



Carta dei **S**ervizi **S**ocio **E**ducativi e **A**ssistenziali **T**erritoriali

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: servizi@ilgiglioporcias.it



Sommario

Chi siamo	1
Mission Sociale	1
Principi Ispiratori	2
Il Servizio	3
Destinatari dei Servizi	3
Prestazioni	3
Obiettivi generali.....	3
Obiettivi specifici.....	4
Servizi integrativi e accessori	5
Modalità di accesso e attivazione del servizio	5
La Convenzione e i costi	6
Approccio alla Persona: progettazione personalizzata	7
Personale	7
Volontariato	8
Flessibilità	8
Continuità	8
Verifiche	8
Dimensioni, indicatori e standard di qualità	9
Relazione con l'Utenza	9
Ascolto, suggerimenti, proposte, reclami	9
La rilevazione della qualità percepita.....	10
Strumenti per la misurazione della Qualità del Servizio	10

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: servizi@ilgiglioporciasociale.it

Chi siamo

La Cooperativa sociale “Il Giglio” s.c.a.r.l. O.N.L.U.S., senza fini di lucro, è nata nel gennaio 1987 con l’avvio del Servizio semi-residenziale Socio Occupazionale e di assistenza per persone con disabilità “Il Giglio”.

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 Centro, costituitosi come Cooperativa di solidarietà, è stato promosso 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.

Dal 2009 ha preso avvio anche il servizio residenziale di Comunità Alloggio “Casa Giglio”, che assicura un futuro sereno a persone adulte con disabilità che ivi risiedono.

L’approccio al lavoro, mirato alla centralità della persona, è l’orientamento che gli operatori della Cooperativa perseguono nel loro agire quotidiano e che consente di offrire al Cliente una risposta concreta alle sue necessità.

La professionalità, la qualità riconosciuta, l’affidabilità delle risorse umane – continuamente arricchite con interventi formativi e di aggiornamento – puntano al sostegno della persona e alla soddisfazione dei suoi bisogni in un’ottica di promozione attiva del raggiungimento di una buona qualità della vita.

Mission Sociale

La Cooperativa Sociale “Il Giglio” si propone di garantire alle persone con disabilità 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.

Gli obiettivi del Servizio educativo e assistenziale territoriale riferiti alla persona con disabilità sono:

- sviluppo delle potenzialità di autonomia, cognitive e 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: servizi@ilgiglioporcias.it

- perseguimento di una buona qualità della vita della persona con disabilità;
- sviluppo di una identità adulta;
- sostenere e supportare le risorse della famiglia della persona con disabilità, integrandola nella quotidianità, favorendo la permanenza della persona 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.

Il Servizio

Il servizio educativo e assistenziale territoriale è finalizzato alla salvaguardia della qualità della vita della persona con disabilità nel suo ambiente (famiglia, scuola, lavoro, tempo libero, ecc.).

Gli interventi mirano all'acquisizione, al miglioramento e al mantenimento delle capacità, abilità e delle potenzialità del soggetto con disabilità e al sostegno della famiglia, supportandola nel suo quotidiano lavoro di cura.

Destinatari dei Servizi

Il Servizio educativo e assistenziale territoriale è rivolto a persone con disabilità psichica, fisica e sul versante psichiatrico, minori, adulte o anziani.

Prestazioni

Le attività presso i Servizi educativi e assistenziali territoriali 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 concordati.

Vengono concordate con la persona e con i suoi familiari/Tutore/amministratore di sostegno.

Obiettivi generali

Applicazione di programmi articolati in attività diverse e funzionali a seconda delle necessità, realizzate prevalentemente sul territorio o al domicilio dell'utente, 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.



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: servizi@ilgiglioporciasociale.it

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;
- 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).



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: servizi@ilgiglioporciasociale.it

Servizi integrativi e accessori

La cooperativa può provvedere con mezzi propri ad effettuare attività di trasporto a carattere educativo che garantiscono la frequentazione dei luoghi di interesse per la persona.

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 rappresentano un eventuale servizio accessorio da inserire nella convenzione, i cui costi sono a carico dell'utente o chi per esso.

La cooperativa può anche provvedere a garantire il vitto all'utente qualora richiesto. Il costo di tale servizio, che rappresenta un eventuale servizio accessorio da inserire nella convenzione, è a carico dell'utente o chi per esso.

