

CARTA DEI SERVIZI

SEDH

Servizi educativi domiciliari a favore di minori e giovani con disabilità residenti nei comuni del distretto di Sondrio

Revisione n.2 del 01/09/2020

Perché la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di presentazione generale della cooperativa, di tutela e partecipazione del cittadino alla valutazione della qualità dei servizi educativi e sociali.

In particolare si propone di:

- Rispondere al diritto del cittadino all'informazione e alla trasparenza sui servizi erogati;
- Rispondere al diritto del cittadino alla libera scelta dell'ente erogatore di servizi;
- Rispondere al diritto del cittadino alla verifica della conformità del servizio erogato con quello dichiarato.

L'opuscolo che presentiamo costituisce la Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa erogato a favore di minori e giovani con disabilità sul territorio del distretto di Sondrio di GRANDANGOLO Società Cooperativa Sociale. Tale servizio avviene in forza dell'accreditamento con l'Ufficio di Piano di Sondrio. La Carta dei Servizi vuole essere un documento che consente di orientarsi nel panorama di servizi alla persona e di conoscere meglio la nostra organizzazione, i servizi che offre e gli obiettivi che persegue al fine di rispondere in modo sempre più appropriato ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative. La Carta dei Servizi è uno strumento messo a disposizione per contribuire direttamente ed efficacemente allo sviluppo del percorso educativo. Per questo



Note importanti

In riferimento al testo di questo documento:

- sono state utilizzate numerose sigle che hanno lo scopo di abbreviare il testo. Ci scusiamo se in alcune frasi l'uso ripetuto di tali sigle può determinare un "appesantimento" del testo;
- per riferirsi ai destinatari del servizio domiciliare sono stati utilizzati termini quali "utente", "cliente": è una scelta che ha il solo intento di facilitare la comprensione del funzionamento del servizio. Avremmo preferito parlare solo di PERSONA, poiché nel nostro "fare servizi" prestiamo attenzione anzitutto alla relazione interpersonale quotidiana.

Premessa

La Cooperativa Sociale Grandangolo nasce il 1° gennaio 2018 da *un percorso di fusione tra due storiche cooperative sociali del territorio: "Insieme" attiva sul territorio di Morbegno, "Il Granello" attiva nell'area di Sondrio. Una nuova identità che assume l'eredità delle due organizzazioni, amplia i propri servizi, aggrega le lavoratrici, i lavoratori e i numerosi soci.*

Grandangolo prende vita dalla collaborazione tra due cooperative che insieme ad altre del territorio hanno costruito un importante tassello della cooperazione sociale della provincia; oggi partecipano al Consorzio Solco e aderiscono a Confcooperative dell'Adda. Siamo convinti che una dimensione più ampia in termini di spazi e di persone possa offrire servizi più qualificati e maggiormente capaci di leggere i bisogni attraverso professionalità competenti che possono trovare in cooperativa un'occasione di lavoro stabile.

La sfida è quella di armonizzare una dimensioni di impresa più significativa con la cultura al lavoro di comunità e uno stile di gestione delle risorse umane attenti ai bisogni delle persone: dipendenti, utenti, clienti.

Mission della cooperativa

Nella mission di Grandangolo è forte e presente il lavoro con la comunità: il benessere si compone di cura, di assistenza, ma anche dell'appartenenza a un contesto che sia la famiglia, un'associazione o un quartiere; ciò che è importante è alleviare le difficoltà e la solitudine, favorire la relazione e far sentire le persone parte di qualcosa di più di un semplice servizio.

A tale scopo la cooperativa in questi anni ha costruito legami e instaurato collaborazioni con i soggetti pubblici e del privato sociale che operano nell'ambito dei servizi a favore della popolazione anziana, disabile, adulta in situazioni di fragilità e minori.

Formazione del personale

La formazione del personale, sia in ambito professionale che cooperativo, rappresenta uno strumento fondamentale ad assicurare un continuo aggiornamento delle competenze, lo sviluppo di capacità progettuali e di qualificazione dei servizi. Ogni anno la cooperativa pianifica il Programma di formazione rivolta alle diverse professionalità presenti.

