diritto di scelta all'avvio del progetto personalizzato o in fase di verifica e rinnovata definizione dello stesso.

La facoltà di scelta o di revoca è espressa in forma scritta.

2.7.4 L'AQUISTO DI SERVIZI

È possibile acquistare presso gli Organismi accreditati prestazioni e servizi (di cui all'art. 6, comma 1, lettere a), b), c) e d) della L.R. 25/09/1996, n.41).

Lo possono fare tutti i cittadini utenti che hanno una progettazione individualizzata e desiderano fruire di una quantità di interventi e prestazioni superiori a quelle esigibili tramite il Buono-Servizio di cui sono titolari, o in assenza di disponibilità finanziaria dell'Ente Gestore; come pure ogni cittadino non in possesso di Buoni-Servizio, anche non residente nei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5.

FAI ha effettuato il percorso di accreditamento per poter erogare servizi.

2.7.5 L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO FAI

FAI accoglie l'intenzione di scelta del cittadino utente o di chi lo rappresenta tramite telefonata, fax o visita alla segreteria/centralino della sede, ubicata in viale Grigoletti 72/D a Pordenone - che girerà la richiesta al **Coordinatore Tecnico Organizzativo** del servizio.

Il Coordinatore tecnico, entro 24 ore lavorative, si impegna a contattare il cittadino/utente o chi lo rappresenta per fissare il primo incontro al fine di raccogliere e fornire informazioni sul servizio. FAI si rende disponibile a fissare il primo incontro entro 3 giorni lavorativi dal contatto telefonico. Durante il **primo incontro** il Coordinatore Tecnico, a seconda della tipologia di servizio da attivare, fornisce, al cittadino utente, tutte le informazioni sulle procedure che FAI adotta per la presa in carico e l'attivazione del servizio, sul personale impiegato la sua formazione e la sua professionalità, il sistema di monitoraggio che la cooperativa attua per verificare la qualità delle prestazioni erogate.

Il cittadino utente esprime la sua scelta per FAI (come organo accreditato che erogherà le prestazioni) **comunicando la conferma di attivazione degli interventi** al Coordinatore tecnico e successivamente sottoscrivendo il **contratto offerta servizi**.

Il Coordinatore tecnico provvederà a fissare il **secondo incontro**, dando la propria disponibilità entro 3 giorni lavorativi dall'avvenuta comunicazione, compatibilmente con la disponibilità dei soggetti coinvolti che saranno: l'utente con la sua famiglia, il Servizio Sociale, l'operatore che erogherà la prestazione, il Coordinatore ed eventuali altre figure necessarie. L'obiettivo sarà di condividere il progetto personalizzato e definire nello specifico le azioni previste per l'erogazione del servizio che l'operatore FAI sarà tenuto a svolgere.

In ogni caso FAI garantisce:

- attivazione del servizio entro 7 giorni lavorativi dall'avvenuta richiesta di attivazione dello stesso
- disponibilità ad accorciare i tempi nelle emergenze.
- continuità degli interventi attraverso un "piano sostituzioni" in caso di malattia e/o emergenze.

2.7.6 MODULISTICA

La modulistica prevista da FAI per ottimizzare e monitorare i servizi erogati comprende una serie di schede atte a rilevare:

- l'erogazione dell'intervento,
- le azioni espletate,

- il clima relazionale tra operatore e soggetti interessati,
- le osservazioni di dati utili all'elaborazione del progetto personalizzato, il suo monitoraggio nel tempo, la verifica dello stesso.
- I temi discussi nelle riunioni interne del gruppo operativo FAI
- I contenuti degli incontri di supervisione.

Il Coordinatore Tecnico del Servizio è responsabile dell'adozione e gestione della modulistica utilizzata per ogni tipologia di servizio.

Ciascun operatore avrà la responsabilità di compilare la modulistica prevista per ogni intervento prestato.

