

SOLIDARIETÀ

Società Cooperativa Sociale

Servizio Psico-Socio-Sanitario-Educativo

CARTA DEI SERVIZI

Erogati in regime di accreditamento



XII° Edizione
Aggiornata al 21/04/2022

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



Sommario

PREMESSA.....	4
PRESENTAZIONE ED ORGANIZZAZIONE:.....	4
Principi del servizio e Mission.....	4
Dati identificativi.....	5
Denominazione sociale e Forma Giuridica	5
Le figure professionali.....	5
Le Equipe Interprofessionali.....	6
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI.....	6
Politica, obiettivi e loro articolazione temporale	7
SERVIZI OFFERTI	8
Tipologia	8
Servizi erogati sia in regime di accreditamento che privatamente.....	8
Progettualità a supporto dei servizi erogati	8
Modalità di collaborazione con la committenza per l’elaborazione e l’attivazione dei progetti e/o prestazioni	9
La gestione della presa in carico e l’avvio dell’assistenza nei servizi educativi scolastici (OEPAC, AEC, SPECIALISTICA)	9
Presa in carico dell’utente	9
L’avvio dell’assistenza	9
La gestione della presa in carico e l’avvio dell’assistenza alla persona in regime domiciliare	10
Presa in carico dell’utente	10
L’avvio dell’assistenza	10
Programmazione, organizzazione e gestione dei servizi.....	10
Modalità di raccordo nella gestione dell’utenza, nel mantenimento di contatti costanti con la famiglia dell’utente, con i Servizi Sociali di riferimento, con la rete del territorio	11
Lo scambio e circolazione delle informazioni.....	11
Accesso ai Servizi	11
Accesso alle attività laboratoriali	11
Modalità e tempi massimi di attivazione del servizio dalla richiesta.....	11
Descrizione dei servizi.....	12
Assistenza Educativa Culturale - SERVIZIO OEPAC <i>Operatore Educativo per l’Autonomia e la Comunicazione</i> - ASSISTENZA SPECIALISTICA	12
SERVIZIO RIVOLTI A GIOVANI ED ADULTI DISABILI PER PERCORSI DI AUTONOMIA – DOPO DI NOI	15
Servizio “Home Care Premium” 2019.....	18
ASSEGNI DI CURA persone anziane e DISABILI	19
Assistenza domiciliare disabili fisici e psichici minori ed adulti.....	19
Assistenza domiciliare persone anziane Domiciliare Integrata	20
Assistenza Domiciliare Minori e Famiglia	20

Assistenza Educativa Culturale e specialistica	21
Assistenza al Servizio di Trasporto ed Accompagnamento	21
ATTIVITÀ LABORATORIALI – OCCUPAZIONALI	22
Centro ESTIVO INTEGRATO	23
Progettualità a supporto dei servizi erogati	24
Diversamente Radio la WEB-Radio accessibile a tutti	24
Segretariato Sociale e Servizio Sociale Professionale	24
Servizio Civile Nazionale	24
RETE TERRITORIALE	25
Raccordo con la rete sociale e la rete territoriale	25
Ambiti territoriali nei quali la Cooperativa svolge attività	25
Sistema adottato per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza e del personale rispetto all'organizzazione del servizio e alle prestazioni erogate, sistema di verifica e di controllo	25
Il Sistema gestione dati informatizzato	26
Gestione dei reclami	27
Standard qualità, rilevatori e indicatori	27
TUTELA E TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI	28

PREMESSA

La presente Carta dei servizi è il documento con cui la “Solidarietà – Società Cooperativa Sociale” si presenta ai propri Clienti, siano essi Privati, Enti pubblici o collaboratori, **quale ente erogatore di servizi alla persona**, in conformità alla normativa di riferimento (D.P.C.M. del 27/01/1994, L. 328/2000). La stessa è stata elaborata allo scopo di soddisfare il diritto del Cliente ad avere chiare e certe le informazioni sull’Organizzazione con cui viene in contatto ed i relativi servizi offerti.

PRESENTAZIONE ED ORGANIZZAZIONE:

Principi del servizio e Mission

La “Solidarietà Società Cooperativa Sociale” nasce a febbraio del 1986 dall’esperienza di un gruppo di volontari Caritas e di un gruppo di professionisti (*medici, psicologi, assistenti sociali, insegnanti*) sensibili ai problemi del sociale. La Cooperativa, ispirandosi ai principi della **mutualità, della solidarietà sociale, della democraticità, imparzialità, continuità, riservatezza, diritto di scelta, partecipazione e informazione**, si propone di perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione della vita come massima espressione dell’essere, svolgendo attività di assistenza socio-sanitaria e sociale in favore di anziani, disabili, minori e famiglie. Nella gestione dei propri servizi, la Cooperativa riconosce e favorisce l’autodeterminazione, la soggettività e la responsabilità dell’individuo; impostando una progettazione responsabile e ponderata, calibrata sul rispetto dei bisogni della persona.

La “Solidarietà” si configura come una cooperativa sociale impegnata nel miglioramento continuo della qualità dei propri servizi, una realtà che con un approccio partecipativo ed innovativo, tende a contribuire al miglioramento della società, attraverso la produzione di beni e servizi di utilità sociale. La cooperativa è dotata di una struttura dirigenziale, amministrativa e gestionale, che permette un *management* attento ai bisogni dell’utenza, ma anche dei propri soci ed operatori. Infatti la “Solidarietà” proietta i propri migliori punti di forza nella cura del personale e nella costante disponibilità, nell’elasticità e nell’ascolto delle esigenze dei propri lavoratori.

La struttura organizzativa della Cooperativa comprende diverse aree di intervento, ognuna delle quali con specifiche competenze e mansioni, ma basata comunque sulla condivisione, in un’ottica di un sistema gestionale cooperativo.

Il potenziamento dell’area di “formazione e aggiornamento professionale”, ha consentito alla cooperativa di attivare interventi sperimentali che nel tempo hanno avuto modo di consolidarsi, permettendo di intervenire sul miglioramento e consolidamento delle competenze delle risorse umane. Inoltre, lo sviluppo dell’area di “progettazione”, ha permesso alla “Solidarietà” di intervenire sulle abilità residue soprattutto per i portatori di handicap: è proprio perseguendo quest’obiettivo, che nell’ultimo anno è stata strutturata una **web-radio** professionale caratterizzata dall’indispensabile apporto di ragazzi disabili, protagonisti di una progettualità innovativa in costante espansione.

L’interesse della Cooperativa, inizialmente rivolto prevalentemente in favore della popolazione anziana (1986), si è esteso successivamente, attraverso la stipula di convenzioni con i comuni di *Ladispoli, Cerveteri, S. Marinella* e limitrofi, a interventi diretti ai minori e famiglie, agli immigrati ed alle persone con disabilità. Negli anni ha ampliato il proprio ambito d’azione ed ha stabilito positivi rapporti di collaborazione con gli enti pubblici territoriali (A.S.L. RM/F, U.T.R., D.S.M., CARITAS, ASS.SO.VO.CE., A.V.O, Istituti Scolastici) ed altre cooperative sociali operanti sul territorio; esso viene considerato un requisito necessario per la concertazione degli interventi ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati

In generale la **Mission** della Solidarietà Società Cooperativa Sociale, è la promuovere l’integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali, sociosanitari, educativi e culturali, orientati in risposta ai bisogni dei diversamente abili, di persone anziane, nonché di bambini e giovani bisognosi di assistenza, in termini di prevenzione, cura, riabilitazione ed integrazione.

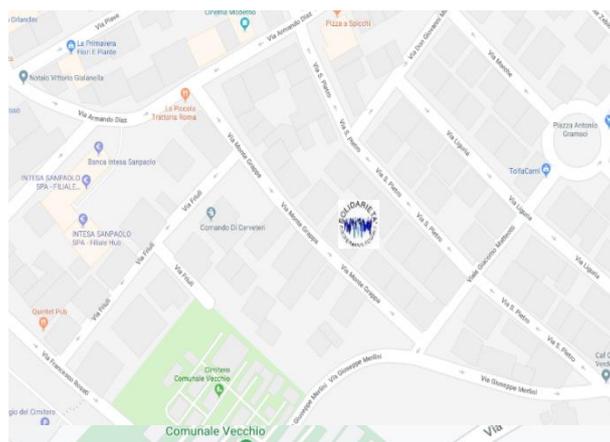
Dati identificativi

Denominazione sociale e Forma Giuridica: “Solidarietà – Società Cooperativa Sociale”

Tel 06 9946005 - Fax 06 95587092 - Sito WEB: solidarieta-cooperativasociale.org

Indirizzi di posta elettronica: info@solidarieta-cooperativasociale.org – girasolidarieta@pec.it

ENTE CERTIFICATO PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015 CERTIFICATO N. 9079



<p>↑ Sede Legale e Amministrativa: Via del Mare n. 8/E 00055 Ladispoli (RM)</p>	<p>↑ Sede Operativa Via Duca Degli Abruzzi, 1/A 00055 Ladispoli (RM)</p>	<p>↑ Sede Operativa Via Monte Grappa n.18 00052 Cerveteri (RM)</p>
--	--	--

Le figure professionali

Ad oggi, la Solidarietà Società Cooperativa Sociale si avvale della professionalità di n. 76 operatori (e 8 volontari di Servizio Civile Nazionale), che contribuiscono alla realizzazione dei servizi con diverse competenze, alcune multidisciplinari. Le qualifiche professionali presenti all'interno delle risorse umane dell'ente sono:

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Psicologhe ▪ Assistenti sociali ▪ Insegnanti ▪ Ragionieri ▪ Maestri d'arte ▪ Consulenti informatici ▪ Consulenti legali ▪ Consulente del lavoro | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Psico/pedagogiste e psicomotricista ▪ Mediatrici culturali ▪ Assistenti specializzati OSS, OSA, ADEST ▪ Educatori professionali ▪ Assistenti Educativi Culturali ▪ Operatori Educativi per l'Autonomia e la Comunicazione ▪ Assistenti familiari ▪ Social Project Manager | <ul style="list-style-type: none"> ▪ MusicArTerapeuta ▪ Sociologo ▪ Segretari ▪ Autisti ▪ Infermieri ▪ Addetti alle pulizie ▪ Operatore Web Radio ▪ Volontari di servizio civile nazionale |
|--|--|--|

Oltre ai soci, la Solidarietà Società Cooperativa si avvale per i suoi servizi, di altre figure professionali altamente qualificate come pedagogisti, educatori e formatori. Caratteristica di tutto il gruppo di lavoro è quella di lavorare con passione educativa, competenza e con un'attenzione all'aggiornamento continuo.

