

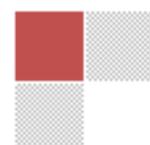


# Carta dei Servizi Servizio semi-residenziale “Il Giglio”

Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.

Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporcias.it](mailto:info@ilgiglioporcias.it)



# Sommario

---

Storia e Valori di Riferimento.....	1
Mission Sociale .....	3
Principi Ispiratori.....	4
Orario e periodo di apertura.....	4
Come Raggiungerci .....	5
Descrizione e Ubicazione della Struttura .....	6
Destinatari dei Servizi .....	6
La Convenzione .....	7
I Servizi.....	7
Servizio semi-residenziale .....	7
Modalità di accesso e inserimento.....	7
Verifica Idoneità Inserimento.....	8
Dimissioni.....	9
Servizio di Funzione Respiro .....	9
Servizi integrativi e accessori .....	10
Trasporti.....	10
Mensa .....	10
Lavanderia.....	10
Approccio alla Persona: il Progetto Educativo Individuale (P.E.I.).....	11
Le Attività.....	12
Obiettivi generali.....	12
Obiettivi specifici.....	12
Settimana Tipo .....	14
Le altre Attività .....	14
Personale .....	15
Costi .....	15
Volontariato .....	16
Territorio di Riferimento .....	16
Dimensioni, indicatori e standard di qualità .....	16
Relazione con l'Utenza.....	17
Ascolto, suggerimenti, proposte, reclami .....	17
La rilevazione della qualità percepita.....	17
Strumenti per la misurazione della Qualità del Servizio.....	18

DAL 1987



IL GIGLIO  
COOPERATIVA SOCIALE

Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. - O.N.L.U.S.

Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

Tel.: 0434-920044 - Fax: 0434-592231 - Email: [info@ilgiglioporciasociale.it](mailto:info@ilgiglioporciasociale.it)

## Storia e Valori di Riferimento

La Cooperativa sociale “Il Giglio” s.c.a.r.l. O.N.L.U.S. è stata fondata il 30 gennaio 1987 da un gruppo di genitori con figli diversamente abili, allo scopo di assicurare agli stessi un futuro dopo le scuole dell’obbligo ove non fosse possibile un inserimento professionale o nel mondo del lavoro.

La denominazione de “Il Giglio” è stata scelta per sottolineare il luogo di origine dell’iniziativa, sorta nell’ambito del Comune di Porcia, il cui gonfaloniere reca bene in vista sei gigli simbolo “ab antiquo” della nobile dinastia dei Porcia.

Il gruppo iniziale si è presto allargato ad amici e conoscenti che vi si sono uniti, chi in qualità di socio e chi in qualità di semplice volontario. Insieme ai primi pochi assistiti, essi hanno cominciato a lavorare in un piccolo locale. Da questo laboratorio sperimentale, la sede è stata trasferita in un altro locale di proprietà dello I.A.C.P., dove con l’aiuto dei genitori e dei primi volontari, si sono svolti lavori per conto terzi.

Ben presto, tuttavia, gli spazi della residenza diurna si sono rivelati inadeguati alle esigenze di un Servizio in pieno sviluppo. Si è pensato allora ad una sede nuova, spaziosa e definitiva.

Quindi il 28 aprile 1991, alla presenza di numerose autorità, amici, volontari, cittadini di Porcia e Comuni limitrofi, si è svolta la posa della prima pietra che ha simboleggiato il raggiungimento di un obiettivo lungamente accarezzato. Nel gennaio del 1992 la cooperativa sociale “Il Giglio” si trasferisce nella nuova sede di Via delle Risorgive per dare inizio ad una “nuova storia”.

Parallelamente al crescere delle esigenze di ampliamento strutturale, si è assistito all’incremento della richiesta di inserimento di nuovi ospiti provenienti da più comuni del territorio di competenza.

La scelta delle attività ha seguito il progetto educativo del Servizio semi-residenziale, che nel tempo è andato ampliandosi ed affinandosi sia per rispondere meglio alle esigenze degli utenti, sia per valorizzare le diverse competenze che venivano apportate al gruppo da ogni singolo.

Un contributo essenziale alla vita del servizio è apportato, inoltre, dai numerosi volontari e dalla presenza attiva dei soci.

Tuttavia, con il passare del tempo si è fatta sempre più evidente l’esigenza di pensare ad un **“dopo di noi”** capace di garantire un futuro a persone diversamente abili adulte qualora

dovessero rimanere per un breve periodo o per sempre privi del supporto della propria famiglia.

