

ARISTOS

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

CARTA DEI SERVIZI



Sede Legale
Via Generale A. Infante n. 30
Avezzano Aq.

Sede Operativa
Via B. Jatosti n.26
Avezzano Aq.

Premessa

La carta dei servizi è uno strumento che consente al cittadino di poter acquisire tutte le informazioni utili per una scelta libera dei servizi più idonei alle proprie necessità.

E' un documento che definisce anche regole e comportamenti, impegni e doveri reciproci e che, pertanto, diventa indice di qualità del servizio a tutela e garanzia di ogni cittadino/utente.

La cooperativa Aristos, attraverso questa carta dei servizi intende appunto contribuire al raggiungimento di tale obiettivo.

La carta dei servizi è stata formulata al fine di consentire a tutti una visione chiara e rapida dei servizi che la cooperativa si impegna ad erogare.

Il tema della carta si inserisce in campo sociale con la Legge quadro n. 328/00; nell'art.13 si stabilisce infatti, che i servizi pubblici e le organizzazioni del terzo settore devono predisporre la carta dei servizi.

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La cooperativa sociale Aristos, con sede legale in Avezzano V. Generale A. Infante 30/A e con sede operativa in Via B. Jatosti 26 Avezzano (Aq), nasce il 19 settembre 2011 ed opera a favore di un ruolo più adeguato nella società degli anziani e delle persone diversamente abili.

La cooperativa sociale Aristos è regolarmente iscritta all'Albo Nazionale n.A215759 e all'Albo delle Società Cooperative della Regione Abruzzo dal 20-10-2011 DL 26/300b, nel Registro delle Imprese AQ-125757 al n. REA.

Affronta problemi legati al disagio sociale cercando soluzioni sul piano umano e tecnico tramite prestazioni/risposta operative e concrete.

Aristos è costituita da più di 50 membri, tra dipendenti e soci, che credono fortemente e condividono i valori della cooperativa sociale.

La cooperativa Aristos svolge la sua attività con massima professionalità grazie alla formazione di un team di esperti del settore.

La squadra di lavoro è formata da diverse professionalità tutte specializzate e costantemente aggiornate nelle competenze.

Operatori sociali, operatori socio sanitari, educatori scolastici, psicologi, infermiere, animatori, assistenti sociali, costituiscono la forza lavoro che dà energia all'attività ed ai servizi offerti da Aristos a tutta la cittadinanza.

servizi erogati dalla cooperativa ARISTOS dal 2012 a tutt'oggi sono:

- Assistenza Domiciliare Anziani
- Assistenza Domiciliare persone con diversa abilità.
- Assistenza scolastica specialistica per l'autonomia e la comunicazione dei disabili
- Centro Diurno per anziani autosufficienti
- Servizio Sociale Professionale.

COME RAGGIUNGERCI

- Indirizzo : Via Bernardino Jatosti n.26, 67051 Avezzano
- Telefono e fax 0863-413651
- Email aristos.cooperativaq@gmail.it

PRINCIPI ISPIRATORI

I criteri gestionali della cooperativa Aristos tengono fermamente conto dei seguenti inderogabili principi ispiratori:

Eguaglianza: i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, tenendo conto però dell'individualità e della personalizzazione dei progetti.

Imparzialità: Nel rispetto della dignità umana, gli operatori ed il personale tutto opererà con la massima professionalità, obiettività, giustizia ed imparzialità.

Libertà: l'utente viene lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi della cooperativa dopo che gli sono stati accuratamente mostrati.

Trasparenza: viene favorita la partecipazione attiva dell'utente negli aspetti gestionali che lo riguardano; l'utente viene informato sui suoi diritti e sulle modalità per inoltrare un eventuale reclamo.

Il reclamo rappresenta una garanzia per l'utente e il punto di partenza di un circuito virtuoso per la Cooperativa, una sorta di "*carburante*" indispensabile per mettere in moto azioni di miglioramento. Azioni che partono dalla rilevazione della qualità percepita dagli utenti, per individuare i nodi critici del sistema ed attivare processi di miglioramento e di adeguamento della qualità dei servizi.

Efficienza ed efficacia: tramite la pianificazione ed il controllo, la cooperativa Aristos opera al fine del raggiungimento della soddisfazione dell'utente senza sprechi di risorse.

Garanzia della privacy: i dati e le informazioni degli utenti sono rigorosamente tenuti nel rispetto delle vigenti leggi.