Le Equipe Interprofessionali

- **Equipe psico-socio-educativa:** svolge attività di consulenza e supervisione al lavoro realizzato dagli operatori AEC – OEPAC - SPECIALISTICI nei contesti scolastici e dagli OSS – ASA – ADEST nei servizi domiciliari.
 - ✓ *Psicologa – Psicoterapeuta – Assistente Sociale – Pedagogista*
- **Equipe di Monitoraggio delle prestazioni:** svolge la raccolta dati (utilizzando modulistica del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2015), effettua l'elaborazione dei dati sia per la rendicontazione dei servizi che per la progettazione sociale.
 - ✓ *Sociologo – Assistente Sociale – operatori formati per la raccolta dati ed elaborazione dati.*

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Ai nostri assistiti viene garantito il diritto:

- alla qualità delle prestazioni: essere accolto, ascoltato e assistito con servizi prestati in modo personalizzato, professionale.
- all'informazione:
 - ✓ ricevendo un'informazione completa e comprensibile sui servizi offerti, sulle modalità di erogazione, sulle novità e possibilità per favorire un processo di miglioramento della qualità della vita
 - ✓ esprimendo il consenso al progetto individualizzato proposto ed al trattamento dei dati personali
 - ✓ potendo identificare gli operatori della Cooperativa con i quali si entra in contatto.
 - ✓ avendo a disposizione i recapiti telefonici del coordinatore del servizio e della segreteria della Cooperativa
- al rispetto della riservatezza: ottenendo la massima riservatezza sui dati personali, su quelli sanitari e sulla condizione del proprio ambiente di vita.
- il diritto alla partecipazione
 - ✓ esprimendo il proprio parere
- il diritto all'autotutela:
 - ✓ esprimendo la propria opinione sui servizi e le prestazioni fornite.
 - ✓ presentando reclami quando sia stato leso un diritto o subito un disservizio, ricevendo una risposta chiara ed esauriente.

Doveri:

- il dovere di mantenere un comportamento rispettoso del personale impiegato dalla cooperativa per la realizzazione dei servizi
- il dovere di collaborare con il personale della cooperativa attenendosi alle indicazioni fornite e concordate nel piano di intervento.

Politica, obiettivi e loro articolazione temporale.

La Solidarietà Società Cooperativa Sociale, da anni impegnata nell'attuazione di una politica sociale rivolta al mantenimento della dignità delle persone che si trovano in una condizione di fragilità sociale autosufficienza e non autosufficienza, si propone di ampliare e maggiormente qualificare tutti i servizi tesi al miglioramento della qualità della vita dei destinatari delle attività.

L'obiettivo principale è quindi quello di prendersi cura delle problematiche sociali riconoscendo e favorendo l'autodeterminazione, l'individualità e la presa di coscienza di sé e degli altri, attraverso una progettazione responsabile e ponderata che nasce dal rispetto della persona e della vita, in qualsiasi condizione essa sia.

Inoltre il Consiglio d'Amministrazione della Cooperativa, nella continua ricerca del miglioramento della qualità del servizio, si propone di perseguire una metodologia di gestione che faciliti e valorizzi il lavoro degli operatori ai fine di permettere il perseguimento degli scopi sociali della Cooperativa stessa.

A tal fine si intendono fondamentali i seguenti obiettivi:

- Miglioramento della soddisfazione del cliente;
- Aumento del coinvolgimento e motivazione del personale attraverso un continuo aggiornamento;
- Offrire ai clienti un servizio personalizzato, innovativo, sempre più attento alle esigenze individuali;
- Monitoraggio di tutti i processi tenendoli sotto controllo, per meglio adempire alle esigenze del servizio.

Articolazione temporale:

L'articolazione temporale degli obiettivi presuppone un monitoraggio costante ed una raccolta dati sistemica dei processi di realizzazione dei servizi. Il **monitoraggio di impatto quali-quantitativo** dei servizi misura l'adeguatezza degli interventi realizzati e la loro diretta correlazione al miglioramento della condizione del cliente.

Il processo prevede:

- ➔ compilazione *ex ante* della scheda di osservazione in relazione alla tipologia di utenza;
- ➔ registrazione mensile delle prestazioni erogate (contenute nei progetti individualizzati);
- ➔ elaborazione trimestrale dei dati raccolti;
- ➔ somministrazione questionario di gradimento e autovalutazione sulla percezione della propria condizione;
- ➔ compilazione *in itinere* della scheda di osservazione in relazione alla tipologia di utenza;
- ➔ elaborazione prima proiezione (semestrale);
- ➔ compilazione *ex post* della scheda di osservazione in relazione alla tipologia di utenza;
- ➔ elaborazione dati raccolti: 1. Schede di osservazione prodotte – 2. Prestazioni mensili erogate
- ➔ produzione primo monitoraggio di impatto dei servizi erogati.

TUTELA E PREVENZIONE COVID-19

La Solidarietà Società Cooperativa Sociale, riguardo alla situazione di emergenza sanitaria dovuta al COVID -19, ottemperando alle prescrizioni normative, ha messo in atto tutte le misure precauzionali di contenimento dell'epidemia negli ambienti di lavoro, a tutela degli operatori e degli assistiti.

In particolare ha messo in atto le seguenti azioni:

- Formazione obbligatoria specifica, a seconda della mansione e del tipo di assistenza svolta;
- Informazione/Aggiornamento continui agli operatori, anche attraverso collegamenti in video conferenza, sulla normative e sui corretti comportamenti da tenere, con particolare attenzione nello svolgimento del servizio.
- Informazione all'utenza riguardo alla normative vigente e ai corretti comportamenti per il contenimento del contagio;
- Distribuzione agli operatori, con relative istruzioni per l'uso, dei DPI previsti dalla normativa (mascherina chirurgica o FFP2 – visiera – camice – guanti in caso di necessità di svolgere interventi in supporto all'autonomia personale per la cura della persona) in funzione della specifica mansione, della tipologia di assistenza e di quanto previsto nel Piano di Intervento;

- Ottemperanza all'obbligo dell'effettuazione quindicinale dei Tamponi per la ricerca del COVID -19, per gli operatori impiegati nei servizi di assistenza domiciliare

SERVIZI OFFERTI

Tipologia

La Solidarietà Società Cooperativa Sociale è accreditata, nei nei distretti della ASL ROMA 4 Distretto 1 e 2 per l'erogazione dei servizi di Assistenza Domiciliare, all'inclusione ed integrazione sociale in favore di:

- Persone con disabilità;
- Persone anziane;
- Minori e famiglie;
- Persone in condizione di fragilità sociale.

I servizi erogati sono prevalentemente in convenzione con gli enti pubblici comunali di Civitavecchia, Cerveteri, Ladispoli e II^ Municipio del Comune di Roma Capitale

La Cooperativa eroga anche servizi privatamente.

Servizi erogati sia in regime di accreditamento che privatamente

- ✓ Assistenza Domiciliare disabili fisici e psichici minori e adulti
- ✓ Assistenza Domiciliare a persone anziane e Domiciliare Integrata
- ✓ Assistenza Domiciliare disabili e anziani non autosufficienti attraverso gli Assegni di cura
- ✓ Assistenza Educativa Culturale Scolastica
- ✓ Servizio OEPAC
- ✓ Assistenza Scolastica Specialistica
- ✓ Attività laboratoriali rivolte a disabili ed anziani
- ✓ Assistenza Domiciliare Minori e Famiglia;
- ✓ Servizio di Trasporto ed Accompagnamento

Progettualità a supporto dei servizi erogati

- Servizio Civile Nazionale
- Diversamente Radio la Web Radio accessibile a tutti
- Servizio Sociale professionale e Segretariato Sociale

Modalità di collaborazione con la committenza per l'elaborazione e l'attivazione dei progetti e/o prestazioni

La gestione della presa in carico e l'avvio dell'assistenza nei servizi educativi scolastici (OEPAC, AEC, SPECIALISTICA)

Presa in carico dell'utente

Le modalità di presa in carico dell'utente seguono il seguente percorso:

In seguito a valutazione da parte dell'Ente committente circa il possesso dei requisiti formali dell'utente per l'accesso al servizio e della comunicazione al coordinatore ed alla scuola del pacchetto orario assegnato ad ogni utente, il Coordinatore dello specifico servizio contatta le funzioni strumentali delle scuole al fine di stabilire l'esigenza oraria dei singoli casi e di conseguenza il numero degli operatori necessari per l'efficace svolgimento del servizio.

L'avvio dell'assistenza

L'attivazione del servizio avviene a seguito del colloquio del Coordinatore con la funzione strumentale che:

- fornisce informazioni utili all'individuazione dell'OEPAC idoneo per l'esigenza specifica,
- fornisce indicazioni rispetto all'orario da svolgere
- indica da quando è necessario attivare l'assistenza.

Il Coordinatore del Servizio, preso contatto con la funzione strumentale:

- *concorda le modalità di avvio dell'assistenza*
- *fornisce tutti i contatti propri e della Cooperativa utili alla tempestiva comunicazione di esigenze o reclami*

Il coordinatore, terminate le attività di cui al punto precedente seleziona gli operatori più idonei al servizio di Assistenza Educativa Scolastica per l'utente specifico, sulla base dei seguenti criteri:

- *Obiettivi e attività previsti all'interno del Piano Educativo Individualizzato*
- *Formazione specifica dell'operatore*
- *Situazione dei carichi di lavoro*
- *Idoneità di genere (se è stato espressamente richiesto dalla scuola o dagli specialisti)*
- *Disponibilità oraria dell'operatore*
- *Territorialità*

Gli operatori scelti per l'assistenza vengono contattati dal Coordinatore che comunica l'attivazione delle assistenze per i nuovi utenti e condivide con loro le informazioni preliminari in suo possesso relative alla scuola, funzione strumentale, ore e la tipologia di intervento occorrente.

L'affido del caso agli operatori avviene tramite formale lettera di incarico e il trasferimento delle informazioni viene registrato nella **Cartella dell'utente**. Il suo nominativo viene quindi inserito nella pianificazione settimanale del servizio tramite comunicazione del Coordinatore al responsabile del Sistema BASEBEAR (Badge online).

L'operatore entrato in servizio si confronta con la funzione strumentale e/o l'insegnante di sostegno e le insegnanti curricolari per avere ulteriori informazioni sul caso, concordando contestualmente con il team didattico il tipo di intervento e le modalità per la sua attuazione.