Con la posa della prima pietra di **“Casa Giglio”** avvenuta nel 2004, grazie anche al sostegno della Regione Friuli Venezia Giulia, del Comune di Porcia e di numerosi privati, si è data realizzazione concreta ad un progetto abitativo sulle 24.

Casa Giglio è nata come risposta alle preoccupazioni delle famiglie e come realizzazione di un servizio che si propone come una valida alternativa all’istituzionalizzazione, con l’obiettivo di promuovere programmi individuali per favorire lo sviluppo massimo - attraverso esperienze ed attività interne ed esterne alla comunità - dei livelli di autonomia individuale e di socializzazione di gruppo e che, con gradualità e attenzione, faciliti il distacco della persona dal nucleo familiare di origine e ne continui nel contempo l’azione di sostegno esistenziale, permettendole di vivere in un ambiente sereno e confortevole, perfettamente integrato nella comunità locale. La Casa non è pensata solo in modo “sostitutivo” alla famiglia ma anche come “supporto” al nucleo di origine e, se possibile, come partner privilegiato di questo e della persona con disabilità stessa nel percorso di autonomia che verrà ritenuto importante perseguire.

## Mission Sociale

La Cooperativa Sociale “Il Giglio” si propone di garantire alle persone diversamente abili un futuro sereno e rispettoso della dignità individuale, attraverso la promozione occupazionale, sociale, riabilitativa e di crescita personale, nonché di dare un sostegno alle famiglie.

Con la struttura **Servizio semi-residenziale “Il Giglio”**, la Cooperativa vuole garantire un percorso post scolastico atto a creare luoghi di incontro sia relazionale che occupazionali protetti, nell’ottica di favorire, in persone con disabilità adulte, l’opportunità di trovare realizzazione personale in qualità di adulti capaci.

Gli obiettivi del Servizio riferiti alla persona con disabilità sono:

- sviluppo delle potenzialità di autonomia, cognitive e relazionali;
- perseguimento della condizione di benessere psicofisico;
- sviluppo di una identità adulta;
- sostenere e supportare le risorse della famiglia della persona con disabilità integrandola nella quotidianità, favorendo la permanenza della persona con disabilità nel proprio nucleo familiare;
- diffondere nella comunità locale l’interesse per la persona con disabilità e promuovere comportamenti di solidarietà sociale;
- favorire il più possibile processi di integrazione della persona con disabilità nella comunità privilegiando, come sostegno all’integrazione, le forme di volontariato.

## Principi Ispiratori

I rapporti tra la Cooperativa, quale erogatore di servizi, e l'utenza, devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali, che la Cooperativa Sociale "Il Giglio" stessa si impegna a rispettare:

- ✓ Eguaglianza: nell'erogazione dei servizi deve essere garantita l'uguaglianza di tutti gli utenti; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- ✓ Imparzialità: il comportamento del soggetto erogatore di servizi educativo-assistenziali deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- ✓ Continuità: l'erogazione dei servizi educativo-assistenziali deve essere continua, regolare e senza interruzioni; in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.
- ✓ Diritto di scelta: compatibilmente con la normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno.
- ✓ Privacy: La tutela della privacy delle persone, rispetto al trattamento dei dati personali, viene garantita in conformità alla vigente normativa sulla privacy (D.lgs. 196/2003).
- ✓ Efficienza ed Efficacia: la Cooperativa Sociale "Il Giglio" è tenuta ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi educativo-assistenziali sia improntata all'efficienza ed all'efficacia, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego di adeguate risorse finanziarie.

## Orario e periodo di apertura

Il Servizio semi-residenziale è aperto dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle 9:00 alle 16.00.

La struttura prevede un'apertura di almeno 44 settimane all'anno; è prevista la chiusura per festività infrannuali, pasquali, natalizie e per il periodo estivo. Ogni anno viene distribuito il calendario con le chiusure del Servizio.



Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.

Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

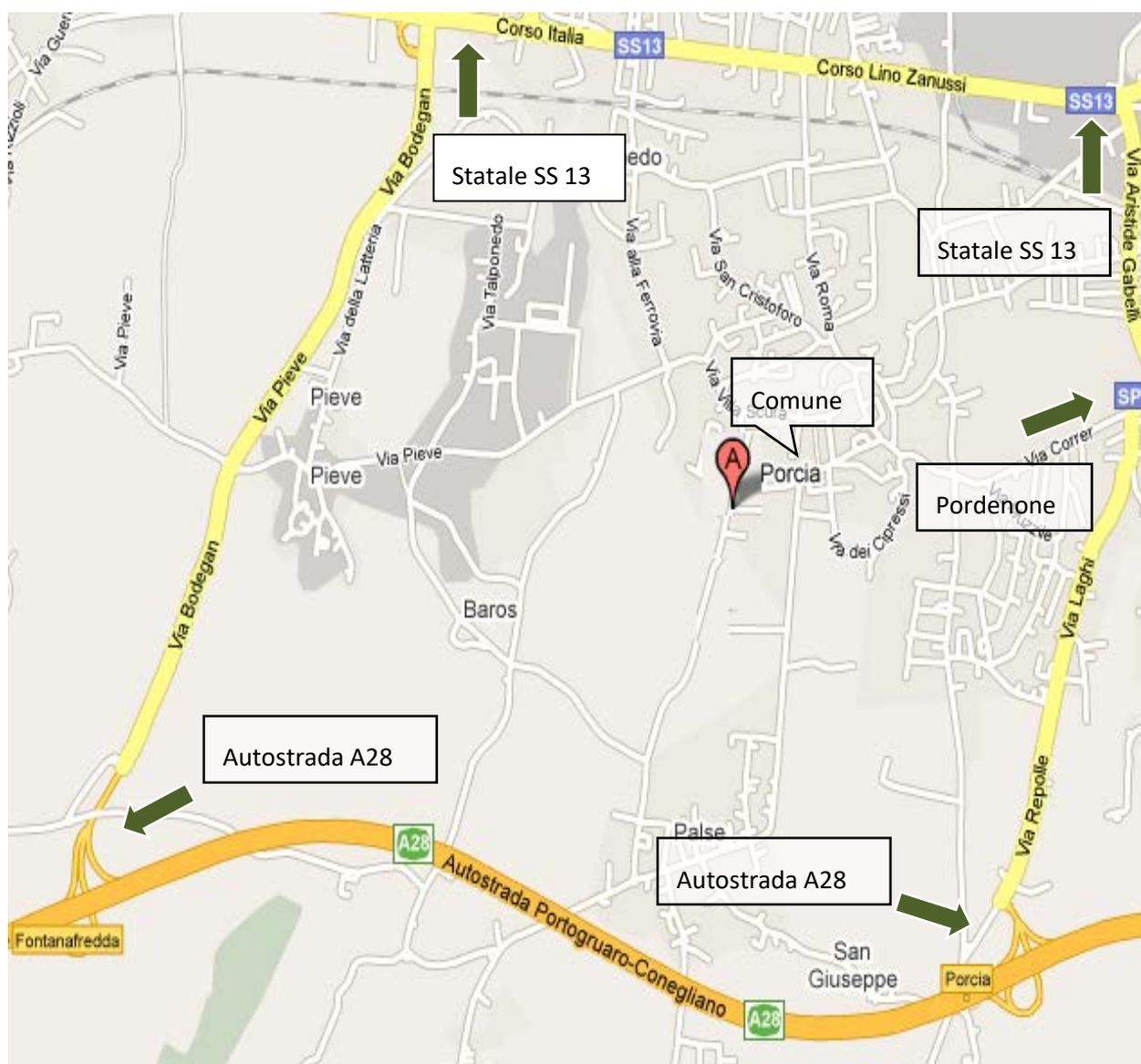
Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporcia.it](mailto:info@ilgiglioporcia.it)

## Come Raggiungerci

Il Servizio semi-residenziale Occupazionale "Il Giglio" si trova a Porcia (in Provincia di Pordenone), in via delle Risorgive n. 1, laterale della strada che dal Municipio di Porcia va in direzione della frazione di Palse. Dalla stazione ferroviaria di Pordenone si raggiunge il Centro con gli autobus della linea n. 4 che fermano davanti al Municipio di Porcia a circa 100 metri dalla struttura.

Recapito telefonico: 0434-920044, Fax. 0434-592231, e-mail: [ilgigliodiurno@ilgiglioporcias.it](mailto:ilgigliodiurno@ilgiglioporcias.it).

5



DAL 1987



IL GIGLIO  
COOPERATIVA SOCIALE

Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.

Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporcias.it](mailto:info@ilgiglioporcias.it)

## Descrizione e Ubicazione della Struttura

Il Servizio semi-residenziale “Il Giglio” è una struttura realizzata su un unico piano completamente libera da barriere architettoniche dotata di uno spazio adibito ad uffici, 5 laboratori molto luminosi, un magazzino per il deposito dei materiali, 4 bagni, una palestra, una cucina ed una sala da pranzo con caminetto.

All'esterno è dotata di un ampio parcheggio e di una area verde.



## Destinatari dei Servizi

Persone con disabilità di lieve media gravità che non presentino importanti patologie psichiatriche, con insufficienza mentale e/o handicap fisico (di tipo lieve) di età superiore ai 18 anni e non oltre i 65 anni, salvo eventuali deroghe dovute a casi particolari.

Il Servizio semi-residenziale è orientato preferibilmente verso la costituzione di un gruppo di ospiti il più omogeneo possibile (in relazione al grado di disabilità) in modo da permettere piani di intervento, organizzativi e gestionali comuni.

Le caratteristiche dei beneficiari sono le seguenti:

- handicap intellettivo;
- assenza di problematiche medico-sanitarie e infermieristiche;
- assenza di gravi problematiche comportamentali;
- sufficiente capacità di adattamento al contesto comunitario;
- handicap fisico lieve (da valutare caso per caso); assenza di handicap fisico grave.

7

## La Convenzione

Per l'accesso di alcuni ospiti, Il Servizio semi-residenziale "Il Giglio" ha firmato una convenzione con l'Azienda per i Servizi Sanitari n. 5 "Friuli Occidentale" per la copertura di alcuni posti. Tuttavia, rientra nelle facoltà della Cooperativa Sociale "Il Giglio" la possibilità di poter firmare delle Convenzioni con altre Aziende Sanitarie e/o ULSS, Comuni, nonché prendere accordi con privati cittadini interessati all'inserimento di propri familiari per i rimanenti posti.

## I Servizi

### Servizio semi-residenziale

#### *Modalità di accesso e inserimento*

Il Servizio è orientato verso la costituzione di un gruppo di utenti il più omogeneo possibile (in relazione al grado di disabilità) in modo da permettere piani di intervento, organizzativi e gestionali comuni.

Nel caso di utenti convenzionati con l'Azienda per i Servizi Sanitari, la proposta di ammissione dei beneficiari dovrà essere subordinata alla valutazione effettuata dall'Equipe Multidisciplinare per l'Handicap (EMDH) in accordo con i Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente e i rappresentanti della Cooperativa Sociale "Il Giglio". Per l'ammissione delle persone interessate verranno valutate: la priorità in base ai posti disponibili, le caratteristiche individuali dell'utente, la composizione del gruppo utenti già presente; inoltre, si farà riferimento ai seguenti criteri:



Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.

Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporciasociale.it](mailto:info@ilgiglioporciasociale.it)

- ✓ criterio territoriale: assicurare l'integrazione delle persone nell'ambito familiare e sociale di appartenenza;
- ✓ criterio di appropriatezza: offrire interventi adeguati in relazione alla condizione individuale, al programma personalizzato ed alla possibilità di integrarsi e di sentirsi coinvolti nel gruppo di utenti già presente;
- ✓ criterio di tutela: rispettare i diritti e la libertà degli utenti e delle loro famiglie.

L'accesso definitivo al servizio è subordinato ad una fase di prova dove si verifica l'interazione tra utente e nuovo ambiente.

In caso di richieste di ammissione che prevedano una modalità diversa da quella sopraccitata (es. privati cittadini, altre Aziende Sanitarie, Comuni, ecc.), la Cooperativa Sociale "Il Giglio" si riserva di accettare/rifiutare la proposta di inserimento dopo opportuna verifica di ogni singolo caso.

Comunque, ad ogni inserimento fa seguito una prima fase di accoglimento che sarà graduale e raggiungerà la sua completezza secondo modalità e tempi concordati con il Case manager, la Famiglia, l'interessato e il Servizio.

#### ***Verifica Idoneità Inserimento***

Al termine della fase di prova è previsto un confronto tra i rappresentanti della Cooperativa Sociale "Il Giglio", un referente dell'Azienda per i Servizi Sanitari e la famiglia per dare seguito o meno all'accoglienza definitiva nel Servizio semi-residenziale.

Se dopo tale verifica risulterà inopportuno dare seguito al progetto (es. rifiuto dell'interessato, impossibilità/rinuncia da parte del Centro di fornire il servizio richiesto,...), in collaborazione con il case manager si provvederà ad attivare una procedura alternativa anche passando attraverso la convocazione di una nuova EMDH se necessario.

