



CARTA dei SERVIZI

SERVIZI PER L'ABITARE AUTONOMO: GRUPPI APPARTAMENTO.

Cooperativa Titoli Minori, calle Seminario 740, Chioggia (VE)

PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto si realizzasse nel processo d'innovazione dei rapporti tra Istituzioni e cittadino a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. Questa guida ha lo scopo di offrire le informazioni necessarie alle famiglie, alle scuole e ai territori in merito ai principi, alle scelte educative e al modello organizzativo adottato dalla nostra cooperativa nella gestione del servizio di assistenza pedagogico-educativa scolastica. La carta dei Servizi costituisce uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità dei servizi scolastici ed educativi. E' uno strumento di comunicazione importante per concretizzare il principio di trasparenza. Con la Carta dei Servizi, l'Ente gestore definisce gli standard di qualità e si impegna ad attuarne strumenti utili per il controllo e il miglioramento continuo. In tal senso la Cooperativa Titoli Minori quale esercente del servizio adotta una carta dei servizi, in base alla direttiva sui principi dell'erogazione dei servizi pubblici del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (legge n.481/1995 – Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità) Inoltre il presente documento adempie alle richieste del comma 1 dell'art.11 del d.lgs n.286/1999 secondo cui l'utenza deve essere messa nella condizione di poter partecipare alla valutazione e definizione degli standard qualitativi e quantitativi.

PRESENTAZIONE

CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale Titoli Minori nasce nell'anno 2000 ed ha la sua origine e matrice culturale nell'esperienza del Servizio Civile che la Caritas Diocesana di Chioggia aveva gestito negli anni Novanta. Da questa particolare forma di impegno, che ha dato la possibilità quasi a 150 giovani di sperimentarsi a diretto contatto con il mondo della diversa abilità e del disagio sociale, è nata l'idea di far diventare la relazione con le persone in difficoltà un'attività professionalmente significativa. Con questo spirito la Titoli Minori ha dato avvio a progetti nei territori della provincia di Venezia e Rovigo verso l'area del disagio ma anche nell'ambito dell'agio, nella quotidianità e disabilità. L'idea di fondo che guida la Cooperativa è "che non ci sono situazioni o persone irrecuperabili e che con un paziente lavoro di accompagnamento ogni persona – specialmente chi è in difficoltà – può trovare un suo equilibrio e una sua serenità". I nostri ambiti di intervento sono: Area Minori; Area Disabilità; Area Prevenzione. Per ciascun ambito offriamo numerosi servizi in base all'età e alle caratteristiche e esigenze dell'utenza.

La Mission

La nostra Mission è un insieme di responsabilità e di valori finalizzati a perseguire il bene comune attraverso la promozione umana e l'integrazione sociale. Intendiamo svolgere la nostra attività protesica a migliorare la qualità della vita e il ben-essere di quanti a noi si rivolgono, sia essi fruitori operatori o risorse libere; privilegiamo la persona, la sua unicità senza alcuna distinzione. Promuoviamo il miglioramento costante della qualità nei nostri servizi e attività attraverso la formazione, gli scambi con altre realtà territoriali, la ricerca e lo sviluppo. Siamo aperti a nuove esperienze e a nuovi progetti che promuovano i valori e principi enunciati e contribuiscano alla crescita di quanti afferiscono ai nostri servizi e alla crescita umana e professionale dei soci.

I Principi

Principi fondamentali a cui si attiene la Cooperativa per l'erogazione dei servizi:

Eguaglianza: la parità di diritti è assicurata a tutti gli utenti.

E' rispettata la dignità della persona senza distinzione di sesso, etnia, nazionalità, religione, lingua e opinione.

Imparzialità: tutti coloro che usufruiscono del servizio sono trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità.

Efficienza ed efficacia: viene assicurato il rispetto degli standard di qualità previsti attraverso la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

Verifica tramite strumenti di customer satisfaction della qualità percepita.

I SERVIZI DI AUTONOMIA ABITATIVA

La realizzazione dei servizi di autonomia abitativa trova le sue radici normative nell'art.19 della Convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità richiamata dalla legge 22 giugno 2016, n.112, recante *“Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare”*. Nello specifico, i due appartamenti vanno a realizzare la LINEA DI INTERVENTO A (L.112/2016): *“Percorsi programmati di accompagnamenti per l'uscita dal nucleo familiare di origine ovvero la deistituzionalizzazione”*.

Tali norme rappresentano una nuova possibilità per favorire il benessere, l'inclusione sociale e l'autonomia, creando percorsi individuali che garantiscono migliore qualità di vita ed integrazione sul territorio riproducendo le condizioni abitative e di vita della famiglia.