La gestione della presa in carico e l'avvio dell'assistenza alla persona in regime domiciliare

Presa in carico dell'utente

Le modalità di presa in carico dell'utente seguono il seguente percorso:

In seguito a valutazione da parte dell'Ente committente circa il possesso dei requisiti formali dell'utente per l'accesso al servizio, il Coordinatore dello specifico servizio, su mandato del Servizio Sociale, concorda con la famiglia e/o con l'utente la data per la prima visita domiciliare o colloquio presso la sede della Cooperativa per la presa in carico del caso che di prassi avviene entro tre giorni lavorativi ed entro le 24h per i casi di documentata emergenza.

L'avvio dell'assistenza

L'immissione in assistenza dei nuovi utenti viene autorizzata dall'equipe Multidisciplinare che concorda anche il piano individuale di intervento e il numero di prestazioni da erogare. Il servizio sociale del comune di appartenenza invia autorizzazione scritta all'inserimento in assistenza.

Il Coordinatore del Servizio, preso contatto con l'utente o la famiglia:

- *concorda le modalità di avvio dell'assistenza (orari ed attività)*
- *redige la relazione che sarà inoltrata ai servizi sociali di competenza.*

Successivamente informa l'utente:

- *sugli orari di accesso*
- *fornisce i numeri telefonici del referente del servizio e della segreteria della Cooperativa da contattare in caso di necessità o per presentare reclami.*

Il coordinatore, terminate le attività di cui al punto precedente seleziona gli operatori più idonei al servizio di Assistenza Domiciliare Integrata per l'utente specifico, sulla base dei seguenti criteri:

- *Tipologia di prestazioni concordate all'interno del Piano Individuale di Intervento*
- *Situazione socio-sanitaria dell'utente*
- *Idoneità fisica alla mansione (valutazione anche secondo il D. Leg.626)*
- *Situazione dei carichi di lavoro*
- *Idoneità di genere (se le caratteristiche psicofisiche dell'utente lo richiedono)*
- *Disponibilità oraria dell'operatore*
- *Territorialità*

Gli operatori scelti per l'assistenza vengono contattati dal Coordinatore che comunica l'ingresso in assistenza del nuovo utente e condivide con loro le informazioni preliminari in suo possesso relative sia alle ore ed alla tipologia delle prestazioni previste che alla situazione socio-sanitaria.

L'affido del caso agli operatori avviene tramite formale lettera di incarico e il trasferimento delle informazioni viene registrato nella **Cartella domiciliare dello specifico utente**. Il suo nominativo viene quindi inserito nella pianificazione settimanale del servizio da parte del Coordinamento.

Programmazione, organizzazione e gestione dei servizi

Al fine di consentire una visione globale del servizio verrà predisposta una **CARTELLA DI COORDINAMENTO** in cui verranno raccolti tutti i verbali di riunione effettuati al fine di garantire la tracciabilità di ogni azione discussa e definita in sede di riunione di Equipe.

- Nel primo mese di attivazione l'operatore riferisce settimanalmente sull'andamento del servizio
- *Riunione di coordinamento interna* → si svolge ogni due mesi fra il Coordinatore della Cooperativa e gli operatori con l'obiettivo di condividere informazioni comuni al servizio e raccogliere eventuali segnalazioni.
- Riunione di verifica con i Servizi Territoriali ha cadenza trimestrale ed ha l'obiettivo di verificare lo stato del servizio. Sarà cura del Coordinatore del Servizio redigere la Relazione trimestrale qualitativa sull'andamento del servizio.
- *Riunione per casi di emergenza* nella gestione di situazioni complesse si può verificare la necessità di effettuare degli incontri per la discussione di particolari problematiche quali l'improvviso aggravamento della condizione socio familiare dell'anziano. Si prevede pertanto la possibilità di convocare tale incontro per una definizione condivisa dell'azione da intraprendere. A questa riunione può prendere parte un referente sociale (Servizi Sociali Comunali) o sanitario (referente ASL).

Modalità di raccordo nella gestione dell'utenza, nel mantenimento di contatti costanti con la famiglia dell'utente, con i Servizi Sociali di riferimento, con la rete del territorio

Lo scambio e circolazione delle informazioni

Nei confronti degli **operatori** e fra gli operatori la comunicazione può essere:

- Ordinaria la comunicazione avviene:
 - Formalmente per iscritto (ordine di servizio)
 - Informalmente per anticiparne il contenuto (se necessario)
- A mezzo colloquio che verrà verbalizzato, sottoscritto dalle parti e archiviato nella cartella dei verbali di riunione e/o dell'utente
 - Tramite Videoconferenza (Piattaforma Zoom, Meet...)
 - Urgente in questo caso avviene telefonicamente
- Inoltre per favorire la circolazione delle informazioni riguardanti i servizi, la normativa in ambito socio-sanitario, le attività realizzate dalla Cooperativa e le attività socio –educative – culturali promosse sul territorio, la "Solidarietà":
 - organizza riunioni informative in videoconferenza
 - invia comunicazioni tramite mailing list.
 - pubblica informazioni ed aggiornamenti sulla propria pagina Facebook

Nei confronti dell'Ente committente la comunicazione efficace è un elemento fondamentale per il principio di "buon andamento" del servizio pertanto non è da sottovalutare l'importanza della tracciabilità della stessa poiché ne permette una più ampia condivisione e trasparenza. Le comunicazioni fra Cooperativa ed Ente committente potranno avvenire:

- Attraverso formale comunicazione scritte e protocollate ogni comunicazione avverrà in modo formale e per iscritto a cura del Responsabile del Servizio.
- Telefonicamente se urgente
- Videoconferenza (Piattaforma Zoom, Meet...)

Nei confronti della famiglia dell'utente la comunicazione può avvenire per servizio:

- telefonicamente
- via mail o Pec
- Videoconferenza (Piattaforma Zoom, Meet...)
- Diversamente Radio-La Web Radio accessibile a tutti...che dedica una rubrica all'informazione sociale sui servizi del territorio
- La Cooperativa pubblica sulla propria pagina Facebook le informazioni riguardanti i servizi, le attività realizzate le attività socio –educative – culturali promosse sul territorio.

Accesso ai Servizi:

- per le prestazioni *in convenzione*: **mediante invio** dell'Ente per il quale si esercita il servizio;
- per le prestazioni gestite *privatamente* **mediante contatto con la segreteria** della Cooperativa, che stabilirà un appuntamento tra il cliente ed il personale di coordinamento dei servizi alla persona;

Accesso alle attività laboratoriali

Le richieste di accesso al servizio avvengono sia mediante segnalazione dei Servizi Sociali Territoriali che su proposta direttamente dai privati. L'iscrizione alle attività è soggetta a valutazione da parte dell'Equipe psico-pedagogica che si occupa della realizzazione delle attività.

Modalità e tempi massimi di attivazione del servizio dalla richiesta

Le richieste di attivazione dei servizi della Solidarietà Società Cooperativa Sociale vengono evase entro tre giorni dal ricevimento delle stesse.

Descrizione dei servizi

ASSISTENZA EDUCATIVA CULTURALE - SERVIZIO OEPAC OPERATORE EDUCATIVO PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE - ASSISTENZA SPECIALISTICA

<p><u>GRUPPO TARGET</u></p>	<p>Alunni disabili inseriti in ambito scolastico presso la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo e secondo grado. La committenza è principalmente pubblica</p>
<p><u>ATTIVITÀ PREVISTE</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promozione delle abilità personali, didattiche e relazionali: • Facilitare l'integrazione scolastica dell'alunno con disabilità nell'ambito delle attività formative; affiancamento individuale e di gruppo (in relazione alla gravità della disabilità) nelle ore di lezione per supporto didattico curando, in team con le altre figure educative e assistenziali, gli aspetti dell'apprendimento, della comunicazione e della interazione-relazione; supporto nelle attività di socializzazione e ricreative programmate in ambito scolastico volte al coinvolgimento dell'alunno in attività finalizzate all'integrazione, migliorare le relazioni interpersonali; affiancamento per l'acquisizione e/o potenziamento dell'autonomia personale, mantenimento delle norme basilari relative all'igiene e pulizia personale; accompagnamento nelle uscite didattiche e campi scuola. <p>A seguito dell'emergenza sanitaria dovuta al COVID-19, oltre all'intervento in presenza nell'ambito della classe, sono previsti anche interventi differenti, e più specificatamente la DAD, DDI, Supporto Didattico Domiciliare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riguardo al lavoro in DAD e DDI, si concorda la partecipazione degli operatori all'interno delle piattaforme digitali adottate dai singoli istituti scolastici per realizzare interventi in sinergia con il corpo docente ed affiancare e sostenere gli utenti in carico, in base agli obiettivi indicati nei PEI. La programmazione prevede di effettuare insieme agli insegnanti di sostegno specifiche attività da proporre con l'assistenza online: mappe concettuali, riassunti, divisione in sequenza.. La scuola indica se la DAD e/o DDI debbano essere eseguite in modalità sincrona (contestualmente al lavoro della classe) o in modalità asincrona (realizzazione e adattamento del materiale da fornire all'assistito) • In casi particolari, laddove l'alunno a causa di una condizione di salute particolarmente fragile fosse impossibilitato a recarsi a scuola o non avendo il supporto adeguato per effettuare la DAD, si valuterà in accordo con la scuola, la ASL ed il servizio sociale la possibilità di svolgere l'assistenza educativa presso l'abitazione dell'utente, al fine di sostenerlo ed agevolarlo nei vari aspetti dell'apprendimento e del potenziamento delle autonomie.
<p><u>PIANO DI INTERVENTO</u></p>	<p>Individualizzato: redatto congiuntamente con il personale docente (di sostegno e curricolare) in relazione agli obiettivi definiti in sede di GLI Operativo ed inseriti nel PEI (Piano Educativo Individualizzato).</p>
<p><u>MODALITÀ DI ATTIVAZIONE</u></p>	<p>In seguito alla comunicazione da parte dell'ente committente, degli alunni diversamente abili che necessitano di assistenza, delle relative ore settimanali assegnate e degli istituti frequentati, il coordinatore si occupa della <u>Pianificazione del servizio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione in stretta collaborazione con il Servizio Sociale/Scolastico Comunale, con le scuole, il TSMREE della ASL territoriale e gli altri Servizi Sanitari Specialistici di riferimento; • Prima valutazione dei bisogni dell'utente, in collaborazione con le funzioni strumentali, per la predisposizione di un piano di intervento dell'operatore. • Prima valutazione degli operatori da impiegare per ogni Istituto Comprensivo in relazione alle competenze/attitudini possedute ed ai bisogni specifici degli alunni e alla eventuale conoscenza pregressa dell'utente. • Organizzazione di una riunione con gli operatori, ai quali formalizza l'incarico;

- Organizzazione della formazione sulla modulistica prevista per il Progetto;
- Strutturazione dell'orario di assistenza ed inserimento nel sistema Base Bear;
- Trasmissione dell'elenco degli operatori al Servizio Sociale Comunale .