La modulistica si configura come strumento operativo importantissimo per erogare un servizio professionale e di qualità perché contribuisce al monitoraggio costante e continuo di ogni incarico, evidenzia le qualità e le criticità del caso affidato, ne descrive le potenzialità non ancora espresse e gli ostacoli più o meno superabili, raccoglie elementi utili e indispensabili all'elaborazione del progetto personalizzato.

2.8	PERSONALE
------------	------------------

L'attivazione degli interventi, oggetto della presente carta dei servizi, si basano sull'adozione della metodologia di lavoro per progetti, nel rispetto dei principi di personalizzazione, sostenibilità e coinvolgimento delle risorse private e della comunità. Tale modalità operativa intende rispondere alle aspettative dei cittadini utenti e delle rispettive famiglie assicurando loro maggior vicinanza ed interazione con i servizi, prestazioni eque ed universalistiche, diversificazione dell'offerta, flessibilità nelle forme organizzative, personalizzazione degli interventi, libera scelta dei soggetti erogatori. La costruzione, pertanto, di un sistema locale integrato per l'erogazione dei servizi, si articola in **professionalità appartenenti sia dall'istituzione pubblica** [personale dell'Ente Gestore] **che al privato sociale** [personale FAI], e costantemente portate a confrontarsi e operare insieme per lo stesso fine: realizzare forme di solidarietà comunitaria e di cittadinanza attiva.

PERSONALE DELL'ENTE GESTORE:

- **Assistente Sociale del Comune:** accoglie la domanda ed elabora insieme al cittadino utente, la sua famiglia ed eventualmente altre professionalità, il progetto individualizzato per l'attivazione di interventi e prestazioni per i servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili.
- **Case manager:** Professionista di riferimento del progetto personalizzato. Nominato dall'Ambito Distrettuale Urbano 6.5

PERSONALE FAI:

- **Coordinatore tecnico-organizzativo:** Responsabile del servizio per gli aspetti gestionali ed organizzativi. Ha funzioni di raccordo tra i Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito, i Cittadini utenti ed i loro familiari, la struttura operativa dell'Organismo accreditato. Coordina, organizza e gestisce le figure professionali impegnate nell'erogazione degli interventi e servizi.

Attiva gli interventi necessari nelle situazioni di urgenza. Supervisiona l'attuazione dei progetti personalizzati, mantenendo contatti con il Case manager di riferimento per segnalare modifiche e integrazioni necessarie al progetto personalizzato.

Monitora e verifica periodicamente il funzionamento generale dei servizi. Supporta la gestione amministrativa delle attività relative all'accreditamento, predisponendo la produzione e l'elaborazione di dati e di informazioni relative alla gestione dei servizi.

- **Referente per le comunicazioni:** Persona di riferimento al "Servizio di comunicazione" della Cooperativa FAI attivo nei giorni feriali e festivi dalle ore 7.00 alle 22.00 per la gestione di informazioni, emergenze e la soluzione di eventuali disservizi.
- **Operatori socio-assistenziali:** OSS – ADEST – OTA – Operatori dei Servizi Sociali – Operatori privi di qualifica con almeno due anni di esperienza documentata e che stanno intraprendendo percorsi di

qualificazione, in ottemperanza a quanto previsto dalle Leggi Regionali N. 6 del 2006 d N. 10 del 2007: Personale impiegato per le prestazioni inerenti il sostegno socio-assistenziale scolastico, servizio di aiuto personale e servizio di assistenza domiciliare.

- **Educatori** (Educatori Professionali, Diplomatici di scuola media superiore con almeno due anni di esperienza documentata in attività educativa): Personale impiegato nelle attività integrative di valenza socio-educativa negli asili nido, nelle scuole di ogni ordine e grado e in ambito extrascolastico.
- **Servizio centralino e segreteria** per lo smistamento delle telefonate dirette al servizio
- **Ufficio amministrativo** per la gestione economica dei servizi
- **Responsabile Ambito Formazione**
- **Responsabile Ambito Qualità e Sicurezza** per gli adempimenti connessi.