I gruppi appartamento sono stati realizzati in co-progettazione con le associazioni e gli enti pubblici e privati presenti nel territorio, a partire dall'ascolto delle aspirazioni e dei desideri delle persone disabili e delle loro famiglie rispondendo così alla realizzazione di un Sistema che supporti la vita autonoma. La vision proposta è quella di cogliere l'opportunità di riorientare la nostra professionalità dal *“prendersi cura”* a *“lavorare per i diritti delle persone disabili”* configurando l'inclusione sociale non più come fine ma come mezzo per raggiungere una cittadinanza piena. La cooperativa ha cercato di convogliare le realtà che intendono contribuire alla creazione di questi valori nel territorio.

GRUPPO APPARTAMENTO “DELTAHOUSING” – Borgo Rivoli

Dove siamo

L'appartamento è situato nel comune di Porto Viro (RO), in via Borgo Rivoli n.4

Descrizione degli ambienti

L'ampio appartamento è situato al centro della città, vicino al Comune e alla Piazza. Sono facilmente raggiungibili a piedi tutti i principali negozi, i servizi alla persona, i servizi sanitari e i mezzi di trasporto pubblico. Inserito in un casseggiato ospitante altre unità abitative, è posto al pianterreno e dispone di un cortile interno e di un giardino. È dotato di una zona entrata, un'ampia e luminosa zona giorno, una cucina, tre camere da letto molto spaziose e due bagni.

GRUPPO APPARTAMENTO CLODIAHOUSING – Calle Seminario

Dove siamo

L'appartamento è situato nella città di Chioggia (VE), in calle Seminario 740

Descrizione degli ambienti

Situato al secondo piano di uno storico edificio vicino al centro della città, l'appartamento è dotato di ascensore, ampio ingresso e salotto, due camere da letto, due bagni, cucina e sala da pranzo. La posizione centrale permette di fruire di tutti i servizi presenti sul territorio e delle occasioni ludico ricreative e di socialità organizzate in città.

Ogni gruppo appartamento è destinato ad ospitare un numero massimo di 5 persone in conformità alle disposizioni legislative (L.112/2016). Gli spazi abitativi sono stati pensati per essere accessibili, facilmente fruibili da persone con difficoltà motorie e cognitive perché possano sperimentare ambienti e ausili domestici che consentano l'autonomia o una forte riduzione dell'aiuto e del supporto di terzi.

La gestione del servizio è finanziata attraverso i fondi stanziati in materia di assistenza a favore di persone con disabilità grave prive del sostegno familiare (cosiddetto “Dopo di Noi”) e co-finanziata dai partner della rete territoriale, dalle famiglie e dalle associazioni.

A CHI E' RIVOLTO IL SERVIZIO

Persone con disabilità grave (Art 3 comma 3 legge 104/92) che presentino i seguenti requisiti:

- la cui condizione di disabilità non sia determinata dal naturale invecchiamento o da patologie connesse alla senilità;
- siano prive di sostegno familiare in quanto, alternativamente:
 - a. mancanti di entrambi i genitori
 - b. con genitori non più in grado di fornire l'adeguato sostegno
 - c. in vista del venir meno del sostegno familiare.

Nell'ambito dell'individuazione dei beneficiari si dovranno, inoltre considerare come criterio:

- se già sono inseriti in strutture residenziali lontane da casa che riproducano condizioni abitative a carattere familiare;
- limitazioni autonomia;
- sostegni che la famiglia è in grado di fornire;
- condizione abitativa e ambientale;
- condizioni economiche.

Modalità di accesso

L'accesso al servizio può avvenire secondo le seguenti modalità:

- richiesta scritta di valutazione/rivalutazione all'Uvmd presentata dalla persona interessata al Direttore Generale dell'Az.Ulss 3 (Serenissima) o 5 (Polesana), il quale provvederà a convocare UVMD entro i 30 giorni successivi alla presentazione della domanda.

Compito dell'Uvmd è formulare e definire il piano personalizzato coinvolgendo la persona, la rete familiare, i suoi eventuali rappresentanti legali, referenti di rete, enti e figure professionali con specifiche competenze.

L'INTERVENTO EDUCATIVO

Il servizio ha lo scopo di accompagnare la famiglia, la persona con disabilità e il suo contesto di vita a riconoscere le possibilità di sviluppo personale in età adulta. Attraverso l'individuazione dei sostegni necessari per poter realizzare un progetto di vita autonomo si costruisce l'opportunità di sperimentarsi in situazioni concrete e durante periodi di graduale distacco dalla famiglia. Tali interventi possono altresì essere messi in campo per favorire percorsi di de-istituzionalizzazione di persone con grave disabilità inserite in servizi residenziali con caratteristiche differenti dalle condizioni di vita familiare da perseguire in coerenza con il dettato della Legge 112. Il servizio punta all'autonomia abitativa, in considerazione delle caratteristiche cliniche dei soggetti partecipanti.