Partecipazione dei cittadini alla verifica del servizio

La cooperativa tutela i propri clienti/utenti offrendo loro la possibilità di formulare suggerimenti e segnalare eventuali reclami tramite:

- Colloquio personale e diretto con i referenti della cooperativa.
- Segnalazione telefonica, via fax o e mail.

I nostri clienti

» Privati Cittadini

» Enti Pubblici

- Amministrazioni Comunali
- ASST Valtellina e Alto Lario
- ATS Agenzia di tutela della salute della Montagna
- Fondazioni Case di Riposo
- Cittadini singoli e famiglie

Le collaborazioni

- Consorzio Provinciale delle cooperative sociali SOL.CO Sondrio.
- Confcooperative dell'Adda.
- Cooperative sociali della provincia di Sondrio.
- Organizzazioni di volontariato, Associazioni di promozione sociale e culturale

Da febbraio 2015 la cooperativa fa parte di un gruppo cooperativo paritetico, Grandangolo, al quale aderiscono due cooperative sociali di Chiavenna, Arca e Nisida.

Gli organi istituzionali della cooperativa

Grandangolo è una cooperativa sociale, i suoi organi istituzionali sono:

- **Assemblea dei Soci**

Formata da tutti i soci della cooperativa, ne costituisce il massimo organo. Definisce gli orientamenti strategici ai quali si devono conformare tutti gli organi sia politici che operativi della cooperativa.

- **Presidente**

E' il legale rappresentante della cooperativa; risponde della stessa in sede civile e penale, nella misura prevista dalla legislazione vigente. E' eletto dal Consiglio di Amministrazione.

- **Consiglio di Amministrazione**

E' l'organo decisionale attraverso il quale si concretizzano le strategie della cooperativa mediante l'organizzazione ed allocazione delle risorse umane, finanziarie ed immobiliari. E' eletto dall'Assemblea dei soci e rimane in carica per un triennio.

Amministratori in carica

Presidente

Mascia Grippa

Consiglieri

Anna Viola Bellotti
Marinella De Vittorio
Gino Pedrotti
Francesca Canazza
Raffaele Pontiggia

Vicepresidente

Marzia Scinetti

Staff operativo del servizio

Direttore

E' la funzione attraverso la quale si concretizzano gli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione, mediante l'organizzazione e l'allocazione delle risorse umane e finanziarie della cooperativa.

Coordinatore

E' il responsabile della gestione dei servizi e in particolare del soddisfacimento delle esigenze espresse dai clienti/utenti; coordina il personale, pianifica gli interventi, verifica la qualità dei servizi erogati, è referente per gli utenti/clienti, i familiari ed i Committenti; propone iniziative di formazione ed aggiornamento per gli operatori dei servizi.

Operatori e collaboratori

- Impiegati area amministrativa/segreteria
- Educatori, psicologi
- neuropsichiatra infantile

Ruoli di Direzione e Responsabilità dell'area domiciliare educativa a persone con disabilità

Direttore

Fulvio Guerini

Coordinamento

Mascia Grippa

Referente della formazione e attività di valutazione e miglioramento qualità

Mascia Grippa

RSPP

Gino Pedrotti

Segreteria

Stefania Cattellini

Finalità del servizio

Il SEDH comprende l'organizzazione e la realizzazione di interventi di tipo educativo, differenziati in base alla tipologia della disabilità, all'età e ai concreti bisogni della persona, per consentire la sua autonomia ed integrazione nel contesto familiare, sociale e di relazione. Il servizio si svolge al domicilio dell'utente e nel suo ambiente di vita.

Destinatari

I destinatari del servizio sono i minori e i giovani con disabilità, di età compresa tra 0 e 21 anni, residenti nei Comuni dell'ambito territoriale di Sondrio con disabilità certificata dal competente collegio per l'accertamento della situazione di handicap o attestazione di handicap.

