



Assofa

Cooperativa Sociale a.r.l. ONLUS

**ASSOFA Cooperativa Sociale a r.l. Onlus
PIACENZA**

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Premessa

- LA COOPERATIVA SOCIALE ASSOFA
- LA SEDE DELLA COOPERATIVA

SERVIZI A GESTIONE DIRETTA

- ! CONTENIMENTO DIFFUSIONE Covid 19
- ❖ CARATTERISTICHE TRASVERSALI AI DIVERSI SETTORI D'ATTIVITA'

SETTORE SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

- CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO DIURNO

SETTORE SERVIZI EDUCATIVI

- CARATTERISTICHE TRASVERSALI A TUTTE LE TIPOLOGIE DI SERVIZI
- SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO DOMICILIARE
- INTERVENTI EDUCATIVO ABILITATIVI
- PROGETTO LABORATORIO AUTONOMIE
- PROGETTO SPERIMENTALE DI ACCOGLIENZA SEMI-RESIDENZIALE DISTURBI DEL COMPORTAMENTO ALIMENTARE
- PROGETTI SPECIALI AUSL
- CONVENZIONI PRIVATE
- DIMISSIONI

• SERVIZI EROGATI IN REGIME ATI

“Vivere da adulti nella mia città “- Percorsi di residenzialità assistita per soggetti disabili

❖ **QUALITA' PERCEPITA**

RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO

GESTIONE DEI RECLAMI-SEGNALAZIONI ELOGI

Premessa

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso cui la Cooperativa Sociale ASSOFA si impegna a far conoscere le prestazioni erogate, gli impegni assunti, gli strumenti per

CARTA DEI SERVIZI ASSOFA COOP REV.6 DEL 30.09.21

facilitare l'accesso, le regole che stanno alla base del rapporto tra la Cooperativa ASSOFA e l'utenza, nonché i modi i luoghi ed i tempi in cui vengono fornite le prestazioni; i diritti ed i doveri reciproci.

La conoscenza delle attività e del funzionamento della Cooperativa Sociale ASSOFA, oltre ad informare l'utente, permette il miglioramento dei reciproci rapporti e persegue la trasparenza dell'azione individuando obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

La presente carta dei servizi, validata annualmente, revisionata almeno ogni tre anni in concomitanza del rinnovo dei contratti, viene distribuita ai beneficiari dei servizi, ai familiari, ai committenti istituzionali ed è a disposizione di potenziali portatori di interesse.

La Cooperativa Sociale Assofa

Presentazione

Assofa che è nata nel 1981, come Associazione di volontariato, dall'incontro tra volontari e genitori di ragazzi disabili, con il sostegno del Vescovo di Piacenza e Bobbio Mons. Manfredini, per trovare soluzioni educative e socializzanti.

Da questa esigenza nasce nel **1987 la Cooperativa Sociale ASSOFA** che, grazie ad una convenzione ed alla stretta collaborazione con l'Azienda USL di Piacenza, ha iniziato a gestire un Centro Socio Riabilitativo Diurno, una Casa Famiglia e servizi socio educativi domiciliari, con l'intento di dare risposte sempre più organizzate e professionali al bisogno di servizi rivolti all'area della disabilità grave.

Queste le date più significative del percorso della cooperativa:

- 22/04/87 Iscrizione alla Camera di Commercio Industria ed Artigianato di Piacenza (n° R.E.A. 118668);
- 15/10/87 Iscrizione nel registro prefettizio delle Cooperative al n° 78 della Sezione Mista con decreto n° 3404 ;
- 01/07/88 Avvio Centro Socio Riabilitativo Diurno in convenzione con Ausl
- 08/03/94 Iscrizione al Registro Prefettizio delle Cooperative n°11 della sezione "Cooperazione Sociale", con decreto n° 1469 ;
- 01/04/94 Avvio Casa Famiglia
- 17/05/94 Iscrizione all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali – Sez. A con decreto n° 411 del Presidente della Giunta Regionale dell'Emilia Romagna.
- 04/01/99 Avvio del servizio educativo domiciliare sul Distretto Urbano;

- 01/02/99 Autorizzazione definitiva al funzionamento del Centro Socio Riabilitativo Diurno (atto deliberativo 2697);
- Riconoscimento qualifica Onlus di diritto per le Cooperative Sociali in possesso dei requisiti Legge 381/91 con decreto del 19/01/98.
- 04.10.04 Inaugurazione nuova sede- Piacenza, via Zoni 48
- 2006 Avvio " Laboratorio Autonomie – Autismo" in collaborazione con Unità Operativa di neuro psichiatria infantile Ausl Piacenza

- 2008 stipula convenzione Unità Operativa di neuro psichiatria infantile Ausl Piacenza per la gestione del “Laboratorio Autonomie – Autismo”
- 22.07.10 Istituzione Ati con Coop Germoglio 2 (ora La Gemma) e Coop.Aurora Domus
- 09.11.10 Accreditamento Transitorio Csrđ con determina n.1638 del 09.11. 10
 - 30.12.10 Accreditamento Transitorio Servizi Domiciliari con determina n. 2197 del 30.12.10
- 01.04.11 Chiusura casa Famiglia
- Accreditamento definitivo Csrđ con determina n. 1993 del 20.12.14 e successivi rinnovi, ad oggi valevoli fino al 31.12.24
- Accreditamento definitivo Servizi socio educativi domiciliari con determina n. 1995 del 20.12.14 e successivi rinnovi ad oggi valevoli fino al 31.12.24

Finalità e impegni

L' ASSOFA Cooperativa Sociale ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi ai sensi dell'art.1 Legge 381/91.

Si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativistico mondiale e agisce in relazione ad essi.

Questi principi sono: la mutualità, la trasparenza, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio e con le Istituzioni pubbliche.

I servizi dell'ASSOFA Cooperativa Sociale si rivolgono essenzialmente a persone che a causa di disabilità presentano difficoltà nell'autonomia e nell'autosufficienza. Ove previsto, i servizi sono erogati seguendo i Principi della DGR 514 /09 in materia di accreditamento dei servizi socio-sanitari.

Le caratteristiche organizzative dell'ASSOFA, e dei servizi erogati, concorrono allo scopo sociale di favorire la massima qualità possibile di vita della persona disabile, promovendone la capacità a partecipare, decidere, fare esperienze nuove, valorizzandone le residue abilità e le attitudini.

L'ASSOFA è aperta all'esterno nella logica della collaborazione con le famiglie e della massima integrazione con le realtà del territorio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Coerentemente con quanto è richiesto a tutte le strutture che erogano servizi Socio educativi, ci proponiamo di porre a fondamento del nostro agire professionale i principi di:

- **Eguaglianza** dei Diritti degli utenti: l'accesso ai servizi è uguale per tutti . Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
- **Imparzialità** : costante impegno da parte dei soggetti erogatori dei servizi, ad ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività e giustizia.

