CARTA DEI SERVIZI

Cooperativa Sociale Il Giglio

Sommario

Storia 2
Mission 3
Politica 3
Servizi 4
SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE CD IL GIGLIO 4
Destinatari 4
Caratteristiche del servizio 5
Modalità di accesso 5
Dimissioni 5
SERVIZIO RESIDENZIALE CASA GIGLIO 6
Destinatari 6
Caratteristiche del servizio 6
Modalità di accesso 6
Dimissioni 7
SERVIZI PRIVATI 7
Destinatari 7
Caratteristiche del servizio 7
Modalità di accesso 7
Dimissioni 8
Modello educativo 8
Cornice teorica di riferimento 8
UNI 11010 9
Le azioni 9
Modello organizzativo 10
La struttura 10
Qualità e processi 11
Diritti dell'Utente 11
Diritti e Doveri dei familiari 12
Comunicazione alla PcD 12

Storia

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 di persone con disabilità, 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 Di 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 dei locali 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 lavoratore.

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 adulte con disabilità 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, sì è data realizzazione concreta ad un progetto abitativo sulle 24 ore.

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.

Successivamente, in particolare in seguito alla pandemia Covid-19, Il Giglio ha costantemente incrementato le risposte ai crescenti bisogni del territorio tramite l'erogazione di servizi privati.

Si tratta di servizi personalizzati che vengono cuciti ad hoc sul singolo individuo e sulle relative esigenze, preferenze, necessità e capacità.

I servizi privati sono di vario tipo e, a titolo esemplificativo, comprendono interventi educativi sul territorio e/o a domicilio, soggiorni climatici, training sulle autonomie, accompagnamento a visite specialistiche, accompagnamento ad eventi e molti altri.

Dal 1987 ad oggi, Il Giglio ha costantemente incrementato la qualità e quantità dei servizi di utilità sociale erogati a favore delle persone con disabilità provocando sempre maggiori benefici a livello di impatto sociale del territorio e della comunità e diventando un punto di riferimento a livello provinciale.

Mission

La Cooperativa Sociale Il Giglio, nel rispetto delle leggi e dei requisiti cogenti applicabili, persegue lo scopo di favorire l'inclusione delle fasce deboli, con un particolare focus verso le persone con disabilità (PcD) ed il supportare le loro famiglie attraverso i propri servizi.

Tale scopo viene perseguito attraverso percorsi educativi e socio assistenziali che tengono conto delle aspettative e necessità degli utenti e delle loro famiglie.

Politica

Al centro dell'azione della Cooperativa vi è sempre l'individuo con la sua soggettività e la propria personalità. La Cooperativa, attraverso percorsi strutturati e ambienti adeguati, cerca di dare concretezza al concetto di empowerment, inteso come aumento delle possibilità di scelta e d'azione delle persone, volte a favorire l'autonomia e l'autorealizzazione in misura delle risorse personali evidenti e/o potenziali.

Si tratta, inoltre, di consolidare i processi di integrazione nella comunità privilegiando, come sostegno all'inclusione, le forme di volontariato.

I principi fondamentali alla base di qualsiasi attività de Il Giglio sono:

- Eguaglianza, intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione, nell'erogazione dei servizi
- Tutela degli assistiti e degli operatori da abusi e maltrattamenti
- Continuità nell'erogazione del servizio
- Diritto di scelta, compatibilmente con la normativa e con le risorse disponibili all'organizzazione, da parte dell'utente
- Rispetto delle informazioni e delle opinioni delle persone
- Efficienza nella gestione dei processi per garantire la continuità dei servizi all'utente e la soddisfazione degli stakeholders

L'azione della Cooperativa Sociale Il Giglio è intesa in armonia con l'ambiente, nei confronti del quale si impegna direttamente in azioni di prevenzione dell'inquinamento pertinenti al proprio contesto.