DIRITTI DELL'UTENTE

L'UTENTE E' AL CENTRO DELL'INTERESSE DELLA COOPERATIVA ARISTOS ED OGNI PROGETTO INDIVIDUALE MIRA AL BENESSERE E A GARANTIRE UNA MIGLIORE QUALITA' DI VITA DELLO STESSO.

- 1- Hanno diritto di usufruire delle prestazioni e dei servizi del sistema integrato di Interventi e servizi sociali i *cittadini italiani* e, nel rispetto degli accordi internazionali, con le modalità e nei limiti definiti nelle leggi regionali, anche i cittadini di Stati appartenenti *all'Unione europea* ed i loro familiari, nonché gli *stranieri*, individuati ai sensi dell'art.41 del Testo Unico di cui al decreto legislativo 25 luglio 1998,n.286. Ai profughi, agli stranieri ed agli apolidi sono garantite le misure di prima assistenza, di cui all'art.129, comma1, lettera h, del decreto legislativo 31 marzo 1998, n.112.
- 2- ogni utente ha diritto di essere assistito nel rispetto della dignità umana;
- 3- L'utente deve essere informato con un linguaggio semplice su tutto ciò che riguarda l'assistenza a lui destinata, affinché ne sia consapevole e partecipe;
- 4- L'utente e la sua famiglia hanno il diritto di ottenere informazioni, dal personale responsabile della cooperativa, relative alle prestazioni, alle modalità di accesso e sul P.A. I.
- 5- L'utente ha diritto alla riservatezza, tutti i dati e le informazioni devono rimanere segreti;
- 6- L'utente ha diritto di esprimere eventuali reclami su disservizi; ha diritto a sapere l'esito del reclamo ed ha diritto ad esprimere il proprio parere, tramite questionari, sulla qualità delle prestazione e servizi erogati dalla cooperativa Aristos;
- 7- L'utente ha diritto di essere sostenuto nella vita di relazione, favorendo i rapporti familiari, i contatti amicali,ecc.;
- 8- L'utente ha diritto di essere salvaguardato da ogni forma fisica e/o morale.

DOVERI DELL'UTENTE

- 1- Nell'eventualità in cui gli utenti o i familiari intendessero rinunciare al servizio o alle prestazioni, deve informare tempestivamente la struttura;

- 2- L'utente deve comunicare all'operatore eventuali cambiamenti delle condizioni di salute e delle abitudini di vita;
- 3- L'utente ha il diritto di essere trattato con rispetto ed altrettanto ha il dovere di fare nei confronti dell'operatore assegnato.

SERVIZI OFFERTI

AREA ANZIANI

AREA DISABILI

AREA ANZIANI

ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E CENTRO DIURNO

Servizio di assistenza domiciliare anziani- Piano di Zona e PLNA-:

Il servizio di assistenza domiciliare è destinato ad anziani ultra-sessantacinquenni che vivono una condizione di parziale o totale non autosufficienza.

FINALITA'DEL SERVIZIO

Il servizio nasce per evitare la de-istituzionalizzazione delle persone anziane. In altri termini, il servizio domiciliare, in generale, mira a rimuovere tutti quegli ostacoli che, nel breve-medio termine, renderebbero difficile, se non impossibile, la normale vita domestica dell'anziano.

Esso vuole garantire il pieno rispetto della dignità umana e migliorare le condizioni di autonomia personale.

Il nostro servizio di assistenza domiciliare affronta più specificamente problemi come la solitudine, l'handicap, la malattia, fornendo soluzioni tanto sul piano umano e personale, quanto sul piano tecnico delle prestazioni operative concrete.

OBIETTIVI:

- favorire il mantenimento o il recupero delle capacità potenziali residue fisiche psichiche e sociali dell'utente allo scopo di consentire la permanenza nel proprio ambiente di vita il più a lungo possibile, nella salvaguardia dell'anziano ed anche dell'unità del nucleo familiare, evitando ricoveri impropri;
- promuovere il miglioramento della qualità di vita dell'utente nel suo complesso;
- fornire, sulla base di una approfondita valutazione socio-sanitaria, dove richiesta, prestazioni ed interventi socio-sanitari caratterizzati da preparazione e competenza professionale specifica, in quanto rivolti a soddisfare bisogni complessi della persona anziana;
- sostenere ed integrare il nucleo familiare nella sua funzione assistenziale, laddove per impedimenti oggettivi o soggettivi non sia in grado di espletarla adeguatamente;
- favorire il mantenimento, sostegno e ricostruzione della rete delle relazioni sociali e familiari allo scopo di evitare l'isolamento della persona portatrice di handicap o comunque fragile;
- aiutare ed offrire sicurezza anche stimolando le energie psico-fisiche residue;
- lenire il senso di solitudine ed abbandono;