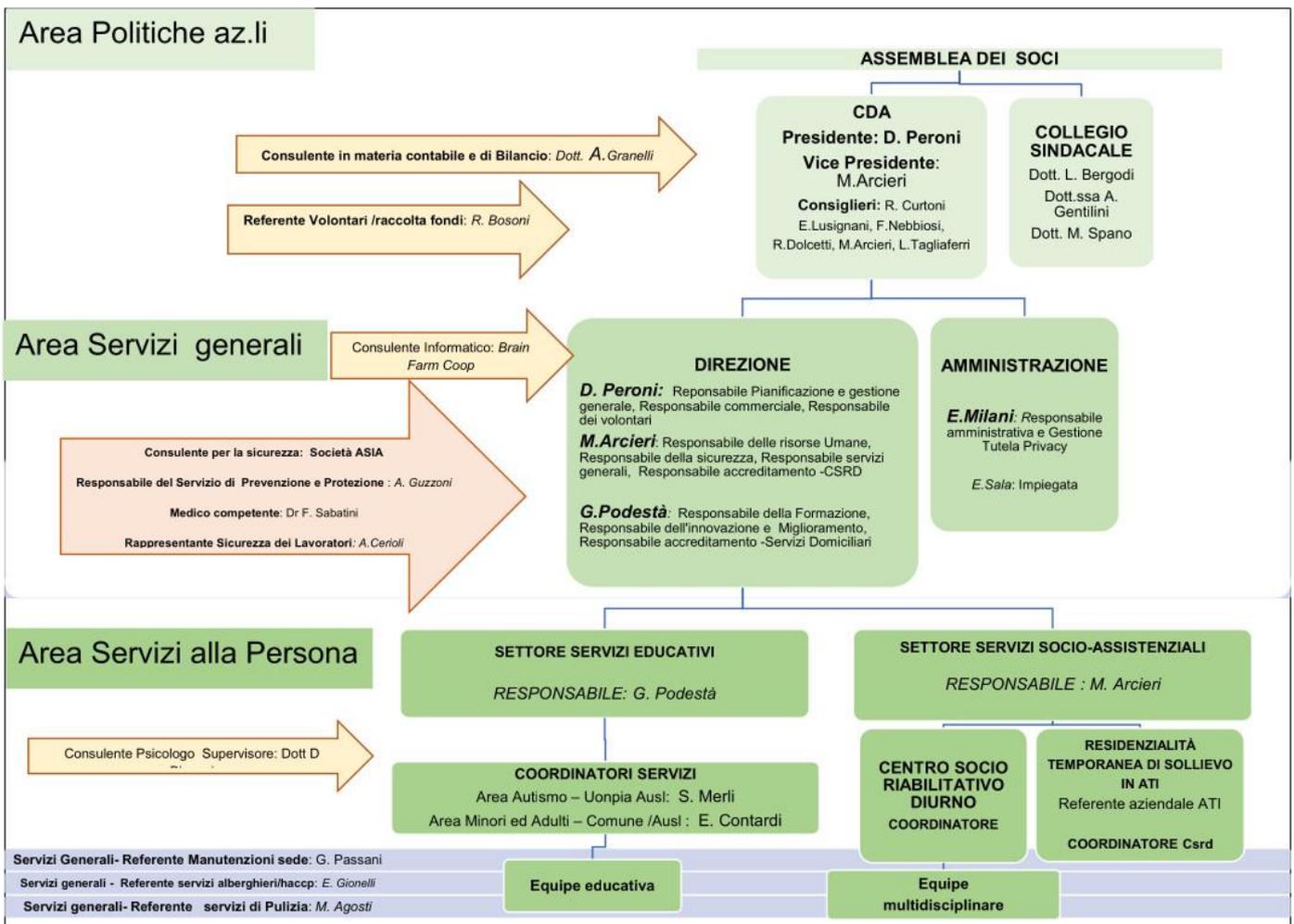
- **Continuità:** il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse economiche ed i vincoli di mandato istituzionale.
- **Partecipazione** intesa come informazione, consultazione, monitoraggio al fine di creare un clima di collaborazione e fiducia tra la Cooperativa , l'utente fruitore del servizio e la sua famiglia.
- **Valorizzazione delle capacità:** le diverse figure professionali che operano in ASSOFA hanno il compito di favorire e promuovere il diritto all'Autodeterminazione della persona disabile considerata come soggetto in grado di esprimere bisogni e desideri.
- **Innovazione:** l'impegno di ASSOFA è quello di investire risorse finalizzate allo studio di soluzioni innovative e flessibili per creare nuove possibilità e migliorare la qualità della vita.
- **Efficacia** delle prestazioni raggiunta attraverso la ricerca e la formazione continua degli operatori.
- **Efficienza** perseguita mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscano l'uso ottimale delle risorse umane, tecniche ed economiche.

A garanzia del rispetto di tali principi fondamentali, l'ASSOFA si impegna a garantire:

- L'accesso ai propri servizi a tutti coloro ai quali venga riconosciuta la necessità da parte degli organi territoriali competenti ;
- L'informazione sulle modalità di erogazione degli stessi;
- La disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, per ogni utente e per coloro che ne abbiano legalmente diritto, entro il minor tempo possibile;
- La riservatezza e il rispetto della dignità della persona per qualsiasi servizio che venga erogato;
- La Tutela dei diritti e la prevenzione di ogni forma di abuso;
- La personalizzazione degli interventi in rapporto alle esigenze del singolo ;
- Il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta nel breve tempo;
- La verifica del gradimento dei servizi.

ORGANIGRAMMA Cooperativa Sociale Assofa a r.l. ONLUS

ORGANIGRAMMA COOPERATIVA SOCIALE ASSOFA A R.L. ONLUS



IL VOLONTARIATO

La presenza di volontari all'interno della cooperativa costituisce un' importante risorsa sia a supporto delle attività di animazione che di raccolta fondi.

In tale direzione l'azione di sensibilizzazione sul territorio, attraverso differenti tipologie d'azione, è attiva e costante.

All'interno della cooperativa il Referente per i Volontari è Massimo Arcieri.

LA SEDE DELLA COOPERATIVA

Piacenza- Via Luigi Zoni, 48/50

La struttura, inaugurata nel 2004, è priva di barriere architettoniche, servita da un adeguato parcheggio esterno.

L'immobile *rispetta i requisiti strutturali previsti dalla DGR. N. 564/2000* ed è in possesso di autorizzazione al funzionamento.

L'edificio è inoltre dotato di giardino, completamente accessibile, avente una superficie di circa 1.500 mq.

La struttura dispone di impianto di climatizzazione e di ricircolo dell'aria primaria.

Per garantire *benessere microclimatico* agli ospiti vengono effettuate, due volte al giorno, rilevazioni delle temperature nelle diverse aree.

COME EFFETTUARE UNA VISITA CONOSCITIVA

E' possibile effettuare visite guidate del Centro per comprenderne il funzionamento, facendone specifica richiesta alla direzione e contattando il numero: 0523-711994 per fissare un appuntamento.

AMMINISTRAZIONE

Il servizio amministrativo, gestito da Elena Milani, coadiuvata da Erika Sala, supporta lo staff dirigenziale nei seguenti ambiti: servizio per la gestione degli aspetti contabili, servizio per la gestione amministrativa del personale, servizio di segreteria generale per la predisposizione di tutti gli atti amministrativi, protocollo, rapporti con i fornitori, centralino, servizio informazioni.

Per informazioni generali il personale dell'ufficio amministrativo è a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.30.

Per problematiche specifiche è consigliabile fissare un appuntamento.

Recapiti:

Tel. 0523-711994

fax 0523 464049

e-mail: info@assofa.it

PEC: coopassofa@apogeopec.it

sito web: www.coopassofa.it

SERVIZI A GESTIONE DIRETTA

L'ASSOFA Cooperativa Sociale, in regime di **accreditamento definitivo** a livello sovra distrettuale, eroga servizi socio-sanitari quali un Centro Socio Riabilitativo Diurno, Servizi educativi domiciliari ed Interventi Educativo Abilitativi presso la sede della cooperativa.

In regime di convenzionamento con l' U.O.NPIA della Ausl di Piacenza, gestisce il Progetto "Laboratorio Autonomie" nell'ambito del Programma " 0-30 Autismo".

In convenzione Ausl di Piacenza - Rete Gracer gestisce progetti personalizzati per utenti adulti con disabilità acquisita.

Le informazioni che seguono sono inerenti ai contenuti dei contratti ad oggi in essere con la committenza e possono subire variazioni in riferimento ad eventuali modifiche contrattuali; in relazione a ciò la Cooperativa Sociale Assofa si impegna ad una revisione del presente documento in concomitanza del rinnovo dei contratti triennali.

CONTENIMENTO DIFFUSIONE Covid 19

Assofa coop all'insorgere della pandemia da virus Sars Cov2 ha elaborato un "**Protocollo aziendale per il contenimento della diffusione del Covid 19**", approvato dalla Task Force interistituzionale territoriale, ed istituito un comitato di controllo dell'applicazione dello stesso.