Metodologia

La metodologia di lavoro, si basa sulla realizzazione dei Progetti Personalizzati di ogni utente e gestiti sulla base dei Progetti sistema del servizio. Il Progetto Personalizzato è lo strumento indispensabile all'attivazione di percorsi differenziati per l'autonomia, l'abilitazione e la socializzazione. Attraverso un lavoro in rete, i programmi presentati richiedono la partecipazione dei diversi attori (Istituzioni, Servizi, Agenzie ecc.), che hanno a che fare con l'utente, alla co/progettazione degli interventi per utilizzare ed integrare al meglio, tutte le risorse disponibili sul territorio.

Il progetto personalizzato

Esso è costruito sulla base degli esiti della valutazione multidimensionale e tiene in considerazione sia le abilità e capacità residue della persona, nonché le sue aspettative/motivazioni, in tutte le dimensioni del vivere quotidiano.

Il progetto deve tendere a garantire alle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare una vita il più possibile autonoma nel proprio contesto sociale di vita attraverso forme di convivenza assistita ovvero di vita indipendente.

Il progetto individuale ha come obiettivo finale il consolidamento, per la persona disabile, di una vita in un contesto diverso da quello della famiglia d'origine. In questo senso tale progetto deve tener conto del "continuum" temporale tra le diverse fasi che caratterizzano lo specifico ed individuale percorso verso l'autonomia e l'indipendenza.

ELEMENTI DI NOVITA'

Il servizio attiva start-up abitative che in una prospettiva futura punteranno all'auto-sostenibilità. Questa sarà possibile attraverso la costruzione di dispositivi a sostegno e completamento del servizio stesso. Le persone afferenti al servizio hanno la possibilità di intraprendere percorsi laboratoriali volti alla costruzione dei prerequisiti di tipo occupazionale, di partecipare alle vacanze in autonomia organizzate dalla cooperativa e ai percorsi formativi offerti. Il servizio si inserisce nella filiera di servizi per l'inclusione sociale che la cooperativa ha costruito nel territorio in questi anni. La persona disabile vista come portatrice di una soggettività e di una creatività, spendibili nel tessuto sociale e nella comunità di persone in cui vivono.

RISORSE PROFESSIONALI

La presenza delle diverse risorse professionali viene coordinata dal Responsabile di Servizio, che avrà il compito di garantire, basandosi sul rapporto numerico tra funzione di assistenza ed educazione e le persone con disabilità.

RUOLO	MANSIONE	TITOLO
RESPONSABILE DI SERVIZIO	Coordinamento e rapporti con Enti.	LAUREA AREA PSICO-PEDAGOGICA
EDUCATORE	Accompagnamento realizzazione progetto per autonomia: personale, abitativa lavorativa.	LAUREA SC. EDUCAZIONE/FORMAZIONE
ASSISTENTE/OSS	Supporto notturno e tempo libero.	OSS-OSA O TITOLO DI ASSISTENTE ALLA PERSONA

REQUISITI QUALITA'**STANDARD DI SERVIZIO****ASPETTI QUALITATIVI**

Equipe presenza di educatori con supervisione educativa di analisi comportamentale applicata
Presenza delle struttura in centro città v
Accesso con centri di trasporto, presenza di servizi (bar, cinema,...)
Vicinanza al mare
Facile accesso alle vie di comunicazione
Opportunità di vacanza in Italia o all'Estero
Percorsi di Affiancamento di progetti di vita lavorativa

ASPETTI QUANTITATIVI AL 15/06/21 PER ANNO SCOLASTICO 2020/2021

Numero di utenti seguiti in entrambi i servizi	14
Aggiornamento PEI	100%
Ore di coordinamento di equipe in entrambi i servizi	44
Colloqui con l'utenza o famiglia per analisi della soddisfazione del cliente	Almeno 2

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Per segnalazioni o reclami da parte delle famiglie o della scuola i canali di comunicazione sono i seguenti:

Società Cooperativa Sociale Titoli Minori

Calle Seminario n.740 - Chioggia (VE)

Telefono/Fax 041 400729

Mail: info@titoliminori.com

Pec: titoliminori@legalmail.it

PER I SERVIZI:

"DELTAHOUSING" – Borgo Rivoli – dott.ssa Elena Boscolo Berto elena.boscolo@titoliminori.com

"CLODIAHOUSING" – Calle Seminario – dott.ssa Giorgia Tiozzo Brasiola giorgiatizzo@titoliminori.com

Il servizio e la cooperativa gestiranno eventuali segnalazioni attraverso la procedura di gestione delle non conformità prevista dal sistema di gestione per la qualità, garantendo quindi un feedback ed una risoluzione della segnalazione al mittente.