-dare un supporto psicologico e concreto all'utente e alla famiglia;

**Aristos
Cooperativa Sociale**

Carta dei servizi

LE PRESTAZIONI EROGATE :

-PRIMO LIVELLO: Il livello di base è indirizzato a soggetti portatori di bisogno semplice . Tra questi vi sono anche persone a rischio emarginazione sociale che richiedono attenzioni dal punto di vista della cura della persona e dell'aspetto prettamente sociale . In genere il servizio di assistenza domiciliare di primo livello si occupa *di igiene personale, lavaggio biancheria e aiuto per piccole faccende domestiche.*

- SECONDO LIVELLO: l'assistenza domiciliare di secondo livello è indirizzata a soggetti con bisogno complesso ed il servizio di assistenza riguarderà maggiormente: *cura, igiene e alimentazione della persona, attività di mobilitazione e di recupero funzionale.*

Gli interventi e prestazioni saranno la risposta al bisogno accertato dall'equipe del Servizio Sociale Comunale, con eventuale intervento multimediale e multidimensionale, che effettuerà la prima valutazione.

Con la presa in carico la cooperativa Aristos metterà in atto un progetto di assistenza che abbia l'obiettivo primario di favorire le migliori condizioni di benessere dell'anziano.

La cooperativa, in aggiunta alla valutazione del servizio sociale comunale e della valutazione multidimensionale dove prevista, elaborerà utente per utente, il piano di azione tenendo conto di un:

- programma d'intervento personalizzato;
- stato psichico dell'utente;
- esigenze di carattere sociale(cultura, hobby, svago);
- stato igienico sanitario dell'abitazione.

Lo scopo è quindi il soddisfacimento dei bisogni primari dell'utente nella loro globalità. La personalizzazione del servizio garantirà l'efficienza dello stesso.

Per accedere al servizio di assistenza domiciliare per anziani ultrasessantacinquenni il cittadino utente può fare regolare domanda al Segretariato Sociale comunale.

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini ultrasessantacinquenni.

Personale operativo:

- assistente sociale
- operatore socio assistenziale
- operatore socio-sanitario



Aristos
Cooperativa Sociale

Carta dei Servizi

Centro diurno anziani autosufficienti:

Il Centro Diurno, con sede in Avezzano Via B. Latosti 26, nasce per favorire l'integrazione sociale e la partecipazione dell'anziano alla vita della comunità promuovendo e tutelando la qualità di vita degli anziani e dei familiari mediante l'erogazione di servizi mirati. L'anziano del centro avrà contatti con i coetanei con i quali condividere la quotidianità, ma allo stesso tempo, grazie ad azioni miranti l'inclusione sociale, si sentirà cittadino attivo.

La famiglia sarà il cardine, il terreno solido sul quale edificare progetti che vedono l'anziano al centro di una rete servizi e prestazioni atte a favorirne l'agio.

Obiettivi:

- prevenire e contrastare situazioni di esclusione e marginalità sociale degli anziani, offrendo uno spazio socializzante, aggregante, accogliente e rassicurante;
- realizzare un servizio strutturale ed un modello gestionale che funga da paniere di raccolta delle esigenze socio-ricreative degli anziani assistiti, programmandone il tempo libero, nel rispetto di interessi e richieste;
- creare un luogo di attrazione, di incontro, di vita di relazione, di possibile aggiornamento, nonché di erogazione di eventuali prestazioni che rispondano ai specifici bisogni dell'utente;
- favorire l'integrazione sociale e la partecipazione dell'anziano alla vita della comunità;
- promuovere e tutelare la massima qualità di vita degli anziani e dei familiari, mediante l'erogazione di servizi di qualità, intesa come capacità di elevare le condizioni esistenziali di vita della persona e della famiglia (total quality);
- offrire reale soddisfazione all'utente, nella sua accezione di portatore di diritti e di bisogni (orientamento al risultato e alla soddisfazione dell'utenza).

DESTINATARI DEL SERVIZIO:

Il servizio è erogato agli anziani residenti nella città di Avezzano.

Si tratta, in particolare, di un servizio rivolto a persone autosufficienti che hanno conservato i loro interessi, il loro grado di cultura e di abilità.

ACCESSO AL SERVIZIO:

L'istanza di accesso al servizio va formulata al Servizio Sociale Comunale, il quale valutate le condizioni di autosufficienza, indica l'ammissione alla Cooperativa Aristos . L'organizzazione del servizio è avviata dalla presa in carico dell'utente, cui segue la constatazione primaria dei bisogni e delle rispettive aspettative.

