



COOPERATIVA SOCIALE

Chirone

EDUCARE SU MISURA

CARITA
DEI
SERVIZI



Via Adigetto, 1/a – 45100 Rovigo.
P.IVA 01570630291

Uff. di Presidenza	328 925 0332
Uff. Amministrativo	348 269 1330
Uff. Tecnico	348 464 6601
e-mail	info@coopchirone.it



<u>1. LA CARTA</u>	4
<u>2. CHIRONE</u>	4
2.1. LA COOPERATIVA	4
2.2. LA <i>MISSION</i>	5
<u>3. ORGANIGRAMMA</u>	6
3.1. RUOLI E FIGURE PROFESSIONALI	6
3.2. FORMAZIONE CONTINUA	6
3.3. TECNICO AZIENDALE	7
	7
3.4. AREE DI COMPETENZA E MAPPA SERVIZI	8
<u>4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI</u>	9
4.1. DIRITTI DELL'UTENTE	9
4.2. DOVERI DELL'UTENTE	9
<u>5. AREE E SERVIZI</u>	9
<u>6. AREA MINORI E FAMIGLIA</u>	10
6.1. FINALITÀ DEI SERVIZI	10
6.2. PROGETTO DI EDUCATIVA DOMICILIARE E ACCOMPAGNAMENTO ALLA GENITORIALITÀ	10
6.2.1. DESCRIZIONE DEL PROGETTO	10
6.2.2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	11
6.2.3. DESTINATARI	11
6.2.4. OBIETTIVI RIFERITI AL MINORE	12
6.2.5. OBIETTIVI RIFERITI A NUCLEO	12
6.3. PROGETTI SPECIALI D'INTERVENTO CORRELATI	12
6.3.1. INTERVENTI D'EMERGENZA	12
6.3.2. PROGETTI PONTE	13
6.5. ATTIVITÀ	13
6.5.1. SETTORE EDUCATIVO-FORMATIVO MINORE	13
6.5.2. SETTORE PSICOLOGICO	13
6.5.3. SETTORE EDUCATIVO-FORMATIVO GENITORIALE.	13
6.5.4. SETTORE EDUCATIVO-RELAZIONALE.	14
6.5.5. SETTORE PROTEZIONE E TUTELA.	14
6.4. ARTICOLAZIONE DEGLI INTERVENTI	14
<u>7. AREA DISABILITÀ</u>	14



7.1. FINALITÀ DEI SERVIZI	14
7.2. SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE PER UTENTI CON GRAVE DISABILITÀ PSICHICA E INTELLETTIVA	15
7.2.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	15
7.2.2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	15
7.2.3. DESTINATARI	16
7.2.4. OBIETTIVI DEL PROGETTO	16
7.3. SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE PER UTENTI CON GRAVE DISABILITÀ FISICO-MOTORIA	16
7.3.1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	16
7.3.2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	16
7.3.3. DESTINATARI	17
7.3.4. OBIETTIVI DEL PROGETTO	17
7.3.5. TIPOLOGIE D'INTERVENTO. ATTIVITÀ	17
7.3.5. GESTIONE DEI PROGETTI	18

8. STRUMENTI DI LAVORO	18
-------------------------------	-----------

8.1. STRUMENTI INFORMATIVI MULTI-PROFESSIONALI	18
8.1.1. RIUNIONE D'ÉQUIPE	18
8.1.2. SUPERVISIONE	18
8.1.3. INCONTRI DI DISTRETTO	18
8.1.4. INCONTRI DI RETE	19
8.1.5. CONSULENZE	19
8.1.6. NON STRUTTURATI	19
8.2. STRUMENTI TECNICI	19
8.2.1. PROGETTO QUADRO P.Q.	19
8.2.2. PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO P.E.I.	19
8.2.3. SCHEDA INFORMATIVA UTENTE	19
8.2.4. SCHEDE VALUTATIVE	20
8.2.5. RELAZIONI EDUCATIVE	20
8.2.6. RELAZIONI DI VALUTAZIONE PSICOLOGICA	20
8.2.7. FASCICOLO UTENTE	20
8.2.8. REGISTRO DEGLI INTERVENTI	21
8.3. STRUMENTI AZIENDALI	21
8.3.1. VERBALI RIUNIONI D'ÉQUIPE	21
8.3.2. VERBALI INCONTRI DI DISTRETTO	21
8.3.3. MEETING AZIENDALI	21
8.3.4. CALENDARIO INTERVENTI	21