FAI impiega nei servizi accreditati personale di maggiore età, idoneo alle mansioni e con adeguata conoscenza della lingua italiana.

Ogni membro del gruppo di lavoro persegue il rispetto della dignità della persona, l'ascolto dei suoi bisogni e la massima cortesia nella relazione. L'approccio nei confronti del cittadino utente sarà basato sul rispetto della sua privacy, delle sue relazioni, del suo ambiente, delle sue scelte di vita e delle sue diversità culturali. In osservanza agli art. 13 e 14 della legge 104/1992, il servizio fornisce altresì assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni con handicap anche sensoriale.

Nell'organico viene garantita la disponibilità di personale con conoscenza di una lingua straniera di cui almeno inglese e/o francese.

2.8.1 FORMAZIONE DEL PERSONALE FAI

FAI riconosce l'importanza della formazione permanente durante il percorso lavorativo di ogni operatore; ne sostiene il valore nella politica per la qualità. La formazione è un percorso necessario per mantenere e crescere la professionalità del personale e garantire pertanto servizi di buona qualità.

FAI ha sperimentato negli anni quanto gli eventi formativi incidano positivamente sulla motivazione del personale nel lavoro di cura, aiutino a prevenire il burn-out degli operatori, mantengano viva la curiosità e la disponibilità per nuovi apprendimenti, stimolino l'elaborazione di nuovi strumenti professionali per una maggiore efficacia ed efficienza nei servizi, offrano la possibilità di confronti trasversali per le diverse professionalità, sostengano il gruppo di lavoro e la sua identità operativa.

Per i servizi del presente accreditamento, FAI garantisce, nella professionalità del Coordinatore tecnico organizzativo, la sensibilità di cogliere gli aspetti critici e quelli "più sentiti" dal gruppo di lavoro che coordina e che meriterebbero un approfondimento. Saranno oggetto di confronto e discussione con i Servizi Sociali al fine di contribuire alla definizione dei Temi del piano formativo.

I temi del piano formativo verranno definiti con i servizi socio sanitari.

Come da regolamento per l'accREDITamento si predisporrà un Piano della formazione per gli operatori impegnati nei servizi, per **almeno 30 ore annuali** per operatore su temi da concordare con l'Ente gestore del Servizio Sociale dei Comuni.

2.9 RISORSE DI RETE

Da sempre per FAI risulta vitale il legame con il proprio territorio, che permette di cogliere ed analizzare i bisogni e le priorità della comunità locale, ai quali la cooperativa risponde in termini di intervento imprenditoriale e sociale.

Per i servizi in oggetto FAI intende mantenere rapporti di attiva collaborazione con le istituzioni, i servizi socio-sanitari del territorio, le agenzie formali (scuole di ogni ordine e grado) ed informali (associazioni di volontariato, oratori, centri di aggregazione ecc..) di riferimento territoriale.

Essere parte attiva e propositiva sul territorio, creare, cogliere, promuovere e condividere iniziative nella e per la comunità è per noi “essere in rete” e ciò ci permette di incrementare la capacità di risposta ai bisogni dei cittadini e di promuovere processi di inclusione sociale.

Essere un valido strumento di sostegno alla disabilità significa riconoscere in primis il ruolo fondamentale della famiglia, primo e principale soggetto che assiste, cura e ama il disabile. Famiglia che va sostenuta e aiutata perché possa continuare ad essere il centro di riferimento per il proprio congiunto.

2.10 COSTI

I costi delle prestazioni ed interventi previsti e descritti nella presente Carta sono determinati dall’Organismo Tecnico di Ambito ed applicati da FAI sulla base del Regolamento per il percorso di accreditamento.