Incontro conoscitivo:

In seguito alla presa in carico dell'utente, un momento fondamentale è rappresentato dal primo incontro conoscitivo eseguito dall'equipe professionale, finalizzato a conoscere l'utente, le proprie aspettative, i propri interessi, ecc.

Chi effettua l'incontro conoscitivo:

L'assistente sociale, la psicologa, un assistente operativo del Centro Diurno.

Tempi: un'ora circa.

Aristos
Cooperativa Sociale

Carta dei Servizi

SERVIZI EROGATI:

Il Centro Diurno, gestito dalla cooperativa Aristos, eroga prestazioni che prevedono attività socio ricreative e di sostegno all'integrazione sociale, come: laboratorio di oggettistica, laboratorio artigianale, laboratorio di teatro, cineforum, gruppi di lettura, feste ed attività ricreative, gite, visite ai musei, partecipazione ad eventi socio-culturali promossi sul territorio, giochi di società, incontri anziani/giovani, celebrazioni religiose.

SERVIZIO TRASPORTO:

La cooperativa Aristos mette a disposizione dell'utenza un pulmino per il trasporto degli anziani. Il Nonno-bus sarà di supporto ai familiari che non hanno la possibilità di accompagnare e riprendere l'anziano dal Centro.

SOSTEGNO ALL'ESECUZIONE DI ATTIVITA' BUROCRATICHE:

Attività di segretariato sociale dedicato, mediante il quale fornire agli ospiti del Centro e ai rispettivi familiari, aiuto nel risolvere questioni inerenti: pensione, visite mediche, pagamento utenze e quant'altro dovesse occorrere per le questioni del menage amministrativo dell'utente.

INTERVENTI PREVISTI:

-Alimentazione

Solo su richiesta, in convenzione, verranno distribuiti nella sala ristorazione, i pasti.

-Controllo infermeria:

Un infermiere professionale è a disposizione degli utenti del Centro Diurno per due ore settimanali.

-Segretariato Sociale- accompagnamento e supporto nel disbrigo pratiche burocratiche;

Servizio di Segretariato Sociale, cui l'anziano, i familiari dello stesso, chiunque per loro, potranno rivolgersi direttamente, per mezzo degli assistenti della cooperativa, o per via telefonica.

-Feste e partecipazione agli eventi promossi sul territorio:

La cooperativa Aristos si opera per consentire il protrarsi del legame con il territorio, per tutti gli anziani che vorranno si potrà condurre attività ricreative nei quartieri di

appartenenza. A tal fine saranno coordinati i rapporti con la locale amministrazione, le locali parrocchie, le locali associazioni.

-Attività ricreative:

All'interno del Centro è presente una sala attrezzata per l'esecuzione di attività ricreative di vario genere: gioco delle carte, giochi di società, ecc.

La sala è aperta anche ai familiari ed amici degli utenti, in base alle iniziative e nel rispetto dei limiti di Legge.

**Aristos
Cooperativa Sociale**

Carta dei Servizi

-IL teatro popolare: laboratorio teatrale:

E' previsto l'avvio di un corso teatro popolare destinato agli anziani utenti del servizio, della durata di due mesi.

-Gite, escursioni, visite e musei:

Le gite, organizzate in base alla pianificazione delle attività, saranno supportate da un numero adeguato di accompagnatori ed idonea assistenza.

Le gite potranno avere la durata di mezza giornata, di una giornata intera o di più giorni, in base alla destinazione prescelta. Il presumibile periodo nel quale si effettueranno le gite, sarà in primavera/ estate.

-Cine –forum:

Tale spazio, gestito dall'equipe di coordinazione, è affidato ad un comitato formato dagli stessi utenti che sceglieranno di volta in volta l'argomento del cine-forum ed i film da selezionare.

-Laboratorio di oggettistica ed artigianale:

Il laboratorio è attrezzato in uno spazio interno al Centro Diurno: l'idea guida è quella di orientare gli utenti alla creazione di manufatti, anche mediante l'utilizzo di materiale di recupero e di riciclaggio.

Nello specifico, con la guida di un assistente e un volontario.

-Gruppo di lettura:

Sono a disposizione degli utenti quotidiani e riviste periodiche per la lettura sia individuale che di gruppo.

SEDE:

La sede operativa del Centro Diurno è di circa mq.100, ed è costituita da un insieme di locali adibiti ad ospitare i servizi e le attività elencate . E' presente un ampio giardino per le attività all'aperto.