Capisaldi dell'azione svolta da Il Giglio verso i propri utenti sono:

- diritto alla vita indipendente
- diritto ad un abitare dignitoso che non pregiudichi l'espressione delle proprie potenzialità

- diritto a vivere significative esperienze di inclusione sociale ed autodeterminazione
- diritto ad una corretta e completa valutazione di necessità, desideri, aspettative, valori e risorse personali
- perseguimento del raggiungimento del maggior livello di qualità della vita possibile

Essa è ispirata da due principi di fondo:

- il principio di autodeterminazione della PcD e della sua capacità di scelta, del rispetto per le sue preferenze ed i suoi orientamenti di valore
- il principio dell'accomodamento ragionevole, ovvero della ricerca individualizzata di soluzioni per rispettare il diritto di partecipazione alla vita comunitaria su basi di uguaglianza

Il Consiglio di Amministrazione, inoltre, promuove e sostiene i seguenti indirizzi:

- orientamento al People Building ed alla costruzione attraverso il pensiero dei lavoratori
- specializzazione e responsabilità individuale di ogni lavoratore
- tensione al miglioramento continuo di tutti i processi e gli individui facenti parte della propria realtà

Servizi

La Cooperativa Sociale Il Giglio persegue i propri obiettivi tramite tre canali principali:

- **servizio semiresidenziale** CD Il Giglio, per rispondere a esigenze precipue tra cui quella relativa all'inclusione sociale
- **servizio residenziale** Casa Giglio, per rispondere a bisogni fondamentali tra cui quelli relativi all'abitare sociale
- **servizi privati personalizzati**, per rispondere ad eventuali ulteriori esigenze di privati cittadini

Ai servizi della Cooperativa si può accedere tramite accordo con Azienda Sanitaria Friuli Occidentale (ASFO) o tramite richiesta e pagamento con risorse private. Per maggiori informazioni si consiglia di agire sempre in collaborazione con le figure di riferimento individuate da ASFO.

Servizio semiresidenziale CD Il Giglio

Destinatari

Il servizio semiresidenziale CD Il Giglio è destinato a persone adulte la cui diagnosi rientra all'interno dei Disturbi del Neurosviluppo, comprendendo tra l'altro persone con disabilità intellettive di diversi livelli di gravità in base al funzionamento adattivo e persone con alcuni quadri di compromissione motoria secondo l'ICD10 e l'ICD11 residenti principalmente nel territorio della provincia di Pordenone. Le caratteristiche dei beneficiari sono le seguenti:

- presenza di disabilità intellettiva e/o altri disturbi del neurosviluppo
- assenza di marcate problematiche medico-sanitarie ed infermieristiche e di compromissione motoria tali da richiedere assistenza infermieristica continuativa
- assenza di gravi problematiche comportamentali tali da non poter essere gestite all'interno del gruppo già esistente
- presenza di capacità di adattamento ad un contesto comunitario

Caratteristiche del servizio

Le attività presso il servizio semiresidenziale vengono strutturate al fine di migliorare la Qualità della vita dei beneficiari e nel rispetto della dignità della persona e si realizzano in funzione del raggiungimento di obiettivi generali in linea con il Progetto personalizzato e tradotti operativamente in obiettivi specifici declinati nel Programma individualizzato al fine di programmare i sostegni indicando modalità operative (tempi, competenze, metodologie di lavoro). Il Progetto personalizzato è elaborato da ASFO, condiviso e sottoscritto con la persona e con i Care Giver di riferimento, mentre il Programma individualizzato è elaborato dall'équipe del Servizio ed è condiviso con le figure di riferimento di ASFO, con la persona e con i Care Giver.

Il lavoro svolto dall'équipe mira a sviluppare o mantenere abilità funzionali all'autonomia, sia nella cura di sé stessi che nelle azioni della vita quotidiana, ad acquisire social skills, ad allenare capacità comunicative, cognitive ed affettivo-relazionali, rafforzando autostima, autoefficacia ed incoraggiando l'espressione di sé.

Tutto ciò avviene tramite attività individuali o di gruppo, la convivenza in un contesto comune e di scambio, le esperienze condivise con realtà del territorio, l'utilizzo di pratiche educative e di laboratori mirati.

Il servizio ha come sede principale la struttura di Porcia di via delle Risorgive, 1, che è un edificio di circa 800 metri quadrati dotato di 4 laboratori, due stanze Teacch, una palestra, un'ampia sala da pranzo dedicata al servizio di mensa per gli utenti ed un ampio giardino.