Le attività della cooperativa, fino al termine dell'emergenza sanitaria, sono declinate con le modalità previste dal protocollo e suoi allegati; documenti che vengono aggiornati ai sensi delle emanazioni normative in materia.

CARATTERISTICHE TRASVERSALI AI DIVERSI SETTORI D'ATTIVITA'

QUALITÀ e MIGLIORAMENTO

La cooperativa Assofa garantisce la pianificazione ed il monitoraggio degli interventi di Miglioramento attraverso:

- La predisposizione annuale di un piano miglioramenti per ogni servizio con la definizione di obiettivi ed indicatori ed il loro monitoraggio periodico
- Sistemi di controllo interni (Audit)
- Il monitoraggio delle Non Conformità volto alla pianificazione di Azioni Correttive ed Azioni Preventive
- Il monitoraggio dei Reclami
- La raccolta di Suggerimenti Informali
- La somministrazione annuale di questionari di gradimento a tutti gli utenti, l'elaborazione dei dati e l'analisi degli stessi
- Indagini annuali sul clima aziendale
- Controlli di qualità eseguiti sulle apparecchiature/struttura.

La Direzione aziendale ha nominato un Responsabile del Miglioramento che opera secondo quanto definito nella PROCEDURA "GESTIONE DEI PROCESSI DI MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO".

STANDARD DI QUALITÀ dei SERVIZI

La coop garantisce, rispetto ai servizi erogati, i seguenti standard di qualità :

INDICATORE	FREQUENZA MONITORAGGIO	STANDARD AZIENDALE
N. Progetti individualizzati in cui sono specificati obiettivi ed azioni relative al rispetto delle dimensioni sociali, culturali e religiose	semestrale	≥80%
N. Progetti individualizzati elaborati o rivalutati con firma della persona/ familiare /tutore/amm.sost.	semestrale	≥80%
n. utenti, frequentanti da almeno 6 mesi, che hanno dichiarato gradimento per la modalità di gestione del percorso di cura e assistenza	semestrale	≥80 %
N. Progetti individualizzati in cui sono specificati il nominativo del referente operativo sul caso	annuale	100%
n. di ospiti con contenzione fisica non a fini posturali o di salvaguardia	semestrale	= 0
n. operatori del servizio coinvolti nella costruzione del Piano formativo per l'anno di riferimento	annuale	>80%
n. di eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione degli agenti infettivi	annuale	1
n. di incontri ai quali hanno partecipato insieme utenti/operatori/familiari	semestrale	1/semestre
% di soddisfazione del grado di coordinamento dei servizi	Annuale	≥80%
<i>Solo per il servizio domiciliare</i>		
N. Progetti individualizzati in cui sono specificati il nominativo del incaricato delle sostituzioni	semestrale	90%
<i>Solo per centro diurno :</i>		
% Cartelle socio sanitarie attive che riportano obiettivi e azioni conseguenti definite sulla base della misurazione del dolore con valore superiore a 3 rilevato attraverso la somministrazione delle scale NRS o Painad	Semestrale	100% per ospiti valutati con dolore
% di ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute	Semestrale	100% ospiti valutati con rischio caduta

FORMAZIONE del PERSONALE

La formazione e l'aggiornamento del personale dipendente costituiscono per la Cooperativa un' importante risorsa qualificante le prestazioni erogate. In virtù di tali considerazioni annualmente, in relazione alle disponibilità della Cooperativa stessa, viene

destinato dal CDA della cooperativa un budget in relazione al quale viene definito un Piano Formativo Aziendale.

Ogni anno la Responsabile della Formazione diffonde al personale il questionario di rilevazione del bisogno formativo che fornisce, oltre alle valutazioni della Direzione, elementi utili alla definizione del piano Formativo aziendale. Il piano, preliminarmente deliberato dal CDA della cooperativa, viene sottoposto alla sottoscrizione delle rappresentanze sindacali.

PREVENZIONE DEL BURN OUT

La cooperativa dedica molta attenzione alla prevenzione del burnout del proprio personale assicurando:

- Rilevazione del clima organizzativo
- Supervisione psicologica annuale
- E'quipe di coordinamento
- Assegnazione di opportuni tempi di programmazione in relazione ai carichi di lavoro
- Formazione aziendale

SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

La Cooperativa Assofa assicura il rispetto delle disposizioni contenute nel D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni nonché del reg. ce 852/04 e reg. ce 178/02 (Norme H.A.C.C.P e rintracciabilità degli alimenti).

PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI

La cooperativa Assofa ha provveduto ad adempiere agli obblighi previsti dal regolamento europeo **679 del 2016**, in materia di privacy, trattamento dei dati personali e sensibili di cui è in possesso.

CODICE ETICO

Da novembre 2017 è in vigore un Codice Etico aziendale che esprime gli impegni di natura etica assunti dalla cooperativa e da quanti, a vario titolo, vengono in contatto con l'attività della stessa, quali fruitori dei servizi/familiari, volontari, fornitori ed altri soggetti. Il codice Etico viene diffuso all'atto della presa in carico.

PREVENZIONE MALTRATTAMENTI ED ABUSI

In un'ottica di prevenzione e contrasto di ogni forma di maltrattamento e/o abuso, verso i beneficiari dei servizi erogati, in Assofa coop è presente una procedura aziendale, diffusa a tutto il personale, che ne orienta l'agire quotidiano.

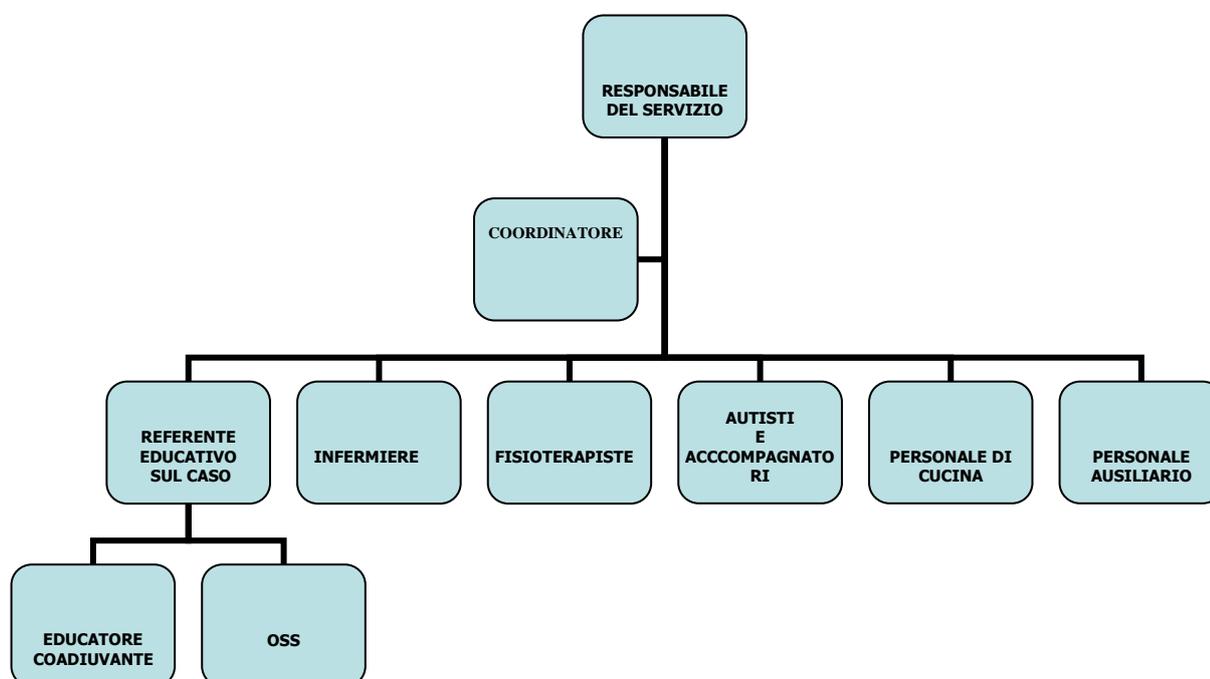
RAPPORTI DI COLLABORAZIONE CON IL TERRITORIO

La Cooperativa Assofa si spende nell'intrattenere relazioni, definire collaborazioni con tutte quelle risorse del territorio, istituzionali del privato sociale, che perseguono l'obiettivo di promuovere e sostenere una cultura dell'autodeterminazione della persona disabile e della valorizzazione delle diversità. Con particolare riferimento agli utenti dei servizi erogati la Cooperativa si impegna a mettersi in rete con tutte le forze che concorrono alla definizione di un progetto integrato della persona.