La dimensione e la suddivisione degli spazi è correlata dal numero degli ospiti e dei servizi che il Centro offre:

.INGRESSO

- .LOCALE PER IL RISTORO;
- .CUCINOTTO;
- .BAGNO(PER IL PERSONALE);
- .CORRIDOIO- GUARDAROBA;
- .BAGNO (PER GLI ANZIANI);

Aristos
Cooperativa Sociale

Carta dei Servizi

- .SALA POLIVALENTE(PER IL GIOCO, ANIMAZIONE, HOBBIES);
- .SEGRETERIA E SALA RIUNIONI;
- .SALA PER LA TELEVISIONE, BIBLIOTECA E LETTURA QUOTIDIANI;
- .GIARDINO;

ORARIO DI APERTURA:

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 17,30.

Per accedere al servizio di Centro Diurno per anziani il cittadino utente può fare regolare domanda al Segretariato Sociale del comunale.

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini ultrasessantacinquenni autosufficienti residenti nel Comune di Avezzano.

Personale operativo:

- assistente sociale
- operatore socio assistenziale
- animatori
- infermiere volontario
- insegnante educazione fisica

AREA DISABILI

- Servizio di assistenza domiciliare disabili-Piano di Zona e PLNA-

FINALITA' E OBIETTIVI DEL SERVIZIO:

Il servizio di assistenza domiciliare per persone con handicap nasce a favore di persone fragili con l'obiettivo di favorirne la permanenza nel proprio domicilio contrastando la de-istituzionalizzazione. Il Servizio prevede l'intervento domiciliare per il sostegno alla vita quotidiana del richiedente tramite piani personalizzati comprendenti prestazioni di aiuto e assistenza alla persona, finalizzate a:

- Favorire il mantenimento o il recupero delle capacità potenziali residue fisiche psichiche e sociali dell'utente allo scopo di consentire la permanenza nel proprio ambiente di vita il più a lungo possibile, nella salvaguardia anche dell'unità del nucleo familiare (autonomia personale), evitando ricoveri impropri;
- promuovere il miglioramento della qualità della vita dell'utente nel suo complesso;
- fornire, sulla base di una puntuale ed approfondita valutazione socio-sanitaria, prestazioni ed interventi sociali e socio-sanitari caratterizzati da preparazione e competenza professionale specifica, in quanto rivolta a soddisfare bisogni complessi che richiedono l'attenzione globale alla persona disabile;
- sostenere ed integrare il nucleo familiare nella sua funzione assistenziale;
- favorire il mantenimento, sostegno e ricostruzione della rete delle relazioni sociali e familiari allo scopo di evitare l'isolamento della persona portatrice di handicap;
- aiutare ed offrire sicurezza anche stimolando le energie psico-fisiche residue;
- lenire il senso di solitudine ed abbandono;
- dare un supporto psicologico e concreto all'utente e alla famiglia;

-MODALITA' DI EROGAZIONE:

I progetti individualizzati per soggetti minori ed adulti riconosciuti disabili ai sensi della legge n.104/92 in attuazione del principio di uguaglianza, universalità, non discriminazione, sussidiarietà, libera partecipazione, coerenza, efficacia ed efficienza, vogliono offrire agli stessi pari opportunità, promuovendoli ed inserendoli a pieno titolo nell'ambiente in cui vivono.

L'equipe multidisciplinare, formata congiuntamente da personale dell'Azienda Sanitaria, dalle assistenti sociali del Comune di Avezzano e della famiglia del richiedente, dopo una valutazione multidimensionale, redigerà un PAI, progetto assistenziale individuale, per favorire una perfetta integrazione delle persone con disabilità nell'ambito della vita familiare e sociale.

Il progetto personalizzato dovrà essere una sorta di carta d'identità dell'utente, un passpartout per accedere a tutti i servizi. La rete dei servizi e delle prestazioni dovrà quindi fare da cornice e l'utente e il suo bisogno complesso dovrà costituire la centralità degli interventi.

L'Unità Valutativa Multidisciplinare valuterà la natura del bisogno e la cooperativa 'Aristos' provvederà a rispondere con prestazioni e personale adeguato

Iter dei progetti personalizzati:

- Richiesta della persona con diversa abilità, o del familiare, al Servizio Sociale Comunale;
- Presa in carico del disabile e della famiglia;
- lavoro di rete tra servizi sociali e sanitari e altri servizi del territorio;
- Scelta dell'operatore assistenziale;
- Elaborazione del Progetto Assistenziale Individuale, PAI;
- Primo periodo di osservazione del PAI;
- Monitoraggio trimestrale del PAI;
- Verifica semestrale del PAI.

