



AMBITO URBANO 6.5

CARTA DEI SERVIZI



Universiis Società Cooperativa Sociale

Sede legale e direzione Generale:

Udine

Via Cividina, 41/a

Tel. +39 0432 478382

Fax +39 0432 478345

Partita IVA 01818390302

universiis@universiis.it

www.universiis.it

Ambito Distrettuale Urbano 6.5

Pordenone

Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili

Via Tintoretto, 1

Pordenone (Pn)

Tel. +39 0434.360336

Fax +39 0434.367676

patrizia.spina@universiis.it



area anziani

gestione strutture di accoglienza

servizi sanitari

servizi educativi

servizi socio-assistenziali

area disabilità

servizi domiciliari

area minori

Introduzione	2
Parte Prima	3
1. Universiis	3
1.1. Storia e valori di riferimento	3
1.2. Mission Sociale	3
1.3. I Servizi	4
Parte Seconda	5
2. Il Servizio	5
2.1. Descrizione	5
2.1.1. Caratteristiche principali, principi ispiratori e contesto istitutivo ..	6
2.1.2. Utenti	8
2.1.3. Ubicazione degli interventi	8
2.1.4. Orari di erogazione del servizio	8
2.1.5. Modalità di accesso ed inserimento	9
2.1.6. Approccio alla persona	12
2.1.7. Attività	14
2.1.8. Servizi integrativi ed accessori	16
2.1.9. Personale	16
2.1.10. Risorse di rete	18
2.1.11. Costi	19
2.2. Dimensioni, indicatori e standard di qualità	19
Parte Terza	22
3.1. Valutazione del servizio	22
3.2. Ascolto, suggerimenti, proposte e reclami	23
3.3. Diritti e doveri	24

Introduzione

La stesura della presente Carta dei Servizi rappresenta per Universiis il proprio impegno, quale Organismo accreditato, alla costituzione partecipata dei servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti dei cittadini-utenti disabili, funzionali alle necessità del territorio dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5.

La Carta dei Servizi rappresenta la continuità di un rapporto in divenire tra i cittadini-utenti e Universiis; proprio per tale ragione, essa dovrà essere arricchita e modificata con il supporto e la collaborazione attiva di chi fruisce il servizio, in direzione del miglioramento continuo della qualità del servizio prestato.

Con queste finalità, la Carta dei Servizi rappresenta una tappa del percorso educativo rivolto ai cittadini, che beneficeranno dei servizi erogati ed ai loro familiari, affinché percepiscano questo strumento sia come legittimazione dei loro diritti sia come garanzia di prestazioni eque ed universalistiche, di diversificazione dell'offerta, di flessibilità nelle forme organizzative, di personalizzazione degli interventi e di libera scelta dei soggetti erogatori.

Lo scopo principale del presente documento è, pertanto, quello di informare, dando all'utenza reale e potenziale la possibilità di sviluppare il senso di vicinanza ed interazione con i servizi.

Universiis Società Cooperativa Sociale

Parte Prima

1. Universiis

1.1. Storia e valori di riferimento

La nascita e lo sviluppo di Universiis trovano ragione d'essere nella volontà, espressione di un sentire e di un impegno condiviso, di progettare e di condurre con partecipazione nuove modalità d'intervento sociale, che rispondano, in modo concreto, alle esigenze della comunità.

Saper ascoltare e prevenire il disagio sociale, offrire servizi adeguati ed efficaci, perseguire sempre e comunque il miglioramento e la promozione delle condizioni di vita: questi sono i nostri propositi, che si traducono operativamente nell'intento di avvicinare il più possibile, nella qualità e nel rispetto della persona, le nostre risposte ai bisogni degli utenti.

Sorta nel 1993, Universiis, organizzazione non lucrativa di utilità sociale, ad oggi opera nei settori socio-sanitario, assistenziale ed educativo, occupando all'incirca 1.500 operatori qualificati (assistenti sociali e domiciliari, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, educatori, animatori ed altri ancora), la maggior parte dei quali soci.

1.2. Mission Sociale

Attenzione alla persona, modelli di intervento attivi, coinvolgenti, integrati ed integranti, benessere dell'individuo, miglioramento della qualità della vita per anziani, minori e persone portatrici di handicap e, di conseguenza, per tutti gli attori coinvolti dal processo: famiglie, istituzioni, comunità, operatori.

Questi gli obiettivi che si è posto, nel 1993, un gruppo di giovani udinesi per dar vita a Universiis. Gli anni, le diverse sedi istituite in Italia, il numero di soci lavoratori ed il curriculum, che si è arricchito di nuovi progetti, testimoniano la concretezza degli ideali di partenza, tutt'ora perseguiti.

Oggi Universiis, sempre impegnata a perfezionare il proprio *modus operandi*, propone ed eroga soluzioni atte a soddisfare le esigenze specifiche degli utenti con competenza, professionalità, flessibilità e tempestività.

1.3. I Servizi

Le aree di intervento di Universiis sono tre:

Area Anziani: impegnata nell'erogazione di un'ampia gamma di servizi socio sanitari, assistenziali, educativi, sia a domicilio sia in strutture residenziali e semi residenziali. L'esperienza maturata in diverse realtà, anche a gestione diretta, permette di fornire un'operatività innovativa, orientata alla soddisfazione dell'anziano, delle famiglie e della comunità locale e di gestire servizi specifici quali: case di riposo; residenze socio assistenziali; strutture protette; centri diurni; assistenza domiciliare e assistenza domiciliare integrata; soggiorni climatici.

