

CARTA DEL SERVIZIO



**ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA
PER MINORI CON DISABILITÀ
O IN SITUAZIONE DI DISAGIO**

Indice

PREMESSA	3
Cooperativa Sociale Pagefha Onlus: breve presentazione	3
Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi	4
DEFINIZIONE DEL SERVIZIO E OBIETTIVI	4
TIPOLOGIA DI UTENZA	5
LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA: FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE NEL SERVIZIO	5
Responsabile di Area	6
Coordinatore del servizio	6
Educatore	Error! Bookmark not defined.
MODALITÀ DI ATTIVAZIONE	6
L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO: MODALITÀ E TEMPI DI SVOLGIMENTO	7
STRUMENTI DI VERIFICA DEL SERVIZIO E MONITORAGGIO DEL PERSONALE EDUCATIVO	8
RACCORDO CON LA RETE FORMALE E INFORMALE	9
Il rapporto con le Amministrazioni comunali	10
Il rapporto con le famiglie	10
TUTELA DELLA PRIVACY	11
Codice etico e impegno verso i cittadini	12
RECLAMI	12
CONTATTI	12

PREMESSA

La Carta del servizio si propone di garantire informazione, trasparenza e standard adeguati di efficacia ed efficienza delle prestazioni relative al Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa. Questa guida ha lo scopo di offrire le informazioni necessarie agli utenti e alle loro famiglie in merito ai principi e al modello organizzativo adottato da Cooperativa Sociale Pagefha Onlus nella gestione del servizio in oggetto.

Il seguente documento viene distribuito alle famiglie degli utenti, agli educatori incaricati e a chiunque possa essere interessato.

Cooperativa Sociale Pagefha Onlus: breve presentazione

Cooperativa Sociale Pagefha progetta e realizza azioni mirate alla promozione della persona in ogni fase della vita, con particolare attenzione ai momenti più delicati quali la crescita, il disagio e la terza età. Con l'esperienza e la professionalità acquisite in oltre 30 anni di attività, Pagefha crede nella possibilità di migliorare la qualità della vita delle persone, attraverso interventi volti a favorirne il benessere nella quotidianità, la relazione e l'integrazione nella comunità. La forza della cooperativa è la qualità del servizio, garantita dall'esperienza e dalla formazione continua del personale. Ogni membro della cooperativa è accuratamente selezionato e formato. Pagefha garantisce il monitoraggio dell'attività del personale, il coordinamento giornaliero e la continuità del servizio per tutto il periodo di erogazione.

La cooperativa è attiva in numerosi ambiti: inclusione sociale e supporto educativo, servizio di assistenza scolastica in appalto per conto degli enti locali, gestione di servizi educativi e ricreativi per infanzia e minori; promuove inoltre interventi assistenziali su scala nazionale ed è ente accreditato dalla Regione Marche per la formazione professionale nell'ambito dei servizi educativi e socio-sanitari. Inoltre organizza e gestisce centri diurni nell'area della disabilità.

Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

Uguaglianza. Nell'erogazione delle prestazioni non può essere compiuta alcuna discriminazione per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamento sessuale, condizioni psicofisiche o socioeconomiche. L'uguaglianza viene garantita dal rispetto delle esigenze sociali e personali di ciascun utente mediante progetti educativi e piani assistenziali individualizzati.

Imparzialità. Il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità. L'erogazione dei servizi avviene con continuità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, la cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

Riservatezza. Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal d.lgs. 101/2018

Diritto di scelta

La cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

Partecipazione e informazione. La cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce, inoltre, l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

Efficienza ed efficacia. La cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati a parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO E OBIETTIVI

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa è costituito da un complesso di attività ed interventi rivolti ai minori con disabilità e/o ai minori in difficoltà a causa di carenti situazioni familiari, per favorirne un armonico sviluppo sostenendo al contempo la famiglia e il suo ruolo specifico.