L'organizzazione del servizio, coordinata da un'assistente sociale, è proposta dalla cooperativa ARISTOS, parte dalla constatazione primaria dei bisogni dell'utente così come indicati dalla Valutazione multidimensionale, PAI.

Solo successivamente, verrà elaborato utente per utente, sulla base delle indicazioni, il piano di azione tenendo conto di un:

- 1) programma d'intervento personalizzato;
- 2) stato psicofisico dell'utente;
- 4) esigenze di carattere sociale (cultura, hobby, svago);
- 5) stato igienico sanitario della casa.

Lo scopo è, quindi, il soddisfacimento dei bisogni primari dell'utente nella loro globalità. La personalizzazione del servizio garantirà l'efficienza dello stesso.

**Aristos
Cooperativa Sociale**

Carta dei Servizi

-PRESTAZIONI:

Il servizio di assistenza domiciliare, è lo strumento privilegiato per assistere presso il domicilio le persone, che versano in condizioni di necessità permanente o temporanea.

E' gestito da personale appositamente qualificato e garantisce agli utenti prestazioni quali:

- Aiuto per la cura ed igiene della persona (pulizia personale, aiuto per il bagno, vestizione, deambulazione
- Aiuto per la cura dell'abitazione e per le attività domestiche (cura delle condizioni igieniche dell'abitazione, riordino del letto e delle stanze, cambio biancheria, preparazione dei pasti, spesa, piccolo bucato);
- Attività per la tutela igienico-sanitaria della persona ;
- supporto al mantenimento delle relazioni familiari, sociali ed amicali;
- accompagnamento (passeggiate, sedi di riabilitazione e cura) e supporto al disbrigo di pratiche burocratiche;
- supporto nell'acquisizione di competenze di autogestione nelle funzioni della vita quotidiana (cura di sé, del tempo libero, delle relazioni sociali, ecc.).

Gli operatori selezionati sono in grado di gestire diverse situazioni ed eventuali patologie, intervenendo in modo corretto ed adeguato, collaborando dove necessario con i familiari, senza stravolgere le abitudini quotidiane.

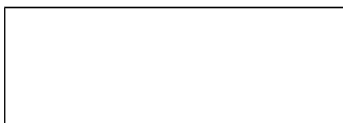
Per accedere al servizio di assistenza domiciliare handicap il cittadino utente può fare regolare domanda al Segretariato Sociale di riferimento .

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini in età inferiore ai sessantacinquenni anni.

Personale operativo:

-assistente sociale

- operatori socio assistenziali
- operatori socio-sanitari



**Aristos
Cooperativa Sociale**

Carta dei Servizi

ASSISTENZA SCOLASTICA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE DEI DISABILI

Tale servizio è destinato agli alunni con diversa abilità ed è finalizzato alla conquista dell'autonomia fisica, relazionale e di apprendimento in ambito scolastico e durante le attività esterne. Per avere un servizio efficace ed efficiente la persona viene posta al centro di ogni interesse e dell'organizzazione stessa favorendone:

- la crescita negli apprendimenti;
- la crescita nella capacità di comunicazione;
- la crescita nella socializzazione;
- la crescita nella realizzazione di relazioni interpersonali.

Obiettivi del servizio del servizio di assistenza scolastica specialistica sono:

- promuovere le capacità di autonomia nelle funzioni primarie della vita quotidiana;
- promuovere il processo di crescita personale e di inserimento e partecipazione sociale.

L'Azienda Sanitaria in accordo con l'Ente d'Ambito, dopo una valutazione multidimensionale, redigerà un progetto educativo individuale (PEI) per favorire la piena integrazione dei ragazzi con disabilità nell'ambito della vita familiare, sociale e nei percorsi d'istruzione. Le prestazioni dovranno risultare efficaci ed efficienti in termini di qualità ed il servizio dovrà essere rispondente al bisogno accertato in sede di valutazione e alle aspettative dell'utente.

PRESTAZIONI EROGATE:

Aiuto per lo sviluppo, il potenziamento e il mantenimento delle abilità comunicative:

La comunicazione è trasversale a tutto il percorso personale, scolastico e lavorativo di ogni persona e, pertanto richiede un'attenzione particolare da parte di tutti. Nella scuola l'operatore può certamente collaborare perché questo aspetto venga curato, sia nei casi in cui il linguaggio verbale sia presente e sia adeguato, sia, ovviamente, nei casi in cui sia carente o assente.