Modalità di accesso e attivazione del servizio

La persona interessata, o un suo familiare/Tutore/Amministratore di Sostegno, può fare richiesta dei servizi educativi e assistenziali territoriali rivolgendosi direttamente alla Cooperativa sociale "Il Giglio", contattando il centralino al numero 0434/920044 (uffici amministrativi) oppure inviando una mail a servizi@ilgiglioporcia.it o recandosi direttamente presso la nostra sede che 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.

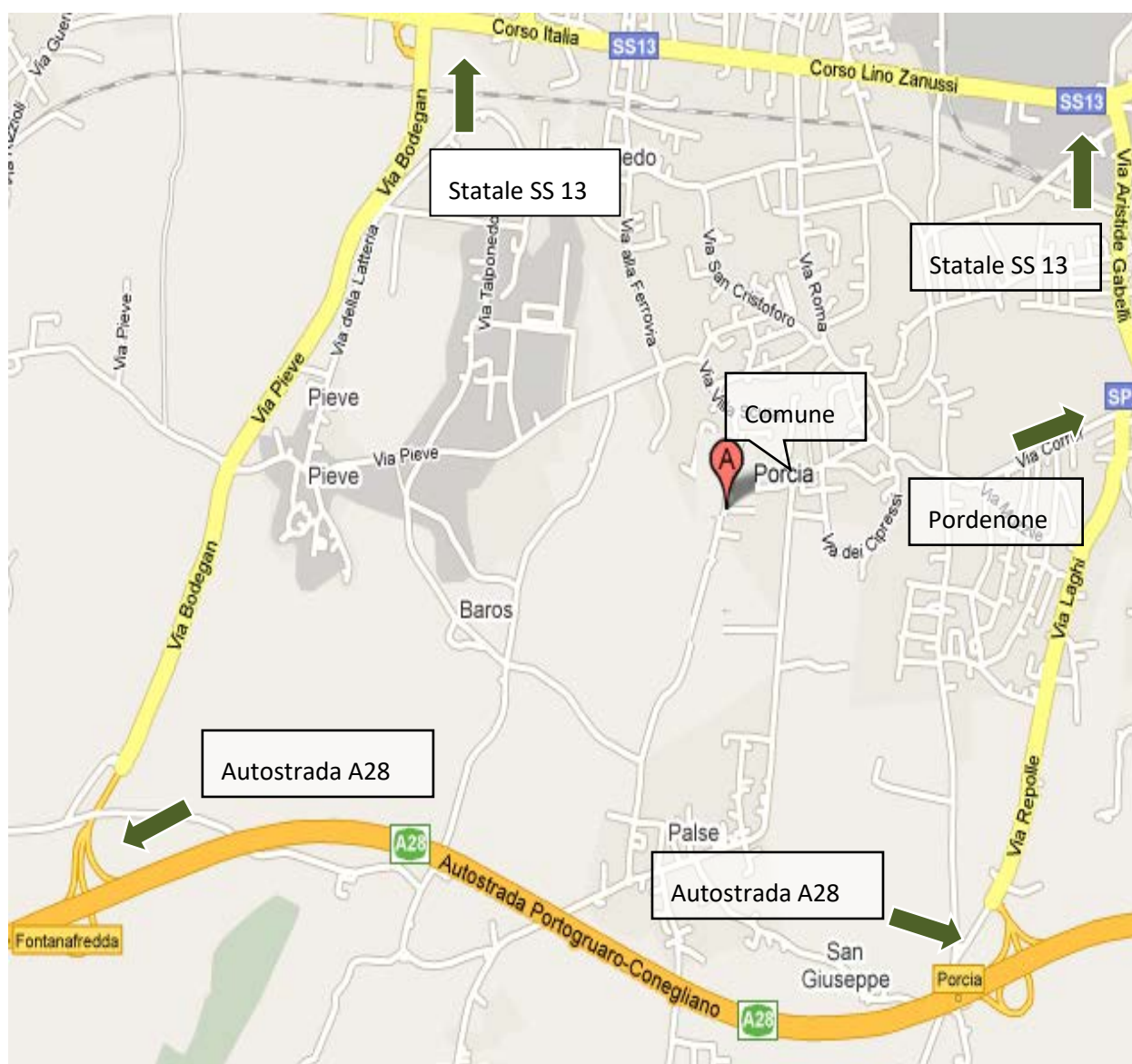
Recapito telefonico: 0434-920044, Fax. 0434-592231, e-mail: servizi@ilgiglioporcia.it .