SETTORE SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

CENTRO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO

MODELLO ORGANIZZATIVO



Contatti

Responsabile Tecnico direttivo: Massimo Arcieri
Recapiti telefonici: tel. 0523-711994 / cell. 345-4347552
e-mail : massimo.arcieri@coopassofa.it
PEC: coopassofa@apogeopec.it

MISSION

Il CSRD Assofa Coop. assume come propria mission la frase: " LA PERSONA AL
 CARTA DEI SERVIZI ASSOFA COOP REV.6 DEL 30.09.21

CENTRO". I nostri ospiti non esprimono solo bisogni ma costituiscono anche una risorsa che vogliamo scorgere e valorizzare. È necessario quindi mettere in condizione ognuno di poter affermare il proprio valore. In questo senso vogliamo indicare un luogo dove la persona viene accolta nella sua globalità ed unicità, indicare una modalità di lavoro che, partendo dai bisogni individuali, desideri ed aspettative, avendo come riferimento il costrutto della Qualità della vita, miri a sviluppare interventi articolati tesi alla ricerca/ stimolazione di qualunque capacità fisico - motoria residua ed a sviluppare ogni potenzialità cognitivo relazionale. Tutto ciò in un contesto che favorisca l'integrazione sociale e l'apertura al territorio per garantire: uno sviluppo equilibrato, benessere e dignità ai nostri ospiti. Particolare attenzione sarà rivolta a favorire ogni tipo di comunicazione e modalità comunicativa, favorendo così, ove possibile il maggior grado di autodeterminazione del singolo.

VISION

Ogni persona con disabilità ha il diritto di vivere in modo pieno la propria esistenza all'interno di un contesto sociale accogliente ed in grado di garantire un adeguato livello di qualità di vita.

Pensiamo ad un servizio che sappia innovarsi, mettendo sempre al centro l'individuo nella sua totalità.

Attraverso la formazione continua del nostro personale e l'introduzione e sperimentazione di nuove metodologie e tecnologie , puntiamo a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti così da poter rispondere in modo adeguato e coerente ai bisogni presenti ed emergenti di ognuno, offrendo sempre maggiori possibilità di affermare la propria personalità e sperimentare nuove possibilità espressive e di realizzazione personale.

DESTINATARI

Destinatari del servizio sono persone adulte con disabilità, residenti nell'ambito distrettuale di Piacenza in possesso di certificazione di invalidità civile e certificazione ex L.104.

In via eccezionale, come disposto dal DGR 564/2000 possono essere accolti utenti in età scolare, ma di età non inferiore a 14 anni, su mandato della U.O Neuropsichiatria – Psicologia infanzia e adolescenza (U.O.NPIA).

AMMISSIONE E DIMISSIONE

Così come previsto dai contratti di servizio in essere l'ammissione al servizio CSRD per gli utenti maggiorenni è posto in capo:

- **Per il distretto urbano** all' U.O Servizi per le Non Autosufficienze del Comune di Piacenza.
- **Per i distretti di Ponente e Levante** al servizio sociale delegato dell'Ausl.

La presa in carico avverrà entro 10 giorni dall'autorizzazione.

Dalla data di ammissione verrà effettuato un periodo di osservazione di trenta giorni, trascorso il quale viene redatto e definito da ASSOFA il Piano Educativo – assistenziale Individualizzato.

LE DIMISSIONI dal Centro socio riabilitativo diurno avvengono in accordo con la famiglia e con il responsabile del Servizio comunale competente.

Le dimissioni possono avvenire:

- a seguito di formale richiesta dell'utente, della famiglia o dell'eventuale tutore, curatore o amministratore di sostegno;
- a seguito di revisione del piano individualizzato di vita e di cure che preveda il passaggio della persona ad altro servizio della rete (comprese le modificazioni del progetto conseguenti al raggiungimento dell'età anziana). Nella fase di passaggio dell'utente ad altro servizio sarà cura dell'equipe del CSRD garantire incontri di carattere informativo per favorire il buon inserimento dell'utente;
- a seguito di accertamento tramite valutazione della UVM della sopravvenuta inadeguatezza del servizio in rapporto ai bisogni e alle condizioni dell'utente;
- in caso di mancato pagamento della quota di contribuzione a carico della famiglia, secondo le procedure previste dal contratto;
- al raggiungimento del 65esimo anno di età.

ORGANIZZAZIONE INTERNA

Il Csrd ha sede in Piacenza, Via Zoni,48/50 .

Ad oggi, con un'autorizzazione al funzionamento per 25 posti, è accreditato ad accogliere 25 persone disabili.

L' équipe socio-educativa, formata da educatori ed operatori socio-sanitari, lavorando in piccolo gruppo/intergruppo, mette quotidianamente in atto una serie di interventi seguendo la traccia preliminarmente fissata dal Piano Educativo Assistenziale Individualizzato (PEAI) che, mira al benessere globale della persona.

L'èquipe si riunisce in coordinamento, sovrinteso dal Responsabile del servizio con periodicità settimanale /bisettimanale.

Un'azione di **supervisione socio-pedagogica** è assicurata attraverso la figura di un pedagogo.

Nell'ambito di ogni piccolo gruppo viene definito un Referente educativo per ogni caso il quale assicura il **corretto** svolgimento della programmazione socio-assistenziale-educativa e garantisce lo **scambio di informazioni con i familiari in ordine alla gestione quotidiana** delle attività attraverso la compilazione del diario casa - centro e, se necessario, provvedendo a contatti telefonici.

Oltre ai momenti annualmente pianificati, di condivisione e verifica del progetto individualizzato, è garantita ai familiari la disponibilità, previo appuntamento, ad incontrare il referente del proprio congiunto per eventuali necessità di un confronto maggiormente approfondito rispetto alle comunicazioni via diario giornaliero e/o telefonata.

Ai familiari / Amministratore di sostegno / Tutore è assicurato il diritto di visita ai propri congiunti per tutto l'arco della giornata.

Il modello organizzativo prevede, per tutto l'arco di apertura del centro, un rapporto tra personale educativo/ assistenziale ed utente in relazione a quanto prescritto dalla DGR 514/09 e dai contratti in essere con i committenti istituzionali.

E' assicurata durante il corso dell'anno da parte di uno psicologo, la supervisione tecnica e di prevenzione del burnout al personale; così come, ove necessario, il supporto emotivo a familiari ed ospiti.

L'équipe sanitaria si compone di personale afferente all'area riabilitativa ed infermieristica.

Annualmente l' U.O.C. Organizzazione territoriale Dipartimento Cure Primarie (Ausl) definisce il fabbisogno degli ospiti ed il rimborso, delle prestazioni di assistenza infermieristica e riabilitativa, riconosciuto alla cooperativa.

I trattamenti riabilitativi vengono assicurati da **2 fisioterapiste, dipendenti della cooperativa.**

L'erogazione delle prestazioni è modulata in relazione al Piano Riabilitativo Individualizzato di ogni ospite.

I progetti riabilitativi individualizzati vengono sviluppati in linea generale nella direzione di un mantenimento e/o recupero di funzioni perse e nell'inibizione delle regressioni funzionali correlate alle patologie degenerative.