2.11 DIMENSIONI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

L’approccio di FAI alla qualità dei servizi è in realtà il risultato dell’approccio ad un sistema composto da una pluralità di qualità diverse, ognuna legata ad una specifica e contestuale attribuzione di valore, ovvero:

Qualità tecnica → attrezzature e strumentazioni
 Qualità professionale → competenze ed esperienze
 Qualità relazionale → disponibilità, affidabilità, ascolto
 Qualità organizzativa → accesso, funzionamento, coordinamento
 Qualità comunicativa → informare, ascoltare, negoziare
 Qualità economica → sostenibilità, solidità economica
 Qualità lavoro → ambiente di lavoro e sicurezza
 Qualità ambientale → salvaguardia dell’ambiente
 Qualità sociale → scelte responsabili e conseguenze
 Qualità partnership → scelta di collaboratori

Per i servizi erogati in forma di accreditamento per l’Ambito Urbano 6.5 abbiamo costruito tre tabelle di standard di qualità che esamineranno l’area oggettiva, organizzativa e relazionale/soggettiva.

Le tabelle contengono le seguenti voci:

Fattore di qualità = Descrizione del servizio in esame.

Standard adottato = Livelli attesi di qualità del servizio.

Fonti e strumenti di verifica degli standard = Documenti di servizio per la verifica.

Modalità di rilevazione = Controllo delle fonti.

Responsabile raccolta dati = Personale preposto alla verifica e controllo.

Cadenza rilevazione = Periodicità della rilevazione.

Nelle tabelle vengono illustrati gli obiettivi per la qualità, con i relativi standard che FAI s’impegna a perseguire, rispettare e verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati. Oltre al contenuto della tabella, molti standard sono implicitamente contenuti nella Carta dei Servizi: ad esempio orari di erogazione dei servizi, tempi per l’attivazione di nuovi servizi, modalità per l’attivazione di eventuali sostituzioni ecc

QUALITÀ OGGETTIVA

Fattore di qualità	Standard adottato	Fonti e strumenti di verifica del rispetto degli standard	Modalità di rilevazione	Responsabile raccolta dati	Frequenza rilevazione
Rispetto dei tempi di attivazione dei servizi.	I servizi verranno attivati entro 7 giorni dalla loro richiesta effettuata dal beneficiario al coordinatore tecnico organizzativo.	Registro interventi e prestazioni.	Controllo modulistica	Coordinatore tecnico	Annuale
Servizio di comunicazione	Attivazione di un servizio di comunicazione attivo nei giorni festivi e feriali dalle 7.00 alle 22.00	Piano di lavoro	Controllo piani di lavoro settimanali	Referente per le comunicazioni	Annuale
Rispetto del progetto personalizzato	Corrispondenza tra attività previste dal progetto personalizzato ed attività effettivamente svolte dagli operatori.	Libro consegne degli interventi e delle prestazioni.	Controllo modulistica	Coordinatore Tecnico Organizzativo	Annuale
Continuità di servizio	Individuazione di personale con il ruolo di "jolly" per ogni settore di intervento.	Registro piano sostituzioni	Controllo registro	Coordinatore tecnico	Annuale
Qualifica professionale personale impiegato	Tutti gli operatori impiegati dalla cooperativa per l'erogazione dei servizi sono professionalmente qualificati come previsto dal regolamento per l'accREDITAMENTO.	Fascicolo individuale operatore con annessi titoli, fotocopie attestati, data base informatico, registri presenze corsi di formazione.	Data base del personale	Responsabile personale FAI	Annuale
Puntualità nell'erogazione delle prestazioni e degli interventi.	Elaborazione e condivisione, con ciascun operatore, di un dettagliato piano personale di lavoro per garantire la puntualità nell'erogazione delle prestazioni in base ai tempi necessari per gli spostamenti.	Piani di lavoro del personale	Verifica dei piani di lavoro	Coordinatore tecnico	Annuale
Mezzi di trasporto attrezzati per i trasporti di persone non deambulanti.	La cooperativa mette a disposizione per i trasporti n. 1 furgoni o automezzi attrezzati e periodicamente revisionati	Foglio revisione	Verifica libretto	Segreteria	Annuale Biennale

