



CARTA DEL SERVIZIO ADH

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE
PER MINORI CON DISABILITÀ



INDICE

1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI..... 1

- 1a. Cos'è la carta dei servizi.....
- 1b. La nostra mission.....
- 1c. I principi fondamentali della carta dei servizi.....

2. CHI SIAMO..... 3

- 2a. Partecipazioni, collaborazioni e presenza nel territorio.....
- 2b. Dove siamo.....
- 2c. Certificazione di qualità.....

3. CARTA D'IDENTITA' DEL SERVIZIO 6

- 3a. Descrizione proposta.....
- 3b. Ambiti d'intervento.....
- 3c. Destinatari.....
- 3d. Giornata Tipo.....
- 3e. Spazi e ambiente.....
- 3f. Costi.....

4. IL PROCESSO DI LAVORO..... 10

- 4.a Modalità di organizzazione: monitoraggio e verifica.....

5. PROGETTO QUALITÀ: IMPEGNI..... 11

- 5.a Gestione risorse Umane.....
- 5.b Modalità relativa al trattamento dati.....

6. GLI STANDARD DI QUALITÀ 13

- 6a. Strumenti per la valutazione della qualità percepita.....
- 6b. Standard di qualità relativi all'utente.....

7. INFORMAZIONE E TUTELA 15

- 7a. Diritto all'informazione.....
- 7b. La partecipazione: diritti e doveri degli utenti.....
- 7c. Gestione suggerimenti e reclami

I. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

IA. COS' E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta l'impegno scritto che la cooperativa prende con i propri utenti, ed è uno strumento di tutela per tutte le persone che usufruiscono dei servizi della cooperativa. La carta dei servizi è sempre consultabile presso la sede della Cooperativa Fili Intrecciati Fa.

IB. LA NOSTRA MISSION

Ogni persona ha diritto a realizzare il proprio progetto di vita.

La Cooperativa si propone di promuovere con ogni mezzo l'educazione globale sia dei minori a rischio che delle persone con disabilità; di prevenire il disadattamento e la devianza; di sensibilizzare persone e strutture ai bisogni psico-sociali dei minori privi di idonee cure familiari; di favorire le condizioni di inclusione di ogni personale al di là delle proprie fragilità. Si riaffermano, a fondamento delle proprie attività, la centralità della persona nel pieno rispetto delle diversità individuali, l'accoglienza, la famiglia, la tutela dei minori e delle loro famiglie.

IC. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Con la presente Carta dei Servizi, Fili Intrecciati Fa intende:

- rendere espliciti i valori e i principi di riferimento della cooperativa ai quali si ispira il nostro agire;
- far conoscere i propri progetti e servizi alle persone che intendono avvalersene;
- informare sulle modalità di erogazione dei servizi;
- impegnarsi al conseguimento degli specifici obiettivi di qualità;
- adoperarsi affinché l'erogazione dei servizi sia improntata su criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza e riservatezza.
- garantire la libertà d'accesso degli utenti ai servizi senza distinzione di sesso, di diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica.

2. CHI SIAMO

La cooperativa Fili Intrecciati Fa è impegnata nel settore dei minori, della disabilità e del disagio attraverso la gestione dei servizi per la cura e l'accompagnamento dei minori e delle persone disabili, ponendo attenzione al percorso di vita delle stesse. L'intervento educativo proposto si basa sulla valorizzazione della relazione-incontro tra l'operatore e l'utenza, con le famiglie e la committenza pubblica e privata.

L'accoglienza e la disponibilità, la cura e l'ascolto, diventano per noi, strumenti di valorizzazione della persona nella sua complessità, affinché sia risorsa nella sua diversità.

Ponendo particolare attenzione alla progettualità, la cooperativa opera nei seguenti ambiti:

- Servizi di assistenza scolastica-handicap e disagio;
- S.F.A. servizi formativi all'autonomia;
- Servizio CSE;
- Progetto LIVE;
- Servizi domiciliari per minori e disabili;
- atelier per disabili;
- Servizi residenziali, semi residenziali
- Servizi di Asilo Nido;
- servizi per la prima infanzia;
- squadra di basket;

Ogni servizio è monitorato dal coordinatore che attraverso lo strumento dell'équipe, formata da educatori professionali, educatori in formazione, e assistenti educatori, monitora e orienta i servizi.