Il Servizio ha l'obiettivo di **garantire il raggiungimento di una piena integrazione negli ambiti domiciliari ed extra domiciliari dei bambini e ragazzi con disabilità**, così come previsto dalle Leggi 104/1992 e 18/1996, e di fornire sostegno ai minori in situazione di disagio come stabilito dalla Legge quadro n.328/2000. In particolare:

- è finalizzato a supportare i destinatari nello sviluppo delle potenzialità residue, nel percorso di crescita nell'ambito familiare e nell'inserimento nel contesto sociale di appartenenza;
- è rivolto a sostenere le responsabilità genitoriali e a favorire un clima idoneo alla permanenza dei destinatari nel nucleo familiare prevenendo l'istituzionalizzazione.
- fa riferimento del progetto educativo individualizzato (P.E.I.) ed al programma di lavoro definito dai servizi sanitari e riabilitativi e dai servizi sociali e consultoriali;
- deve essere opportunamente integrato con tutti gli altri interventi che coinvolgono l'utente al fine di garantire continuità ed efficacia;
- garantisce appoggio e mediazione per i bisogni materiali;
- stimola il raggiungimento e il mantenimento dell'autonomia personale;
- favorisce la socializzazione e l'integrazione del minore all'interno del contesto di vita;
- contribuisce allo sviluppo psico-fisico dell'utente in collaborazione con la famiglia e gli altri servizi territoriali che seguono il minore.

TIPOLOGIA DI UTENZA

I destinatari del Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa sono:

- bambini e ragazzi con disabilità (ai sensi dell'art.4 della Legge 104/92) che non abbiano superato i 23 anni di età e che necessitano di interventi socio-educativi;
- minori in situazione di disagio socio/relazionale e/o inseriti in nuclei familiari che presentano significative criticità, per i quali l'Autorità Giudiziaria competente ritenga necessaria l'attivazione degli interventi educativi.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA: FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE NEL SERVIZIO

L'organizzazione del Servizio da parte della cooperativa coinvolge diverse figure professionali che operano affinché la qualità dello stesso sia salvaguardata attraverso azioni strutturate di pianificazione, monitoraggio e verifica.

Responsabile di Area

Garantisce la funzione di consulenza alle scelte strategiche e agli orientamenti progettuali che sottendono il servizio di assistenza educativa, in stretto raccordo con le Amministrazioni comunali. Funge da snodo per definire eventuali protocolli e intese con i diversi attori istituzionali e supervisiona il lavoro del coordinatore.

Coordinatore del servizio

Ha il compito di garantire l'indirizzo generale dei progetti assistenziali individuali nei suoi aspetti metodologici, organizzativi e tecnici, con la supervisione del Responsabile di Area e in costante raccordo con i referenti istituzionali dei servizi territoriali. Seleziona, in collaborazione con il referente delle risorse umane, gli assistenti/OSS da impiegare nelle singole progettualità e definisce la pianta organica del servizio; valuta l'operato dell'operatore attraverso colloqui periodici di verifica.

ASSISTENTE DOMICILIARE/OSS

È la figura centrale per la riuscita del progetto educativo: attraverso lo strumento della relazione educativa, promuove la piena integrazione negli ambiti domiciliari ed extra domiciliari dei minori con disabilità o in situazione di disagio; supporta la famiglia nel riconoscere i bisogni, nell'acquisizione degli strumenti per la risoluzione di eventuali problematiche; partecipa con le altre figure professionali coinvolte nel progetto educativo per mettere a punto interventi di inserimento sociale o di assistenza. La cooperativa ha in organico per il servizio le seguenti figure professionali: 22 educatori, di cui 3 educatori professionali, 8 con titolo ex L.205/17, 11 senza titolo.

MODALITÀ DI ATTIVAZIONE

Nel caso di bambini e ragazzi con disabilità, l'ammissione al Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa è subordinata alla valutazione delle Unità Multidisciplinari dell'Età Evolutiva/Età Adulta dell'Asur A.V.5 o, in alternativa, dei centri privati autorizzati e/o accreditati dal Servizio sanitario Regionale e alla conseguente definizione del progetto educativo individualizzato (P.E.I.).

Nel caso di minori in situazione di disagio, l'attivazione del Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa è proposta dal Servizio Sociale del comune di residenza (qualora non vi sia già una specifica richiesta dell'Autorità Giudiziaria competente) e/o dal Consultorio Familiare dell'Asur A.V.5 che predisporranno un apposito progetto educativo.

Ciascun progetto educativo deve contenere una proposta d'intervento con obiettivi di lavoro, modalità operative, tempi di verifica e monte ore assegnato.

Ciascun progetto può avere durata massima di 5 anni al termine dei quali si procederà con una verifica complessiva del percorso educativo e dei risultati raggiunti, nonché all'eventuale predisposizione di un nuovo progetto educativo.