Sono esclusi dal servizio semiresidenziale eventuali acquisti personali, accompagnamenti, attività in esterna con esborso monetario.

Modalità di accesso

Si può accedere al servizio attraverso due principali canali: presa in carico da parte dell'Azienda per i Servizi Sanitari del Friuli Occidentale (ASFO) o richiesta privata. L'accesso al servizio avviene all'interno di un processo continuo che vede la PcD al centro al fine di valutare l'appropriatezza del contesto date le esigenze individuali del singolo, quelle del gruppo preesistente e le capacità di risposta ad entrambe da parte della Cooperativa.

All'interno di questo processo è previsto un confronto tra ASFO, rappresentanti della Cooperativa, Care Giver, e l'interessato in modo da monitorare l'adattamento al nuovo contesto ed effettuare eventualmente le modifiche del caso.

Dimissioni

Le dimissioni avvengono sempre in un clima di collaborazione tra Cooperativa, Care Giver e figure di riferimento di ASFO.

Possono essere previste in svariati casi portando all'attenzione dei referenti di ASFO le variabili di criticità al fine di intraprendere un'eventuale revisione del Progetto personalizzato. Le variabili da monitorare e da rilevare possono essere:

- servizio non più adeguato alle necessità ed ai bisogni dell'utente
- subentro di problematiche sanitarie eccedenti le capacità di gestione della Cooperativa
- presenza prolungata di disturbi tali da non consentire lo svolgimento di attività né per la persona né per il gruppo dei pari
- richiesta/rinuncia da parte della famiglia o dell'utente
- mancanza di sufficiente alleanza educativa tra le parti

Servizio Residenziale Casa Giglio

Destinatari

Il servizio residenziale Casa Giglio è destinato a persone la cui diagnosi rientra all'interno dei Disturbi del Neurosviluppo, comprendendo tra l'altro persone con disabilità intellettive di diversi livelli di gravità in base al funzionamento adattivo e persone con alcuni quadri di compromissione motoria secondo l'ICD10 e l'ICD11 residenti principalmente nel territorio della provincia di Pordenone. Le caratteristiche dei beneficiari sono le seguenti:

- presenza di disabilità intellettiva e/o altri disturbi del neurosviluppo
- assenza di marcate problematiche medico-sanitarie ed infermieristiche e di compromissione motoria tali da richiedere assistenza infermieristica continuativa
- assenza di gravi problematiche comportamentali tali da non poter essere gestite all'interno del gruppo già esistente
- presenza di capacità di adattamento ad un contesto comunitario

Caratteristiche del servizio

Le attività presso il servizio residenziale vengono strutturate al fine di migliorare la Qualità della vita dei beneficiari e nel rispetto della dignità della persona e si realizzano in funzione del raggiungimento di obiettivi generali in linea con il Progetto personalizzato e tradotti operativamente in obiettivi specifici declinati nel Programma individualizzato al fine di programmare i sostegni indicando modalità operative (tempi, competenze, metodologie di lavoro). Il Progetto personalizzato è elaborato da ASFO, condiviso e sottoscritto con la persona e con i Care Giver di riferimento, mentre il Programma individualizzato è elaborato dall'équipe del Servizio ed è condiviso con le figure di riferimento di ASFO, con la persona e con i Care Giver.

Il lavoro svolto dall'equipe mira a sviluppare o mantenere abilità funzionali all'autonomia, sia nella cura di sé stessi che nelle azioni della vita quotidiana, ad acquisire social skills, ad allenare capacità comunicative, cognitive ed affettivo-relazionali, rafforzando autostima, autoefficacia ed incoraggiando l'espressione di sé.

Tutto ciò avviene tramite attività individuali o di gruppo, la convivenza in un contesto comune e di scambio, le esperienze condivise con realtà del territorio, l'utilizzo di pratiche educative e di laboratori mirati.

Il servizio ha come sede principale la struttura di Porcia di via del Platano, 2/A, che è un edificio di circa 800 metri quadrati dotato di tutti i comfort per una vita familiare e calorosa, includendo aree comuni e spazi ad uso privato (6 camere doppie con bagno riservato ed una camera più appartata e dotata di cucina e salotto oltre al bagno riservato). Durante i periodi di apertura del servizio semiresidenziale i residenti hanno accesso alle attività del centro diurno.