I principali servizi, svolti da Universiis in quest'area, sono rappresentati dalla gestione integrale delle seguenti Strutture: Residenza Protetta "Mons. Nigris" di Ampezzo (UD); Residenza per Anziani di Campeggio di Faedis (UD); R.S.A. "Papa Giovanni Paolo I" di Seriate (BG); R.S.A. "Villa Serena" di Predore (BG). Inoltre, dal 2002 ha in essere l'accreditamento per l'erogazione degli interventi del servizio di assistenza domiciliare rivolto a persone anziane e ad adulti non autosufficienti a causa di forme morbose equiparabili a quelle geriatriche sul territorio del Comune di Parma;

Area Handicap: si occupa principalmente della gestione dei servizi assistenziali ed educativi dei Centri Socio Riabilitativi ed Educativi Diurni e dei Centri Residenziali per disabili, ma anche nell'erogazione di assistenza domiciliare privata e servizi di integrazione scolastica;

Tra i principali servizi di quest'area, di rilievo sono le gestioni integrali della la Residenza Sanitaria Disabili di Bergamo ed il Centro Diurno Disabili di Caravaggio (BG) dell'A.S.L. di Bergamo. Inoltre, è attivo, sul territorio del Comune di Parma, il servizio di accreditamento degli interventi del servizio di assistenza domiciliare rivolto alle persone adulte disabili e alle famiglie con minori disabili.

Area Minori: erogazione di interventi socio-educativi e socio-assistenziali, sia in ambito scolastico sia extra scolastico, a minori in situazioni di disagio e minori portatori di handicap; gestione di servizi educativi presso ludoteche, centri estivi, informa giovani, centri educativi, strutture per la prima infanzia e gruppi appartamento.

Tra i principali servizi di quest'area, di rilievo è la gestione diretta del Gruppo Appartamento per Minori di Collecchio (PR).

Parte Seconda

2. Il Servizio

2.1. Descrizione

La presente Carta dei Servizi disciplina l'erogazione dei servizi ed attività, volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti di minori ed adulti disabili, residenti sul territorio dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5 ed in grado di acquistarli. I Comuni sono: Pordenone, Cordenons, Porcia, Roveredo in Piano e San Quirino.

Le tipologie di servizi e le attività corrispondono a quelle disciplinate dall'art. 6, comma 1, lettere a), b), c) e d) della L.R. n. 41/96; al servizio di assistenza domiciliare; al servizio di manicure-pedicure a domicilio. Nello specifico :

- a) prestazioni inerenti il sostegno socio-assistenziale scolastico;
- 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, comprese le modalità di accompagnamento-trasporto individuale a carattere educativo;
- d) servizio di aiuto personale;
- e) interventi e prestazioni socio assistenziali a domicilio (assistenza domiciliare);
- f) prestazioni di manicure-pedicure a domicilio.

Inoltre, la presente Carta dei Servizi regola anche gli interventi assistenziali per l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni con handicap anche sensoriale, ex artt. 13 e 14 della Legge n. 104/92.

La gestione dei servizi in parola avviene direttamente dal **Coordinatore Tecnico Operativo** presso la **sede operativa** di Universiis a Pordenone **in via Tintoretto, 1**, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e priva di barriere architettoniche.

Presso la sede operativa sono attivi una segreteria telefonica (0434.360336), un fax (0434.367676) e mail : patrizia.spina@universiis.it

Presso gli uffici è attivo uno **sportello del cittadino** dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, presso il quale il cittadino può:

- ✓ ricevere informazioni e comunicazioni utili per i servizi in accreditamento;
- ✓ stipulare i contratti di servizio;
- ✓ presentare propri suggerimenti, reclami, indicazioni, consigli e proposte;
- ✓ pagare i corrispettivi economici relativi agli interventi svolti.

Inoltre, al fine di rispondere alle situazioni di emergenza e per risolvere eventuali disservizi, Università assicura un **servizio di segreteria telefonica**, attivo dalle ore 07.00 alle ore 22.00 di tutti i giorni, festivi e feriali. Il Coordinatore Tecnico Operativo risponderà entro un massimo di 30 minuti dal ricevimento, in segreteria, della richiesta di emergenza e/o disservizi.

2.1.1. Caratteristiche principali, principi ispiratori e contesto istitutivo

I servizi, volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti di minori ed adulti disabili sono disciplinati dalla seguente normativa di riferimento:

- ⇒ Legge n. 104/92 *"Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone"*
- ⇒ Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*
- ⇒ L. R. 41/96 *"Norme per l'integrazione dei servizi e degli interventi sociali e sanitari a favore delle persone handicappate ad attuazione della legge 5 febbraio 1992, n°104 "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale ed i diritti delle persone handicappate"*
- ⇒ Legge n. 328/2000 *"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"*
- ⇒ L. R. n. 23/2004 *"Disposizioni sulla partecipazione degli enti locali ai processi programmatici e di verifica in materia sanitaria, sociale e sociosanitaria e disciplina dei relativi strumenti di programmazione, nonché altre disposizioni urgenti in materia sanitaria e sociale"*
- ⇒ L.R. n. 06/2006 *"Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza"*

Il quadro normativo sopra delineato:

- ✓ s'ispira a una partecipazione attiva del cittadino-utente, alla fruizione dei servizi pubblici;
- ✓ afferma la costruzione di un sistema di protezione sociale attivo, volto al benessere della persona e di un sistema di interventi e servizi sociali qualificato ed accreditato;
- ✓ afferma il diritto di cittadinanza ed il diritto ad interventi flessibili e personalizzati;
- ✓ favorisce il lavoro di rete sul territorio e l'integrazione socio-sanitaria.

L'attività ed i servizi erogati avvengono attraverso l'adozione della metodologia di lavoro per progetti, nel rispetto dei principi di personalizzazione, sostenibilità e coinvolgimento delle risorse private e della comunità. Ciascun progetto è condiviso tra il cittadino-utente e la sua famiglia, i responsabili della Cooperativa e gli altri operatori che hanno in carico il caso.

Al cittadino-utente sono garantiti:

- ✓ la partecipazione alla prestazione del servizio, in particolare attraverso il coinvolgimento degli utenti nella scelta del percorso assistenziale e nella valutazione dei processi e dei risultati, assicurando il principio della centralità dell'utente nel sistema dei servizi;
- ✓ il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, assicurando il principio della trasparenza;
- ✓ il diritto a una risposta in tempi ragionevoli relativamente ad osservazioni e reclami, assicurando una valutazione partecipata ed obiettiva dei servizi.