9. METODOLOGIA	21
9.1 LINEE GUIDA	21
9.2. MINORI	22
9.2.1. INTERVENTO	22
9.2.2. INCONTRI PROTETTI	22
9.2.3. METODO	22

10. EMERGENZE	23
----------------------	-----------



<u>11. RAPPORTI</u>	24
11.1. SERVIZI SOCIALI E AMMINISTRAZIONI LOCALI COMPETENTI	24
11.2. NUCLEO E FAMIGIA	24
11.3. <i>PRIVACY</i>	25
11.4. CAPACITÀ RICETTIVE	25
<u>12. RETTE</u>	25
<u>13. QUALITÀ</u>	27
13.1. STANDARD DI QUALITÀ	27
13.2. PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE	28
13.2.1. GESTIONE DEI RECLAMI	28
13.2.2. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE	28
	29
<u>QUESTIONARIO DI GRADIMENTO UTENTE</u>	29
<u>SEGNALAZIONE RECLAMO</u>	30



1. LA CARTA

La carta dei servizi è lo strumento che permette al cittadino di ottenere tutte le informazioni utili per un accesso libero e consapevole ai servizi socio-educativi offerti dalla Società Cooperativa Sociale Chirone.

La carta dei servizi assume valore d'impegno e patto fra Chirone s.c.s. e cittadino/cliente definendo comportamenti, doveri e diritti reciproci. Premette quindi un controllo del cittadino sull'erogazione dei servizi stessi a garanzia e tutela dell'utente.

La carta dei servizi è il principale strumento di Chirone s.c.s. per far conoscere i progetti che realizza, i propri servizi, le modalità di accesso e d'intervento, i propri standard di qualità e i rapporti con enti pubblici e privati.

La carta dei servizi di Chirone s.c.s. è compilata in conformità con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e fa propri i principi ivi definiti allo scopo di tutelare coloro che beneficiano di tali servizi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- correttezza e regolarità gestionale.

Allo scopo di perseguire tali principi Chirone s.c.s. adotta strumenti e procedure atti a:

- presentare la proposta di servizio in modo chiaro e accessibile;
- definire gli standard di qualità dei servizi monitorando e valutando la loro efficacia;
- semplificare le procedure e gli aspetti burocratici per l'accesso ai servizi;
- accogliere e gestire i reclami.

La carta dei servizi viene formulata secondo disposizione della Legge quadro n°328/00 che obbliga enti pubblici e enti del terzo settore alla sua compilazione.

Viene consegnata in forma digitale o cartacea all'utente in carico a Chirone s.c.s.

Essa è sempre consultabile presso la sede legale e tutte le sedi operative di Chirone s.c.s. e trasmissibile a chiunque ne faccia richiesta.

Viene sottoposta a periodici aggiornamenti elaborati a seguito di valutazioni del servizio, questionari, rilevamenti, reclami eventuali.

2. CHIRONE

2.1. La Cooperativa

Chirone s.c.s. è una Società Cooperativa Sociale di tipo A costituita nell'anno 2018 a Rovigo secondo normativa D.Lgs n°112 del 20 luglio 2017 e norme riferite.

Iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali al n° A/RO/0105 alla data 11/12/2018 – Regione del Veneto.

Essa ha scopo mutualistico ed è amministrata secondo i principi di democraticità nel rispetto delle norme vigenti.

Via Adigetto, 1/a – 45100 Rovigo.

e-mail info@coopchirone.it

Uff. di Presidenza 328 925 0332

Uff. Amministrativo 348 269 1330

Uff. Tecnico 348 464 6601



2.2. La Mission

Chirone s.c.s. nasce nel territorio della provincia di Rovigo e collabora con i distretti socio-sanitari dell'Azienda ULSS 5 Polesano, le Amministrazioni Locali, Associazioni di Volontariato, Cooperative Sociali, Aziende e Istituti Scolastici allo scopo di tutelare e sostenere il benessere di soggetti che presentino condizione di svantaggio oggettivo, soggetti considerati a rischio emarginazione, minori a rischio evolutivo, nuclei familiari in momentanea condizione di difficoltà, soggetti disabili ritenuti idonei ad accedere ad attività di tipo socio-educativo.

Il principio guida per Chirone s.c.s. è il valore e l'importanza del nucleo familiare come elemento fondante la società e dal punto di vista economico e dal punto di vista socio-culturale.