Variazioni della situazione dell'utente comportano una ridefinizione del progetto educativo e del monte ore assegnato.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO: MODALITÀ E TEMPI DI SVOLGIMENTO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa viene svolto nel rispetto del progetto socio-educativo secondo il monte ore assegnato dal Comune di residenza, tenendo conto delle indicazioni fornite dal Servizio Sanitario o dal Servizio Sociale di riferimento.

Il servizio viene effettuato da un operatore in rapporto 1/1 per ciascun utente.

Il servizio di Assistenza Domiciliare educativa può essere erogato:

- in modo prevalente presso il domicilio dell'utente
- in ambito esterno, nel contesto di vita dell'utente, presso strutture e servizi con funzioni educative, ricreative e di aggregazione, luoghi di incontro formali e informali, con interventi tesi a favorire la vita di relazione

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa viene:

- svolto secondo giorni e orari, preventivamente concordati con la famiglia interessata, secondo le modalità che risultino funzionali al regolare svolgimento dell'intervento;

- garantito nei giorni feriali, escluse festività infrasettimanali, mantenendo il carattere di continuità all'interno del mese e prevedendo eventuali e opportune variazioni come di seguito riportato:

- o nel caso di assenze non programmate (che interessano singole giornate nell'ambito di una stessa settimana) legate a motivi dell'educatore o della famiglia, il servizio potrà essere recuperato nel corso mese di riferimento, previa disponibilità dell'operatore e dell'utente.

(nel caso in cui le assenze non programmate si verifichino nell'ultima settimana del mese, il servizio può essere recuperato entro e non oltre la prima settimana del mese successivo)

- nel caso di assenze programmate dell'educatore di almeno 1 settimana consecutiva (ferie autorizzate, congedi straordinari, malattia prolungata), il servizio sarà gestito da personale sostitutivo, previa disponibilità della famiglia. Nel caso specifico dei servizi educativi per minori, la sostituzione sarà programmata previo consenso dei Servizi Sociali titolari.
- nel caso di assenze programmate della famiglia e dell'assistito di almeno 1 settimana consecutiva, il servizio non potrà essere recuperato.
- sospeso nel periodo estivo, indicativamente per 5 settimane (salvo casi in cui tale sospensione arrechi grave pregiudizio a minori in situazione di disagio)
- non può essere svolto nel caso di trasferimento temporaneo della famiglia in località di villeggiatura durante il periodo estivo (sono ammesse deroghe qualora venissero accertate situazioni particolari, da sottoporre a valutazione del Comune di residenza).

Lo svolgimento del servizio viene registrato su appositi report mensili (indicando presenze giornaliere, attività svolte ed eventuali criticità) e sottoscritto giornalmente sia dall'operatore sia dal referente familiare.

STRUMENTI DI VERIFICA DEL SERVIZIO E MONITORAGGIO DEL PERSONALE EDUCATIVO

La coordinatrice è responsabile del controllo quantitativo e qualitativo del servizio erogato e relaziona periodicamente sull'andamento dello stesso nella sua globalità con i Servizi Sociali del Comune di residenza e con i Servizi Sanitari competenti. fornendo indicazioni in merito agli obiettivi di lavoro perseguiti, alle metodologie e strategie impiegate e ai risultati raggiunti.

Le attività di monitoraggio e di verifica sono garantite attraverso i seguenti strumenti, atte a valutare la corretta erogazione del servizio secondo gli standard stabiliti dal sistema qualità aziendale e dal capitolato d'appalto:

- **Relazioni periodiche.** Ogni educatore è tenuto a redigere tre relazioni l'anno per ogni utente assistito, nelle quali deve riportare informazioni relative al servizio svolto, eventuali problematiche riscontrate, le modalità con cui queste sono state gestite e se sono state risolte o sono ancora in corso, le attività che sono state svolte nel periodo di riferimento in relazione agli obiettivi prefissati nel PEI, le osservazioni circa le attività svolte, gli obiettivi raggiunti, lo stato di avanzamento del progetto educativo. Il coordinatore del servizio supervisionerà le relazioni; sulla

base di quanto emerso verranno evidenziate eventuali situazioni non conformi o potenzialmente tali, in modo tale da attivare, se necessarie, azioni correttive o preventive. Le relazioni verranno successivamente inviate ai servizi sociali competenti per territorio.

- **Relazione annuale del coordinatore** circa l'andamento generale del servizio che evidenzia criticità e gli obiettivi raggiunti. Al termine dell'anno educativo è trasmesso dal coordinatore ai servizi sociali di riferimento.