Il Servizio educativo e assistenziale offre, in linea generale, prestazioni di sostegno diretto alla persona nella prospettiva di uno sviluppo armonico sia in rapporto ai componenti il nucleo familiare sia in relazione al contesto socio-ambientale e di un corretto inserimento nelle strutture scolastiche, educative e di formazione professionale.

In ogni caso l'intervento educativo ed assistenziale scolastico esclude ogni attività di carattere strettamente didattico ed è orientato primariamente e costantemente alla persona, con modalità che vanno dal rapporto interpersonale privilegiato al rapporto che prende in considerazione i gruppi di pari e/o gruppi classe.

La finalità dei progetti personalizzati può essere orientata sia al recupero o al mantenimento di abilità dei soggetti disabili sia all'attivazione di risorse alternative all'istituzionalizzazione.

Tutto ciò premesso, quindi, gli obiettivi che Universiis intende raggiungere con la gestione dei servizi sono:

- ✓ garantire il rispetto della dignità ed il diritto alla autonomia delle persone portatrici di handicap;
- ✓ Fornire risposte flessibili alla molteplicità dei bisogni delle persone portatrici di handicap;
- ✓ Soddisfare le esigenze della vita di relazione, la fruibilità del tempo libero, la realizzazione degli interessi professionali e di studio delle persone portatrici di handicap;
- ✓ Rafforzare 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 normative vigenti, contribuiscono alla costituzione 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 e 3 della L.R. 25/09/1996 n. 41.

2.1.2. Utenti

Sono utenti dei servizi e delle attività volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili i minori e gli adulti in possesso della certificazione di handicap ai sensi dell'art. 3, comma 1, Legge 05/02/1992, n. 104, residenti in uno dei Comuni associati all'Ambito Distrettuale Urbano 6.5 (Pordenone, Cordenons, Porcia, Roveredo in Piano e San Quirino), nonché a persone non autosufficienti.

2.1.3. Ubicazione degli interventi

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

2.1.4. Orari di erogazione del servizio

L'erogazione delle prestazioni, in linea generale, è garantita dal lunedì al sabato, dalle ore 07.00 alle ore 19.00, nonché la capacità di attivare gli interventi con le caratteristiche indicate nel progetto personalizzato, tenuto conto dei tempi concordati con il cittadino-utente.

Sono assicurati, inoltre, interventi in giorni festivi, dalle ore 08.00 alle ore 24.00, unitamente ad interventi serali e notturni, dalle ore 19.00 alle ore 24.00, per un monte ore annuo così come prestabilito nel progetto personalizzato del singolo cittadino-utente.

2.1.5. Modalità di accesso ed inserimento

Possono accedere all'acquisto e/o fruizione dei servizi disciplinati dalla presente Carta dei Servizi i soggetti disabili in possesso di certificazione di handicap ai sensi dell'art. 3, comma 1, Legge n. 104/92, attraverso l'utilizzo di Buoni di Servizio, assegnati dall'Ente Gestore.

L'accesso avviene attraverso formulazione, da parte del cittadino-utente, di apposita **domanda indirizzata all'Ente Gestore dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5**, il quale provvede alla relativa valutazione, nell'ambito delle risorse disponibili.

La domanda deve essere presentata dal **cittadino-utente presso la sede del Servizio Sociale** dei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5, ubicata nel Comune di residenza.

Qualora si tratti di cittadini-utenti minorenni, interdetti od inabilitati, la domanda sarà effettuata dall'esercente la potestà genitoriale, o dal tutore, curatore od amministratore di sostegno.

Qualora l'Ente Gestore abbia provveduto a valutare positivamente la domanda di fruizione gratuita dei servizi, il cittadino-utente può sottoscrivere il **Contratto Offerta Servizi**, che, nel caso di cittadini-utenti minorenni, di interdetti od inabilitati sarà sottoscritto dall'esercente la potestà genitoriale, o dal tutore, curatore od amministratore di sostegno.

In ogni Contratto Offerta Servizi sono presenti almeno le seguenti informazioni:

- a) generalità del cittadino-utente e degli eventuali soggetti sottoscrittori, il dettaglio delle prestazioni ed interventi distinto per tipologia, il relativo monte ore previsto ed il periodo di fruibilità indicati nel progetto personalizzato, predisposto d'intesa tra il Servizio Sociale dei Comuni e l'E.M.D.H., ai sensi dell'art. 14, comma 1 e 2, L. 8/11/2000 n. 328;
- b) modalità e strumenti di accesso alle prestazioni ed agli interventi;
- c) modalità di rapporto con Università, quale Organismo accreditato;
- d) modalità di partecipazione attiva del cittadino-utente alla verifica della qualità dei servizi.

Una volta sottoscritto il Contratto Offerta Servizi al cittadino-utente vengono assegnati **Buoni di Servizio**, documenti nominativi e non cedibili, che egli può liberamente spendere presso un Organismo accreditato, esclusivamente per gli interventi e le prestazioni in esso dettagliatamente previste, al valore economico nominale corrispondente alle tariffe orarie convenzionali accettate da Universiis per l'erogazione delle medesime.