Per tutti gli altri casi, si provvederà a comunicare l'iter di inserimento da attuare a seconda del caso specifico, fermo restando l'obbligatorietà del periodo di prova.



## ***Dimissioni***

Vengono valutate in accordo con i rappresentanti della Cooperativa sociale “Il Giglio”, i familiari e i servizi territoriali di riferimento. Le dimissioni vengono proposte nei seguenti casi:

- il progetto educativo abbia esaurito la sua validità di intervento e s’imponga la necessità di attivare un nuovo e diverso progetto educativo-assistenziale;
- il servizio offerto non sia più adeguato alle necessità e ai bisogni dell’utente;
- In presenza o al subentrare di problematiche medico-sanitarie e infermieristiche;
- In presenza di disturbi comportamentali importanti che non consentano lo svolgersi delle attività nel Servizio semi-residenziale e l’integrazione con il gruppo di utenti presente.

Le dimissioni sono previste anche in caso di rinuncia da parte dell’utente e/o della famiglia.

In caso si verificasse l’inopportunità di dare seguito all’inserimento definitivo, o si dovesse procedere ad una dimissione, il Servizio semi-residenziale collaborerà con il Case Manager e la famiglia all’individuazione di un accompagnamento verso una diversa soluzione.

## **Servizio di Funzione Respiro**

Oltre al Servizio semi-residenziale è prevista la possibilità di inserimenti temporanei in corrispondenza dei periodi lasciati vacanti da utenti che usufruiscano di periodi di assenza programmata. Tale Servizio viene attivato anche su richiesta dell’Azienda per i Servizi Sanitari a seguito della segnalazione da parte de “Il Giglio” della presenza di disponibilità di posti per un certo periodo.

I criteri per l’accesso alla “funzione respiro” rispettano i criteri di omogeneità, territorialità e tutela come meglio specificati ai punti precedenti.

## Servizi integrativi e accessori

### Trasporti

Il trasporto quotidiano - dal domicilio al Servizio semi-residenziale e viceversa - è garantito in parte dai Comuni di competenza territoriale ed in parte dalla Cooperativa "Il Giglio" che si avvale di un accordo stipulato con soggetti terzi.

Per le attività saltuarie come ad esempio piscina, gite, uscite per mostre, il Servizio semi-residenziale provvede con mezzi propri della Cooperativa; in alcune occasioni, i trasporti vengono assicurati anche grazie a collaborazioni con terzi come, ad esempio, associazioni di volontariato, associazioni locali, o utilizzando mezzi di trasporto presi a noleggio eventualmente inclusivi di autista. I costi dei trasporti non contemplati nelle convenzioni sono a carico dell'utente o chi per esso.

10

### Mensa

Il servizio mensa è garantito da una ditta esterna specializzata nella preparazione di alimenti che consegna quotidianamente le vivande.

### Lavanderia

E' previsto un servizio lavanderia interno al Servizio semi-residenziale esclusivamente per il lavaggio della biancheria in dotazione nella struttura stessa.



# Approccio alla Persona: il Progetto Educativo Individuale (P.E.I.)

Per ogni soggetto viene definito un Progetto Educativo Individualizzato che ha la finalità di identificare alcuni obiettivi educativi - a breve/lungo termine – stabiliti in base all'osservazione fatta su alcune aree di capacità/abilità e valutati con indicatori di risultato specifici.

La fase progettuale deve tener conto di alcuni aspetti imprescindibili:

- la condivisione degli obiettivi con la famiglia d'origine;
- in presenza di persone inserite in strutture residenziali, è prevista la condivisione degli obiettivi elaborati nella residenza frequentata dalla persona disabile per individuare un percorso educativo che si manifesti con caratteristiche di coerenza, unitarietà e fluidità, allo scopo di evitare situazioni contraddittorie e messaggi contrastanti che rischiano di penalizzare la persona e complicare l'intervento degli operatori;
- la continua ricerca da parte degli operatori di indicatori di benessere che permettano di creare contesti nei quali le persone possano vivere positivamente la loro esperienza.

E' fondamentale il lavoro d'èquipe nella fase di osservazione preliminare alla definizione degli obiettivi e in quelle successive di perseguimento degli stessi, di valutazione e verifica dei processi.

L'èquipe predispone degli incontri strutturati per la discussione, il confronto e la valutazione dei progetti.