Obiettivi

Il servizio, attraverso l'integrazione tra i soggetti che concorrono alla definizione del Piano Individualizzato, si propone di rispondere ai seguenti obiettivi:

▲ minori disabili di età compresa tra 0 e 18 anni:

- a. favorire il benessere all'interno del proprio ambiente di vita, sostenendo le risorse potenziali della famiglia e rafforzando le figure parentali nel proprio compito educativo, al fine di costruire una rete di legami tra minore, nucleo familiare e ambiente;
- b. promuovere il recupero della funzionalità e la crescita evolutiva, con l'obiettivo di sviluppare le capacità residue, sotto il profilo dell'autonomia, della comunicazione e della formazione personale e relazionale;
- c. attivare interventi di collaborazione e sostegno delle famiglie nell'opera di integrazione e socializzazione del minore in realtà esterne alla famiglia.

▲ giovani disabili di età compresa tra i 18 e i 21 anni:

- a. promuovere interventi di orientamento verso la rete dei servizi territoriali per disabili adulti e di accompagnamento all'autonomia verso un progetto di vita adulta.

Il Servizio si propone inoltre di attivare collaborazioni con le risorse formali e informali presenti sul territorio per realizzare interventi integrati a favore dei cittadini in situazioni di difficoltà.

Tipologia delle prestazioni

Gli interventi educativi dovranno essere realizzati sia all'interno del nucleo familiare del disabile, sia all'esterno, allo scopo di favorire il superamento dell'isolamento e delle difficoltà di relazione.

Il servizio mira a coinvolgere e sollecitare la partecipazione dei componenti familiari, del vicinato e del volontariato, dei servizi presenti sul territorio, così da mantenere vive le forme di solidarietà, al fine di conseguire una concreta integrazione sociale del disabile. Deve inoltre essere prevista un'elevata integrazione con gli interventi a supporto della persona con disabilità realizzati nel contesto scolastico (insegnante di sostegno, assistenza educativa...), al fine di rendere il più possibile unitario e coerente il progetto complessivo a favore del disabile, evitando sovrapposizioni e ottimizzando gli interventi.

Personale impiegato

La cooperativa per svolgere i servizi suddetti impiega:

- Coordinatore del servizio
 - Personale educativo in possesso dei seguenti requisiti:
 - diploma di laurea (ordinamento precedente ai D.M. n. 509 del 03.11.1999 e n. 270 del 22.10.2004) o laurea specialistica o laurea magistrale (ordinamento successivo ai D.M. n. 509 del 03.11.1999 e n. 270 del 22.10.2004): classe delle lauree in scienze dell'educazione e della formazione o diploma di educatore professionale;
- oppure

- diploma di laurea (ordinamento precedente ai D.M. n. 509 del 03.11.1999 e n. 270 del 22.10.2004) o laurea specialistica o laurea magistrale (ordinamento successivo ai D.M. n. 509 del 03.11.1999 e n. 270 del 22.10.2004): classe delle lauree in scienze e tecniche psicologiche, classe delle lauree in servizio sociale, classe delle lauree in sociologia, con almeno un anno continuativo di esperienza nel ruolo di educatore.

Modalità organizzative

I soggetti accreditati sono tenuti a garantire:

- a) Lo svolgimento del servizio:
 - in orario diurno nella fascia oraria compresa tra le ore 8:00 e le ore 20:00, ordinariamente da lunedì a sabato e, in caso di particolare necessità, nei giorni festivi o in orari serali, secondo la programmazione definita dal progetto educativo individuale.
 - per 12 mesi l'anno in modo continuativo, con la possibilità di una sospensione del servizio inferiore a 30 giorni lavorativi; tale sospensione dovrà comunque sempre essere concordata con l'operatore di riferimento;
- b) l'attivazione dell'intervento entro e non oltre venti giorni dalla formale richiesta;
- c) la continuità degli interventi da parte degli stessi operatori e la loro sostituzione tempestiva (e comunque non oltre venti giorni) in caso di assenze prolungate o di dimissioni degli stessi, salvo diverse indicazioni del servizio sociale. Il soggetto accreditato si impegna a sostituire il personale assente o dimissionario con altro idoneo personale in possesso dei medesimi requisiti richiesti e a garantire il passaggio del caso e le dovute consegne, con il servizio di riferimento e con l'educatore subentrante;
- d) la comunicazione immediata dell'assenza, a qualsiasi titolo, degli operatori incaricati alla famiglia e al servizio sociale e le eventuali variazioni prolungate del piano orario settimanale.

