



SERVIZIO MISURA B1

CARTA DEI SERVIZI

DEL 4/09/2023

REVISIONE N°1

SOMMARIO

1 - LA COOPERATIVA	3
1.1 - LA MISSION	3
1.2 - CERTIFICAZIONE ED ADESIONI	3
1.3 - LA FILIERA DEI SERVIZI ALLA DISABILITA'	4
2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	4
2.1 - PRINCIPI E FINALITA'	5
2.2 - OBIETTIVI	5
3 - GESTIONE DEL SERVIZIO	6
3.2 - PROFESSIONALITÀ.....	6
4 - I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	7
5 - DIRITTI E DOVERI	7
5.1 - DIRITTI	7
5.2 - DOVERI	8
5.3 - LO SCAMBIO D'INFORMAZIONI	8
6 - CONTATTACI.....	9
ALLEGATO 1 – MOD. REC – INOLTRO RECLAMO - SEGNALAZIONE	10
ALLEGATO 2 - QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DELLA FAMIGLIA	11

1 - LA COOPERATIVA

ITACA Società Cooperativa Sociale è stata costituita nel Marzo del 1993.

Itaca, sin dalla sua costituzione, ha scelto come territorio di appartenenza, la bassa pianura bergamasca. In esso ha implementato le proprie capacità progettuali, professionali ed imprenditoriali, realizzando e/o gestendo, prevalentemente in collaborazione con gli Enti Pubblici, servizi rivolti a persone in difficoltà, in particolare: disabili, minori e pazienti psichiatrici.

Negli anni la cooperativa è cresciuta, sviluppando progetti e servizi mirati (tempo libero, servizi domiciliari, laboratori ergo terapeutici), creando offerte residenziali (comunità Nausicaa, comunità Argo, appartamenti protetti) e promuovendo attività di sostegno al disagio.

L'impostazione di Itaca nell'affrontare sempre secondo criteri di massima qualità i progetti e gli incarichi è stata sancita anche dall'ottenimento della certificazione di qualità (UNI EN ISO 9001:2015).

La base sociale è costituita da soci ordinari, fruitori, volontari sovventori distinti in persone fisiche e giuridiche.

Nei servizi gestiti dalla cooperativa sono impiegate diverse professionalità: educatori professionali, ASA, psicologa, psichiatra, addette ai servizi, infermieri, impiegati, direttore sanitario.

1.1 - LA MISSION

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce.

Questi principi sono: la solidarietà, la democraticità, la collaborazione, la mutualità, la proprietà collettiva, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

Itaca promuove il benessere e il sostegno delle persone attraverso una filiera di servizi e progetti. Offre e co-progetta interventi socio-sanitari, educativi, culturali attraverso la promozione di partecipazione della cittadinanza e attivazione di reti sociali per generare opportunità, accrescere l'inclusione e sviluppare nuove forme di abitare

1.2 - CERTIFICAZIONE ED ADESIONI

Itaca è certificata conformemente alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 per la gestione di servizi Diurni per disabili.

In relazione a quanto previsto dal Decreto Legislativo n.231 dell'8 giugno 2001, recante la disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle società, Itaca ha adottato un apposito Modello Organizzativo e ha emanato un Codice Etico contenente i principi comportamentali cui devono attenersi tutti coloro che operano per conto della Cooperativa.

La Cooperativa Itaca è associata ai seguenti organismi: Consorzio territoriale CUM SORTIS come socio fondatore, Confcooperative e Federsolidarietà.

1.3 - LA FILIERA DEI SERVIZI ALLA DISABILITA'



2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Misura B1 è finalizzata a garantire la presenza di una figura socio-sanitaria a domicilio e nel contesto di vita delle persone in condizioni di disabilità grave/gravissima. E' un supporto a minori residenti nell'ambito di Romano di Lombardia afferenti al distretto dell' ASST Bergamo Ovest in situazione di handicap fisico, psichico e sensoriale, nonché a quelli di particolare disagio personale, familiare. Per usufruire della Misura B1 è necessario presentare la domanda presso la ASST territorialmente competente. I destinatari del servizio sono individuati tramite le segnalazioni dei competenti organismi territoriali. Nello specifico la ASST individua i beneficiari ai sensi della DGR 7751-2022 e con riferimento all' integrazione della DGR 551-2023 e invia il Progetto agli enti accreditati per i quali prendono contatti con la famiglia e avviano l'intervento.

La Misura B1 si sostanzia nell'insieme degli interventi svolti attraverso attività di supporto finalizzate alla promozione dell'autonomia e dell'integrazione nei vari contesti di vita. L'intervento si struttura sul bisogno

della famiglia e del bambino all'interno dei contesti di vita. L'intervento prevede un approccio globale del bambino con fragilità, finalizzato a consolidare e sviluppare: le competenze relazionali, sociali e comunicative; le autonomie personali e la cura del sé; l'integrazione col gruppo dei pari e con gli adulti e in generale il benessere e la qualità di vita.

Il servizio è attivo da gennaio a dicembre rispettando le chiusure per festività da calendario. L'orario è articolato in base alle effettive esigenze di ogni soggetto, coerentemente con l'impegno.