L'attività riabilitativa si articola presso la sede.

La pianta organica prevede inoltre **personale infermieristico** che, presente a turno, garantisce giornalmente assistenza durante i pasti e preparazione/somministrazione dei farmaci ed effettuazione di eventuali medicazioni.

La somministrazione di farmaci è subordinata alla presentazione da parte dei familiari di prescrizioni del medico curante o di uno specialista.

E' in uso un **Regolamento Sanitario**

PIANIFICAZIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì ed è prevista la frequenza degli ospiti per un massimo di 8 ore giornaliere escluso il trasporto, per complessivi 248/50 giorni l'anno. Eventuali sospensioni delle attività vengono pianificate annualmente e debitamente comunicate ai familiari ed ai committenti istituzionali.

Complementariamente alle attività terapeutico-riabilitative sopra descritte, la quotidianità del centro vede alternarsi attività educativo-espressive ad attività di assistenza, attraverso l'espletamento di prestazioni igienico-sanitarie.

Si assicura un **costante monitoraggio e presidio sia dei bisogni degli ospiti** che degli aspetti più generali legati alla gestione del servizio attraverso i seguenti strumenti:

- dialogo quotidiano da parte del personale socio-educativo con i caregivers in ordine alle necessità dei singoli ospiti;
- calendarizzazione di incontri del Responsabile del Servizio con i familiari degli ospiti;
- incontri semestrali di presentazione e verifica dei piani individualizzati.

PROGETTO EDUCATIVO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

Dopo un periodo di osservazione della durata di 30 giorni dall'effettivo ingresso dell'ospite presso il CSRD, viene condiviso e sottoscritto il **progetto educativo assistenziale individualizzato** con i beneficiari, le loro famiglie/amministratore di sostegno/tutore ed i committenti istituzionali.

Il progetto viene verificato semestralmente e revisionato ogni qualvolta ve ne sia la necessità e comunque una volta all'anno.

Ogni progetto individualizzato vede l'esplicitazione della figura **dell'educatore referente**.

INFORMAZIONE, PARTECIPAZIONE E ASCOLTO

Al Centro Diurno è promossa l'informazione la partecipazione e l'ascolto delle famiglie e degli ospiti stessi, in varie forme:

- a) Le famiglie vengono coinvolte nella definizione dei progetti individuali valorizzandone ogni contributo di idee e di stimoli sia nella fase dell'elaborazione sia in quella della loro realizzazione e verifica che avviene semestralmente.
- b) Assicurando ascolto agli ospiti, ed ai loro congiunti, ogni volta lo sia richiesto;
- c) Organizzando almeno due riunioni collegiali con i familiari, tese ad informare e confrontarsi sulle iniziative del Centro e raccogliere eventuali proposte di collaborazione, miglioramento;
- d) Organizzando almeno una riunione collegiale con ospiti, familiari e il personale in un'ottica di verifica/condivisione/miglioramento dell'andamento generale del servizio.
- e) Sottoscrizione con firma dei piani individualizzati e revisioni
- f) Riunioni di verifica/monitoraggio dell'andamento del Piano educativo assistenziale individualizzato dell'ospite, che sono verbalizzate e archiviate nelle CSS utente.
- g) Inclusione del modulo MODULO RECLAMI/SEGNALAZIONI/ ELOGI nella Carta dei servizi
- h) Somministrazione annuale di un Questionario di gradimento.
- i) Organizzando feste ed eventi, aperte ai familiari, nelle quali promuovere un clima di condivisione reciproca tra équipes di lavoro e famiglie.

TRASPORTI

Gli spostamenti da e per il domicilio avvengono, per i residenti nel distretto urbano, attraverso l'utilizzo di mezzi e personale della Cooperativa. Il trasporto è effettuato sempre da un autista ed un accompagnatore. I mezzi della Cooperativa sono a disposizione inoltre durante le ore di svolgimento del servizio per uscite didattiche e ricreative.

RISTORAZIONE

La preparazione e porzionamento dei pasti è assicurata da una cucina interna, nel rispetto delle norme H.A.C.C.P.

In relazione ai servizi alberghieri settimanalmente viene inviato alle famiglie il menù, in riferimento al quale possono apporre eventuali modifiche. I menù rispettano una rotazione stagionale e sono stilati attraverso la consulenza di una dietista rispettando i LARN.

In caso di particolari necessità in ordine al regime dietetico occorre presentare prescrizione medica.

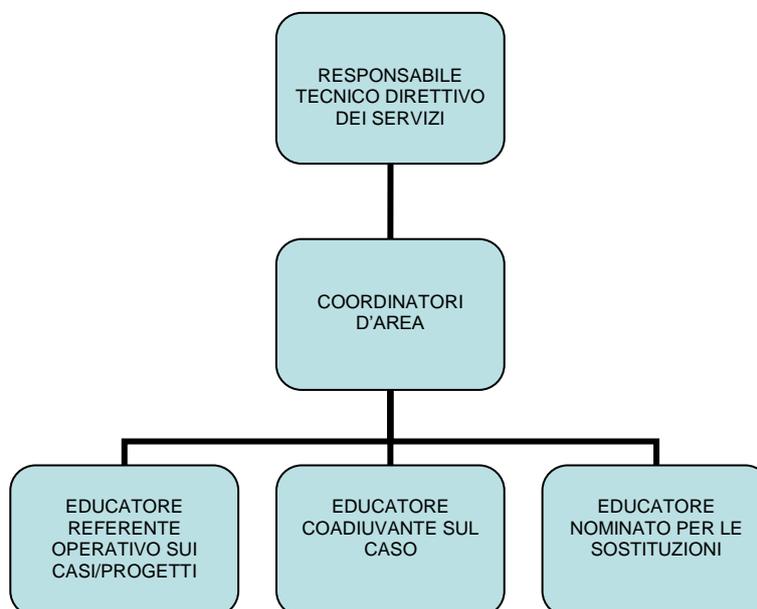
PULIZIE

Le pulizie e la sanificazione dei locali, del mobilio e degli ausili presenti, viene effettuata da personale dipendente che, opportunamente dotato degli appositi dispositivi di protezione individuale, segue le indicazioni riportate nella Procedura aziendale "Pulizia e sanificazione".

IL COSTO GIORNALIERO per utente, e le modalità di pagamento, sono specificati per la cooperativa nei contratti di servizio in essere, mentre per gli ospiti e loro familiari da deliberare, dei comuni di riferimento, relative al sistema tariffario per la fruizione di beni e servizi comunali.

SETTORE SERVIZI EDUCATIVI

MODELLO ORGANIZZATIVO



CONTATTI

Responsabile tecnico direttivo

Dott.ssa Giorgia Podestà, riceve previo appuntamento contattando i seguenti recapiti :

0523-711994 / cell. 345-4899959

e- mail : giorgia.podesta@coopassofa.it

PEC: coopassofa@apogeopec.it

Coordinatrice Area Autismo – Uonpia Ausl

Dott.ssa Serena Merli, contattabile ai seguenti recapiti:

0523-711994 / cell. 345-0801076

e- mail : serena.merli@coopassofa.it

Coordinatrice Area Minori ed Adulti – Comune /Ausl

Dott.ssa Elena Contardi, contattabile ai seguenti recapiti:

0523-711994 / cell. 342- 3634624

e- mail: elena.contardi@coopassofa.it

MISSION

Nel rispetto dei principi ispiratori sopraesposti e statutari la Direzione d'Area di Assofa Coop ha individuato come mission dei Servizi Socio Educativi la realizzazione di un Modello d'intervento che, a partire dalla centralità della persona, *favorisca la permanenza della persona disabile nel nucleo familiare, attivi percorsi riabilitativi mirati, personalizzati e orientati alla qualità della vita, promuova l'integrazione e la promozione sociale.*

Il fulcro del modello d'intervento è il *progetto educativo individualizzato che, in un'ottica di qualità della vita, attraverso una visione ecologica, tende a valorizzare le risorse personali e familiari per promuovere percorsi di vita della persona disabile che favoriscano il maggior grado di autonomia possibile, autodeterminazione personale ed integrazione sociale.*

VISION

Assofa promuove proattivamente una cultura della qualità del servizio capace di costruire risposte sempre più professionalmente appropriate ai bisogni espressi ed emergenti dell'utenza, a partire dall' *osservazione, l'ascolto e la formazione.*

Si prefigge di costituire una risorsa affidabile e qualificata della rete dei servizi, così come più in generale del territorio, dei suoi cittadini nella promozione ed integrazione della qualità della vita della persona disabile. Assofa vuole altresì costituire un punto di riferimento significativo per i beneficiari dei nostri servizi.