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: servizi@ilgiglioporcia.it



La Convenzione e i costi

Per l'accesso a questi servizi, è prevista la stipula di un'apposita convenzione con la cooperativa sociale Il Giglio, in cui vengono riportati i termini del servizio e il corrispettivo.

A fronte dei costi sostenuti, alla cooperativa provvederà a emettere una fattura.

È sempre possibile accedere al servizio, qualora la persona interessata sia in possesso di contributi economici erogati dall'Ente Pubblico, quali ad esempio il fondo per l'autonomia possibile (FAP).

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: servizi@ilgiglioporcia.it

Approccio alla Persona: progettazione personalizzata

Per ogni servizio richiesto viene definito un progetto (Accordo di servizio) che ha la finalità di identificare alcuni obiettivi educativi e/o assistenziali concordati, nonché data di inizio, durata e modalità operative e costi.

La fase progettuale deve tener conto della condivisione degli obiettivi con il soggetto coinvolto e la famiglia d'origine/Tutore/Amministratore di sostegno.

Periodicamente il Responsabile del Servizio si confronterà con l'utente e le sue persone di riferimento per il monitoraggio delle attività.

Personale

Il personale dedicato a questi servizi è composto 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 utenti, che fanno attenzione al trasformare il problema in risorsa e ad adattare la soluzione al problema stesso.

La dotazione organica garantisce la continuità della presenza nelle ore e nelle giornate previste per l'espletamento del servizio.

Per l'espletamento del servizio richiesto, possono trovare impiego le seguenti figure professionali:

- Responsabile del Servizio. Ha compiti di programmazione ed organizzazione del servizio ed è il referente verso i servizi pubblici e/o famiglie di riferimento dell'utente;
- Operatori con funzioni assistenziali e/o educative;
- Psicologo – qualora previsto - per attività di supervisione e consulenza.

Volontariato

Per l'espletamento del servizio richiesto potranno essere coinvolti soggetti singoli o associazioni di volontariato, previa adeguata informazione in merito al comportamento da tenere nei confronti dell'utente.

Le modalità di prestazione del singolo volontario e/o dell'associazione verranno concordate con il referente del servizio e la persona che usufruisce del servizio ed i suoi familiari/tutore/amministratore di sostegno a seconda del bisogno del momento e in modo da garantire continuità al progetto congiuntamente definito.

Flessibilità

La Cooperativa, nella programmazione e realizzazione degli interventi previsti per i servizi educativi e assistenziali territoriali, garantisce la capacità di adattamento alle esigenze del beneficiario e al loro eventuale ri-adequamento, durante tutta la durata del servizio.

Continuità

La Cooperativa sociale "Il Giglio" garantisce al beneficiario dei servizi educativi e assistenziali territoriali la continuità dello stesso e lo svolgimento delle prestazioni concordate.

Verifiche

A garanzia della qualità del servizio, la Cooperativa si impegna verificare l'andamento degli interventi programmati durante tutta la durata del contratto di 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: servizi@ilgiglioporciasociale.it

Dimensioni, indicatori e standard di qualità

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

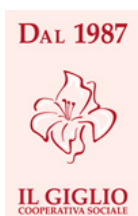
- promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni;
- sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela 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 i beneficiari del servizio 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.

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



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: servizi@ilgiglioporciasociale.it

La rilevazione della qualità percepita

Ogni anno il personale del servizio, consegnerà a tutti gli interessati e/o ai loro familiari il “Questionario sul Grado di Soddisfazione dei Familiari e degli utenti dei Servizi educativi e assistenziali territoriali”. I questionari verranno poi consegnati al Responsabile del Servizio che provvederà a fare una elaborazione delle risposte raccolte.

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 fruitori del servizio e ai loro familiari/Tutori/Amministratori di sostegno 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 Utenti del servizio educativo e assistenziale territoriale”** 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 (in allegato):** 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

“Servizi educativi e assistenziali territoriali”

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: servizi@ilgiglioporciasociale.it

FIRMA PER RICEVUTA
CARTA DEI SERVIZI EDUCATIVI E ASSISTENZIALI TERRITORIALI

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 educativi e assistenziali
territoriali.

Li, _____

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: servizi@ilgiglioporciasociale.it