2.1- PRINCIPI e FINALITA'

La Misura B1 è finalizzata a

garantire la presenza di una figura socio-sanitaria a domicilio e nel contesto di vita delle persone in condizioni di disabilità grave/gravissima

- promuovere lo sviluppo delle potenzialità dei bambini con disabilità nell'autonomia personale e nella comunicazione, con particolare attenzione allo sviluppo delle capacità cognitive, relazionali e funzionali;
- rispondere ai criteri di corretta gestione, deve essere efficace ed efficiente ossia capace di raggiungere gli obiettivi preposti con il minor dispendio di risorse;
- integrarsi con le agenzie educative e le diverse risorse territoriali impegnate nell'area della disabilità;
- svolgere il servizio attraverso personale qualificato.

L'obiettivo specifico della Misura B1 è proiettato a facilitare l'integrazione e inclusione sociale e promuovere la qualità di vita del bambino.

Le finalità della Misura B1 sono di seguito descritte:

- a. **integrazione:** favorire l'integrazione dei bambini nell'ambito della comunità di appartenenza;
- b. **sostegno alle famiglie:** assicurare ai nuclei familiari che hanno al loro interno soggetti in situazione di disabilità o di svantaggio un intervento di appoggio e di sostegno.

2.2 - OBIETTIVI

L'intervento della Misura B1, intende perseguire le finalità dichiarate attraverso i seguenti obiettivi generali

1. favorire l'integrazione e inclusione del bambino nell'ambito della comunità di appartenenza;
2. garantire ai nuclei familiari che hanno al loro interno soggetti in situazione di disabilità o di svantaggio un intervento di appoggio e di sostegno.

3 – GESTIONE DEL SERVIZIO

La ASST riceve dalla famiglia la domanda per usufruire della Misura B1. Successivamente all'approvazione della domanda ai sensi della DGR 7751-2022 e con riferimento all'integrazione della DGR 551-2023, la famiglia sceglie la cooperativa Itaca tra gli enti accreditati. L'assistente sociale del distretto organizza l'incontro di presentazione della famiglia alla coordinatrice della Misura B1 della Cooperativa Itaca. In questa sede si condivide il progetto e si definiscono gli orari, i giorni e il luogo per svolgere l'intervento.

3.2 - PROFESSIONALITÀ

La cooperativa opera con personale adeguatamente preparato, garantendo l'attuazione degli obiettivi del servizio e la corretta effettuazione delle prestazioni ad esso inerenti.

Il personale impiegato è il seguente:

- 1) Coordinatore specifico con idoneo titolo di studio adeguato al ruolo
- 2) Operatore Socio-Sanitario; Psicologo ; Educatore Professionale con idoneo titolo di studio adeguato al ruolo

Ruolo del Coordinatore

Ha la direzione tecnica del servizio, l'organizzazione e la gestione degli interventi e assicura il collegamento con eventuali servizi coinvolti anche attraverso incontri periodici di coordinamento. Per questo è sempre reperibile durante l'orario d'ufficio.

Nello specifico:

- è garante e responsabile del buon funzionamento del servizio ponendo massima attenzione alle esigenze ed ai bisogni espressi dalle famiglie e dai bambini
- coordina le azioni degli operatori/operatrici
- collabora con ASST per il superamento delle difficoltà che dovessero presentarsi in itinere

Ruolo dell'Operatore Socio Sanitario

E' responsabile dell'intervento nello specifico:

- formula e attua il Piano Assistenziale Individualizzato e relative verifiche periodiche sulla base del Progetto stilato dalla ASST;
- supporta il bambino nell'area dell'autonomia personale intesa come autosufficienza di base, comprensiva quindi di tutte le necessità di carattere fisiologico o conseguenti a particolari patologie;
- Supporta il bambino all'insegna dell'integrazione e inclusione sociale
- si interfaccia con eventuali terapisti, per interventi semplici o di facilitazione ed in particolare di

Formazione del personale

La cooperativa Itaca garantisce lo svolgimento di corsi di formazione specifica sia per il Coordinatore che per gli operatori, allo scopo di formare dettagliatamente il proprio personale per adeguare il servizio agli standard di qualità necessari.

4 - I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nello stilare la Carta dei Servizi si sono riconosciuti i principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994.

EGUAGLIANZA

I servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, anche se i servizi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze, tenendo conto delle necessità di ogni singolo ospite/utente/cliente.

IMPARZIALITA'

Il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve essere di imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti gli utenti deve essere assicurata la privacy al fine di rispettarne la dignità;

PARTECIPAZIONE

La Cooperativa Itaca nella gestione delle singole attività, siano esse di tipo diurno, residenziale, sociale ha come obiettivo di perseguire il miglioramento continuo, si impegna a raccogliere in modo positivo reclami/suggerimenti/perplessità/momenti di riflessione, sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe delle decisioni, cercando di soddisfare sempre, nel migliore dei modi, le richieste degli stessi;

EFFICIENZA ED EFFICACIA I servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui si dispone, secondo criteri di efficienza e efficacia.