QUALITÀ ORGANIZZATIVA

Fattore di qualità	Standard adottato	Fonti e strumenti di verifica del rispetto degli standard	Modalità di rilevazione	Responsabile raccolta dati	Frequenza rilevazione
Gestione delle informazioni, emergenze e soluzione di disservizi	Attivazione del “Servizio per le comunicazioni” attivo tutti i giorni, festivi e feriali, dalle ore 7.00 alle ore 22.00	Piano di lavoro del personale	Verifica piano di lavoro del personale	Referente per le comunicazioni	Semestrale
Gestione delle sostituzioni	Attuazione di un programma sostituzioni. Per ogni operatore titolare di un servizio a medio e lungo termine, verrà individuato un operatore sostituito in grado di conoscere nel dettaglio il progetto personalizzato. Per i servizi a breve termine verrà garantita la sostituzione con l’attivazione del personale “jolly”.	Piani di lavoro del personale	Verifica piani di lavoro del personale	Coordinatore tecnico e referente per le comunicazioni	Annuale
Supervisione mensile degli operatori	Presenza di almeno il 70% del personale non in servizio alle riunioni di gruppo mensili gestite dal coordinatore tecnico del servizio.	Verbale riunione di gruppo	Verifica verbali di riunione di gruppo	Coordinatore tecnico	Annuale
Gestione delle criticità segnalate dagli operatori	Viene offerto il “Servizio di sostegno agli operatori” per colloqui individuali con il Coordinatore tecnico.	Piano di lavoro organizzativo	Verifica piano di lavoro organizzativo	Coordinatore tecnico	Annuale
Formazione e aggiornamento del personale	Piano formativo annuale con un minimo di 25 ore nei primi due anni e 35 nel terzo anno.	Registri presenze corsi	Verifica registri presenze corsi	Resp. formazione e Coordinatore tecnico	Annuale
Coinvolgimento dei beneficiari nella valutazione del servizio	Tre volte all’anno, i beneficiari del servizio e le loro famiglie verranno coinvolti nella valutazione dello stesso tramite somministrazione di un questionario di gradimento.	Questionario di gradimento	Lettura del questionario	Responsabile qualità	Quadrimestrale
Limitazione del turn-over del personale e prevenzione del burn-out	Piani di lavoro condivisi con il personale, Supervisione mensile del coordinatore tecnico Sostegno individuale agli operatori Piano della formazione annuale	Piano di lavoro del personale Partecipazione agli incontri mensili Richiesta di colloqui individuali Registro corsi formazione	Data base del personale	Coordinatore tecnico e Responsabile personale	Annuale

Carta dei Servizi FAI

“Servizi volti ad assicurare l’integrazione sociale ed i diritti delle persone con disabilità e quelle non autosufficienti”