Modalità di attivazione del servizio

La valutazione sulla necessità/opportunità di attivare il servizio è effettuata dal Servizio Sociale dell'Ufficio di Piano di Sondrio di concerto con la NPIA. Qualora il nucleo familiare fosse noto solo al servizio specialistico quest'ultimo provvederà a coinvolgere il Servizio Sociale per avviare la valutazione congiunta, previa autorizzazione dei genitori/tutore/Ads.

L'attivazione del SEDH avverrà a seguito di presentazione, da parte dei genitori o del tutore/amministratore di sostegno del disabile, di una domanda su apposito modulo fornito dall'Ufficio di Piano.

La domanda sarà ulteriormente oggetto di valutazione da parte di apposita commissione, composta da operatori dell'Ufficio di Piano di Sondrio e della NPIA, che stabilirà la priorità di attivazione, in relazione alle altre richieste pervenute, i tempi e le modalità di avvio dell'intervento educativo, approfondendo gli obiettivi, le modalità di espletamento degli interventi, delle prestazioni e la quantificazione del voucher.

Il voucher può essere assegnato per un massimo di 6 ore settimanali per un periodo di 12 mesi; solo per i minori disabili potrà essere rinnovato, in base alla valutazione dei servizi e compatibilmente con le risorse economiche a bilancio, per un periodo complessivo massimo non superiore ai tre anni. In caso di sospensione temporanea del servizio, il voucher potrà essere mantenuto aperto per un periodo massimo di tre mesi, oltre il quale si provvederà alla chiusura e alla eventuale rivalutazione successiva di un nuovo progetto di intervento.

L'organizzazione del servizio

Tutti gli operatori sono dotati di un telefono cellulare personale che consente di assicurare la massima dinamicità nell'esecuzione dei servizi e la possibilità di mantenere un costante contatto con il Coordinatore. Il coordinatore è reperibile al cellulare dalle 8.00 alle 20.00 dal lunedì al sabato.

Orari di funzionamento e raggiungibilità della sede operativa

Gli uffici della cooperativa sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17,30 in Via Don Guanella 19/b. Durante i giorni e nelle ore di chiusura è in funzione una segreteria telefonica per l'accoglimento dei messaggi degli assistiti.

Alle famiglie è assicurata la reperibilità telefonica del coordinatore per 6 giorni alla settimana dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

La sede della cooperativa è raggiungibili con il servizio di trasporto pubblico urbano (orari e percorso consultabili sul sito www.gianolini.it/trasporto_locale).

Tutela del cittadino e partecipazione

Procedura per il ricevimento di segnalazioni, suggerimenti, reclami, disservizi

Le segnalazioni, i reclami, i disservizi possono pervenire in forma scritta, via fax/mail.

Protezione dei dati personali

La Cooperativa tratta i dati personali che sono necessari per erogare il servizio SEDH garantendo la massima riservatezza, in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (*Regolamento Generale sulla protezione dei dati*) ed al D.Lgs. n. 196/03 (*Codice in materia di protezione dei dati personali*), come modificato dal D.Lgs. n. 101/18 (*Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679*). Il personale adibito al Servizio è tenuto al segreto professionale o soggetto all'obbligo di segretezza. Le informazioni sul trattamento dei dati personali previste dagli artt. 13 e 14 del citato Regolamento sono fornite durante la prima visita domiciliare. Il Trattamento è effettuato nel rispetto dei diritti degli interessati e dei principi di correttezza, liceità e trasparenza e di protezione dei dati. Eventuali richieste e segnalazioni inerenti al trattamento dei dati personali possono essere avanzate in cooperativa.

Riepilogo orari apertura e contatti servizio:

	GIORNI APERTURA ufficio	ORARI ufficio	OPERATORI presenti
Via Giuliani, 20 - Sondrio e-mail segreteria info@grandangolo.coop e mail coordinatore mascia.grippa@grandangolo.coop Tel 0342 /214033 Cell 347/9015562 Fax 0342/517301	Da lunedì a venerdì	8.30-17.30	Segreteria Reperibilità telefonica coordinatore servizio