Nell'assolvimento della sua missione la direzione d'area aziendale assume ai fini della programmazione e gestione delle attività del servizio i seguenti orizzonti sfidanti:

- Potenziare l'efficacia e l'efficienza del sistema organizzativo
- Sviluppare una progettazione /sperimentazione di percorsi innovativi per la promozione dello sviluppo personale dell'utenza in relazione ai bisogni emergenti
- Mantenere l'accreditamento socio-sanitario dei servizi.

CARATTERISTICHE TRASVERSALI A TUTTE LE TIPOLOGIE DI SERVIZIO

PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

Tutti i servizi vedono la definizione, ad un mese dalla presa in carico, di un **progetto educativo individualizzato condiviso** con i beneficiari, le loro famiglie ed i committenti istituzionali.

Il progetto viene *verificato semestralmente e revisionato ogni qualvolta ve ne sia la necessità e comunque una volta all'anno al 31.12.*

Il Progetto viene firmato, all'atto della prima stesura e ad ogni modificazione/revisione, da tutti i componenti dell'èquipe interna e dal familiare dell'utente, ove quest'ultimo ne sia impossibilitato o minorenne.

Ogni progetto individualizzato vede l'esplicitazione della figura **dell'educatore referente sul caso e del collega nominato per le sostituzioni** .

STRUMENTI PER LA VERIFICA DEI PROGETTI INDIVIDUALIZZATI E PER L'INTEGRAZIONE CON LA RETE TERRITORIALE

Relativamente alla verifica circa andamento dei singoli interventi si provvede ad aderire agli incontri periodici predisposti dai referenti tecnici dei singoli casi, ed **all'invio semestrale, agli stessi, di un rapporto scritto di andamento del servizio.**

Inoltre per i frequentanti la scuola è garantita, in ottemperanza alle disposizioni L.104/92, per la stesura e verifica del Pei scolastico, al fianco dell'èquipe socio-sanitaria, la presenza dei referenti di progetto. Ove valutato significativo, congiuntamente agli operatori socio-sanitari, si è garantito un calendario ad hoc per le verifiche con i familiari e/o personale socio-educativo afferente alla rete progettuale di ogni beneficiario dell'intervento. Le periodicità sono riportate nel Progetto individualizzato.

*Sono previsti e garantiti annualmente **almeno due incontri congiunti con familiari ed educatori per la condivisione/verifica del progetto.***

L'èquipe educativa si riunisce in coordinamento, sovrinteso da Responsabile Tecnico direttivo e Coordinatore dei Servizi, con periodicità almeno mensile.

LA GESTIONE DELLE EMERGENZE

Nell'ottica di contenere al minimo il disagio all'utenza, dovuto ad eventuali emergenze organizzative per assenza del personale, è prevista la nomina di almeno un educatore incaricato delle sostituzioni per ogni caso.

La nomina dell'educatore di sostituzione avviene dopo aver consultato la famiglia sulla predetta opportunità ed aver ricevuto l'assenso dai caregivers ai quali viene presentata la nuova figura educativa, esplicitando le modalità con le quali avverranno i passaggi di consegne e gli affiancamenti propedeutici.

Nel caso non fosse possibile garantire la sostituzione del personale titolare sul caso, per concomitanze non preventivabili o per un rifiuto da parte della famiglia ad avere una figura sostitutiva sul caso, vengono pianificati, in accordo con gli interessati, i recuperi del servizio.

MODALITÀ E STRUMENTI PER GARANTIRE L'INFORMAZIONE, L'ASCOLTO E LA PARTECIPAZIONE

Le principali modalità e strumenti per garantire l'informazione, l'ascolto e la partecipazione degli utenti/familiari sono individuate, in ordine alla quotidianità, nel dialogo costante dell'operatore referente operativo sul caso ad ogni accesso. Qualora le tematiche comportino un aspetto di coordinamento interistituzionale l'educatore referente operativo sul caso coinvolge il Coordinatore per attivare le azioni necessarie.

Ulteriori strumenti sono individuati :

- Nella Sottoscrizione con firma dei piani individualizzati e revisioni
- Nelle riunioni di verifica/monitoraggio dell'andamento dei servizi che sono verbalizzate e archiviate nelle CSS utente.
- Nell'inclusione del modulo MODULO RECLAMI/SEGNALAZIONI/ ELOGI nella Carta dei servizi
- Nella Diffusione annuale Questionario di Gradimento.

SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO DOMICILIARE

TIPOLOGIA D'INTERVENTO

Il **Servizio socio-educativo domiciliare** viene erogato, in regime di accreditamento definitivo, a favore di utenti residenti nel Distretto Urbano.

DESTINATARI dell'intervento sono persone con disabilità, per le quali si configura, da parte del Servizio Sociale competente, l'opportunità progettuale di assistenza domiciliare a carattere socio-educativo riabilitativo di sostegno personale e familiare.

OBIETTIVI

Le prestazioni nello specifico mirano:

Sostenere e agevolare il recupero, l'acquisizione e il mantenimento di competenze e abilità in ordine alle autonomie personali sia nel contesto domiciliare che all'esterno

- Supporto all'autostima e alla consapevolezza di sé aiutando la persona disabile a scoprire le proprie capacità e abilità per la progettazione del proprio tempo presente e futuro
- Supportare le autonomie e competenze in ordine alle potenzialità cognitive ed al possibile apprendimento di compiti finalizzati alla promozione della persona nei diversi ambiti di vita che frequenta;
- Sostenere le autonomie e competenze in ordine all'acquisizione di capacità relazionali e comportamentali utili alla relazione interpersonale nel contesto familiare e sociale;
- Favorire l'autodeterminazione della persona con disabilità;
- Sostenere la persona con disabilità e il nucleo familiare di appartenenza nella ricomposizione e nella tutela di positivi equilibri relazionali sia per la permanenza nel contesto familiare che per agevolare l'accesso ai servizi della rete
- Sostegno alle figure di maggior coinvolgimento gestionale nei confronti della persona disabile, nel momento in cui si trova collocata in lista d'attesa per l'accoglienza in strutture socio riabilitative.

MODALITA' D'ACCESSO

Distretto Urbano

-*Area Minori* : La modalità d'accesso ai servizi è posta in capo all' U.O. Minori del Comune di Piacenza, in concerto con la U.O.NPIA dell'Ausl di Piacenza.

-*Area Adulti* : La modalità d'accesso ai servizi è posta in capo all' U.O Servizi per le Non Autosufficienze del Comune di Piacenza.

Il servizio sarà attivato entro e non oltre 10 giorni lavorativi dall'autorizzazione della committenza.

Dalla data di ammissione verrà effettuato un periodo di osservazione di 30 (trenta) giorni, trascorso il quale verrà redatto e definito dalla struttura il Piano Educativo Individualizzato

(PEI) che verrà trasmesso all'Ufficio interventi per la disabilità o all'U.O. Minori del Comune di Piacenza.

MODALITA' DI EROGAZIONE

Di norma i servizi socio-educativi domiciliari sono erogati in rapporto 1/1, salvo differenti prescrizioni da parte del committente dei servizi, presso il domicilio del destinatario dell'intervento. Per ogni servizio viene individuato un *responsabile operativo del piano individualizzato*. La durata dell'intervento di assistenza domiciliare è stabilito dai committenti istituzionali d'intesa con l'assistito ed i suoi familiari.