Tuttavia, i cittadini possono acquistare anche direttamente presso Universiis le prestazioni e gli interventi di cui all'art. 6, comma 1, lettere a), b), c) e d) della L.R. 25/09/1996, n 41 e le prestazioni di assistenza domiciliare e servizio pedicure-manicure a domicilio, ai medesimi prezzi in vigore per le prestazioni in accreditamento. Tale possibilità è prevista per:

- ✓ chi è in possesso di una progettazione individualizzata ed intende usufruire di quantità di interventi e prestazioni superiori a quelle esigibili tramite il Buono di Servizio di cui è titolare, od in assenza di disponibilità finanziaria dell'Ente Gestore;
- ✓ chi non possiede Buoni di Servizio, anche non residente nei Comuni dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5 e ha volontà di acquistare autonomamente ed interamente a proprie spese gli interventi, necessari a soddisfare la propria domanda, rivolgendosi direttamente all'Organismo accreditato e concordando con lo stesso un progetto di intervento personalizzato e stipulando un contratto, in cui esplicitare: obiettivi, operatori coinvolti e loro funzioni, durata complessiva del programma, attività previste, frequenza degli interventi, il preventivo di spesa mensile e l'obbligo dell'Organismo accreditato di dare immediata comunicazione di un'eventuale successiva sua cancellazione dall'Albo. Il cittadino non beneficiario, inoltre, riceve documentazione informativa sui servizi comunali volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili.

Il cittadino-utente ha facoltà di scegliere, in fase di avvio del progetto personalizzato, o di revocare, in fase di verifica e rinnovata definizione del progetto personalizzato, l'incarico a Universiis per la realizzazione degli interventi previsti nel progetto personalizzato. Tale scelta deve essere formalizzata per iscritto.

Universiis predispone il "contratto con il cittadino utente", recependo dal Buono di Servizio gli obiettivi del progetto assistenziale individualizzato, la sua durata, la tipologia degli interventi

programmati, il numero degli operatori previsti, unitamente alla data di stipula del contratto e la data prevista per l'inizio degli interventi. Tra le due suddette date non potrà intercorrere un tempo superiore a 4 giorni lavorativi (fatto salvo il rispetto dei tempi necessari per attivare gli interventi d'urgenza).

Nel contratto Universiis si impegna, in linea di massima, a garantire la continuità del personale assistenziale, al fine di favorire il raggiungimento dei risultati attesi nel progetto.

L'immediata trasmissione del contratto, unico strumento per l'Ente Gestore per conoscere qual è il Fornitore prescelto dal cittadino/utente, consentirà di provvedere alla attivazione del Buono di Servizio ed è indispensabile per la programmazione dell'incontro tra Servizio Sociale dei Comuni ed il personale di Universiis.

Successivamente al ricevimento del contratto sottoscritto tra il Universiis e il cittadino-utente, l'Ente Gestore trasmette il progetto individualizzato, al fine di consentire la conoscenza preliminare del caso in vista dell'incontro di presa in carico del caso, che sarà effettuato, concordando la data, entro i 2 gg. lavorativi successivi.

Il Coordinatore Tecnico Operativo imposta e sovrintende con un operatore assegnato alla realizzazione del progetto individualizzato l'esecuzione del primo intervento e dopo una settimana concorda con l'Assistente Sociale referente un incontro con l'obiettivo di verificare:

- ✓ l'impostazione data all'intervento e l'adeguatezza rispetto ai risultati attesi
- ✓ le eventuali difficoltà operative
- ✓ la necessità di apportare eventuali cambiamenti al programma
- ✓ la verifica e la ridefinizione del coinvolgimento delle risorse presenti anche negli interventi o in una parte di essi.

I contenuti emersi da tale incontro sono recepiti nel verbale della verifica. Qualora la verifica effettuata introduca modifiche nella tipologia degli interventi/servizi verrà innanzitutto modificato il Buono di Servizio, che deve essere recepito nel contratto tra cittadino/utente e Fornitore ad integrazione del precedente Buono emesso. Universiis provvede ad inoltrare immediatamente il nuovo contratto all'Ente Gestore.

Per monitorare l'andamento del processo assistenziale in rapporto ai risultati attesi/raggiunti, l'Assistente Sociale referente e il Coordinatore Tecnico Operativo si incontrano alle scadenze previste dal progetto individuale e ogni qualvolta lo ritengano necessario per la corretta prosecuzione dell'intervento di aiuto. Il Coordinatore Tecnico Operativo partecipa, insieme all'operatore a tutti gli incontri di verifica. La verifica sul PAI implica anche un riscontro sul monitoraggio delle risorse attivate dalla famiglia quando partecipa personalmente alla realizzazione del singolo intervento assistenziale od individua all'uopo altre risorse esterne o quando è coinvolta nell'assicurare altri momenti del progetto di cura a favore del disabile.

Le eventuali variazioni del progetto vengono condivise/concordate con il cittadino/utente e/o la sua famiglia.

PROCEDURA D'URGENZA

Possono verificarsi situazioni eccezionali, per le quali è necessario attivare immediatamente un intervento o modificare il programma assistenziale. In tal caso, Universiis si rende operativo entro 24 ore dalla comunicazione dell'Assistente Sociale referente.

2.1.6. Approccio alla persona

Universiis adotta, quale metodologia professionale d'intervento, trasversalmente alla progettazione ed all'attuazione di tutte le prestazioni, la **ricerca-azione** (R-A). Quest'ultima, infatti, conduce l'operatore, come ampiamente documentato dalla letteratura a riguardo, sia a un problema di metodo di lavoro che a un problema di gestione di un processo socio-assistenziale ed educativo.

La R-A in quanto ricerca per **l'azione o per l'agire**, parte da un'esperienza iniziale, dall'identificazione e chiarificazione di uno stato di cose che si desidera cambiare o modificare per giungere a formulare, alla luce dei dati raccolti e delle ipotesi teoriche di partenza, un piano di azione e di verifica degli effetti ottenuti mediante l'intervento stesso.

Nella R-A, quindi non si procede in modo lineare nel senso di partire da una serie di ipotesi teoriche su un dato oggetto di studio, per poi passare a rilevare i dati di partenza, gli strumenti di indagine e di intervento e così via, si tratta piuttosto di attuare un processo di **programmazione-azione-verifica-riprogrammazione**, che implica una continua ridefinizione e ripensamento del progetto di lavoro oltre che

coinvolgere attivamente sia gli attori-ricercatori che i destinatari dell'intervento.