2A. PARTECIPAZIONI, COLLABORAZIONI E PRESENZA NEL TERRITORIO

La Cooperativa Fili Fa è associata ai seguenti organismi:

- Consorzio Fa
- Consorzio territoriale Cum Sortis
- Confcooperative – Federsolidarietà

La cooperativa nel corso degli anni ha fatto nascere rapporti di fiducia e collaborazione con diversi soggetti tra cui le amministrazioni comunali e associazioni.

Partecipa con propri rappresentanti al Piano di Zona del territorio di Treviglio e paesi limitrofi;

2B. DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI

La cooperativa ha sede a **Brignano Gera d'Adda**, via Spirano 34/36.
La segretaria è attiva dalle 9.00-17.00 dal lunedì al venerdì.

Tel. 0363 382353

Fax. 0363 381541

mail : info@filiintrecciatifa.it

www.filiintrecciatifa.it

Responsabile area Disabilità: Dr.ssa Cadeo Maria Giovanna

Coordinatore del Servizio ADH: Dr.ssa Mara Carminati

3. CARTA D'IDENTITA' DEL SERVIZIO ADH

3A. DESCRIZIONE PROPOSTA

Il progetto domiciliare per minori con disabilità si caratterizza per l'insieme di azioni ed interventi diretti alla persona disabile, realizzate al domicilio e nel territorio di appartenenza dello stesso, con lo scopo di favorire e garantire il miglioramento della qualità della vita ed il benessere della persona e della sua famiglia.

In riferimento alle finalità e agli obiettivi individuati, si ritiene che le attività svolte per il Progetto Educativo Domiciliare per Minori con Disabilità si debbano orientare sia verso l'interno del contesto familiare che verso l'esterno. Considerate queste due direzioni dell'agire educativo, le principali attività sono:

a) attività educative:

Finalizzate a realizzare un programma educativo con l'utente e a sostenere la famiglia nel rapporto con il proprio figlio e nello svolgimento delle proprie funzioni educative.

b) gestione della quotidianità:

In collaborazione con il contesto familiare e qualora il progetto lo richieda si ipotizzano attività all'interno del contesto "casa" limitatamente alla cura e al riordino di spazi vissuti dal minore, accompagnamento per le spese e/o piccoli rifornimenti, preparazione pasti e tutto ciò che può andare verso l'acquisizione di una maggiore autonomia del minore disabile;

c) cura alla persona:

Intesa come attenzione alla cura dell'igiene, aiuto all'utente nel vestirsi e alimentarsi; informazioni sui servizi culturali e ricreativi, aiuto nella gestione delle relazioni con i vicini di casa e/o conoscenti.

d) attività laboratoriali nel territorio

Si ipotizza di poter frequentare spazi laboratoriali che le cooperative del consorzio hanno già in essere.

Per spazi presenti nel territorio si intendono:

- laboratori organizzati da associazioni,
- attività sportive come ad esempio corsi di nuoto,
- frequenza agli oratori per gioco o attività strutturate,
- spazi compiti,
- attività organizzate dalle biblioteche.

e) attività ludiche-ricreative:

Sono rappresentate da tutti quei momenti di gioco, di festa, di gita che possono essere programmate sia con il singolo minore che con un gruppo di coetanei.

f) sostegno didattico:

si riferisce allo svolgimento dei compiti e all'aiuto nell'assunzione di responsabilità relative all'esperienza scolastica. È prevista inoltre la possibilità che l'educatore funga da collettore tra la scuola e la famiglia, facilitando le relazioni ed agevolando la collaborazione.

Progetti sperimentali

A partire dai bisogni specifici di ciascun minore, ed in accordo con i servizi comunali, i servizi specialistici, coordinatore di Risorsa Sociale e coordinatore del servizio ADH della cooperativa, si potranno proporre attività ricreative, socializzanti da effettuarsi in piccolo gruppo con un rapporto educativo minimo di 1:2

3B. AMBITI D'INTERVENTO

Il progetto d'intervento risponde ai seguenti obiettivi:

- supporto nella cura della persona e alla valorizzazione delle sue potenzialità riferite all'autonomia alla promozione delle abilità cognitive, comunicative, sociali e di autonomia personale, domestica;
- favorire il livello di apprendimento rispetto le attività scolastiche in stretta connessione con le istituzioni scolastiche;
- attivare delle attività riguardanti la sfera del tempo libero per garantire all'utente la possibilità di scegliere come organizzare il suo tempo libero;
- lavorare con il contesto familiare affinché possa trovare aiuto, sostegno e nuove risorse nella gestione quotidiana del minore;
- sviluppare nuove strategie comunicative per gli utenti con diagnosi di autismo;
- garantire all'utente lo sviluppo di reti territoriali che gli permettano di integrarsi socialmente;
- permettere ai familiari di poter usufruire di momenti di sollievo.