Sono esclusi dal servizio residenziale eventuali acquisti personali, sanitari, accompagnamenti, attività in esterna con esborso monetario. È incluso per i residenti il servizio di lavanderia ed il vitto.

Modalità di accesso

Si può accedere al servizio attraverso due principali canali: presa in carico da parte dell'Azienda per i Servizi Sanitari del Friuli Occidentale (ASFO) o richiesta privata. L'accesso al servizio avviene all'interno di un processo continuo che vede la PcD al centro al fine di valutare l'appropriatezza del contesto date le esigenze individuali del singolo, quelle del gruppo preesistente e le capacità di risposta ad entrambe da parte della Cooperativa.

All'interno di questo processo è previsto un confronto tra ASFO, rappresentanti della Cooperativa, Care Giver, e l'interessato in modo da monitorare l'adattamento al nuovo contesto ed effettuare eventualmente le modifiche del caso.

Dimissioni

Le dimissioni avvengono sempre in un clima di collaborazione tra Cooperativa, Care Giver e figure di riferimento di ASFO.

Possono essere previste in svariati casi portando all'attenzione dei referenti di ASFO le variabili di criticità al fine di intraprendere un'eventuale revisione del Progetto personalizzato. Le variabili da monitorare e da rilevare possono essere:

- servizio non più adeguato alle necessità ed ai bisogni dell'utente
- subentro di problematiche sanitarie eccedenti le capacità di gestione della Cooperativa
- presenza prolungata di disturbi tali da non consentire lo svolgimento di attività né per la persona né per il gruppo dei pari
- richiesta/rinuncia da parte della famiglia o dell'utente
- mancanza di sufficiente alleanza educativa tra le parti

Servizi Privati

Destinatari

I servizi privati sono dedicati a persone con disabilità di qualunque età e condizione, purché in linea con le capacità tecniche del personale educativo ed operativo della Cooperativa. Questo esclude persone con importanti problemi di salute che necessitano di assistenza sanitaria costante.

Caratteristiche del servizio

Si tratta di servizi personalizzati che vengono costruiti sulla base delle esigenze del singolo, con affiancamento per lo più individualizzato e che costituiscono percorsi alternativi a quelli sopracitati di servizio semiresidenziale o residenziale.

Alcuni esempi di servizi privati sono i seguenti:

- accompagnamento a visite specialistiche
- accompagnamento ad eventi
- interventi educativi domiciliari
- interventi educativi sul territorio
- soggiorni climatici al mare o in montagna
- training su autonomie abitative e soft skills
- partecipazione ad alcune attività svolte dagli altri servizi principali

Modalità di accesso

L'accesso è libero ed avviene tramite richiesta diretta da parte di Care Giver o di referenti di ASFO.
Il processo avviene tramite costruzione di un'offerta personalizzata in base ad esigenze, aspettative e desideri di utente e Care Giver. I servizi possono essere finanziati con risorse private o facendo richiesta di FAP (Fondo Autonomia Possibile) presso il comune di residenza della PcD, tramite i referenti di ASFO.

Dimissioni

Le dimissioni avvengono sempre in un clima di collaborazione tra Cooperativa, Care Giver e figure di riferimento di ASFO.

Possono essere previste in svariati casi:

- esaurimento del progetto
- servizio non più adeguato alle necessità ed ai bisogni dell'utente
- subentro di problematiche sanitarie eccedenti le capacità di gestione della Cooperativa
- presenza prolungata di disturbi tali da non essere compatibili con le attività richieste
- richiesta/rinuncia da parte della famiglia o dell'utente
- mancanza di sufficiente alleanza educativa tra le parti

Modello educativo

Il primo e fondamentale punto d'osservazione su cui si basa la costruzione di un servizio per le persone con disabilità (PcD) sta nella centralità della persona, nella valutazione cioè di preferenze e bisogni dell'utenza protagonista dell'intervento e nella conseguente progettazione di strategie che forniscano risposte adeguate.