L'attuazione del metodo della R-A passa attraverso le seguenti fasi:

- ✓ **consultazione**, in cui gli operatori si incontrano per definire il problema di partenza;
- ✓ **negoziazione**, in cui tutti i partecipanti si accordano su come verrà condotto l'intervento;
- ✓ **pianificazione**, in cui gli attori del processo si confrontano su varie strategie di intervento per decidere la più efficace.

Va precisato, comunque, che le fasi o momenti della R-A sono in continua relazione fra di loro e non vanno intesi come passi statici, completi in se stessi, ma, piuttosto, sono aspetti integrati in una spirale dialettica tra azione e riflessione.

Possono essere individuate le seguenti fasi all'interno di un ciclo di R-A:

1ª fase: creazione di un piano generale per l'azione. Questa prima fase in cui viene progettato il piano d'azione comprende: identificazione e formulazione di un problema;

2ª fase: ricognizione ovvero sia descrizione dei dati della situazione (implica l'individuazione degli agenti implicati), raccolta delle informazioni ed analisi dei dati in funzione del contesto in cui si è originata la situazione sulla quale si va ad intervenire (questo tipo di analisi consente una prima formulazione di ipotesi circa la relazione fra i dati della situazione-problema ed altri fattori che operano al suo interno);

3ª fase: costruzione del piano generale d'azione. Esso deve contenere: un'enunciazione riveduta, alla luce dei dati raccolti, dell'idea generale (piano di lavoro individualizzato), i destinatari dell'intervento, due o più strategie d'azione; l'enunciazione degli indicatori di risultato da raggiungere; un resoconto delle negoziazioni che si sono avute all'interno del gruppo prima di adottare la linea di azione individuata; un'esplicitazione delle risorse necessarie in termini di spazi, tempi, disponibilità dei singoli;

4ª fase: programmazione temporale del primo passo d'azione. Esso contiene: l'individuazione della strategia che pare più adeguata e decisa collegialmente; le modalità di attuazione del primo passo d'azione quindi data di inizio, durata prevista; individuazione degli indicatori di risultato che forniscano dati sugli effetti previsti e non previsti e che permettano di esaminare l'azione intrapresa. A questo proposito, può essere utile individuare un diario di bordo che permetta di monitorare gli interventi in progress tenuto conto anche

del tempo che in alcuni casi intercorre tra la definizione del piano di lavoro individualizzato e la verifica dello stesso;

5ª fase: avvio del primo passo d'azione;

6ª fase: ricognizione del primo passo d'azione. Anche se la fase di azione viene realizzata con notevole facilità da parte degli attori coinvolti, essa può creare effetti indesiderati o semplicemente richiedere alcune modifiche del problema iniziale o del piano di azione. In questo senso diventa fondamentale la verifica del piano di intervento intrapreso. In base al feed-back, infatti, nell'esperienza concreta è possibile modificare interamente il processo al fine di rispondere al meglio agli obiettivi desiderati. La valutazione, inoltre, se effettuata in itinere durante tutto il processo della R-A consente di stabilire la validità di tutti i passi nel corso della ricerca oltre che stimolare negli operatori una modificazione sostanziale della percezione del problema non più sentito come ostacolo da superare ma come ipotesi di lavoro rispetto alla quale partire per definire nuovi percorsi di azione.

2.1.7. Attività

Nello specifico, nella tipologia di:

a) *“prestazioni inerenti il sostegno socio-assistenziale scolastico”* sono comprese le attività di assistenza volta a garantire l'autonomia ed 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, comprese le modalità di trasporto individuale a carattere educativo” sono incluse:

1) riguardo all'ambito scolastico: attività integrative di valenza socio-educativa che concorrono allo sviluppo delle potenzialità della persona portatrice di handicap nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione e che contribuiscono altresì a favorire il diritto all'educazione, all'istruzione ed all'integrazione scolastica, collaborando, a tal fine, con i docenti specializzati, che garantiscono le attività di sostegno;

2) riguardo all'ambito extrascolastico: organizzazione delle attività extrascolastiche per integrare ed estendere l'attività educativa in continuità ed in coerenza con l'azione della Scuola;

3) riguardo alle modalità di trasporto individuale a carattere educativo: organizzazione dei 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;

4) interventi di accompagnamento, mediante l'impiego di adeguati mezzi, nonché interventi assistenziali.

d) *“servizio di aiuto personale”* include l'aiuto alla persona portatrice di handicap in temporanea o permanente grave limitazione dell'autonomia personale, non superabile attraverso la fornitura di sussidi tecnici, informatici, protesi od altre forme di sostegno, rivolto a facilitare l'autosufficienza e le possibilità di integrazione dei cittadini stessi. Il servizio 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.

e) *“Interventi e prestazioni socio assistenziali a domicilio “assistenza domiciliare”* quali:

- Cura e igiene della persona
- Aiuto per il governo della casa
- Lavaggio e stiratura della biancheria
- Preparazione di 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 della rete di riferimento
- Educazione socio-sanitaria, sulle tecniche di accudimento della persona in condizioni di autonomia compromessa, all'interessato, ai suoi familiari e ad altro personale che si occupa della cura a domicilio

f) *“prestazioni di manicure e pedicure a domicilio”*

2.1.8. Servizi integrativi ed accessori

Fermo restando quanto già precisato al § 2.1, Universiis si rende disponibile a condividere con il cittadino-utente, che ne fa esplicita richiesta, la progettazione individualizzata e la successiva realizzazione di servizi integrativi ed accessori (trasporti, servizi di sostegno, accompagnamento a soggiorni estivi, ...), impegnandosi ad erogarli ai medesimi prezzi in vigore per le prestazioni in accreditamento.