**Aristos
Cooperativa Sociale**

Carta dei Servizi

L'assistente scolastico specialistico collaborerà con gli specialisti, gli insegnanti e i familiari per comprendere la situazione in cui si trova l'alunno e contribuire al miglioramento della comunicazione in generale e, nello specifico, sia nella comunicazione verbale e non verbale.

Supporto per l'incremento dell'autonomia

In tale ambito d'intervento, l'assistente scolastico specialistico agirà su tre diverse aree dell'Autonomia:

- **Autonomia di base:** incrementando la loro autonomia personale nelle funzioni primarie della vita quotidiana;
- **Autonomia sociale:** in tale area l'assistente scolastico curerà l'orientamento nel tempo e nello spazio dell'utente, nonché l'acquisizione di una maggiore autonomia nell'utilizzo degli ausili;
- **Autonomia relazionale:** in tale area l'assistente scolastico curerà in particolare le attività finalizzate alla motivazione, alla comunicazione, alla comprensione e produzione di richieste, bisogni, informazioni

Supporto e filtro nell'ambito relazionale e socio-affettivo

L'assistente scolastico specialistico può favorire la relazione con il gruppo dei pari fungendo da mediatore tra l'alunno e il contesto, con i compagni quindi, ma anche con gli adulti presenti nella scuola.

Aiuto nella gestione comportamentale

Spesso gli utenti del servizio manifestano problemi comportamentali, ad esempio iperattività, aggressività, ansia, apatia, chiusura relazionale. In questi casi occorre definire con specialisti e insegnanti strategie e metodologie da utilizzare perché l'utente si senta compreso.

Contributo a un approccio scolastico globale

Gli ambiti di intervento nell'integrazione scolastica sono relativi all'autonomia sia personale che sociale, per questo l'assistente scolastico specialistico partecipa alle attività più strettamente *didattiche*, operando in armonia e d'intesa con gli insegnanti.

Sviluppo o esplicazione di potenzialità e abilità

Il progetto per l'assistenza all'utente va costruito a partire dalle potenzialità e dalle abilità presenti o emergenti. L'idea di fondo è, quindi, quella di garantire all'utente ciò che sa fare e potrà fare, piuttosto ciò che non sa e non può fare; un lavoro in positivo che fa leva sui punti di forza della persona e sulle potenzialità che esprime.

Aristos
Cooperativa Sociale

Carta dei Servizi

Aiuto nella gestione di spazi, attrezzature, strumenti

Tutto ciò che concerne l'uso funzionale di spazi, passaggi, porte ecc. così come di attrezzature didattiche, sportive, strutturali, ecc. può essere seguito dall'assistente scolastico specialistico, in accordo con insegnanti e il personale scolastico a vari livelli.

Possono accedere al servizio di assistenza scolastica specialistica tutti gli alunni portatori di disabilità ai sensi della L.104/92 in stato di gravità art.3 comma 3. La scuola trasmetterà la richiesta di assistenza scolastica specialistica, inoltrata dai genitori del richiedente o da chi ne fa le veci, all'Unità di Neuropsichiatria Infantile che dopo aver redatto il PEI lo trasmetterà all'Ufficio Sociale. L'Ente darà mandato alla cooperativa per erogare le prestazioni che dovranno rispondere al bisogno accertato dall'equipe multidimensionale.

Personale operativo:

- assistenti sociali
- educatori
- psicologi

TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE E DEI FAMILIARI

GESTIONE RECLAMI

Perché la valutazione della qualità del servizio tenga conto soprattutto della qualità percepita Dagli utenti, è necessario disporre di strumenti d'ascolto che permettano di coglierne i segnali di disagio e di insoddisfazione .Di questi strumenti, il reclamo è quello a più forte valenza strategica, in quanto, oltre a costituire un monitoraggio dei punti critici del servizio, può divenire un elemento di cambiamento che orienta l'azione decisionale e strategica della cooperativa.

Gli utenti o i loro familiari, possono avanzare un reclamo su disservizi insorti prima, durante e dopo l'avvio del servizio.

Le segnalazioni di reclamo o qualsiasi tipo di richiesta, possono essere presentate secondo la seguente modalità:

- telefonicamente presso la segreteria della cooperativa Aristos;
- inviando una lettera indirizzata al responsabile dei servizi e della Qualità;
- compilando il modulo 'Segnalazione Reclami' di cui una copia è consegnata all'utente all'avvio del servizio o disponibile presso la segreteria della cooperativa Aristos.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La Direzione Aristos comprende l'importanza ed il significato di qualità nell'erogazione dei propri servizi ed avvia un processo orientato al miglioramento della qualità nella stessa

erogazione e nella nuova proposta di nuove metodologie esistenziali. In particolare definisce gli obiettivi, programmi, sviluppa le azioni necessarie per raggiungerli e controlla continuamente il grado di corrispondenza dei risultati con gli obiettivi attesi. Valuta la qualità misurandola rispetto agli standard attesi (audit interno) e rispetto a quanto percepito dall'utenza (somministrazione di questionari).