Cornice teorica di riferimento

Il raggiungimento della massima autonomia possibile è un percorso che non si esaurisce nei primi anni di vita, ma deve diventare una costante nei programmi educativi rivolti alle persone con disabilità. A livello educativo e culturale, deve radicarsi la convinzione che tali soggetti, pur nel confronto con maggiori difficoltà di tipo fisico o intellettivo, hanno le potenzialità per il loro parziale superamento, purché sostenuti da solidarietà, aiuto e cura.

La cornice teorica di riferimento alla quale ci rifacciamo tiene conto di tre prospettive di intervento:

- la concezione ecologica della disabilità – modello ICF, che definisce la disabilità non come una caratteristica intrinseca o una malattia dell'individuo, ma come risultato dell'interazione tra la persona e l'ambiente in cui vive, spostando il focus dal "deficit biologico" alle barriere o ai facilitatori presenti nel contesto sociale, fisico e culturale;
- il modello della qualità della vita (QdV), che è un fenomeno multidimensionale composto da domini centrali influenzati da caratteristiche personali e da fattori ambientali, secondo le teorie sviluppate da Schalock e Verdugo Alonso e soprattutto secondo la prospettiva di Brown, il cui modello teorico è incentrato sul rapporto tra importanza e soddisfazione nei diversi ambiti dell'esistenza della persona;
- il ruolo giocato dai sostegni individualizzati nel migliorare l'impatto delle disabilità del singolo ed il funzionamento umano

I sostegni forniti nel processo di cura e presa in carico delle persone assumono quindi un ruolo chiave nella promozione del benessere, inteso come opportunità di accesso a ciò che è realmente importante per la loro vita.

I domini cruciali della qualità della vita sono:

- benessere fisico
- benessere materiale
- benessere emozionale

- relazioni interpersonali
- inclusione sociale
- autodeterminazione
- sviluppo personale
- diritti

L'individuazione dei domini della Qualità della Vita cui ciascun obiettivo specifico fa riferimento è integrata anche dall'inquadramento dello stesso sulla base dei tre pilastri della Qualità della Vita individuati da Brown:

- *Being (=essere);*
- *Belonging (=appartenere);*
- *Becoming (=divenire).*

In una prospettiva ecologica, il concetto di qualità della vita viene considerato in relazione con la persona, il contesto di riferimento e i programmi e interventi che si vanno elaborando.

I sostegni sono considerati come risorse necessarie a promuovere il maggior livello di qualità della vita, sviluppo e funzionamento della persona anche in relazione con i diversi contesti di cui è parte.

UNI 11010

Dal 31/07/2020 la Cooperativa Sociale "Il Giglio" è una delle prime realtà in Italia ad essere certificata con la norma UNI 11010:2016.

Si tratta della norma che definisce i requisiti dei servizi per l'abitare e dei servizi per l'inclusione sociale di persone con disabilità in età adulta. Essa individua i principi generali ed i requisiti a cui l'organizzazione si deve attenere per offrire azioni specifiche rispondenti ai profili di funzionamento delle persone che serve.

In particolare essa volge ai seguenti capisaldi:

- diritto alla vita indipendente
- diritto ad un abitare dignitoso che non pregiudichi l'espressione delle proprie potenzialità
- diritto a vivere significative esperienze di inclusione sociale ed autodeterminazione
- diritto ad una corretta e completa valutazione di necessità, desideri, aspettative, valori e risorse personali

Essa è ispirata da due principi di fondo:

- il principio di autodeterminazione della PcD e della sua capacità di scelta, del rispetto per le sue preferenze ed i suoi orientamenti di valore
- il principio dell'accomodamento ragionevole, ovvero della ricerca individualizzata di soluzioni per rispettare il diritto di partecipazione alla vita comunitaria su basi di uguaglianza

Le azioni

I membri dell'equipe de "Il Giglio" si occupano di informare quotidianamente le persone utenti dei servizi circa le questioni di loro personale interesse. Condividono inoltre la programmazione giornaliera e settimanale, consistente in un giusto mix di attività sul territorio ed in sede, toccando tutti gli aspetti

importanti, dalle attività al menù, dalle turnazioni agli obiettivi su cui si lavorerà. La ricerca costante di strategie per aumentare il grado di comprensione e di consapevolezza della persona con disabilità è al centro della sfera della comunicazione e della pianificazione, servendosi di tecniche di comunicazione aumentativa alternativa (CAA) ed altri strumenti di comprovata validità scientifica.