-Accreditamento per il Comune di Pordenone Ambito Urbano 6.5-

QUALITÀ RELAZIONALE/SOGGETTIVA

Fattore di qualità	Standard adottato	Fonti e strumenti di verifica degli standard	Modalità di rilevazione	Responsabile raccolta dati	Frequenza rilevazione
Capacità relazionale degli operatori.	I beneficiari sono soddisfatti delle relazioni e del tipo di rapporto instaurati con gli operatori.	Questionario di gradimento	Elaborazione questionario	Responsabile qualità e coordinatore tecnico	Annuale
Comunicazione efficace intraprofessionale	Efficacia delle modalità comunicative che gli operatori adottano nel trasmettere le informazioni di maggiore rilievo sul servizio reso.	Trascrizione delle comunicazioni in appropriata modulistica. Verbali riunioni.		Coordinatore tecnico e Responsabile qualità	Annuale
Qualità professionali del personale	Gli operatori sanno osservare, rilevare e valutare dati importanti e aderenti al progetto personalizzato di ogni utente. Coerenza di ogni intervento con le indicazioni contenute nel progetto personalizzato.	Libro consegne degli interventi Questionari di gradimento Riunioni di equipe Riunioni di supervisione Progetto personalizzato	Lettura libri consegne, questionari. Verbali riunioni. Progetto personalizzato	Coordinatore tecnico e Responsabile qualità	Annuale
Motivazione del personale	Partecipazione e coinvolgimento alle riunioni interprofessionali, di supervisione, di verifica. Buoni rapporti interpersonali con colleghi, con i beneficiari, con le altre professionalità, con le persone di riferimento della cooperativa. Partecipazione attiva agli incontri formativi e di aggiornamento. Contenuto indice di turn-over. Applicazione integrale del CCNL	Questionario clima interno Verbali riunioni e incontri Questionari di gradimento Registri corsi formazione/aggiornamento Data base del personale Busta paga	Elaborazione questionari e lettura verbali presenze alle riunioni, registri	Coordinatore tecnico, Responsabile qualità	Annuale

PARTE TERZA

RELAZIONE CON I BENEFICIARI

3.1	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO
------------	---------------------------------

FAI adotta e attua il Sistema di Gestione per la Qualità, come definito e illustrato nella prima parte, secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008.

Il sistema qualità è uno **strumento di gestione** finalizzato ad assicurare la qualità del servizio erogato.

FAI ha affrontato la questione dell'assicurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi, compresi quelli sul territorio, prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

- La Qualità così come percepita dal Cliente, dall'Operatore, dall'Ambito Distrettuale Urbano 6.5: **strumenti di valutazione.**
- La Qualità così come prodotta: **obiettivi per la qualità** dei servizi.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Gli strumenti che si prestano alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente (e/o dai suoi Familiari) nel processo di erogazione del servizio sono il questionario di soddisfazione e/o l'intervista. Si tratta di strumenti di sondaggio da somministrare agli interessati, costituiti da una serie di domande a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio.

All'Ente Gestore rappresentato dal gruppo del Servizio Sociale, i case-manager di ogni progetto personalizzato e aperto a tutte le professionalità coinvolte nell'erogazione dei servizi, vorremmo proporre il focus group, cioè una riunione in cui il gruppo di professionisti è interrogato in merito al servizio erogato. L'attivazione di un gruppo di lavoro permette di acquisire e soprattutto discutere subito dati importanti sulla qualità del servizio nonché raccogliere suggerimenti e idee per migliorarlo.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nei vari Servizi rispondono ad uno specifico questionario di soddisfazione. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sul "clima di lavoro" e sulla percezione della qualità dal punto di vista interno al Servizio.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente, le percezioni degli Operatori e dei Case manager e Assistenti Sociali coinvolti nell'erogazione dei servizi, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Gli strumenti di indagine utilizzati, insieme alle schede di autovalutazione per ogni singolo operatore contribuiscono, altresì, a indirizzare il fabbisogno formativo.

3.2 ASCOLTO, SUGGERIMENTI, PROPOSTE, RECLAMI

Per consentire al servizio di migliorare e crescere nel tempo si adotta anche lo strumento/modulo "Suggerimenti e reclami". Il modulo può essere compilato e indirizzato all'Amministrazione FAI.

ITER DEL SUGGERIMENTO/RECLAMO

Chi può presentare il suggerimento/reclamo:

- Beneficiari e familiari (parenti prossimi e nel caso di affidi o interdizioni, chi ne esercita la potestà);
- Comune;
- Ambito 6.5;
- Comunità Locale.

Il reclamo può essere presentato tanto da un singolo quanto in forma associata.

Come presentare il suggerimento/reclamo:

Sempre in forma scritta

- Via fax (0434 590686)
- via mail (segreteria@coopsocialefai.it)
- mediante apposito modulo da richiedere alla cooperativa
- mediante il servizio postale nazionale

Non vengono presi in considerazione (in nessun caso) reclami in forma anonima.