2.1.9. Personale

La struttura organizzativa di Universiis per l'erogazione dei servizi oggetto della presente Carta dei Servizi comprende:

- **Coordinatore Tecnico-Organizzativo**, referente di Universiis, a cui viene affidata la responsabilità gestionale ed organizzativa del servizio. In particolare, egli è responsabile del:

- ✓ raccordo con i Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito, i cittadini-utenti ed i loro famigliari e la struttura operativa di Universiis;
- ✓ coordinamento, organizzazione e gestione degli operatori impegnati nell'erogazione dei servizi;
- ✓ attivazione degli interventi necessari nelle situazioni d'urgenza;
- ✓ supervisione dell'attuazione dei progetti personalizzati, mantenendo i contatti con il case manager di riferimento per segnalare modifiche ed integrazioni al progetto personalizzato;
- ✓ monitoraggio e verifica periodici del funzionamento generale dei servizi;
- ✓ supporto alla gestione amministrativa delle attività relative all'accREDITamento, attraverso la predisposizione della produzione e dell'elaborazione di dati e di informazioni relative alla gestione dei servizi;
- ✓ referenza del servizio di comunicazione per la gestione di informazioni, emergenze e la soluzione di eventuali disservizi.

- **personale amministrativo**, necessario per lo svolgimento delle mansioni inerenti la parte amministrativa del servizio;

- **personale** impiegato nell'erogazione degli interventi di cui all'art. 2, **lettere a) e b)** (Tipologie di intervento) del Regolamento in possesso

dei seguenti titoli od aventi maturato la seguente esperienza professionale:

- a) qualifica OSS
- b) qualifica ADEST
- c) qualifica OTA
- d) qualifica triennale di "Operatore dei Servizi Sociali" rilasciato da Istituti Tecnici
- e) competenze minime nei processi di assistenza alla persona, certificate da attestati regionali;
- f) operatori privi di qualifica specifica, con almeno cinque anni di esperienza in attività di tipo assistenziale, documentata ed attestata da Organismo Accreditato.

- **personale** impiegato nell'erogazione degli interventi di cui all'art. 2, **lettera b)** (tipologia di intervento) del Regolamento, in possesso dei seguenti titoli od aventi maturato la seguente esperienza professionale:

- a) qualifica di Educatore professionale - Decreto del Ministero della sanità 8 ottobre 1998, n. 520.
- b) qualifica di Educatore professionale - Corsi regionali triennali di formazione specifica, purché iniziati in data antecedente a quella di attuazione del Decreto del Ministro della Sanità del 10 febbraio 1984
- c) qualifica di Educatore professionale - Corsi regionali triennali di formazione specifica ex Decreto del Ministro della sanità 10 febbraio 1984 qualifica di Educatore professionale
- d) qualifica di Educatore professionale - Corsi triennali di formazione specifica, Legge n. 845/1978
- e) qualifica di Educatore professionale - Corsi di formazione specifica, Legge 30 marzo 1971, n. 118
- f) qualifica di Educatore professionale - Decreto del Presidente della Repubblica, n. 162 del 10 marzo 1982 - Legge 11 novembre 1990, n. 341
- g) qualifica di Educatore di comunità - Decreto del Ministro della Sanità 30 novembre 1990, n. 444
- h) qualifica di Educatore di comunità - Decreto del Presidente della Repubblica, n. 162 del 10 marzo 1982 - Legge 11 novembre 1990, n. 341
- i) qualifica di secondo livello conseguita con corso IRSESS promossa dalla Regione FVG con DGR 280/1998 e 1644/1988 od altri analoghi corsi

j) diploma di laurea, almeno triennale, che preveda obiettivi ed attività formative qualificanti adeguati ai compiti professionali richiesti, con almeno due anni di esperienza documentata ed attestata in attività di tipo educativo;

k) competenze minime per lo svolgimento di funzioni socio educative, certificate da attestati a valenza regionale;

l) operatori privi di qualifica specifica, in possesso di un diploma di scuola superiore, con almeno cinque anni di esperienza continuativa documentata ed attestata in attività di tipo educativo.

- **personale** impiegato nell'erogazione degli interventi di cui all'art. 2, **lettera e)** (tipologia di intervento) del Regolamento,, in possesso dei seguenti titoli od aventi maturato la seguente esperienza professionale:

a) qualifica OSS

b) qualifica ADEST

c) qualifica OTA

d) qualifica triennale di "Operatore dei Servizi Sociali" rilasciato da Istituti Tecnici

e) competenze minime nei processi di assistenza alla persona, certificate da attestati regionali;

f) operatori privi di qualifica specifica, con almeno cinque anni di esperienza in attività di tipo assistenziale, documentata ed attestata da Organismo Accreditato.

- **personale** impiegato nell'erogazione degli interventi di prestazioni domiciliari di manicure e pedicure, in possesso dei seguenti titoli od aventi maturato la seguente esperienza professionale:

a) qualifica professionale di Estetista conseguita ai sensi della legge n° 1/1990.

2.1.10. Risorse di rete

Il servizio viene svolto in un'ottica di mantenere un rapporto di attiva collaborazione con gli altri servizi socio-sanitari del territorio (Medico di Medicina Generale, A.S.S. n. 6, Pediatri, Infermieri del Distretto, ...) e le altre risorse formali (Scuole, Agenzie Educative, ...) ed informali presenti sul territorio di riferimento.

2.1.11. Costi

Universiis si è impegnata ad erogare le prestazioni e gli interventi di cui all'art. 6, comma 1, lettere a), b), c) e d) della L.R. 25/09/1996, n 41; servizio di assistenza domiciliare e servizio di manicure-pedicure a domicilio, ai prezzi definiti dall'Organismo Tecnico di Ambito ed accettati da Universiis.

2.2. Dimensioni, indicatori e standard di qualità

Universiis si impegna a:

- ✓ raggiungere gli standard di qualità del servizio, per quanto qui indicato, secondo un processo dinamico e continuo e tenuto conto delle osservazioni al riguardo eventualmente fornite e formulate dall'utenza allo sportello del cittadino;
- ✓ perseguire, monitorare e documentare i livelli di qualità raggiunti e percepiti, secondo i tempi e le modalità prestabilite e comunque in forma scritta, possibilmente semestralmente o comunque almeno annualmente;
- ✓ informare periodicamente gli utenti sull'esito dei monitoraggio effettuati, affiggendo i dati raccolti presso la bacheca della sede operativa.