Periodicamente il Responsabile del Servizio si confronterà con il Case Manager per il monitoraggio delle attività.

Il P.E.I. viene presentato e esaminato una volta all'anno insieme all'utente, qualora ne presenti la capacità, alla famiglia, al Case Manager al fine di:

- monitorare il percorso individuale dell'ospite, nei termini di competenze acquisite e obiettivi raggiunti nel tempo;
- valutare il grado di corrispondenza tra il progetto e la sua adesione alla realtà;

- fornire alla famiglia e alle figure di riferimento un aggiornamento rispetto al benessere della persona ed al percorso educativo in corso.

## Le Attività

Le attività presso il Servizio semi-residenziale "Il Giglio" vengono strutturate al fine di migliorare la qualità della vita nel rispetto della dignità della persona e si realizzano in funzione del raggiungimento di obiettivi generali e di obiettivi specifici individuati nei PEI.

Il lavoro svolto dagli educatori mira a sviluppare l'autonomia personale, sia nella cura della persona e nelle azioni quotidiane, sia nelle attività socio-occupazionali che vengono considerate uno strumento educativo per sviluppare - dove è possibile - o mantenere quelle capacità acquisite durante il percorso scolastico e formativo di ogni singolo. Il "lavoro", inoltre, è ritenuto luogo atto all'acquisizione del ruolo e dell'identità propri della persona adulta e viene considerato fondamentale per tutte le persone inserite nel nostro servizio semi-residenziale perché capace di dare una risposta a quella che è l'aspettativa di vita e ruolo sociale della persona con disabilità divenuta persona adulta.

12

### ***Obiettivi generali.***

Applicazione di programmi articolati in attività diverse e funzionali, realizzate presso il Servizio semi-residenziale e sul territorio, ovvero:

- sviluppo dell'espressione e conoscenza di sé, riconoscimento di un ruolo di identità sociale;
- sviluppo e mantenimento di autonomie e di abilità residue;
- sviluppo di relazioni sociali e processi di integrazione.

### ***Obiettivi specifici.***

a) Percorsi legati all'autonomia personale e all'espressione di sé:

- attività mirate a mantenere e sviluppare capacità comunicative, cognitive e affettivo-relazionali;



Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.

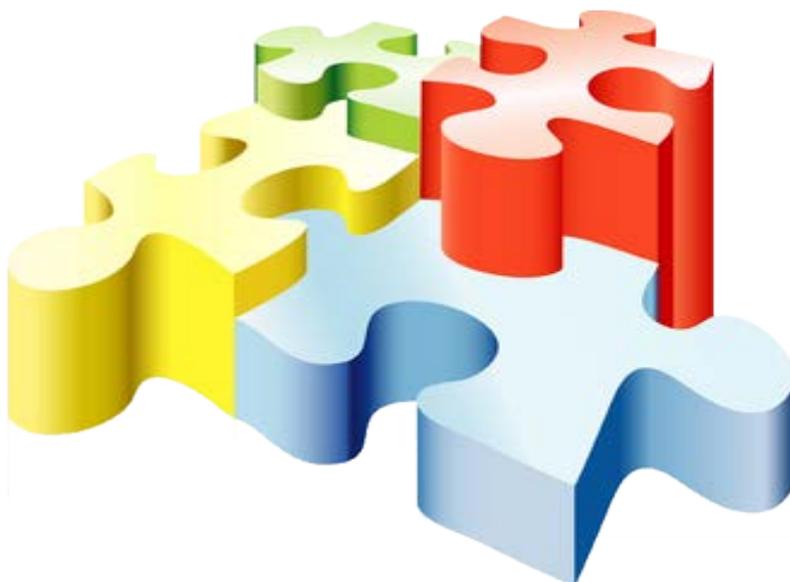
Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporciasociale.it](mailto:info@ilgiglioporciasociale.it)

- favorire e rafforzare l'autostima attraverso esperienze di raggiungimento di obiettivi personalizzati, discussioni di gruppo e colloqui individuali;
- percorsi di maturazione delle abilità sociali e relazionali;
- attività di occupazione, per un uso significativo del tempo, attraverso laboratori occupazionali e tecnico-espressivi;
- Cura ed igiene della persona;
- attività psico-motorie;
- gestione e riordino degli spazi personali.

b) Integrazione con il territorio:

Conoscenza di realtà presenti nel territorio con la possibilità di condividere progetti comuni (es. animazione teatrale, collaborazione con le scuole, esperienze di condivisione con gruppi di associazioni locali, uscite al mercato, a mostre e teatro).