A chi va presentato il reclamo:

Il reclamo va presentato al Coordinatore Tecnico del servizio o direttamente alla Direzione FAI ai seguenti recapiti:

- Viale Grigoletti 72/D 33170 Pordenone;
- tel. 0434/590370 – fax 0434/590686
- mail. segreteria@coopsocialefai.it

Il curatore del reclamo (in ogni sua fase) è il Responsabile Area Qualità Sociale della cooperativa.

Risposta al suggerimento/reclamo:

La Cooperativa provvederà a rispondere al suggerimento/reclamo entro 15 giorni.

Nella risposta vengono riportate le seguenti indicazioni:

- chi sta curando o ha curato l'iter,
- che cosa si sta facendo,
- chi sta provvedendo al soddisfacimento del reclamo.

In caso di complessità e necessità di prolungare l'iter oltre il limite di tempo sopra stabilito, verrà inoltrata comunicazione all'utente segnalandone le motivazioni e il periodo di tempo ulteriore, necessario per eseguire il trattamento del il suggerimento/ reclamo.

3.3 DIRITTI E DOVERI

Il beneficiario ha il diritto di

- sviluppare e, comunque, di conservare la propria individualità e libertà.
- conservare e veder rispettate, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante nel contesto specifico di riferimento.
- essere rispettato nelle proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- essere educato, accudito e curato, quando necessario.
- conservare relazioni con persone di ogni età.
- essere messo in condizione di conservare e potenziare le proprie attitudini personali e di poter esprimere la propria originalità e creatività.
- usufruire delle forme più aggiornate di socializzazione senza discriminazioni.
- essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il piacere di vivere.
- essere messo in condizione di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche nei casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La cooperativa ha il dovere di

- rispettare l'individualità di ogni beneficiario, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua disabilità.
- rispettare credenze, opinioni e sentimenti del beneficiario e dei suoi familiari.
- rispettare le modalità di condotta del beneficiario, riconoscendo il loro valore ed evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di educarlo e di aiutarlo.
- accudire e curare il beneficiario, fornendo ogni prestazione educativa e sociale ritenuta utile ed opportuna.
- evitare, nei confronti del beneficiario, ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
- fornire ad ogni beneficiario la possibilità di conoscere, conservare ed attuare le proprie attitudini, di metterlo nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività e di garantire la percezione del proprio valore affettivo.
- attuare nei riguardi del beneficiario che presenta deficit, alterazioni o limitazioni funzionali, ogni forma possibile d'integrazione e socializzazione che coinvolga anche i suoi familiari.
- contrastare, nella comunità, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli utenti, affinché siano loro garantiti tutti gli interventi che possano attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione.
- operare perché, anche nei casi fisicamente e/o psichicamente più compromessi, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e sia realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Diritti e doveri della famiglia

È importante che i familiari partecipino in maniera coerente alla realizzazione degli obiettivi del servizio.

La famiglia ha il diritto di:

- essere informata sul progetto di vita del beneficiario del servizio
- essere informata su tutte le attività e sui programmi
- essere a conoscenza di tutte le attività che regolano il servizio



- avere un proprio rappresentante per la gestione dei rapporti con il coordinamento della cooperativa
- essere tutelata ai sensi e agli effetti di quanto previsto dalla Legge 196/2003, in tema di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati.

La famiglia ha il dovere di:

- dare tutte le informazioni necessarie per consentire un corretto intervento assistenziale a favore del beneficiario
- dare tutte le informazioni sanitarie che si rendessero necessarie, sempre in ottemperanza a quanto previsto dalla Legge 196/2003
- rispettare eventuali regolamenti previsti per l'attuazione del servizio
- dare continuità all'intervento assistenziale
- partecipare alle riunioni delle famiglie.
- collaborare al miglioramento della qualità del servizio.

Pordenone, 24 Aprile 2013

Il Presidente
Fabio Fedrigo