I fatto di qualità sui quali basare gli standard e gli indici sono, di norma, così individuati:

CENTRALITA' DELLA PERSONA		
Descrizione della dimensione	Indice	Standard di qualità
Nell'erogazione delle prestazioni la persona e la soddisfazione dei suoi bisogni sono stati posti	Possibilità di variare il progetto predisposto in base alle mutate condizioni del cittadino-utente	Una volta al mese il Coordinatore Tecnico Operativo incontra l'Assistente Sociale e/o il cittadino-utente per valutare la congruenza del progetto predisposto con le effettive esigenze del cittadino-utente

al centro delle attenzioni e delle priorità	Mantenimento dei rapporti con le famiglie in relazione ad esigenze quotidiane ed problematiche particolari	Una volta al mese il Coordinatore Tecnico Operativo incontra il cittadino-utente e/o la famiglia e discute possibili problematiche emerse nel corso del mese nell'erogazione del servizio
---------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PROFESSIONALITA'

Descrizione della dimensione	Indice	Standard di qualità
Le risorse umane impiegate nell'erogazione dei servizi sono competenti e disponibili	Capacità di lavorare su progetti	Tutti gli operatori hanno dimostrato di essere in grado di sviluppare in maniera coerente quanto pianificato
	Capacità di costruire una relazione positiva	Non sono stati registrati reclami (né scritti né verbali), da parte del Coordinatore Tecnico Operativo sulle modalità di presa in carico degli operatori

FRUIBILITA' DEL SERVIZIO

Descrizione della dimensione	Indice	Standard di qualità
I servizi sono stati resi tendendo conto delle differenti esigenze degli utenti	Puntualità nell'erogazione delle prestazioni	Non sono stati registrati reclami scritti relativi a ritardi nell'erogazione delle prestazioni
	Erogazione del servizio anche in caso di emergenza	Tutti i servizi sono stati attivati entro i tempi concordati
	Assicurazione di trasporti adeguati alle esigenze del cittadino-utente disabile fisico	Tutti gli automezzi utilizzati sono dotati di aria condizionata e sollevatore

INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

Descrizione della dimensione	Indice	Standard di qualità
------------------------------	--------	---------------------

<p>Le attività sono state assicurate con l'attenzione anche alla costruzione di una rete sul territorio</p>	<p>Sono state svolte attività educative in integrazione con il territorio</p>	<p>Nei progetti individualizzati, che comprendono anche attività di socializzazione, sono state attuate iniziative, anche non previste dal progetto, con soggetti formali ed informali presenti sul territorio di riferimento, volte ad arricchire le opportunità di benessere degli utenti</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Parte Terza

3.1. Valutazione del servizio

Il sistema di monitoraggio interno degli standard di qualità qui esplicitati è di competenza del Coordinatore Tecnico Operativo che, attraverso l'analisi di documentazione adeguata, provvede a redigere semestralmente una relazione sulla qualità dei servizi erogati. Tale elaborato viene depositato presso la sede operativa di Università a Pordenone e su richiesta dei cittadini-utenti può essere liberamente consultato. Una sintesi dei risultati ottenuti viene affissa nella bacheca della sede operativa. Di seguito si presentano sinteticamente i meccanismi di valutazione del servizio che vengono osservati, tenuto conto di quanto fin qui esplicitato:

Figura/e responsabili valutazione	Figura/e responsabili informazioni	Fonti delle informazioni	Indicatore trattato
Coordinatore Tecnico Operativo Assistente Sociale	Assistente Sociale Operatore	Progetto individualizzato Diario di bordo Schede di osservazione	Possibilità di variare il progetto predisposto in base alle mutate condizioni del cittadino-utente
Coordinatore Tecnico Operativo Assistente Sociale	Assistente Sociale Cittadino utente e/o familiare	Colloqui con cittadino utente e/o familiare	Mantenimento dei rapporti con le famiglie in relazione ad esigenze quotidiane ed problematiche particolari
Coordinatore Tecnico Operativo Assistente Sociale	Assistente Sociale Coordinatore Tecnico	Progetto individualizzato Verbali riunioni equipe	Capacità di lavorare su progetti
Coordinatore Tecnico Operativo Assistente Sociale	Assistente Sociale Operatore	Colloqui con cittadino utente e/o familiare Verbali riunioni equipe	Capacità di costruire una relazione positiva
Coordinatore Tecnico Operativo Assistente Sociale	Cittadino utente e/o familiare	Foglio presenza mensile operatore Moduli Reclami	Puntualità nell'erogazione delle prestazioni

Coordinatore Tecnico Operativo Assistente Sociale	Cittadino utente e/o familiare Assistente Sociale	Foglio presenza mensile operatore	Erogazione del servizio anche in caso di emergenza
Coordinatore Tecnico Operativo Assistente Sociale	Cittadino utente e/o familiare	Modulo Reclami	Assicurazione di trasporti adeguati alle esigenze del cittadino- utente disabile fisico
Coordinatore Tecnico Operativo Assistente Sociale	Operatore Assistente Sociale	Relazione intermedia e/o finale	Sono state svolte attività educative in integrazione con il territorio

3.2. Ascolto, suggerimenti, proposte e reclami

In caso di contestazioni relative ad eventuali inadeguatezze o disagi provocati dal personale di Universiis, il cittadino utente e/o i suoi familiare deve informare tempestivamente il Coordinatore Tecnico Operativo.

Di regola la contestazione deve essere risolta rapidamente ed il cittadino utente ha il diritto di essere informato sulle decisioni prese e delle azioni svolte per la risoluzione del problema rilevato.