I piani individualizzati d'intervento sono concertati con i referenti istituzionali del caso che governano l'accesso ai servizi; il personale della Cooperativa Sociale Assofa assicura la partecipazione alla predisposizione ed aggiornamento dei Pei.

INTERVENTI EDUCATIVO ABILITATIVI

Svolti presso la sede della Cooperativa Sociale Assofa

TIPOLOGIA D'INTERVENTO

L' **Intervento Educativo Abilitativo (di seguito IEA)** e' disciplinato dai contratti di servizio in essere con il Comune di Piacenza ed Ausl distretto urbano.

Si configura come intervento socio-educativo volto alla promozione di abilità personali e sociali, anche attraverso l'individuazione/personalizzazione di strumenti, metodologie e strategie compensative, che possano consentire il *maggior grado possibile di autonomia e partecipazione sociale della persona disabile*.

MODALITA' DI EROGAZIONE

Gli interventi possono essere declinati sia attraverso momenti di training individuale così come in coppia e/o in piccolo gruppo, in relazione alle caratteristiche dei progetti individualizzati definiti con la committenza istituzionale.

Le attività si svolgono presso la sede della cooperativa al fine di poter beneficiare di ambienti, ausili e materiali ad hoc. Sono previste altresì sessioni di lavoro tramite uscite /attività sul territorio per favorire la sperimentazione/generalizzazione delle abilità acquisite.

OBIETTIVI

Le prestazioni nello specifico mirano allo Sviluppo, consolidamento e generalizzazione di autonomie personali e sociali; all'Acquisizione di Abilità Strumentali e/o Pre – Lavorative e di impegno sociale; sviluppo di abilità in attività di tempo libero individuali e di gruppo.

DESTINATARI dell'intervento sono persone disabili, adulti o minori, per le quali si configura, da parte del Servizio Sociale competente, l'opportunità progettuale di un intervento educativo abilitativo da svolgersi presso la sede della Cooperativa Sociale Assofa.

MODALITA' D'ACCESSO

Distretto Urbano

-*Area Minori* : La modalità d'accesso ai servizi è posta in capo all' U.O. Minori del Comune di Piacenza, in concerto con la U.O.NPIA dell'Ausl di Piacenza.

-*Area Adulti* : La modalità d'accesso ai servizi è posta in capo all' U.O Servizi per le Non Autosufficienze del Comune di Piacenza.

Il servizio sarà attivato entro e non oltre 10 giorni lavorativi dall'autorizzazione della committenza.

Dalla data di ammissione verrà effettuato un periodo di osservazione di 30 (trenta) giorni, trascorso il quale verrà redatto e definito dalla struttura il Piano Educativo Individualizzato (PEI) che verrà trasmesso all'Ufficio interventi per la disabilità o all'U.O. Minori del Comune di Piacenza.

PROGETTO “LABORATORIO AUTONOMIE”

Il presente progetto è dal 2008 oggetto di **convenzione tra la Cooperativa Sociale Assofa e l'U.O.NPIA della Ausl distretto urbano, nell'ambito del Programma Autismo 0-30.**

DESTINATARI

Minori/ giovani adulti, fino all'assolvimento dell'obbligo scolastico, con Disturbi dello Spettro Autistico.

TIPOLOGIA D'INTERVENTO

I servizi offerti si caratterizzano come **interventi psico educativi** che vengono assicurati **sia attraverso Interventi Individualizzati che Unità Progettuali.**

La composizione delle unità progettuali viene indicata dai committenti istituzionali.

A seconda della tipicità di funzionamento e dei livelli di autonomia di ogni beneficiario dell'intervento, sia esso individuale o di gruppo, vengono definiti progetti individualizzati e programmate attività ad esse correlati.

FINALITÀ GENERALI

La finalità prioritaria è riconducibile alla promozione di un percorso di crescita verso l'autonomia, attraverso lo sviluppo, il consolidamento e la generalizzazione di autonomie personali e sociali, l'acquisizione di Abilità Strumentali e/o Pre - Lavorative, come prerequisito alla formazione professionale e il potenziamento di abilità in attività di tempo libero individuali e di gruppo.

LE ATTIVITÀ si svolgono presso la sede della Cooperativa Sociale Assofa e beneficiano di ambienti dedicati e strutturati ad hoc per favorire l'apprendimento, l'indipendenza ed il benessere. Sono previste sessioni di lavoro sul territorio per la generalizzazione contestualizzata degli apprendimenti.

MODALITÀ D'ACCESSO

La procedura di ammissione prevede:

- Istruttoria da parte del NPI di riferimento, sulla base anche della valutazione dei bisogni, agli obiettivi socio-riabilitativi, in accordo con la famiglia.
- Autorizzazione all'ingresso da parte del Responsabile del Centro di Secondo Livello DGS AUSL.

PROGETTO SPERIMENTALE DI ACCOGLIENZA SEMI-RESIDENZIALE DISTURBI DEL COMPORTAMENTO ALIMENTARE

Nell'ambito della collaborazione con U.O. NPIA dell'Ausl di Piacenza dal 2017 è attivo un Progetto di accoglienza semiresidenziale per giovani con disturbi del comportamento alimentare(di seguito)DCA.

Il progetto è finalizzato ad un percorso di educazione psico-nutrizionale.

Il ruolo di ASSOFA nell'ambito di tale servizio consiste nell'assicurare:

- Locali ad uso esclusivo, dal lunedì al giovedì dalle ore 13.30 alle ore 19.30, nel periodo gennaio-giugno e settembre -dicembre
- Fornitura giornaliera di servizi alberghieri personalizzati.

L'ammissione, e gestione dell' attività diretta con l'utenza, è in carico all'U.O.NPIA.

PROGETTI SPECIALI AUSL

Dal 2012 sono attivi percorsi individualizzati rivolti ad utenti in carico alla rete Gracer dell'Ausl di Piacenza.

In taluni casi i percorsi individualizzati hanno visto l'attivazione di una **rete istituzionale composta da Inail ed Ausl di Piacenza**, altri **l'integrazione con il Comune di Piacenza**.

TIPOLOGIA D'INTERVENTO

I progetti si svolgono presso la cooperativa ASSOFA e sono finalizzati alla riacquisizione del maggior grado possibile di autonomie personali e sociali per persone che sono in carico alla rete AUSL Gracer, per disabilità acquisita.

Il progetto Personalizzato si realizza attraverso attività semiresidenziali nell'ambito delle quali i beneficiari dell'intervento possono sperimentare un Training sulle ADL (attività della vita quotidiana) in sicurezza, in ambienti attrezzati con ausili.

Le attività proposte riguardano:

- Autonomie personali
- Attività domestiche
- Attività per l'Acquisizione di Abilità Strumentali e/o Pre – Lavorative e d'impegno sociale
- Attività di tempo libero

Le metodologie utilizzate, in un'ottica ICF, mirano all'individuazione e sperimentazione di strategie/sostegni personalizzati per favorire il maggior grado di autonomia possibile nella vita quotidiana.

In particolar modo si utilizzano la Strutturazione degli ambienti/ del compito, il training individualizzato di addestramento all'utilizzo di ausili e l'individuazione di strategie cognitive a supporto delle abilità personali e sociali.

MODALITA' D'ACCESSO

Distretto Urbano

La modalità d'accesso al servizio è posta in capo alla rete Gracer dell'AUSL di Piacenza.

CONVENZIONI PRIVATE

Le tipologie di servizi sopra indicati possono essere erogate anche in forma privata, attraverso la **stipula di una convenzione** tra la cooperativa e la famiglia/il tutore/l'amministratore di sostegno.

Le modalità di attivazione prevedono un colloquio con il Responsabile tecnico Direttivo, per la definizione del percorso individualizzato.