Gestione dei Servizi

Nell'ambito dei servizi AEC/OEPAC/SPECIALISTICA, per garantire il costante monitoraggio, l'intervento per soluzioni organizzative, amministrative e di gestione delle risorse umane impiegate, nonché per il confronto con il personale dei Servizi Sociali, il coordinatore effettua le seguenti azioni:

- Al fine di consentire una visione globale del servizio viene predisposta una *CARTELLA*, sia cartacea che informatica, in cui vengono raccolti tutti i documenti utili al fine di garantire la tracciabilità del servizio erogato.
- **Partecipazione ai GLI**, al fine di avere una visione di insieme e prendere parte al confronto diretto con i vari attori che a diverso titolo compongono l'equipe (*Comune-ASL-Famiglia-altri servizi*) che si prende cura del progetto di vita dell'alunno, la Coordinatrice partecipa ai GLI ed GLO, a questi ultimi con l'AEC di riferimento. In tale sede avviene la verifica degli obiettivi del P.E.I.. Tale partecipazione offre l'opportunità di monitorare il grado di aderenza del lavoro svolto dalle AEC al progetto delineato. Tale momento è inoltre fondamentale per la pianificazione e verifica, congiunta con *Servizi Sociali Comunali*, del monte ore assegnato per utente. Inoltre per favorire il passaggio di grado scolastico, il coordinamento è disponibile a partecipare alle "*riunioni di continuità*" e garantisce se necessaria, la presenza dell'operatore che conosce l'alunno, nel nuovo contesto scolastico.
- **Osservazione, screening e verifica**, per ogni alunno, viene effettuata ad inizio anno scolastico un'OSSERVAZIONE nel "*contesto classe*" e/o un colloquio con gli insegnanti, al fine di predisporre uno SCREENING delle informazioni relative all'autonomia, alle competenze didattiche e relazionali ed effettuare delle VERIFICHE a step intermedi e finali, al fine di avere chiaro il processo delle attività e degli obiettivi da raggiungere, da condividere nelle sedi istituzionali (*GLI e GLO*). Ai genitori è fornita una scheda utente da compilare a completamento delle informazioni/problematiche, utili ad una corretta lettura della situazione dell'alunno. Le osservazioni effettuate e le informazioni apprese vengono condivise con l'*Ufficio Servizi Sociali*, per una ottimizzazione del servizio in relazione alla *necessità espressa e disponibilità delle risorse*. Inoltre per favorire il passaggio di grado scolastico, il coordinamento partecipa alle "*riunioni di continuità*" e garantisce se necessaria, la presenza dell'operatore che conosce l'alunno, nel nuovo contesto scolastico.
- Confronto periodico con le funzioni strumentali sull'andamento del servizio ed il lavoro svolto dal personale impiegato
- Il coordinatore gestisce le sostituzioni dell'operatore, sia quelle programmate che in emergenza, individuando la figura sostitutiva idonea alla gestione degli specifici utenti e dandone comunicazione alla funzione strumentale
- Il Coordinatore **supporta** gli operatori al fine di prevenire fenomeni di *burn-out*, **si confronta** con loro e raccoglie le necessità e/o difficoltà; **attiva** tutte quelle azioni di supporto, preventive e non, pensate dalla Direzione per il miglioramento del clima aziendale, del servizio e della qualità del lavoro.
- **Organizzazione delle riunioni di servizio:**
Riunione Ordinaria Settimanale e Mensile, nel primo mese di attivazione l'operatore riferisce settimanalmente sull'andamento del servizio, successivamente il rapporto è mensile.
Riunione di coordinamento interna, si svolge ogni due mesi fra il Coordinatore della Cooperativa e gli operatori con l'obiettivo di condividere informazioni comuni al servizio e raccogliere eventuali segnalazioni.

Riunione per casi di emergenza nella gestione di situazioni complesse, si può verificare la necessità di effettuare degli incontri per la discussione di particolari problematiche. Si prevede pertanto la possibilità di convocare tale incontro per una definizione condivisa dell'azione da intraprendere. A questa riunione possono eventualmente prendere parte figure specialistiche ove necessario.

- **Organizzazione delle attività laboratoriali proposte**, riunioni organizzative con i dirigenti scolastici, insegnanti di sostegno e curricolari, conduttori dei laboratori da attivare; condivisione dell'attività proposte con le famiglie; organizzazione di un evento conclusivo delle attività.
- **Consulenza orientamento e supporto alle famiglie degli alunni**, gestione dello "Spazio genitori" per l'accoglienza, il supporto e l'orientamento dei genitori degli alunni del servizio – realizzazione di attività consulenziali tematiche con specialisti del territorio con appuntamenti settimanali o su richiesta per situazioni particolari;

PERSONALE

Psicologa, Coordinatrice, Assistenti Educativi Culturali, OEPAC, Educatori Professionali, insegnanti e conduttori di laboratorio per la realizzazione di attività aggiuntive.

DOCUMENTAZIONE

Modulistica del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2015

Modulistica del Sistema di Monitoraggio: schede di monitoraggio e valutazione degli step individuati per il raggiungimento degli obiettivi dei progetti individualizzati.

SERVIZIO RIVOLTI A GIOVANI ED ADULTI DISABILI PER PERCORSI DI AUTONOMIA – DOPO DI NOI

Interventi ai sensi della Legge 112/2016

<p><u>PREMESSA</u></p>	<p>L'esercitazione alle "autonomie" necessita la redazione di progetti personalizzati finalizzati all'acquisizione, potenziamento e mantenimento delle autonomie personali e delle abilità socio-relazionali. Ogni percorso previsto prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ FASE DI OSSERVAZIONE: in cui incontrare la famiglia, eventuali figure specialistiche di riferimento, effettuare un bilancio delle competenze/abilità ✓ FASE DI PROGRAMMAZIONE: in cui redigere il piano di intervento, condividerlo e sottoscriverlo con la famiglie e la parte socio-sanitaria coinvolta direttamente ✓ FASE REALIZZATIVA: erogazione del servizio, monitoraggio attività corrispondenza dei risultati attesi su quelli preventivati.
<p><u>GRUPPO TARGET</u></p>	<p>Disabili minori e adulti con disabilità lieve media e grave per i quali necessita una programmazione di interventi individuali finalizzati all'acquisizione, potenziamento e mantenimento delle autonomie da esercitare in contesti diversi da quello della famiglia di origine:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ giovani disabili inseriti in famiglia ▪ adulti disabili che vivono con genitori anziani e/o caregiver ▪ adulti disabili che vivono in strutture residenziali diverse dalla famiglia e che necessitano di acquisire competenze al fine di poter accedere al proprio contesto ambientale in "autonomia";
<p><u>SEDI</u></p>	<p>Asl ROMA 4 Distretto 2: Centro Diurno Integrato - Via Monte Grappa, 18 Cerveteri (RM)</p>
<p><u>ATTIVITÀ PREVISTE</u></p>	<p>A. Percorsi programmati di accompagnamento per l'uscita dal nucleo familiare di origine</p> <p>La PALESTRA DELLE AUTONOMIA luogo di esercitazione pratica al per il consolidamento del processo cognitivo relativo all'apprendimento delle abilità personali.</p> <p>I percorsi prevedono la valutazione delle preferenze e scelte della persona con disabilità e programmazione dell'intervento educativo/relazionale finalizzata a sostenere le sue aspirazione e preferenze.</p> <p>L'obiettivo generale della PALESTRA DELLE AUTONOMIE consiste nel far conquistare ai destinatari del servizio le competenze necessarie per un reale inserimento sociale, nella vita di tutti i giorni, con la creazione di un ambiente accogliente in cui possano sperimentare le modalità del distacco familiare, dell'integrazione di gruppo e dell'acquisizione delle abilità necessarie per avere un'esperienza alternativa a quella della famiglia. Ogni percorso è da intendersi personalizzato in quanto tiene conto delle variabili <i>sociali, sanitarie, familiari ed ambientali</i> secondo un approccio bio-psico sociale che consentirà di redigere una Piano di intervento che possa supportare il progetto di Vita dell'individuo e destrutturare i limiti dati dall'ambiente, dal contesto sciale e culturale.</p> <p>In relazione alla condizione individuale osservata Sono pertanto previsti dei "pacchetti specifici" di esercitazione delle abilità, riferite alle aree della:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Cura della persona: igiene personale, cura dell'aspetto, cura nella scelta di abbigliamento adeguato, utilizzo della lavatrice. b) Cura dell'ambiente di vita: mantenere l'ordine nei propri ambienti domestici e più precisamente della camera da letto (rifare il letto, gestione del proprio guardaroba, ecc), gestione della cucina (lavare ciò che si è usato per il pasto), riordino e pulizia del bagno. c) Educazione alimentare e corso di cucina finalizzato all'autonomia nella preparazione della colazione, del pranzo / la cena ed imparare a mangiare in modo sano rispettando una dieta adeguata – corretta conservazione degli alimenti. d) Esercitazione delle relazioni e partecipazione alla vita sociale della comunità di riferimento (partecipazione ad attività socio-culturali di interesse del destinatario – partecipazione ad attività realizzate da associazioni del territorio – mantenimento delle relazioni spontanee amicali). Partecipazione alle attività artistiche del Centro Diurno

Integrato per la promozione della libera espressione.

- e) Orientamento ed Educazione stradale: conoscenza del proprio quartiere – utilizzo di strumenti compensativi per l'orientamento – conoscenza ed esercitazione delle regole di comportamento stradale – conoscenza dei luoghi di interesse presenti nelle vicinanze della propria abitazione (negozi, alimentari, medico, ecc) e nella città (cinema, teatro, centri ricreativi, Servizi: ASL / Servizi Sociali).
- f) Gestione del denaro ed acquisti per le esigenze di vita (alimentari – cura della casa – tempo libero).
- g) Uso dei sistemi di comunicazione: dallo smartphone al pc (software per la comunicazione aumentativa – programmi di scrittura facilitata – social network) finalizzati sia alla formulazione delle richieste utili e necessarie ai bisogni legati alla quotidianità che per la partecipazione alla vita sociale.
- h) Realizzazione di cicli esperienziali extra domiciliari (infrasettimanali e/o weekend) finalizzati all'accrescimento dell'autostima ed alla verifica degli apprendimenti acquisiti per l'autonomia personale, per la gestione delle relazioni ed il management domiciliare.
- i) La Palestra delle autonomie prevede il diretto coinvolgimento della famiglia e/o del Caregiver presente al fine di monitorare trasferire le competenze necessari al mantenimento delle abilità.
- j) Lo Sportello famiglia: è diretto a fornire alla famiglia e/o al Caregiver presente un supporto psicologico ed educativo finalizzato all'accompagnamento dei figli/familiari alla vita "indipendente". La consulenza viene fornita sia presso le sedi della Cooperativa Solidarietà che direttamente presso il domicilio del destinatario del servizio al fine di strutturare il protocollo di intervento specifico atto al raggiungimento degli obiettivi contenuti nel Progetto Individualizzato della persona che dovrà acquisire le abilità per la propria autonomia.