Le modalità previste per esporre formale reclamo sono:

- ✓ Colloqui con il Coordinatore Tecnico Operativo presso la sede operativa durante gli orari di apertura della stessa come sopra indicati. Tali reclami verranno trascritti in un modulo a cura del Coordinatore Tecnico Operativo;
- ✓ Reclami scritti inviati direttamente per lettera alla sede operativa di Universiis di via Tintoretto, 1 a Pordenone, anche attraverso fax (0434.367676) e-mail (patrizia.spina@universiis.it) od inseriti direttamente all'interno della cassetta dei reclami situata all'interno della sede operativa di via Tintoretto, 1 a Pordenone. Vengono accettati e trattati anche i reclami scritti in forma anonima;

Possono essere presentati reclami anche in forma associata da più cittadini utenti e/o loro familiari. In questo caso, il reclamo viene presentato in occasione di un'assemblea, che può essere svolta anche presso la sede operativa di Universiis, previo accordo, per il suo utilizzo, con il Coordinatore Tecnico Operativo.

Responsabile del ricevimento e del trattamento dei reclami è il Coordinatore Tecnico Operativo.

Universiis si impegna ad assicurare per la procedura di gestione dei reclami:

- ✓ L'acquisizione e la valutazione di tutti i reclami e la parità di trattamento;
- ✓ La garanzia di una risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo e nell'eventualità che tale termine non garantisca una completa istruttoria per la particolarità o complessità del caso, la comunicazione al cittadino utente con l'indicazione dei termini entro cui comunque verrà fornito apposito riscontro;
- ✓ La valutazione dei reclami pervenuti finalizzata all'elaborazione anche delle proposizioni ed applicazione di eventuali condizioni di adeguamento migliorativo del servizio, ove ne ricorressero le condizioni.

3.3. Diritti e doveri

Universiis si impegna a:

- ✓ rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza almeno una volta all'anno, entro gli ultimi due mesi dell'anno;
- ✓ esaminare e divulgare fra l'utenza i risultati ed analizzare lo scostamento degli standard prefissati;
- ✓ attivare conseguentemente, ove e qualora necessario, azioni finalizzate al miglioramento operativo e gestionale nel contesto delle risorse umane e finanziarie disponibili.

Il cittadino utente e la sua famiglia hanno il dovere di:

- ✓ rispettare il personale;
- ✓ informare tempestivamente il Coordinatore Tecnico Operativo dell'intenzione di rinunciare, secondo propria decisione, ad attività e prestazioni programmate, in conformità di quanto al riguardo stabilito nel contratto sottoscritto;
- ✓ attenersi a quanto disciplinato dall'Ente Gestore per la procedura dell'Accreditamento;
- ✓ collaborare al fine di permettere che il progetto individualizzato e le attività svolte possano essere sviluppate al meglio;
- ✓ rispettare il pagamento della quota mensile per quanto non coperto dal Buono Servizio.

Allegato A

MODULO DI RECLAMO O SUGGERIMENTO

Nome e cognome (facoltativo):

Indichi eventuali reclami o segnalazioni:

Indichi eventuali suggerimenti o proposte migliorative:

Segnalazione ricevuta in data _____

I dati personali raccolti nell'ambito della presente procedura saranno esclusivamente utilizzati e finalizzati allo svolgimento della stessa. I diritti spettanti all'interessato sono analiticamente indicati nell'art.13 della legge n.675/96.

SCHEDA GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Gentili genitori,

Il Servizio Educativo e/o Assistenziale, con questa scheda, intende darvi l'opportunità di esprimere il vostro parere nei confronti degli interventi effettuati presso la vostra famiglia.

Il questionario è anonimo e riservato, i dati saranno presi in considerazione per migliorare la qualità del servizio erogato.

Nella prima parte della scheda vi chiediamo di valutare, apponendo una crocetta nell'apposito spazio, le domande proposte, mentre nella seconda parte troverete uno spazio per le vostre considerazioni o specifiche richieste.

L'equipe ringrazia per la gentile collaborazione.

Si prega il genitore o il responsabile del minore di compilare il seguente questionario

1. Come è venuto a conoscenza dei Servizi Erogati dalla Cooperativa

- DIRETTO
- FAMILIARI
- PARENTI
- AMICI
- COMUNE
- ASS. SOCIALE
- ALTRO

	Poco	Abbast.	Molto
2. Trova che il servizio erogato Le sia d'aiuto?			
3. Ritieni l'orario sufficiente alle vostre esigenze?			
4. Ritieni gli interventi adeguati rispetto alle esigenze di suo figlio?			
5. Ha modo di discutere delle problematiche del minore o di eventuali difficoltà con l'educatore/assistente?			
6. Le prestazioni vengono fornite con la dovuta competenza?			
7. E' stato possibile instaurare un rapporto di fiducia con l'operatore?			
8. Ha un buon rapporto con la Cooperativa che eroga il servizio?			
9. In caso di difficoltà trova una pronta risposta alle sue esigenze? (in caso di risposta negativa specificare nello spazio sottostante)			

	Mediocre	Sufficiente	Buono	Ottimo
Le informazioni relative al servizio erogato dalla Cooperativa le ritiene				
Il servizio di cui usufruisce lo giudica				
Il suo livello di soddisfazione è				

richieste/osservazioni/suggerimenti

La ringraziamo vivamente della sua collaborazione, certi che anche il suo contributo ci aiuterà a fornire un servizio migliore.

La Direzione



Ambito Distrettuale Urbano 6.5 di Pordenone

Servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti delle persone disabili

Sede operativa di Universiis: Via Tintoretto, 1

Pordenone (Pn)

Tel. +39 0434.360336

Fax +39 0434.367676

patrizia.spina@universiis.it

Si precisa che, tutto quanto non descritto nella presente Carta dei Servizi e previsto dal Regolamento per il presente accreditamento e gli altri atti dell'avviso di accreditamento ad esso collegati s'intendono implicitamente qui richiamati ed accettati dall'Organismo accreditato, Universiis Società Cooperativa Sociale.