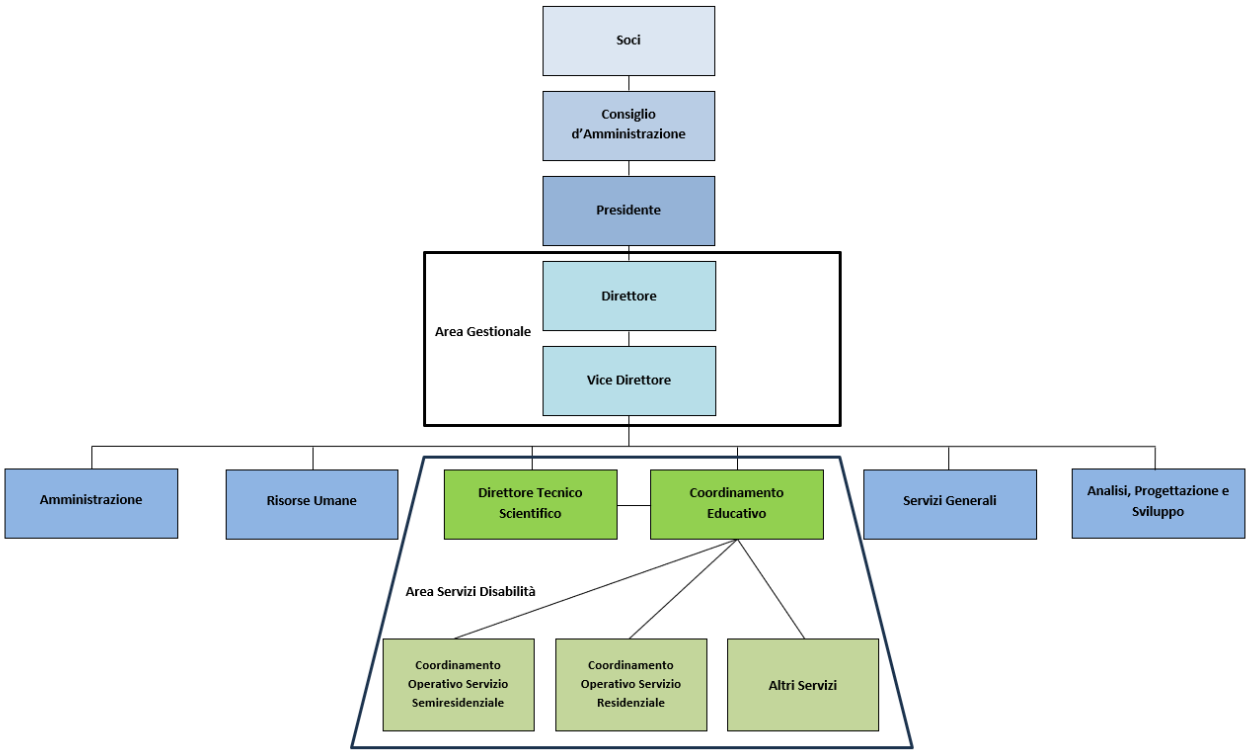
Con interviste e colloqui di vario tipo si definiscono preferenze, desideri ed obiettivi di vita dell'individuo. Tramite un importante lavoro di preparazione vengono elaborati i progetti di vita, declinati poi in piani educativi, vengono stabilite e sperimentate strategie e tecniche per il raggiungimento degli obiettivi atti al conseguimento dei desideri della persona, al raggiungimento o mantenimento della maggior autonomia possibile, allo stimolo cognitivo ed alla produzione di benessere. Tramite appositi strumenti di valutazione e monitoraggio si tiene nota dello status degli obiettivi, del gradimento, del benessere psicofisico, del manifestarsi di comportamenti problema e dell'evoluzione fisica e cognitiva della persona.