5 - DIRITTI E DOVERI

5.1 - DIRITTI

La Persona con Disabilità e la sua famiglia hanno diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana e delle convinzioni filosofiche, politiche e religiose.

La Persona con Disabilità e la sua famiglia ha diritto al rispetto del proprio ambiente di vita da parte degli operatori.

La Persona con Disabilità e la sua famiglia hanno diritto ad essere tempestivamente informati (tramite comunicazioni scritte o telefoniche) relativamente a variazioni degli orari settimanali, degli operatori e relativamente ad altre variazioni nell'erogazione del servizio che potrebbero verificarsi.

La Persona con Disabilità e la sua famiglia hanno diritto di ottenere tutte le informazioni relative al servizio, alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso a quest'ultimo.

La Persona con Disabilità e la sua famiglia hanno diritto alla riservatezza del trattamento dei propri dati personali

La Persona con Disabilità e la sua famiglia hanno diritto a formulare osservazioni e suggerimenti che possano migliorare la qualità del servizio.

La Persona con Disabilità e la sua famiglia hanno diritto a presentare reclami. Verrà loro comunicato tempestivamente l'esito del reclamo inoltrato.

La Persona con Disabilità e la sua famiglia hanno diritto di essere periodicamente intervistati sul proprio grado di soddisfazione relativamente al servizio offerto da Itaca.

5.2 - DOVERI

La Persona con Disabilità e la sua famiglia hanno il dovere di rispettare la dignità del personale presente.

La Persona con Disabilità e la sua famiglia hanno il dovere di informare tempestivamente il Responsabile del servizio relativamente alla propria intenzione di rinunciare ai servizi ed alle prestazioni programmate al fine di evitare sprechi di tempo e risorse.

5.3 - LO SCAMBIO D'INFORMAZIONI

Sono favoriti tutti i momenti informali di scambio e richiesta di informazioni, al fine di garantire trasparenza e trasmettere conoscenza e fiducia circa l'operato della Cooperativa in generale e di ogni operatore in particolare.

La Persona con Disabilità e la sua famiglia sono convocati con lo scopo di fornire un quadro generale dell'intervento, lasciando spazio a domande di chiarimento e ad interventi dei clienti stessi.

6 - CONTATTACI



Itaca Società Cooperativa Sociale

dove siamo

Via Colleoni, 30 – 24050 Romano di Lombardia (BG)

come raggiungerci

In auto da Milano: prendendo l'autostrada A35 fino all'uscita di Bariano, proseguendo secondo le indicazioni per Romano di Lombardia fino a raggiungere il paese.

Con mezzi pubblici si raggiunge la Cooperativa prendendo il treno con fermata a Romano di Lombardia.

quando ci trovi

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00

con chi puoi parlare

Giuseppe Bugada, Direttore - **Elvira Paoletta** Coordinatore

per contattarci

☎ 3356709317 ✉ e.paoletta@cooperativaitaca.it

☎ 0363 960881 ✉ info@cooperativaitaca.it

ALLEGATO 1 – MOD. REC – INOLTRO RECLAMO - SEGNALAZIONE

Alla cortese attenzione

del Coordinatore del Servizio

del Direttore

GENERALITA'

Nome e Cognome

In qualità di

(specificare familiare di riferimento; tutore legale; amministratore di sostegno; altro)

GENERALITA' DELL'UTENTE

Nome e Cognome

Oggetto della comunicazione

☐

SUGGERIMENTO

☐

SEGNALAZIONE

☐

RECLAMO

☐

ALTRO

Breve descrizione

In attesa di vostro riscontro porgo distinti saluti.

Data

Firma

ITACA s'impegna a rispondere al presente reclamo entro quindici giorni dalla ricezione delle presente.

A cura del Referente Qualità:														
– La segnalazione origina una non conformità		si					no							
– Viene inviata una risposta al segnalante in data							n° protocollo							

ALLEGATO 2 - QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DELLA FAMIGLIA

ANNO 2023

Il Questionario è:

☐

Anonimo

☐

Firmato

Famiglia

.....

NOTE ALLA COMPILAZIONE:

Gentilissimi,

il presente questionario rileva la soddisfazione relativamente al servizio offerto per l'assistenza educativa scolastica.

I valori da assegnare alle diverse domande sono da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto); alla risposta "non so" bisogna assegnare il valore 0.

Le domande con asterisco richiedono una risposta obbligatoria.

Si chiede di compilare il questionario entro e non oltre il ...

Grazie a tutti per la collaborazione

1. E' soddisfatto del clima che percepisce quando si rivolge ai referenti del servizio?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. E' soddisfatto del progetto individuale messo a punto per il minore?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. E' soddisfatto del tipo di attività proposte al minore nel corso del servizio di assistenza scolastica?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. E' soddisfatto dell'ascolto e della comunicazione garantiti dall'operatore e dal coordinatore?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. Le informazioni ricevute sono chiare e complete?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Osservazioni, suggerimenti, segnalazioni

Ulteriori Bisogni e richieste