Gli obiettivi e le strategie sono concordati con la famiglia insieme al servizio sociale territoriale, rimane poi fondamentale il raccordo con le strutture territoriali a cui l'utente fa riferimento (UONPIA, Consultorio familiare, ecc...). La sinergia tra tutti gli attori che ruotano intorno al soggetto permette di costruire progetti integrati che concorrono al raggiungimento di finalità comuni ognuno con competenze e funzioni diverse.

3C. DESTINATARI

I destinatari del **Servizio di ADH** sono minori e ragazzi con disabilità, **con un'età compresa tra i 3 anni e i 24 anni**, residenti in uno dei Comuni dell'ambito di Treviglio.

3D. GIORNATA TIPO

L'orario degli operatori è stilato in base alla progettualità dell'utente in accordo con la famiglia, servizi sociali e responsabile di Risorsa Sociale. L'orario sarà compreso tra le 7:00 e le 20:00 dal lunedì a sabato. Eventuali modifiche dell'orario dovranno essere concordate coi servizi di riferimento.

3E. SPAZI E AMBIENTE

L'ADH è un servizio domiciliare che oltre a realizzarsi all'interno del contesto domestico vede attivi gli utenti e operatori in attività e laboratori nel territorio.

3F. COSTI

Per i cittadini residenti nei comuni dell'ambito di Treviglio, il costo del servizio ADH è suddiviso in percentuale tra l'Ufficio di Piano, il Comune e la famiglia, sulla base dell'ISEE presentato.

In alternativa, è possibile richiedere voucher o attivare il servizio tramite un contratto privato.

4. IL PROCESSO DI LAVORO

4.A MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE: MONITORAGGIO E VERIFICA

Lo strumento di lavoro privilegiato per l'educatore professionale è rappresentato dalla relazione educativa che si viene ad instaurare nel corso dell'interazione tra le parti interessate. La relazione intesa come strumento non deve però essere interpretata come libera gestione del proprio agire azioni educative nei confronti del minore e della famiglia, ma bensì come capacità di mettersi a confronto con un altro mondo, portatore di una storia ed una cultura sconosciuta ed unica. L'aspetto di soggettività che connota il rapporto che si instaura da parte dell'educatore con la famiglia viene completato con un aspetto di oggettività, di descrizione degli eventi, di fotografia della realtà a cui è richiamato l'educatore nel momento in cui deve documentare l'andamento dell'intervento.

Strumenti ad uso dell'educatore sono infatti:

- Il diario dove gli educatori registrano le principali attività;
- Il progetto personalizzato;
- Il modello verbale;

Dopo i primi tre mesi di osservazione viene redatta una prima relazione educativa con indicate le mete educative, la metodologia e le attività. Questa relazione viene trasmessa all'assistente sociale del Comune di residenza e al Responsabile di Risorsa Sociale.

Annualmente verrà garantita una verifica della progettualità nella quale verranno specificati in modo dettagliato:

- Condivisione delle osservazioni;
- Verifica degli obiettivi educativi;
- Eventuale rilancio e ridefinizione degli obiettivi;

5. PROGETTO QUALITÀ: IMPEGNI

5.A GESTIONE RISORSE UMANE

Le figure professionali impegnate nel servizio che lavorano in rapporto diretto con l'utente sono educatori professionali. In base alle singole progettualità, potranno essere coinvolte anche figure professionali specialistiche (esperti in campo artistico, sportivo...) che, con l'educatore professionale, realizzeranno il progetto educativo.

Per tutto il personale dipendente, la cooperativa applica il contratto Collettivo Nazionale delle Cooperative Sociali e tutte le sue periodiche revisioni; per quanto riguarda la cura delle risorse umane è garantita la selezione, l'accompagnamento e la valutazione periodica degli operatori in servizio.

Al fine di poter garantire un buon lavoro progettuale, ogni operatore partecipa all'équipe pedagogica e a momenti di supervisione psicologica. Prima dell'inizio dell'intervento viene presentata all'operatore la carta del servizio, la procedura di erogazione del servizio e le istruzioni operative a cui l'operatore deve attenersi per il corretto svolgimento del servizio.

Inoltre sono garantiti percorsi formativi specifici per gli educatori che operano all'interno del servizio ADH.

5.B MODALITÀ RELATIVA AL TRATTAMENTO DATI.