Verranno programmati incontri mensili con le famiglie con la finalità di monitorare il grado di autonomia delle abilità dei figli verificate con visite domiciliari e grazie alle schede di osservazione compilate dagli educatori (per la parte realizzata nella Palestra delle Autonomie") e dai familiari/caregiver presso il domicilio del destinatario del progetto di intervento al fine di verificarne l'attinenza con quanto programmato.

a. Interventi di supporto alla domiciliarità in soluzioni alloggiative

Al fine di garantire gli interventi realizzati in favore del supporto alla domiciliarità è necessario prevedere necessitano di:

- ✓ continuità assistenziale
- ✓ strutturazione dei turni di intervento in relazione alle specifiche necessità dell'utente nell'arco della giornata
- ✓ presenza di personale specializzato ed in grado di intervenire con competenze multiple:
 - cura della persona
 - preparazione dei pasti secondo specifici regimi alimentari
 - cura dell'ambiente domestico
 - conoscenza del territorio
 - capacità relazionali ed empatiche da esercitare anche in contesti legati a facilitare la relazione dell'utente in ambienti extra domestici (lavoro – tempo libero)

La Solidarietà Società Cooperativa Sociale dispone delle risorse umane e strumentali necessarie a garantire la presa in carico delle persone che per vivere autonomamente necessitano degli interventi di supporto a garantire la propria indipendenza presso le proprie soluzioni abitative.

Oltre alla componente assistenziale gli interventi individualizzati prevedono la consulenza psico-sociale svolta dal personale specializzato presente in organico.

Possibilità di inserimento nelle attività del Centro Diurno Integrato in relazione agli obiettivi sociali di inclusione.



a) Programmi di accrescimento della consapevolezza e per l'abilitazione e lo sviluppo delle competenze per favorire l'autonomia delle persone con disabilità grave e una migliore gestione della vita quotidiana anche attraverso tirocini per l'inclusione sociale di cui alle Legge 68/1999 sul collocamento mirato

La Solidarietà Società Cooperativa Sociale in un'ottica di promozione delle abilità integrate promuove la realizzazione di servizi in cui l'obiettivo comune possa essere concretamente raggiunto grazie alle abilità del gruppo che lo compone. In quest'ottica è nata la Web-radio "Diversamente RADIO – la Web-radio accessibile a tutti".

<https://www.solidarieta-cooperativasociale.org/diversamente-radio-la-web-radio-accessibile-a-tutti/>

Il servizio è realizzato da operatori della Cooperativa con disabilità e normodotati, da giovani del Servizio Civile Nazionale e da tirocinanti diversamente abili

La Cooperativa è Ente ospitante per tirocini extra-curricolari grazie alla convenzione con il Centro per l'Impegno di Cerveteri (Conv. N. 200/2016 – Garanzia giovani) ed alle convenzioni con gli Enti di Formazione accreditati alla Regione Lazio (ENADIL Lazio e Consorzio Platone DGR 533/2017).

I giovani adulti svolgono attività di formazione per l'incremento e rafforzamento delle competenze nell'ambito:

- ✓ delle procedure adottate dalla Cooperativa
- ✓ del Sistema di Qualità UNI EN ISO 9001:2015
- ✓ della sicurezza nei luoghi di lavoro
- ✓ della normativa in materia di Privacy (D. LGS 196/2003 e Regolamento UE 679/2016)

PIANO DI INTERVENTO

È individuale, programmato e concordato con il committente ed il cliente in base alla relazione socio-ambientale redatta dal personale di coordinamento successivamente al primo contatto con il cliente.

MODALITÀ DI ATTIVAZIONE

Secondo le modalità definite dalla committenza sia essa pubblica o privata.

PERSONALE

Assistente Sociale, Educatore Professionale, Psicologa, OSS, conduttori di attività socio – ricreative ed espressive, personale amministrativo.

DOCUMENTAZIONE

Modulistica del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2015

Modulistica del Sistema di Monitoraggio: schede di monitoraggio e valutazione degli step individuati per il raggiungimento degli obiettivi dei progetti individualizzati.

SERVIZIO “HOME CARE PREMIUM” 2019

<u>GRUPPO TARGET</u>	Dipendenti e pensionati pubblici, loro coniugi, parenti e affini di primo grado non autosufficienti per disabilità o patologia geriatrica inabilitante. Persone anziane parzialmente autosufficiente e/o non autosufficienti (Alzheimer – Parkinson – disabilità per invalidità civile 100% - altre patologie della terza età) con autonomie di gestione del contesto di vita privato da parte da
<u>ATTIVITÀ PREVISTE</u>	<p>Prestazioni integrative indicate nell'accordo di programma con l'INPS di adesione al Progetto HCP 2019:</p> <p>A. Servizi professionali domiciliari resi da operatori socio-sanitari ed educatori professionali: interventi integrativi e complementari svolti da operatori socio-sanitari ed educatori professionali. Sono esclusi intervento di natura professionale sanitaria.</p> <p>B. Altri servizi professionali domiciliari: servizi professionali resi da psicologi, come supporto alla famiglia, da fisioterapisti, logopedisti.</p> <p>C. Sollievo: a favore del nucleo familiare, per il recupero delle energie psicofisiche necessarie all'assistenza del beneficiario, interventi di sollievo domiciliare, diurna extra domiciliare e residenziale, qualora l'incapacità funzionale non integralmente soddisfatta dai “servizi pubblici”, sia integrata da uno o più familiari conviventi o non conviventi, attraverso le cosiddette “cure familiari”.</p> <p>D. Trasferimento assistito: servizi di accompagnamento, trasporto o trasferimento assistito per specifiche e particolari necessità: visite mediche, accesso al centro diurno, attività risocializzanti e culturali, articolati in trasporto collettivo/individuale senza assistenza, con assistenza, con assistenza carrozzato.</p> <p>E. Supporti: servizio di fornitura di supporti non finanziati da altre leggi nazionali o regionali vigenti, previa dichiarazione redatta da un medico del SSN, che, senza entrare nel merito delle patologie riscontrate, dichiara sotto la propria responsabilità ed in modo inequivocabile il collegamento funzionale tra la tipologia di menomazione e/o riduzione delle capacità funzionali del soggetto non autosufficiente e il supporto sotto il profilo dell'attitudine ad agevolarne il recupero di un maggiore livello di autonomia e/o la prevenzione e/o il rallentamento del decadimento funzionale. Sono considerati supporti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ pannoloni per incontinenti, traverse, letti e materassi ortopedici antidecubito e terapeutici, cuscini antidecubito per sedie a rotelle o carrozzine ecc... <p>F. Servizi per minori affetti da autismo: servizi specialistici finalizzati al potenziamento e alla crescita delle capacità relazionali ed emotive di minori affetti da autismo: realizzazione di interventi di MusicArTerapia nella globalità dei Linguaggi – Metodo Stefania Guerra Lisi.</p>
<u>PIANO DI INTERVENTO</u>	È individuale, programmato e concordato il cliente in base alle necessità espresse dallo stesso o dal nucleo familiare di riferimento. Per particolari patologie il piano di intervento viene condiviso con lo specifico servizio della ASL (Servizio Disabili adulti – CAD – UVA).
<u>ATTIVAZIONE</u>	Secondo le modalità definite dalla committenza (Progetto HCP 2019)
<u>PERSONALE</u>	OSS / Educatore, Psicologa, ADEST e Assistente Familiare, Logopedista e Fisioterapista Assistente Sociale per attività di coordinamento, MusicArTerapeuta nella Globalità dei Linguaggi Metodo Stefania Guerra Lisi
<u>DOCUMENTAZIONE</u>	Modulistica del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2015

ASSEGNI DI CURA PERSONE ANZIANE E DISABILI

<u>GRUPPO TARGET</u>	Persone anziane parzialmente autosufficiente e/o non autosufficienti (Alzheimer – Parkinson – disabilità per invalidità civile 100% - altre patologie della terza età) con autonomie di gestione del contesto di vita privato da parte d. La persona è assistita sia a mezzo di servizi gestiti in convenzione con enti pubblici che per i servizi richiesti privatamente.
<u>ATTIVITÀ PREVISTE</u>	Accompagnamento nelle uscite Accompagnamento nelle uscite per: visite mediche, terapie riabilitative; aiuto domestico, stiratura, preparazione/assunzione pasti, disbrigo pratiche, spese, verifica corretta assunzione dei farmaci, pulizia locali, movimentazione dei pazienti e dei carichi, aiuto nella cura personale, affiancamento nelle attività di sociali e ricreative capaci di coinvolgere l'utente in attività individuali, migliorare le relazioni interpersonali, mantenimento delle norme basilari relative all'igiene e pulizia personale, mantenimento/potenziamento autonomie residue. Aiuto domestico, stiratura, preparazione/assunzione pasti, disbrigo pratiche, spese, verifica corretta assunzione dei farmaci, pulizia locali, movimentazione dei pazienti e dei carichi, aiuto nella cura personale, affiancamento nelle attività di tipo sociale e ricreativo capaci di coinvolgere l'utente in attività individuali, migliorare le relazioni interpersonali, mantenimento delle norme basilari relative all'igiene e pulizia personale, mantenimento/potenziamento autonomie residue.
<u>PIANO DI INTERVENTO</u>	È individuale, programmato e concordato con il committente ed il cliente in base alla relazione socio-ambientale redatta dal personale di coordinamento successivamente al primo contatto con il cliente. Per particolari patologie il piano di intervento viene condiviso con lo specifico servizio della ASL (Servizio Disabili adulti – CAD – UVA).
<u>MODALITÀ DI ATTIVAZIONE</u>	Secondo le modalità definite dalla committenza sia essa pubblica o privata
<u>PERSONALE</u>	Assistente Sociale, Psicologa, OSS, ADEST e Assistente Familiare
<u>DOCUMENTAZIONE</u>	Modulistica del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2015

ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI FISICI E PSICHICI MINORI ED ADULTI

<u>GRUPPO TARGET</u>	Disabili minori e adulti per i quali necessita una programmazione di interventi individuali sia per i servizi gestiti in convenzione con enti pubblici che per i servizi richiesti privatamente dai clienti;
<u>ATTIVITÀ PREVISTE</u>	Mantenimento, miglioramento e potenziamento delle abilità residue per la gestione quotidiana delle azioni di vita: cura della persona e dell'ambiente domestico; aiuto domestico, stiratura, preparazione/assunzione pasti, disbrigo pratiche, spese, verifica corretta assunzione dei farmaci, pulizia locali, movimentazione dei pazienti e dei carichi, aiuto nella cura personale; accompagnamento nelle uscite, (visite, mediche, terapie riabilitative eventi risocializzanti) affiancamento nelle attività di tipo sociale e ricreativo capaci di coinvolgere l'utente sia in attività individuali che di gruppo, supporto al miglioramento delle relazioni interpersonali, mantenimento delle norme basilari relative all'igiene e pulizia personale. Assistenza nei soggiorni diurni estivi e residenziali. Possibilità di inserimento nelle attività del Centro Diurno Integrato in relazione agli obiettivi sociali di inclusione. Realizzazione di attività laboratoriali:
<u>PIANO DI INTERVENTO</u>	È individuale, programmato e concordato con il committente ed il cliente in base alla relazione socio-ambientale redatta dal personale di coordinamento successivamente al primo contatto con il cliente.
<u>MODALITÀ DI ATTIVAZIONE</u>	Secondo le modalità definite dalla committenza sia essa pubblica o privata.
<u>PERSONALE</u>	Assistente Sociale, Psicologa, OSS, ADEST e Ass.te Familiare, Educatori/Pedagogiste.
<u>DOCUMENTAZIONE</u>	Modulistica del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2015

ASSISTENZA DOMICILIARE PERSONE ANZIANE DOMICILIARE INTEGRATA

<u>GRUPPO TARGET</u>	<p>Persone anziane con autonomie di gestione del contesto di vita privato parzialmente autosufficiente e/o non autosufficienti (Alzheimer – Parkinson – disabilità per invalidità civile 100% - altre patologie della terza età). La Clientela è assistita sia a mezzo di servizi gestiti in convenzione con enti pubblici che per i servizi richiesti privatamente.</p>
<u>ATTIVITÀ PREVISTE</u>	<p>Accompagnamento nelle uscite per: visite mediche, terapie riabilitative; aiuto domestico, stiratura, preparazione/assunzione pasti, disbrigo pratiche, spese, verifica corretta assunzione dei farmaci, pulizia locali, movimentazione dei pazienti e dei carichi, aiuto nella cura personale, affiancamento nelle attività di sociali e ricreative capaci di coinvolgere l'utente in attività individuali, migliorare le relazioni interpersonali, mantenimento delle norme basilari relative all'igiene e pulizia personale, mantenimento/potenziamento autonomie residue.</p> <p>Assistenza nei soggiorni diurni estivi e residenziali</p>
<u>PIANO DI INTERVENTO</u>	<p>È individuale, programmato e concordato con il committente ed il cliente in base alla relazione socio-ambientale redatta dal personale di coordinamento successivamente al primo contatto con il cliente. Per particolari patologie il piano di intervento viene condiviso con lo specifico servizio della ASL (Serv. Disabili adulti – CAD – UVA).</p>
<u>MODALITÀ DI ATTIVAZIONE</u>	<p>Secondo le modalità definite dalla committenza sia essa pubblica o privata</p>
<u>PERSONALE</u>	<p>Assistente Sociale, Psicologa, OSS, ADEST e Assistente Familiare</p>
<u>DOCUMENTAZIONE</u>	<p>Modulistica del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2015</p>

ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI E FAMIGLIA

<u>GRUPPO TARGET</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Minori in situazione di fragilità sociale per povertà educativa o esposizione a rischio di devianza sociale - Famiglie esposte a rischio di fragilità sociale per problematiche legate a separazioni altamente conflittuali e soggette a provvedimenti dell'autorità giudiziaria per la gestione dei figli (Tribunale dei Minorenni – Tribunale Civile – Procura della Repubblica – Servizi Sociali, TSMREE, Forze dell'Ordine);
<u>ATTIVITÀ PREVISTE</u>	<p>Assistenza domiciliare e consulenziale per azioni finalizzate alla promozione del sostegno individuale e del nucleo familiare, predisposizione di progetti individuali al fine di tutelare il minore e di supportare il genitore nel compito educativo, attività di prevenzione del disagio minorile nelle scuole con programmi in supporto ai ragazzi, ai docenti ed alle famiglie, raccordo con enti pubblici e realtà territoriali del privato sociale e del terzo settore.</p>
<u>PIANO DI INTERVENTO</u>	<p>Individualizzato: programmato con gli attori pubblici e privati coinvolti a vario titolo nella tutela e/o promozione dei diritti/doveri educativi del nucleo familiare di riferimento.</p>
<u>MODALITÀ DI ATTIVAZIONE</u>	<p>Secondo le modalità definite dalla committenza (segnalazione dell'ente).</p>
<u>PERSONALE</u>	<p>Assistente Sociale, Psicologa, Legali, Counselor, Educatori e Pedagogiste</p>
<u>DOCUMENTAZIONE</u>	<p>Modulistica del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2015</p>

ASSISTENZA EDUCATIVA CULTURALE E SPECIALISTICA

<u>GRUPPO TARGET</u>	Giovani disabili inseriti in ambiti scolastici di tutte le scuole di ogni ordine e grado. La committenza è principalmente pubblica ma è prevista anche una gestione privata per persone inserite in contesti extra territoriali (Es. Università);
<u>ATTIVITÀ PREVISTE</u>	Promozione delle ABILITÀ PERSONALI, DIDATTICHE E RELAZIONALI: affiancamento individuale e di gruppo (in relazione alla gravità della disabilità) nelle ore di lezione per supporto didattico, accompagnamento nelle uscite, eventuale aiuto nella cura personale, affiancamento nelle attività di socializzazione e ricreative programmate in ambito scolastico e finalizzate a coinvolgere l'alunno in attività finalizzate all'integrazione, migliorare le relazioni interpersonali, mantenimento delle norme basilari relative all'igiene e pulizia personale. Partecipazione da parte della Coordinatrice e del personale A.E.C. (Assistente Educativo Culturale) ai GLI Operativi (Gruppo di Lavoro Handicap) e d'Istituto.
<u>PIANO DI INTERVENTO</u>	Individualizzato: redatto congiuntamente con il personale docente (di sostegno e curriculare) in relazione agli obiettivi definiti in sede di GLI Operativo ed inseriti nel PEI (Piano Educativo Individualizzato).
<u>MODALITÀ DI ATTIVAZIONE</u>	Secondo le modalità definite dalla committenza (segnalazione dell'ente).
<u>PERSONALE</u>	Psicologa Coordinatrice, Assistenti Educati Culturali, Educatori Professionali, insegnanti e conduttori di laboratorio per la realizzazione di attività aggiuntive.
<u>DOCUMENTAZIONE</u>	Modulistica del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2015

ASSISTENZA AL SERVIZIO DI TRASPORTO ED ACCOMPAGNAMENTO

<u>GRUPPO TARGET</u>	Clienti dei servizi alla persona erogati dalla Cooperativa (Domiciliare – Centro Diurno)
<u>ATTIVITÀ PREVISTE</u>	servizio di accompagnamento con l'utilizzo dei mezzi di trasporto della "Solidarietà".
<u>MODALITÀ DI ATTIVAZIONE</u>	secondo le modalità definite dalla committenza pubblica e/o privata
<u>PERSONALE</u>	Coordinatrice e Responsabile del Servizio di assistenza domiciliare, autista e operatori addetti al Controllo sui mezzi di trasporto;
<u>MEZZI</u>	La Solidarietà dispone di: - n. 2 FIAT Ducato con pedana idonei al trasporto di persone in sedia rotelle - n. 2 FIAT Doblò con pedana idonei al trasporto di persone in sedia rotelle
<u>DOCUMENTAZIONE</u>	Modulistica del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2015

ATTIVITÀ LABORATORIALI – OCCUPAZIONALI

Premessa

Ogni tipologia di laboratorio sposa il principio di “promozione dell’autonomia”, stimolando i partecipanti alla condivisione del piacere di occupare il proprio tempo libero inteso come spazio per sé. Il target di riferimento degli interventi è relativo sia alla disabilità medio-lieve che grave.

Ai laboratori partecipano anche volontari del servizio civile nazionale, considerati un’importante risorsa sia per l’aiuto effettivo che sono in grado di offrire nella realizzazione dell’intervento, sia perché tale collaborazione è destinata a far crescere una maggiore coscienza sociale e civile nei giovani di Cerveteri e Ladispoli. È importante dire che questa struttura operativa, agendo su più livelli, consente ad ogni ragazzo di usufruire di un maggiore numero di ore di assistenza rispetto alla modalità individuale, impegnando i ragazzi in modo continuativo per tutta la settimana e garantendo un servizio migliore in termini di qualità.

Il cambiamento che ne deriva dalla nuova impostazione del servizio domiciliare è un cambiamento culturale la cui modalità operativa del “prendersi cura” delle esigenze delle persone disabili è finalizzata a tutelare il loro diritto di vivere una vita socialmente integrata. L’impostazione di tutti questi interventi ha una ricaduta positiva sulle famiglie dei partecipanti alle attività, che in tal modo ricevono un concreto supporto nella gestione dei propri figli.

GRUPPO TARGET

Persone con disabilità lieve – media – grave:

- minori in carico ai servizi di assistenza domiciliare
- giovani adulti in carico ai servizi di assistenza domiciliare
- anziani in carico ai servizi di assistenza domiciliare
- utenza private in carico alla Cooperative rientranti nel target

ATTIVITÀ PREVISTE

Attività di potenziamento delle abilità ed autonomie personali; sviluppo delle competenze espressive per mezzo di laboratorio grafico-pittorici – di comunicazione (redazione di un giornalino interno – di orientamento nel proprio contesto abitativo;

Laboratorio Espressivo Pittorico

OBIETTIVO: In questo laboratorio viene proposta la pittura su vari materiale, è un’attività occupazionale che consente all’utente di partecipazione al gruppo artistico “Ahrte” impegnato a portare le proprie composizioni e studi artistico grafico in esposizioni/personali sul territorio. L’attività favorisce l’esercitazione ed il potenziamento della manualità consentendo al partecipante la libera espressione. I partecipanti vengono supportati nella ricerca di un linguaggio visivo e comunicativo personale, si organizzano inoltre visite guidate presso mostre e gallerie d’arte. Nel 2009 i partecipanti del laboratorio hanno ricevuto un riconoscimento ufficiale al “Premio Nazionale Città di Anghiari”, che testimonia l’eccellenza dell’operato. Attualmente il gruppo artistico è seguito dalla rivista d’arte “Tracciati d’Arte” – Direttore Andrea Cerqua.