## Settimana Tipo

A titolo di esempio, il programma settimanale delle attività presso il Servizio semi-residenziale è organizzato in base al seguente schema soggetto a possibili modifiche in base alle esigenze del momento come, ad esempio, il laboratorio natalizio, attività esterne temporanee ecc.:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Mattina	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accoglienza</li><li>• Riunione di apertura della settimana con tutti gli utenti</li><li>• Merenda</li><li>• Laboratori occupazionali</li><li>• Pranzo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accoglienza</li><li>• Laboratori occupazionali e/o laboratori tecnico-espressivi</li><li>• Merenda</li><li>• Rientro nei laboratori</li><li>• Pranzo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accoglienza</li><li>• Laboratori occupazionali/ Palestra</li><li>• Merenda</li><li>• Laboratori / Palestra</li><li>• Pranzo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accoglienza</li><li>• Laboratori tecnico - espressivi ed artigianali</li><li>• Merenda</li><li>• Rientro nei laboratori</li><li>• Pranzo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accoglienza</li><li>• Visita al mercato</li><li>• Pranzo</li></ul>
Pomeriggio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Laboratori occupazionali</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Laboratori occupazionali</li><li>• Laboratorio di stimolazione cognitiva</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Laboratori occupazionali</li><li>• Laboratorio di stimolazione cognitiva</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Laboratori occupazionali</li><li>• Laboratorio di stimolazione cognitiva</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Laboratori occupazionali</li><li>• Laboratorio di stimolazione cognitiva</li></ul>

## Le altre Attività

Durante l'anno vengono alternativamente organizzate altre attività laboratoriali come ad esempio musica, video, teatro, oltre a informatica, shiatsu; vengono inoltre programmate diverse gite, uscite, visite a mostre e musei.

## Personale

L'équipe è formata dal Responsabile del Servizio e da operatori con funzioni educative e/o assistenziali. Sono persone motivate, con buone capacità di ascolto e di condivisione, di considerazione dei bisogni e dei desideri degli ospiti, che fanno attenzione al trasformare il problema in risorsa e ad adattare la soluzione al problema stesso.

Lo standard numerico è in rapporto al numero di utenti ed alla tipologia di gravità degli stessi, ferma restando la garanzia della continuità della presenza nelle ore e nelle giornate previste per l'espletamento del servizio.

All'interno della struttura trovano impiego le seguenti figure professionali:

- Responsabile del Servizio. Ha compiti di programmazione ed organizzazione interna dell'équipe ed è il referente verso i servizi pubblici e/o famiglie di riferimento dell'ospite;
- Operatori con funzioni assistenziali ed educative;
- Ausiliaria per la pulizia e sanificazione del Centro;
- Psicologo – qualora previsto - per attività di supervisione e consulenza.

## Costi

Le rette sono stabilite all'interno delle convenzioni stipulate con le Aziende Sanitarie, i Comuni, altri enti e soggetti privati e variano a seconda del tipo di inserimento e delle necessità specifiche di intervento richieste.

Possibili variazioni della retta, legate a situazioni individuali, vanno concordate tra gli interessati, i referenti degli stessi e la Cooperativa sociale "Il Giglio", dopo accurata e comune verifica sullo stato dell'inserimento presso il Servizio semi-residenziale.

## Volontariato

Nella gestione della vita del Servizio semi-residenziale è favorito il coinvolgimento del volontariato: soggetti singoli o associazioni di volontariato potranno venire ammessi all'interno del Servizio semi-residenziale "Il Giglio", previa adeguata informazione in merito al comportamento da tenere nei confronti degli utenti, degli operatori, degli altri volontari e della struttura.

Le modalità di prestazione del singolo volontario e/o dell'associazione verranno concordate con il Servizio a seconda del bisogno del momento e in modo da garantire continuità al lavoro svolto all'interno della struttura.

16

## Territorio di Riferimento

Il Servizio semi-residenziale nasce nel territorio di Porcia ove nel tempo stringe rapporti di amicizia e collaborazione con le realtà locali, l'associazionismo ed i pubblici esercizi presenti. Il radicamento con il territorio si esprime su almeno due fronti: da un lato garantire la buona integrazione ed accettazione sociale del disabile con la compagine sociale locale, dall'altro cercare di garantire la continuità di senso tra il luogo di occupazione e delle attività creative ed il luogo di vita. Per questo motivo gli utenti inseriti nel Servizio semi-residenziale provengono anche dai comuni limitrofi a Porcia.