Per poter svolgere un lavoro così dettagliato e tecnico, i professionisti che operano a "Il Giglio" *(psicologi, pedagogisti, educatori, tecnici della riabilitazione psichiatrica, operatori socio sanitari)* si sottopongono ad un processo di formazione continua per allineare le competenze ed i linguaggi, per poter maneggiare nuovi strumenti e tecniche, per ottenere informazioni ed aggiornamenti utili a perseguire percorsi innovativi di inclusione sociale e sviluppo di autonomie.

Modello organizzativo

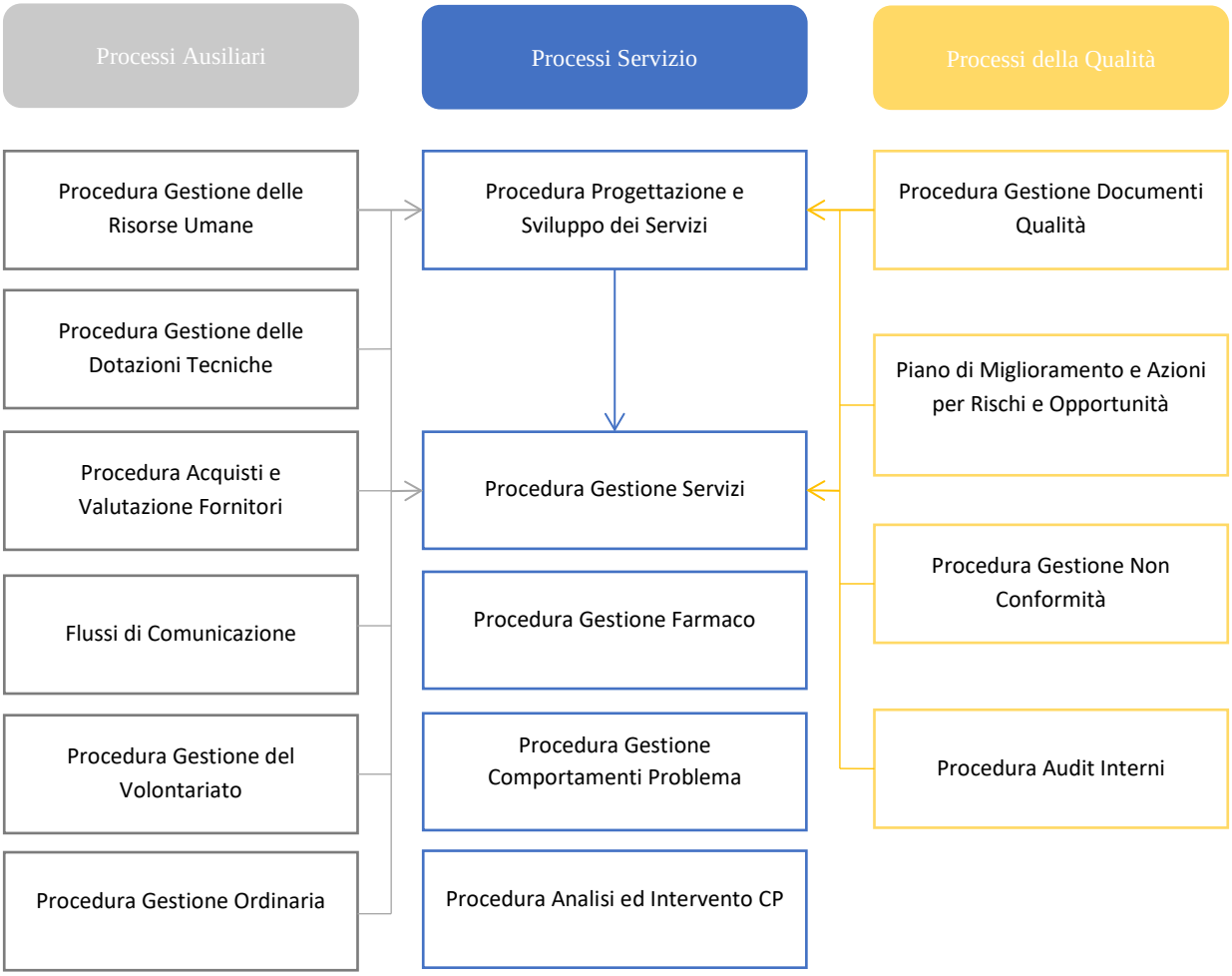
La struttura

"Il Giglio" è una Cooperativa Sociale presieduta dall'assemblea dei soci a cui partecipano sia soci fruitori che soci volontari. L'assemblea dei soci elegge il consiglio d'amministrazione (CdA) che, a sua volta, elegge il Presidente ed il Vice Presidente. L'Area Gestionale, che fa riferimento a presidenza e CdA, è formata dalle figure del Direttore, del Vice Direttore e dei responsabili d'area dei vari servizi di supporto trasversali. Direttore e Vice Direttore lavorano, infine, in stretto rapporto con i coordinatori dei servizi che si occupano della programmazione educativa e della gestione delle attività al servizio dell'utenza.



Qualità e processi

La Cooperativa si è organizzata tramite un sistema di gestione per la qualità, certificato con norma ISO 9001 ed UNI 11010. I suoi processi sono esplicitati e collegati tra loro in una rete sinergica divisa in tre sezioni comunicanti: Processi Ausiliari, Processi di Servizio e Processi della Qualità.



Tali processi permettono una gestione controllata ed organizzata della Cooperativa, garantendo monitoraggio e condivisione di buone prassi a livello di sistema.

Inoltre la Cooperativa verifica i livelli di soddisfazione e benessere percepiti dai principali stakeholders tramite somministrazione di questionari e/o test.

Diritti dell'Utente

La Cooperativa trova ispirazione nella *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* delle Nazioni Unite che si pone come scopo la promozione del pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle PcD, promuovendo rispetto, dignità e l'autonomia possibile.