DIMISSIONI

Le dimissioni dell'utente riferite a tutte le tipologie di servizio sopra descritte avvengono in accordo con la famiglia, l'eventuale tutore, curatore o amministratore di sostegno e con il responsabile del Servizio inviante :

Le dimissioni possono avvenire:

- a seguito di formale richiesta dell'utente, della famiglia o dell'eventuale tutore, curatore o amministratore di sostegno;
- a seguito di revisione del piano individualizzato di vita e di cure che preveda il passaggio della persona ad altro servizio della rete (comprese le modificazioni del progetto conseguenti al raggiungimento dell'età anziana). Nella fase di passaggio dell'utente ad altro servizio sarà cura dell'équipe del servizio domiciliare garantire incontri di carattere informativo per favorire il buon inserimento dell'utente;
- raggiungimento del 65 esimo anno di età.
- per i minori al raggiungimento della maggiore età o alla conclusione del percorso scolastico.

SERVIZI EROGATI IN REGIME DI ATI

PROGETTO VIVERE DA ADULTI NELLA MIA CITTÀ “PERCORSI DI RESIDENZIALITÀ ASSISTITA PER SOGGETTI DISABILI E LORO FAMIGLIE”

La Cooperativa ASSOFA, insieme alla Cooperativa La Gemma ed alla Cooperativa sociale Aurora Domus, attraverso la costituzione di una Associazione Temporanea d'Impresa (ATI), gestisce un progetto di residenzialità di sollievo **in regime di accreditamento**.

Il luogo di svolgimento è la sede della Cooperativa Sociale.

Ad oggi il contratto di servizio in corso con il Comune di Piacenza prevede:

Destinatari :

- principalmente persone adulte con disabilità residenti sia nell'ambito distrettuale di Piacenza sia nell'ambito dei distretti di Ponente e Levante, in possesso di certificazione di invalidità civile e certificazione L. 104/1992,
- in via eccezionale possono essere accolti utenti di età inferiore alla fascia dell'obbligo scolastico in carico alla Neuropsichiatria psicologia infanzia e adolescenza (U.O.N.P.I.A.), comunque di età non inferiore ai 14 anni.

Modalità d'accesso

La procedura di ammissione prevede:

- domanda da parte dell'utente, suo familiare/caregiver, amministratore di sostegno, tutore o curatore, presentata all'operatore comunale competente

Durata

Il progetto prevede l'attivazione del servizio dalle 16 del venerdì fino alle 21.00 della domenica secondo un calendario definito annualmente dai committenti istituzionali .

Finalità

L'accoglienza temporanea di sollievo persegue le seguenti finalità:

- creare le condizioni affinché le famiglie coinvolte possano fruire di concrete opportunità di “sollievo” dalle attività di cura;
- consentire alle persone con disabilità coinvolte di sperimentare occasioni di vita autonoma al di fuori dell'ambiente familiare nell'ottica di accrescere le opportunità socio-relazionali e di integrazione sociale;
- dare l'opportunità alle famiglie e ai servizi territoriali di verificare “in situazione” i livelli di autonomia delle persone coinvolte fornendo elementi a supporto delle azioni volte a rafforzare o mantenere un'identità adulta e di preparare il “dopo di noi”.

In particolare l'accoglienza temporanea di sollievo garantisce:

- un contesto relazionale positivo e soddisfacente sia all'interno che all'esterno della struttura;
- attività di animazione;
- attenzione alle azioni quotidiane di gestione di sé della persona disabile affinché possa conservare e/o accrescere le autonomie raggiunte.

Coordinatrice del progetto : Arianna Guarnieri (Coop Aurora Domus)

Referente Cooperativa Sociale Assofa : Coordinatore Centro socio riabilitativo Diurno

QUALITA' PERCEPITA

RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO

La Cooperativa propone, annualmente, ad utenti e familiari, in relazione ai servizi di cui usufruiscono, un questionario di gradimento.

L'analisi dei questionari costituisce uno degli aspetti che caratterizzano annualmente l'identificazione di obiettivi di miglioramento e qualità dei servizi erogati.

GESTIONE DEI RECLAMI -SEGNALAZIONI- ELOGI

Gli utenti e i familiari, tutori ed amministratori di sostegno, possono far pervenire suggerimenti, elogi e/ o reclami in varie modalità:

- compilando il **mod 05.01/1 "Modulo RECLAMI -SEGNALAZIONI- ELOGI "**, presente nella Carta dei Servizi;
- inviando una mail all'indirizzo info@assofoa.it , specificando il riferimento al servizio interessato;
- chiamando il numero 0523 - 711994 e chiedendo di parlare con il coordinatore del servizio.

Sarà compito del coordinatore valutare il suggerimento e/o il reclamo, e gestirlo come previsto da **procedura aziendale 05.01" GESTIONE RECLAMI -SEGNALAZIONI- ELOGI"**

Essa si applica ai reclami, intesi come comunicazione formale di un presunto disservizio/comportamento non idoneo, alle segnalazioni, intese come osservazioni, rilievi, suggerimenti o elogi.

RECLAMI

CHI PUÒ PRESENTARLI

Possono presentare reclamo gli utenti dei servizi erogati dalla cooperativa direttamente o tramite parenti, tutori ed amministratori di sostegno. Se il reclamo è presentato da soggetto diverso dal diretto interessato, può esserne disposta la non trattazione in caso di opposizione di quest'ultimo.

A richiesta dell'interessato/a, può essere rilasciata copia del reclamo, firmata per accettazione dal personale della cooperativa.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

Gli utenti, e gli altri soggetti sopra citati, esercitano il proprio diritto attraverso:

a.) lettera in carta semplice o fax, indirizzato e inviato alla Direzione della Coop, nelle sue articolazioni;

b.) e-mail;

c.) apposito modello predisposto dalla cooperativa (allegato alla presente)

Il reclamo dovrà essere indirizzato alla Direzione della Cooperativa Sociale Assofa arl ONLUS – Via L. Zoni n° 48/50 – 29121 Piacenza (PC)

e-mail: info@assofa.it

I dati forniti verranno trattati nel rispetto del regolamento europeo **679 del 2016**, in materia di privacy ed eventuali s.m.i.

L'esplicito consenso al trattamento dei dati sensibili è indispensabile all'avvio della procedura di gestione dei reclami; l'omissione del consenso comporta l'interruzione della procedura e l'archiviazione degli stessi, previa cancellazione dei dati sensibili.

TEMPI DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 7 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza della criticità fonte di disservizio.

MODALITÀ ESECUTIVE GESTIONE RECLAMI

Una volta pervenuto il reclamo viene registrato e indirizzato al Responsabile del Servizio interessato che avvia l'istruttoria e risponde al reclamante per iscritto, entro 15 gg dalla ricezione del reclamo. Qualora entro 7 giorni dalla spedizione della risposta non pervengano ulteriori contestazioni da parte del reclamante il procedimento si considererà chiuso e condiviso dal reclamante, di seguito si provvederà all'archiviazione. Qualora emergano ulteriori criticità RS avvierà un'ulteriore istruttoria.

FORME DI RISARCIMENTO

La Cooperativa Assofa è dotata di copertura assicurativa per rispondere ad eventuali danni arrecati a persone o cose.



Assofa
Cooperativa Sociale a.r.l. ONLUS

MODULO RECLAMI/SEGNALAZIONI/ ELOGI

IL SOTTOSCRITTO

SIG.RA/ SIG.....

In qualità di

RESIDENTE A.....

IN VIAN.....

TEL/CELL.....

INDIRIZZO E-MAIL.....

**Esprimo il mio consenso al trattamento dei dati personali secondo il disposto dal
GDPR 679/16**

FIRMA LEGGIBILE

.....

LA SEGNALAZIONE RIGUARDA IL SEGUENTE SERVIZIO.....

TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE

RECLAMO

SEGNALAZIONI

ELOGIO

DESCRIZIONE

Data

FIRMA LEGGIBILE del COMPILANTE.....

MOD 5.1 01 / 1