STRUMENTI DI VERIFICA DELLA QUALITA'

Per offrire servizi qualitativamente validi e rispettosi dei diritti dell'utente, la cooperativa Aristos si impegna a sviluppare una progettazione tecnico-organizzativa ampia e flessibile da sperimentare e verificare attraverso strumenti idonei quali:

-monitoraggio della soddisfazione dell'ospite;

-monitoraggio dei reclami;

Aristos
Cooperativa sociale

Carta dei Servizi

-monitoraggio della soddisfazione dei reclami;

-monitoraggio degli standard di qualità e degli indicatori di processo

GESTIONE DELLA PRIVACY DELL'UTENTE

I dati che affluiscono presso la cooperativa Aristos, sono gestiti in conformità a quanto previsto dal **Regolamento UE 2016/679**:

-trattati in maniera lecita e secondo correttezza;

-raccolti e registrati per scopi determinati;

-esatti e, se necessario, aggiornati;

-completi, pertinenti e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti e trattati;

In nessun caso, i documenti contenenti dati personali vengono lasciati incustoditi sul luogo di lavoro.

Il personale della cooperativa Aristos è addestrato sulle modalità del trattamento dei dati; all'interno della cooperativa sono attuate le necessarie misure di sicurezza .

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

SEZIONE ANAGRAFICA **GENERE DEI RISPONDENTI**

Genere	ETA'
Maschio	
Femmina	

STATO CIVILE

Stato civile	
Celibe/nubile	
Coniugato/a	
Divorziato/a	
Vedovo/a	

GRADO D'ISTRUZIONE

Analfabeta	
Licenza elementare	
Licenza media inferiore	
Diploma superiore	
Laurea	
Post-laurea	

GRADO DI AUTONOMIA

Autosufficiente	
Parzialmente autosufficiente	
Non autosufficiente	

INDICAZIONE DEL RISPONDENTE

Utente	
Parente	
Operatore sociale	
Non risponde	

DA QUANTO TEMPO USUFRUISCE DEL SERVIZIO

0/6 mesi	
6/12 mesi	
Oltre 1 anno	

Aristos
Cooperativa sociale
dei servizi

Carta

COME E' VENUTO A CONOSCENZA DELL'ESISTENZA DEL SERVIZIO?

Uffici comunali	
Locandine/manifesti	
Parenti/amici	
Altro	

SEZIONE DELLA SODDISFAZIONE ESPRESSA

3.1. Quanto è soddisfatto del servizio di cui fruisce o ha fruito?	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
3.2. E' soddisfatto della competenza degli operatori?	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
3.3. E' soddisfatto della gentilezza e della disponibilità degli operatori?	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
3.4. E' soddisfatto degli orari di erogazione del servizio?	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO

Aristos
Cooperativa sociale

Carta dei servizi



Gentilissima/o signora/re ,
per segnalare alla cooperativa sociale 'Aristos' eventuali reclami per disservizi o difficoltà,
potrà compilare il sottostante modulo e spedirlo alla sede operativa della cooperativa
Aristos in via B. Jatosti 26, 67051 Avezzano o inviarla tramite fax al numero 0863 413651
o alla e-mail aristos.cooperativa@gmail.com.

Il personale della cooperativa si impegnerà a rispondere alle rimostranze entro un tempo
massimo di 15 giorni.

SEGNALAZIONE DEL RECLAMO
SERVIZIO INTERESSATO
DESCRIZIONE DEL RECLAMO
DATI PERSONALI (necessari se si desidera una risposta) di chi avanza il reclamo
Nome e cognome:
indirizzo:
recapito telefonico; e-mail:

Ai sensi del regolamento UE 679/2016(Codice in materia di protezione dei dati personali).La cooperativa Aristos, in qualità di titolare del trattamento dei dati, la informa che gli stessi forniti sono utilizzabili per la trattazione del reclamo.

Data..... Firma.....

Spazio riservato al personale della cooperativa aristos	
Reclamo n.	
Ricevuto in data :	modalità:
Risposta al cliente entro:	
Data della chiusura della pratica:	
Firma del coordinatore:	
Reclamo fondato :	
Reclamo infondato:	