Il lavoro delle equipe de "Il Giglio" è volto a garantire la partecipazione ed inclusione sociale, la sensibilizzazione sulla situazione delle persone con disabilità, a promuovere la consapevolezza delle capacità ed a stimolare libertà personale ed indipendenza.

Diritti e Doveri dei familiari

Il rapporto con familiari, amici o conoscenti, ove non esistano ostative all'interno del progetto globale dell'inserimento, viene normalmente stimolato e gradito ed è parte integrante dell'intervento socio-educativo.

Le visite dei familiari vengono concordate tramite contatto telefonico con il personale della struttura.

I visitatori sono tenuti a rispettare tutte le norme di sicurezza indicate dall'apposita segnaletica e/o dal personale.

L'introduzione di generi alimentari, vestiario o altro va sempre comunicata agli operatori presenti che valuteranno l'eventuale opportunità a tutela dell'utente (es. restrizioni dietologiche). Per i generi alimentari permane l'obbligo di sottostare ai normali criteri di prevenzione e tutela igienico-sanitaria (inclusa la tracciabilità dell'alimento).

Sono vietate mance, regali e compensi di ogni genere al personale dipendente.

Gli ospiti, i loro familiari e/o tutori possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e/o presentare reclami al Coordinatore tramite apposita modulistica presente online (https://forms.gle/q4mDb1KGmwKFYjSt6) ed all'ingresso delle strutture. Egli avrà la responsabilità di dare risposta sugli eventuali problemi sollevati.

I contatti di riferimento utili per eventuali comunicazioni sono:

- Amministrazione - amministrazione@ilgiglioporcia.it
- Centro Diurno Il Giglio - ilgigliodiurno@ilgiglioporcia.it
- Comunità Alloggio Casa Giglio - casagiglio@ilgiglioporcia.it
- 0434/920044

Comunicazione alla PcD

La Cooperativa si impegna a condividere con la PcD tutte le informazioni importanti e rilevanti per la propria vita e la propria quotidianità. Alcuni esempi di informazioni condivise sono:

- Programma individualizzato
- Programmazione settimanale o giornaliera
- Menù e dieta
- Cambiamenti significativi nella vita comunitaria o personale
- Notizie di cronaca

Per fare ciò, il personale adegua la comunicazione alle capacità cognitive della persona, avvalendosi anche di Comunicazione Aumentativa Alternativa, di effetti visivi e media e di altre tecniche di comprovata validità scientifica.