Laboratorio di MusicArTerapia nella Globalità dei Linguaggi – Metodo Stefania Guerra Lisi

OBIETTIVO: questo laboratorio punta a stimolare i partecipanti ad esprimere le proprie sensazioni attraverso l’ascolto della musica, aiutando ad affinare le loro abilità e potenzialità. Scoprendo ed analizzando materiali diversi i partecipanti realizzano piccoli strumenti musicali. Inoltre l’attività di MusicArTerapia tende a promuovere una maggiore consapevolezza del sé, del proprio corpo e delle capacità espressive della persona.

Laboratorio di Avvio all’Autonomia

Questo laboratorio punta alla programmazione e implementazione di attività che permettano un reale miglioramento delle autonomie di base dei singoli individui, che migliorino le singole capacità relazionali e che favoriscano la reale integrazione della persona nel proprio contesto sociale, sollecitando, allo stesso tempo, quella partecipazione attiva, in grado di offrire all’utente la sensazione di essere protagonista nell’ambito della propria vita e della propria comunità. Le attività, che comprendono momenti di dibattito e confronto tra pari, vengono realizzate in parte in contesti esterni

Laboratorio di Giornalismo

Il laboratorio si prefigge l’obiettivo di sviluppare le proprietà linguistiche e consolidare l’organizzazione mentale dei partecipanti, mediante il rispetto dei ruoli, l’attenzione ai tempi prefissati ed il lavoro in team. Il fine è quello di dare “visibilità” ai pensieri ed ai vissuti dei partecipanti per mezzo della concretizzazione dei pensieri stessi sul “Giornalino del Sole”,

	prodotto ultimo del laboratorio. Il laboratorio svolge attività di incubatore per il servizio della Cooperativa di WEB-RADIO.
<u>PIANO DI INTERVENTO</u>	Il piano di intervento individuale si compone delle attività e garantisce l'erogazione delle prestazioni agli ospiti sulla base del Progetto Educativo Individualizzato, che prevede il coinvolgimento delle famiglie ed è caratterizzato dall'apertura all'esterno, in un'ottica di integrazione con le risorse presenti sul territorio.
<u>MODALITÀ DI ATTIVAZIONE</u>	Confronto inter-professionale fra il coordinamento dell'assistenza domiciliare e l'equipe psico-socio-educativa del Centro Diurno Integrato L'accesso è previsto:
<u>PERSONALE</u>	- in regime convenzionato (invio dei Servizi Sociali Comunali) - privatamente su richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno; - Psicologa, Pedagogista, Educatori Professionali, OSS e Conduttori specializzati di laboratorio - Alle attività partecipano i volontari di Servizio Civile Nazionale in qualità di compagni adulti.
<u>DOCUMENTAZIONE</u>	Modulistica del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2015

Centro ESTIVO INTEGRATO

<u>GRUPPO TARGET</u>	- Minori con disabilità e normodotati - Adulti con disabilità
<u>ATTIVITÀ PREVISTE</u>	Le attività programmate per il soggiorno marino saranno principalmente volte alla promozione della relazione fra gruppi di pari, in un contesto dedicato al "buon impiego del tempo libero": giochi in spiaggia ed in acqua; attività laboratori, motorie e terapie occupazionali. danza e ritmo, giochi di squadra;
<u>PIANO DI INTERVENTO</u>	- Le attività vengono differenziate in relazione all'età dei partecipanti - Per il gruppo di disabili adulti vengono predisposte attività separatamente
<u>MODALITÀ DI ATTIVAZIONE</u>	L'accesso è previsto: - in regime convenzionato (invio dei Servizi Sociali Comunali – partecipazione ad eventuale bando pubblico) - privatamente su richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
<u>PERSONALE</u>	Il personale impiegato per l'assistenza ha esperienza nell'ambito dei servizi di assistenza ed animazione rivolti a minori e disabili anche nei contesti dei soggiorni estivi diurni e residenziali. Sono inoltre presenti psicologi e Assistenti Educativi Culturali
<u>DOCUMENTAZIONE</u>	Modulistica del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2015

Progettualità a supporto dei servizi erogati:

Diversamente Radio la WEB-Radio accessibile a tutti

<u>TIPOLOGIA DEL SERVIZIO</u>	Prevede attività attinenti all'area comunicativa con la finalità di dimostrare che con l'acquisizione di specifiche competenze è possibile "puntare ad una qualità ed autonomia di vita" diversa. http://www.solidarieta-cooperativasociale.org/diversamente-radio-la-web-radio-accessibile-a-tutti/
<u>ATTIVITÀ PREVISTE</u>	Ha l'obiettivo di offrire un canale di informazione per il territorio fruibile da tutti e raggiungibile da qualsiasi luogo attraverso la redazione di trasmissioni caricate sul sito della Cooperativa, contenenti notizie di attualità, cronaca del territorio, interviste ed eventi live.
<u>MODALITÀ DI ATTIVAZIONE</u>	Utenti della Cooperativa con disabilità motoria per i quali al termine del percorso scolastico è previsto un inserimento attivo nel tessuto sociale di riferimento. I Ragazzi svolgono una formazione specifica per operatore di WEB-Radio
<u>PERSONALE</u>	Psicologa, Operatori Web-radio, Servizio Civile Nazionale
<u>DOCUMENTAZIONE</u>	Modulistica del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2015

Segretariato Sociale e Servizio Sociale Professionale

<u>GRUPPO TARGET</u>	Popolazione residente nel territorio della ASL ROMA 4 Distretti 1 e 2
<u>ATTIVITÀ PREVISTE</u>	Consulenza sociale ed orientamento ai servizi del territorio.
<u>MODALITÀ DI ACCESSO</u>	L'accesso al servizio avviene tramite la segreteria della Solidarietà Società Cooperativa Sociale Giorni e fasce orario di apertura al pubblico: Mattina → Da lunedì a venerdì 9.30/14.00 Pomeriggio → lunedì, mercoledì e venerdì 15.30/18.00
<u>PERSONALE</u>	Assistente Sociale, Psicologa, Legali, Counselor, Educatori e Pedagogiste
<u>DOCUMENTAZIONE</u>	Modulistica del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2015

Servizio Civile Nazionale

<u>GRUPPO TARGET</u>	Giovani in età compresa fra i 18 e 28 anni
<u>ATTIVITÀ PREVISTE</u>	- Formazione specifica nelle aree di intervento (Anziani – Disabili) - Formazione generale sui principi del servizio civile - Affiancamento al personale della Cooperativa nelle attività svolte in favore di anziani, disabili sia in contesti protetti (domicilio dell'utente - scuole – Centro Diurno Integrato della "Solidarietà") e spontanei per la promozione della socialità e delle autonomie personali.
<u>MODALITÀ DI ATTIVAZIONE</u>	Al Servizio Civile Nazionale si accede rispondendo al bando pubblico emesso dall'UNSC e Regione Lazio per il reclutamento di volontari; il candidato presenta la propria candidatura e partecipa alle selezioni pubbliche. Se valutato idoneo e selezionato sottoscrive un contratto con L'UNSC ed è accolto in Cooperativa.
<u>PERSONALE DELLA COOPERATIVA</u>	Responsabile del Servizio, OLP (Operatore Locale di Progetto) in rapporto 1 ogni 4 volontari; Coordinatori dei servizi alla persona, OSS; professionisti per l'attività di formazione specifica (Psicologa, Legali, Educatori e Pedagogiste)
<u>DOCUMENTAZIONE</u>	Modulistica del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2015

RETE TERRITORIALE

Raccordo con la rete sociale e la rete territoriale

L'attenzione e la ricerca dei collegamenti "di rete" della Solidarietà Società Cooperativa Sociale segue lo stesso principio di cooperazione, potenziando efficacemente gli interventi e le risorse del territorio, al fine di attivare la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione, la reciprocità e lo scambio.

Il flusso di informazioni che ne deriva ci offre una visione complessiva del tessuto sociale. Per questo ogni singola azione viene progettata cercando di produrre ricadute positive sul territorio.

I tre livelli di rete sono:

Rete di 1° livello:

La rete di primo livello è costituita dalla rete dei servizi pubblici territoriali, deputati a finanziare, programmare e gestire il servizio in oggetto nelle modalità indicate. Nello specifico si individuano i Servizi Sociali del Piano di Zona di riferimento ed i Servizi ASL che si occupano dell'area minori e famiglia.

Rete di 2° livello:

La rete di secondo livello è costituita da tutti i servizi e le strutture afferenti l'Autorità Giudiziaria e gli Organismi Inviati. Nello specifico si individuano i Tribunali, i Centri Specialistici, le Forze dell'Ordine, gli Operatori Scolastici ed eventuali altri servizi socio-sanitari e del privato sociale.

Rete di 3° livello:

Infine, la rete di terzo livello, è composta da tutte quelle realtà associazionistiche, le organizzazioni di volontariato locali, e gli enti partner che collaboreranno alla realizzazione del servizio in sinergia, occupandosi a vario titolo dell'utente o dei destinatari indiretti, stakeholders del progetto.

Ambiti territoriali nei quali la Cooperativa svolge attività

La solidarietà opera:

- ✓ dal 1986 nel contesto dei Comuni di Cerveteri e Ladispoli: area minori e famiglia, disabilità (anche in contesti educativi scolastici di ogni ordine e grado) e terza età in qualità di ente accreditato del Distretto della ASL ROMA 4 Distretto 2
- ✓ Dal 2017 inoltre, è tornata ad operare anche nel Distretto della ASL ROMA 4 Distretto 1 Comuni di Tolfa, Allumiere, Civitavecchia e Santa Marinella per quanto riguarda il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.)
- ✓ Da settembre 2017 eroga il Servizio di Assistenza Scolastica (Servizio OEPAC) a minori con disabilità nelle scuole del Municipio II^a del Comune di Roma.