## Dimensioni, indicatori e standard di qualità

Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale per quanto riguarda il modello terapeutico utilizzato, l'evolversi del fenomeno ed i processi di cambiamento in atto nel sistema sociale italiano, nonché per quanto riguarda la legge in vigore sulla sicurezza del lavoro e il trattamento degli alimenti.

Il Servizio semi-residenziale, per il controllo degli standard di qualità, prevede inoltre di utilizzare i seguenti strumenti e modalità:

- possibilità di attuare un servizio di supervisione dell'équipe rivolta ai diversi livelli d'intervento;



Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.

Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporciasociale.it](mailto:info@ilgiglioporciasociale.it)

- promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni;
- distribuzione agli utenti di schede informative con modalità di accesso e di erogazione dei servizi;
- sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali;
- definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio;
- attuazione della verifica della soddisfazione dell'utente;
- monitoraggio e misurazione dei processi e dei risultati a fronte degli obiettivi.

## Relazione con l'Utenza

### Ascolto, suggerimenti, proposte, reclami

Affinché beneficiari, familiari, Comuni e Aziende Sanitarie, possano presentare all'amministrazione della Cooperativa, reclami su carenze o disfunzioni, eventuali suggerimenti, richieste e/o apprezzamenti, viene messo a disposizione il "Modulo di segnalazione reclami e suggerimenti" che dovrà essere consegnato al Responsabile del Servizio semi-residenziale "Il Giglio".

Tali reclami, espressi al Responsabile del Servizio, riceveranno adeguata e personalizzata risposta in tempi brevi.

### La rilevazione della qualità percepita

Ogni anno il personale del Servizio semi-residenziale Occupazionale "Il Giglio", consegnerà a tutti gli interessati e/o ai loro familiari il "Questionario sul Grado di Soddisfazione dei Familiari e degli Ospiti del Servizio semi-residenziale Il Giglio". I questionari verranno poi consegnati al



Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.

Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporciasociale.it](mailto:info@ilgiglioporciasociale.it)

Responsabile del Servizio che provvederà a fare una elaborazione delle risposte raccolte che verrà presentata a tutti i familiari, gli ospiti e gli operatori in occasione dell'incontro con le famiglie che si terrà ogni anno.

Conseguentemente, sarà compito del Responsabile del Servizio e dell'equipe individuare le eventuali possibili migliorie da applicare al servizio offerto.

## Strumenti per la misurazione della Qualità del Servizio.

Gli strumenti di verifica della qualità consentono ai beneficiari e ai familiari di relazionarsi direttamente con il fornitore del servizio esprimendo il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione. Questi strumenti sono:

- **Questionario sul Grado di Soddisfazione dei Familiari e degli Ospiti del Servizio semi-residenziale "Il Giglio"** somministrato ai beneficiari/familiari: il questionario consiste di un elenco di domande e altri item proposti agli intervistati;
- **Il Modulo di segnalazione reclami e suggerimenti:** Il reclamo è essenzialmente un messaggio, con cui l'utenza comunica una insoddisfazione, segnala una difficoltà, richiede un intervento, esprime il proprio interesse per il buon funzionamento del servizio, esprime il proprio punto di vista sul servizio;
- Tutte le **relazioni** di servizio, i **verbali**, i **report** di qualunque natura, utili alla verifica del servizio.

# Modulo di Segnalazione Reclami e Suggerimenti

## “Servizio Semi-residenziale Il Giglio”

### SEGNALANTE:

madre    padre    fratello    tutore    organizzazione    altro \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

### OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

**RECLAMO** da consegnare al Responsabile del Servizio:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### SUGGERIMENTI:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_



Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.

Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporciasociale.it](mailto:info@ilgiglioporciasociale.it)

**FIRMA PER RICEVUTA**  
**CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO SEMI-RESIDENZIALE “IL GIGLIO”**

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_, in qualità di utente/familiare/  
/tutore/amministratore di sostegno dell'utente Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_,  
dichiara di avere ricevuto a mano copia della presente Carta dei Servizi del servizio semi-  
residenziale “Il Giglio”.

Li, \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

**DAL 1987**



**IL GIGLIO**  
COOPERATIVA SOCIALE

Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.

Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporcias.it](mailto:info@ilgiglioporcias.it)