- **Incontri periodici di verifica.** Sono finalizzati a controllare l'andamento dell'intervento, sia per valutarne l'effettiva funzionalità ed efficacia sia per apportare azioni correttive. Sono organizzati periodicamente e prevedono la partecipazione dei referenti dei servizi sociali competenti, del coordinatore del servizio della cooperativa, della famiglia e dell'educatore. L'ente committente e i servizi coinvolti nel progetto educativo dell'utente hanno la possibilità di richiedere alla cooperativa, ulteriori incontri di verifica qualora si verificassero criticità che limitino o impediscano il regolare svolgimento del progetto educativo e il conseguente raggiungimento degli obiettivi previsti.

- **Relazioni extra di aggiornamento.** Su richiesta dei Servizi Sociali competenti, o in caso di necessità valutata dal coordinatore, gli operatori possono redigere in tempi brevi relazioni di aggiornamento che esulano dalle consuete tempistiche, al fine di segnalare particolari bisogni o criticità.

- **Riunione di équipe** a cadenza trimestrale tra il coordinatore del servizio e gli educatori domiciliari. Gli incontri sono finalizzati ad un confronto frontale su tutti gli aspetti e le eventuali problematiche emerse nello svolgimento dell'intervento. Qualora fosse necessario, il coordinatore può convocare le riunioni con maggiore frequenza.

Il personale educativo è costantemente monitorato nell'esercizio delle proprie funzioni dal coordinatore. Nell'ambito di questa attività sono garantiti incontri individuali tra il coordinatore e l'educatore per valutare gli aspetti legati alla motivazione.

Il coordinatore e il referente delle risorse umane sono in costante raccordo ai fini della valutazione delle competenze professionali, educative, organizzative e progettuali degli educatori.

RACCORDO CON LA RETE FORMALE E INFORMALE

La programmazione del servizio avviene attraverso un proficuo lavoro di rete che vede il coinvolgimento dei Servizi Sociali, dei servizi sanitari pubblici o privati convenzionati e della famiglia del minore.

Il rapporto con le Amministrazioni comunali

Il raccordo tra il coordinatore della cooperativa per il servizio e i referenti degli enti pubblici è costante e puntuale.

Il rapporto con le Amministrazioni locali è di collaborazione, scambio e confronto continui rispetto alle situazioni in carico. Ciò consente di progettare interventi in raccordo con altri enti del territorio, nella prospettiva della condivisione del progetto di vita dei minori.

Tra le azioni di raccordo si evidenziano:

- Reperibilità continua del coordinatore nei confronti dei referenti dei Servizi Sociali, UMEE e centri riabilitativi convenzionati
- Condivisione periodica delle problematiche emerse durante il servizio o delle segnalazioni evidenziate dalle relazioni semestrali che ogni operatore è tenuto a redigere entro il 10 febbraio ed entro il 10 luglio di ogni anno e che vengono rimesse ai referenti dei Servizi Sociali dei Comuni di residenza dell'utente.
- Convocazione di incontri di verifica extra a seguito di segnalazioni specifiche o nel caso le parti rilevino la necessità di modificare le attività specifiche individuali per il raggiungimento degli obiettivi del P.E.I.
- Pianificazione di riunioni di coordinamento trimestrali tra il coordinatore del servizio e gli educatori domiciliari titolari
- Riunioni di coordinamento trimestrali con gli educatori domiciliari per garantire la continuità operativa con il servizio educativa domiciliare
- Attivazione di servizi per il sostegno alla famiglia dei ragazzi fruitori del servizio al fine di fornire alle figure genitoriali gli strumenti per garantire il benessere del nucleo familiare in relazione alla disabilità/disagio del figlio ed evitare discontinuità
- Attivazione di progetti specifici condivisi con gli attori territoriali per garantire il supporto della comunità al servizio

Il rapporto con le famiglie

Il coinvolgimento della famiglia è fondamentale per la realizzazione di un servizio adeguatamente strutturato e finalizzato al raggiungimento degli obiettivi prefissati nel PEI. Con la famiglia è fondamentale instaurare una vera e propria alleanza educativa nella quale il rapporto dialettico tra le parti sia portato avanti secondo i principi di apertura, collaborazione, chiarezza.

Il rapporto con la famiglia è demandato al Coordinatore del servizio che svolge un ruolo fondamentale di raccordo tra tutti i soggetti che partecipano a vario titolo al processo educativo.