Sistema adottato per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza e del personale rispetto all'organizzazione del servizio e alle prestazioni erogate, sistema di verifica e di controllo

La Cooperativa è in possesso dal 2004 della Certificazione del **Sistema di Gestione Qualità (norma UNI EN ISO 9001:2015 Certificato n. 9079)** per: "Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare handicap, anziani e minori a rischio; assistenza scolastica handicap; assistenza su scuolabus; centro diurno finalizzato ai laboratori; centro famiglie". In conformità alla Norma, ogni servizio è gestito seguendo le procedure prescritte ed adottando apposita modulistica certificata al fine di tenere sotto controllo l'erogazione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo. Nello specifico, ogni anno, come il sistema prevede, il servizio è oggetto di rilevazione del grado di soddisfazione del committente (Ente Pubblico/Cliente Provato) e del personale impiegato per mezzo di un questionario di gradimento.

Inoltre l'equipe di monitoraggio della Cooperativa effettua una verifica quantitativa e qualitativa nel rispetto dei piani e dei programmi, anche per ciò che riguarda i contatti con i familiari degli utenti.

Tale attività viene svolta una volta al mese telefonicamente e ogni quattro mesi con visita domiciliare, seguendo la pianificazione delle visite.

Il **Sistema di Monitoraggio interno alla Cooperativa**, elabora successivamente i questionari di gradimento somministrati agli utenti durante il periodo di assistenza domiciliare.

Il Monitoraggio è il sistema adottato dalla Cooperativa per la valutazione del grado di soddisfazione e ha un duplice obiettivo:

QUANTITATIVO: la raccolta di informazioni attinenti gli out-put/le prestazioni fornite (le attività realizzate e offerte), i tempi di realizzazione, l'utilizzo di risorse umane ed economiche, i target raggiunti, le loro caratteristiche ed in parte alcuni risultati. La sua attuazione deve essere snella, non richiedere risorse temporali ingenti e concentrarsi su un set di informazioni e indicatori essenziali per sviluppare una base dati omogenea. In tal senso il referente predisporrà una relazione trimestrale, circa l'andamento generale del progetto, redatta con l'utilizzo della modulistica del Sistema di Qualità:

- a. Fogli firma giornalieri degli operatori;
- b. Scheda sintetica attività mensili;
- c. Verbale di riunione.

In particolare si raccoglieranno i dati relativi a diversi tipi di indicatori, di input/output e di efficacia e di impatto relativi a fonti sia primarie che secondarie:

- ✓ Scheda dati Utente
- ✓ Scheda progetto individualizzato
- ✓ Database utenti aggiornato con l'avanzamento dello storico e degli interventi.

QUALITATIVO: la rilevazione della percezione della qualità del lavoro svolto. In considerazione della tipologia di utenza del servizio non è ovviamente possibile effettuare una rilevazione formale del livello qualitativo percepito, questo fa sì che si consideri utenza direttamente l'ente referente del progetto.

Da un lato quindi si indirizza internamente verso gli operatori che possono esprimere le proprie considerazioni e giudizi sull'organizzazione del lavoro e dell'operato di equipe, sugli aspetti essenziali del servizio, sulle modalità gestionali, sul proprio ruolo all'interno del contesto per mezzo di:

- 1) Scheda per la rilevazione della soddisfazione lavorativa dell'Ente Committente, dell'utente e degli operatori;
- 2) Rilevamento delle non conformità al Sistema;
- 3) Gestione del reclamo;
- 4) Colloqui individuali e supervisioni di gruppo

Il **Sistema gestione dati informatizzato**: La Solidarietà ha implementato un sistema di rilevazione informatica **BASEBEAR** per la gestione del personale che permette, in tempo reale, di monitorare l'andamento delle prestazioni professionali erogate.: BaseBear è un web-database che archivia e organizza i dati in base alle esigenze dell'organizzazione, tale piattaforma è dotata di un sistema di autorizzazione ad "accesso selettivo", in cui i dati sono messi in sicurezza in server dotati di backup giornaliero e firewall apposito. Grazie ad un'applicazione telefonica, è possibile rilevare in tempo reale e su piattaforma on-line, la presenza in servizio degli operatori (ora di inizio e fine servizio, luogo, utente/alunno, ore svolte, corrispondenza con l'incarico di servizio); ciò permette di avere il quadro completo della gestione organizzativa ed economica dei servizi, puntualmente aggiornato in tempo reale. Tale sistema consente una più rapida e puntale conoscenza dell'andamento progettuale dal punto di vista della distribuzione del budget riferito ad ogni singola figura professionale

Gestione dei reclami

La gestione dei reclami e dei disservizi viene effettuata come da procedura predisposta dal **Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)** e prevede le seguenti principali attività:

- ✓ Registrazione del reclamo: tale intervento viene svolto dalla risorsa che ha accolto il reclamo, indipendentemente dalla forma in cui tale reclamo è giunto (fax, lettera, telefono, ecc...);
- ✓ Ricerca della causa del reclamo: tale attività viene condotta dal coordinatore del servizio interessato;
- ✓ Individuazione dell'azione correttiva: tale azione viene eseguita dalla Direzione su proposta del Coordinatore del servizio interessato. L'azione correttiva (formazione specifica, direttive sulle procedure, variazione modulistica, richiamo all'operatore, riprogettazione dell'intervento, ecc...) prevede inoltre l'individuazione del responsabile del procedimento dell'azione correttiva e dei tempi per il suo completamento;
- ✓ Attuazione dell'azione correttiva: tale compito viene svolto dal responsabile designato e registrato in apposita modulistica;
- ✓ Verifica dell'efficacia dell'azione correttiva: tale attività viene condotta dal responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità;
- ✓ Riesame delle azioni correttive: questo intervento viene seguito dalla Direzione in sede di riesame annuale e documentato nell'apposito verbale.

In particolare, per ciò che concerne il disservizio, il coordinatore del servizio interessato, oltre ad attivare la procedura di cui sopra, provvede ad analizzarlo e si attiva per fornire all'utente una risoluzione pratica immediata (es. invio di altro operatore, comunicazione telefonica alle persone coinvolte per avvisare di eventuali ritardi, invio di altro mezzo di trasporto, ecc.)

Tutti i reclami dei Clienti possono pervenire presso:

- Posta ordinaria o AR c/o: Solidarietà Società Cooperativa Sociale - Via del Mare n. 8/e 00055 Ladispoli
- Telefonicamente ai numeri: Fisso 06.9946005 Cell. 346.6496109
- Indirizzo di posta elettronica info@solidarieta-cooperativasociale.org
- Espresi verbalmente al coordinatore dei servizi che provvederà alla loro formalizzazione secondo procedure del Sistema di Qualità.

Tutti i reclami sono posti all'attenzione del Rappresentante Legale, affinché siano analizzati ed abbiano adeguata risposta in tempi certi. I risultati raccolti in Cooperativa sulla soddisfazione del cliente ed i reclami sono oggetto di valutazione della Direzione al riesame annuale del proprio sistema di gestione.

Standard qualità, rilevatori e indicatori

L'impegno progettuale della "Solidarietà" è rivolto alla ricerca di una puntualità nell'osservazione dei processi evolutivi della persona e dell'ambito legislativo in campo sociale.

Tale obiettivo viene perseguito attraverso la **Politica della Qualità** che vede nella centralità dell'operatore il mezzo per conseguire ed offrire servizi alla persona in grado di essere di reale supporto alla gestione quotidiana delle problematiche legate alla terza età, disabilità e disagio familiare.

La Cooperativa è infatti in possesso dal 2004 della Certificazione del proprio **Sistema di Gestione Qualità (norma UNI EN ISO 9001:2015)** per:

"Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare handicap, anziani e minori a rischio; assistenza scolastica handicap; assistenza su scuolabus; centro diurno finalizzato ai laboratori; centro famiglie".

L'attività di valutazione può essere intesa come percorso complessivo di realizzazione di un intervento valutativo con la stesura concreta di un disegno di ricerca e analisi dei dati per la raccolta dei quali bisogna stabilire gli strumenti e gli indicatori.

La Direzione della "Solidarietà", ha definito prioritario per la cooperativa, la conoscenza, il monitoraggio delle attività svolte e la misurazione delle esigenze del cliente, nella consapevolezza che tale attività rappresenta una importante direttrice di miglioramento.

A tal fine la Cooperativa:

- ha predisposto al suo interno un sistema di monitoraggio per la rilevazione organizzata e continua dei dati sia a campione che sulla totalità delle prestazioni rese, finalizzato alla costruzione di un quadro dinamico del sistema dei servizi, del loro coordinamento- gestione e delle attività di sviluppo e di rete promosse. L'attività di monitoraggio prevede l'aggiornamento di un report ogni quattro mesi.
- effettua la rilevazione sistematica della soddisfazione della clientela, impiegando a tal fine, varie tipologie di questionari di valutazione che vengono analizzati dal Responsabile di Gestione della qualità, tradotti in rappresentazioni grafiche e numeriche e analizzati dalla Direzione.

L'attività di valutazione viene svolta con cadenza annuale e prevede la redazione di un rapporto annuale (Verbale di Riesame), al fine di documentare l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese dalla Cooperativa e di predisporre la nuova programmazione.

Per la redazione del Rapporto Annuale si effettuano le seguenti analisi e verifiche:

- Analisi dei dati forniti dal sistema di monitoraggio predisposto dalla cooperativa;
- Verifica degli obiettivi, definiti ad inizio anno per ogni singolo processo aziendale, giunti a scadenza e valutazione dei relativi indicatori di valutazione predisposti;
- Raffronto dei dati (negli anni) e l'analisi dei questionari di gradimento distribuiti agli utenti;
- Analisi dei questionari di gradimento distribuiti agli Enti pubblici e Privati coinvolti;
- Analisi dei questionari di gradimento distribuiti agli operatori;
- Verifica e valutazione dei reclami pervenuti;
- Verifica e valutazione delle non conformità al sistema;
- Verifica e valutazione delle azioni correttive e preventive messe in atto;
- Verifica la realizzazione del piano formativo predisposto per gli operatori;
- Verifica e valutazione dell'efficacia dell'addestramento formativo effettuato dagli operatori.

La procedura nel suo insieme ha come obiettivo il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, oltre che favorire una pronta risposta ai cambiamenti dei bisogni dell'utenza.

TUTELA E TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

La Cooperativa Garantisce la riservatezza dei dati sensibili di cui viene a conoscenza durante l'espletamento dei servizi ai sensi del D.Lgs 30 giugno 2003 n. 196 e del Regolamento UE 2016/679.

Ladispoli, lì 21 aprile 2022

Solidarietà Società Cooperativa Sociale
La Rappresentante Legale
Anna Perilli