Tutta la documentazione e le registrazioni relative all'erogazione del Servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate.

I dati personali e le informazioni riservate sono gestiti nel rispetto e nella tutela della privacy, secondo quanto previsto dal GDPR 679/16 così come integrato dal D.Lgs. 101/2018.

In qualità di Titolare del Trattamento per i servizi a titolarità della Cooperativa o, ove previsto, in qualità di Responsabile del Trattamento

per quei servizi affidati in gestione alla Cooperativa da enti terzi, Fili FA ha provveduto ad effettuare un'analisi di impatto, ha predisposto un registro dei trattamenti, ha elaborato le necessarie linee guida, conserva un registro data breach e ha nominato Responsabili interni e addetti al trattamento dei dati.

Ad ogni utente dei nostri servizi viene consegnata l'informativa sul trattamento dei dati e vengono fatte firmare, ove necessario e nelle modalità

stabilite dalla legge, i consensi e le liberatorie previste.



6. GLI STANDARD DI QUALITA'

6A. STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

La rilevazione della qualità del servizio percepita dal Cliente (e/o dai suoi familiari) è il questionario di soddisfazione, somministrato annualmente ai diretti interessati ed ai loro familiari.

Anche agli Operatori del servizio viene somministrato un questionario di soddisfazione in modo da poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità anche dal punto di vista interno del servizio. Grazie a questo duplice percorso è possibile confrontare le percezioni del Cliente e quelle degli Operatori coinvolti nell'erogazione del servizio in modo da poter valutare le discrepanze, i tratti comuni e le specificità.

Fili Intrecciati Fa valuta i professionisti tramite strumenti di auto/etero valutazione ed annualmente elabora un piano formativo.

6B. STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALL'UTENTE

La Cooperativa prevede un sistema di monitoraggio costante degli interventi, al fine di una continua verifica del corretto svolgimento del servizio; in particolare gli standard di qualità dichiarati per i quali il Servizio si impegna al costante rispetto sono:

ASPETTO	STANDARD
Formulazione progetto educativo	Dopo tre mesi (periodo di osservazione)
Realizzazione progetto educativo	90% delle attività previste (a livello mensile)
Tempo per adeguamento progetto a seguito verifiche	entro 15 giorni dall'effettuazione della verifica
Condivisione progetto con team interdisciplinare	Almeno tre volte anno
Condivisione del progetto individuale con la famiglia	Almeno tre volte anno
Questionario annuale sulla soddisfazione della famiglia	Raccolta dati, discussione con la famiglia degli esiti.

7. INFORMAZIONE E TUTELA

7A. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

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

Le famiglie e i referenti comunali sono convocate in assemblea una volta all'anno, con lo scopo di fornire un quadro generale delle attività e dell'organizzazione interna, lasciando spazio a domande di chiarimento e ad interventi. Il coordinatore e l'educatore di riferimento sono comunque sempre disponibili ad incontrare la famiglia su richiesta della stessa o qualora se ne ravvisi la necessità.

7B. LA PARTECIPAZIONE: DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti hanno **diritto**:

- alla libera scelta del servizio
- alla conoscenza del funzionamento del servizio
- alla conoscenza delle funzioni e ruoli degli operatori
- alla condivisione e contrattazione del progetto educativo, partecipando agli incontri di monitoraggio e verifica
- al diritto di continuità dell'intervento
- al diritto alla privacy.

I **doveri** fondamentali dell'utente:

- rispetto del personale operante in una dimensione costante di collaborazione.
- comunicare agli operatori eventuali cambi di orari o particolari condizioni che potrebbero inficiare il lavoro dell'operatore

7C. GESTIONE SUGGERIMENTI E RECLAMI

Qualsiasi **suggerimento**, anche verbale, viene discusso dagli operatori per valutare le possibili ricadute sul servizio; per inoltrare invece un **reclamo** è possibile utilizzare la modulistica (Allegato 1) appositamente predisposta ed allegata alla presente Carta dei Servizi, disponibile anche presso la sede della Cooperativa, da consegnare al coordinatore, il quale provvederà a dare risposta al reclamo, oltre che ad attivarsi per risolvere la situazione segnalata.



ALLEGATO 1

MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALEZIONE

ALLEGATO 1: MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALEZIONE

Alla cortese attenzione
del Coordinatore del Servizio _____
del Responsabile della Cooperativa _____

GENERALITA'

Nome e Cognome _____

In qualità di _____

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

GENERALITA' DELL'UTENTE

Nome e Cognome _____

Oggetto della comunicazione

- SUGGERIMENTO
- SEGNALEZIONE
- RECLAMO
- ALTRO

Breve descrizione

In attesa di vostro riscontro porgo distinti saluti.