La gestione del rapporto con la famiglia avviene attraverso due momenti fondamentali:

Incontro di presentazione per l'attivazione del servizio per porre le basi dell'alleanza educativa che guiderà il percorso per il raggiungimento degli obiettivi individuati nel P.E.I. In questa sede sono condivisi tali obiettivi e le modalità educative che si andranno ad attuare, nonché la pianificazione temporale del servizio (giorni e orari di presenza dell'educatore) secondo le necessità della famiglia. È il contesto ottimale per introdurre la figura dell'educatore, per quanto riguarda la parte operativa del servizio, e del coordinatore del servizio per ciò che concerne la parte organizzativa, di supervisione e di raccordo con i genitori. In questa sede sono condivisi i recapiti ai quali le due figure sono raggiungibili. Durante l'incontro di presentazione è consegnata alla famiglia la Carta del Servizio di assistenza domiciliare educativa, nella quale sono descritti le principali linee guida del servizio, gli obiettivi generali e richiamate le modalità di comunicazione tra le parti.

Incontro di verifica del PEI. Coinvolge tutta l'équipe sociale e sanitaria che gravita intorno ad un percorso educativo per minori con disabilità o in situazione di disagio, unitamente ai genitori degli stessi per un raffronto rispetto al piano di azione intrapreso e da intraprendere nei mesi successivi. Oltre a questi incontri istituzionali, la famiglia ha la facoltà di richiedere degli incontri informali presso il domicilio del servizio o presso la sede della cooperativa per confrontarsi sull'attuazione del progetto educativo, al quale parteciperanno il Coordinatore del servizio e l'educatore titolare.

A seguito degli incontri informali sarà cura del coordinatore del servizio discriminare tra interventi di natura più sostanziale che prevedano il coinvolgimento dei Servizi Sociali e sanitari di riferimento o procedere con una rimodulazione in itinere del servizio.

TUTELA DELLA PRIVACY

Il Servizio è soggetto alla tutela della riservatezza dei dati personali sensibili. Pagefha si impegna a garantire per ciascun utente la riservatezza delle informazioni personali e sensibili rilevate durante l'erogazione del servizio, dalla fase della presa in carico e fino alla dimissione dal servizio, attraverso il rispetto di tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente.

I dati e le informazioni personali riguardanti gli utenti sono gestiti per gli usi consentiti dalla legge e comunque esclusivamente al fine di poter assicurare all'utente un servizio rispondente alle sue esigenze.

Codice etico e impegno verso i cittadini

Il Consiglio di Amministrazione della cooperativa ha approvato il proprio codice etico e provvede a diffonderlo a tutti gli interessati e ad informarli tempestivamente in merito ad ogni sua modifica od integrazione. Il codice etico è una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico sociali di ogni professionista che opera con la nostra azienda. Questo documento illustra i principi etici e sociali a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con la cooperativa si devono attenere, soprattutto nei confronti degli utenti ai quali la cooperativa si rivolge per la realizzazione dei servizi e il soddisfacimento dei loro bisogni diretti e indiretti.

RECLAMI

Pagefha garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente, attraverso la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti nello svolgimento o nell'organizzazione del servizio, nella prospettiva del miglioramento della qualità del Servizio di Assistenza Educativa. Il reclamo rappresenta una comunicazione scritta attraverso la quale l'utente, o un suo familiare, manifesta una lamentela motivata riferita alla non rispondenza del servizio da lui stesso ricevuto con quanto previsto dalla presente carta del servizio e dalle norme di legge in vigore.

Il reclamo deve essere trasmesso per iscritto e deve contenere le seguenti informazioni: dati anagrafici, indirizzo e recapito telefonico. Le azioni intraprese dalla cooperativa in seguito alla ricezione del reclamo vengono comunicate per iscritto all'utente che ha segnalato il disservizio e al servizio sociale comunale entro 15 giorni.

CONTATTI

Per informazioni e chiarimenti in merito all'organizzazione del servizio di assistenza educativa erogato dalla cooperativa è possibile contattare i seguenti recapiti:

Cooperativa Sociale Pagefha onlus, Viale Indipendenza 42, Ascoli Piceno;

telefono: 0736/258491; e-mail: cooperativasociale@pagefha.com; pec: pecpagefha@pec.it;

sito web www.pagefha.com

- Coordinatore del servizio: Dott.ssa Giada Sciamanna, e-mail: giada.sciamanna@pagefha.com