Data _____ Firma _____

GLI INTERCESSI SI SOSSONO A RISCHIO E IL SERVIZIO NON È RESPONSABILE DI QUALSIASI DANNO CAUSATO DALLA PRESSIONE DEL LAVORAZZO.

A cura del Referente Qualità:

La segnalazione origina una non conformità SI NO

Viene inviata una risposta al segnalante in data _____ n° _____ protocollo _____

Alla cortese attenzione del Responsabile della Cooperativa Fili intrecciati Fa:

Referente dell'Ente richiedente (nome e ruolo): _____

Tel: _____ fax _____

ALLEGATO 2

SCHEDE SODDISFAZIONE FAMIGLIE

ALLEGATO 2: SCHEDE SODDISFAZIONE FAMIGLIE

Il Consorzio FA, nell'ambito della gestione del proprio Sistema Qualità, volendo monitorare costantemente il grado di soddisfazione dei propri diversi clienti per poter intraprendere le azioni per il miglioramento necessarie, volendo garantire sempre una maggior qualità nell'erogazione dei propri servizi, fa chiedere di voler esprimere un Suo giudizio sul servizio offerto.

Qualità della comunicazione con il servizio	1	2	3	4	5
Competenza, capacità progettuale e gestionale nel dare risposte adeguate ai bisogni rilevati	1	2	3	4	5
Professionalità, attenzione e cura nella gestione dei progetti personali per i singoli utenti	1	2	3	4	5
Professionalità degli operatori	1	2	3	4	5
Chiarezza delle spiegazioni	1	2	3	4	5
Giudizio complessivo	1	2	3	4	5

Legenda: 1 Insufficiente 2 Scarso 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

Data _____ Firma _____

Tipologia del cliente _____

Operatore _____

CONTATTI

ADH

Via Spirano 34/36, 24053

Brignano Gera d'Adda

Tel. Ufficio 0363/382353

Fax 0363/381541

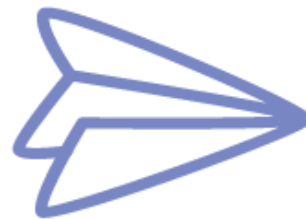
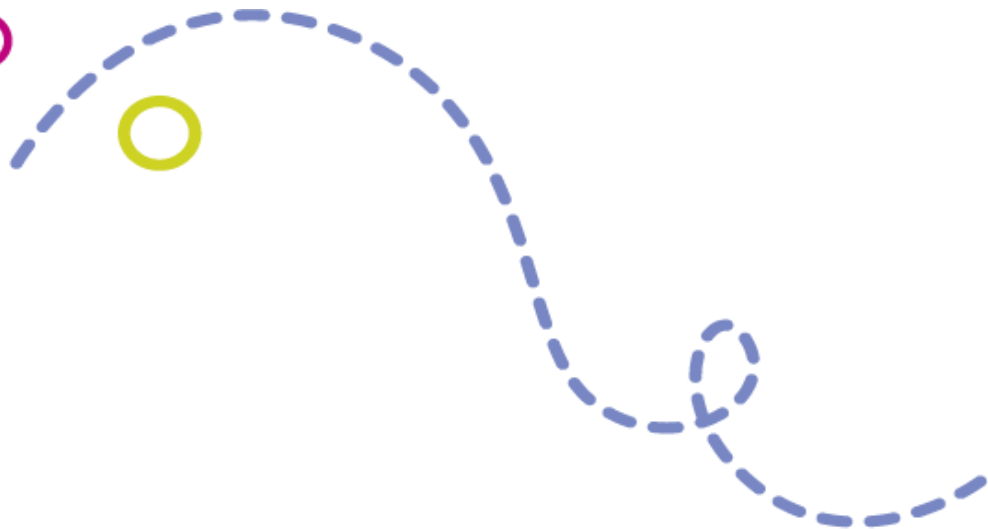
Mail: info@filiintrecciati.it

www.filiintrecciatifa.it

Referente: Dott.sa Marianna Agliardi

Coordinatore del servizio: Dott.sa Mara Carminati





Redatta a cura del Responsabile Area
Verificata e approvata dalla Direzione

ULTIMO AGGIORNAMENTO:
NOVEMBRE 2025