Tenendo conto di ciò e in piena sintonia con le norme vigenti in materia di tutela e protezione dei minori, diritti del fanciullo, pari opportunità, integrazione sociale e le indicazioni del "nuovo piano socio-sanitario della Regione Veneto" (Allegato B Dgr. Veneto n° 13 / ddl 28 maggio 2018) Chirone s.c.s. sviluppa e promuove servizi di pubblica utilità a beneficio delle famiglie che necessitano interventi socio-educativi per le aree Minori, Disabili, Anziani, Immigrazione, Tossicodipendenze.

Chirone s.c.s. offre un pacchetto d'interventi mirati al raggiungimento di massima efficienza nel rispetto del territorio e delle risorse impiegate. Ciò permette di sviluppare progetti a basso impatto economico per le amministrazioni locali raggiungendo alti livelli di armonizzazione fra il servizio e le esigenze territoriali. Chirone s.c.s. pone altresì fra i suoi obiettivi principali la massima integrazione dei servizi con i contesti ambientali considerando di massima importanza la preservazione degli equilibri e delle relazioni positive e all'interno dei nuclei familiari e nelle reti sociali nelle quali esso è inserito (condomini, quartieri, parrocchia, centri giovanili, associazioni sportive ecc.).

Chirone s.c.s. realizza la sua *mission* attraverso i seguenti punti strategici.

- Programmi d'inclusione e integrazione sociale dell'utenza sfruttando al massimo le reti create nel territorio. Collabora nello specifico con le amministrazioni locali ed enti pubblici che sono titolari dei servizi e che dispongono le risorse adeguate al trattamento dei singoli casi.
- Collaborazione con enti e istituzioni pubbliche e private che svolgono attività socio-educativa con l'obiettivo di rendere gli interventi massimamente efficienti e potenziando le risorse e di Chirone s.c.s. e degli enti che con esso collaborano.
- Creazione di procedure e protocolli condivisi con la pubblica amministrazione e altri enti pubblici e privati al fine di omogenizzare le valutazioni e armonizzare gli interventi.
- Fornire assistenza agli enti pubblici fornendo un supporto tecnico all'analisi del singolo caso in relazione con il contesto relazionale; attivando altresì attività di osservazione e monitoraggio funzionali ad una precisa valutazione del singolo e del contesto.
- Adozione delle più adeguate procedure di gestione del personale impiegato sottoposto a supervisione esterna, programma di aggiornamento periodico, adozione del modello di lavoro in equipe, scambio di informazioni e valutazioni interno.
- Adesione ad attività di sensibilizzazione e promozione in ambito socio-educativo entro gli istituti scolastici, eventi e manifestazioni aderenti allo scopo di sostenere lo sviluppo nuove risorse e aumentare la consapevolezza della comunità riguardo temi d'interesse sociale.

I valori a cui fa riferimento Chirone s.c.s. per la realizzazione della sua *mission* sono.

- Centralità dell'individuo inteso come elemento utile e produttivo per la società. Ciò nella consapevolezza che il benessere è frutto dell'armonia e integrazione fra individuo e comunità e che l'uno non può prescindere dall'altro.
- Intendimento della famiglia, in ogni sua forma, come nucleo fondamentale patrimoniale e affettivo che costituisce la società. Il sostegno al nucleo familiare nella risoluzione delle difficoltà è condizione necessaria al benessere della società.



- La qualità del servizio dipende dal lavoro di squadra e dal benessere del lavoratore unitamente a quello dell'utente. La qualità è prodotto del monitoraggio, programmazione e una buona valutazione del servizio.
- L'innovazione e la ricerca di nuove forme d'intervento permettono di raggiungere nuovi *standard* di qualità e adattare il servizio ad una società in continua mutazione.
- Il lavoro, la democraticità, le pari opportunità senza distinzione di genere, razza, credo, orientamento sessuale, orientamento politico, lingua, condizioni economiche e sociali sono i principi inderogabili che guidano Chirone s.c.s. poiché sono i principi inderogabili alla costituzione di una società più equa e coesa.
- L'imparzialità è il principio che guida gli operatori nella loro attività entro la quale agiscono sempre secondo criteri di professionalità nel rispetto della dignità umana in ogni situazione.
- L'utente ha sempre diritto di scegliere liberamente di avvalersi dei servizi offerti da Chirone s.c.s. dopo aver ricevuto tutte le informazioni riguardo ad essi.
- Chirone s.c.s. garantisce regolarità nel servizio fornendo una prestazione continuativa.
- Chirone s.c.s. persegue un modello di lavoro basato sull'efficienza e la riduzione massima dello spreco senza inficiare l'efficacia degli interventi.
- Chirone s.c.s. garantisce i massimi livelli di riservatezza nel rispetto delle norme vigenti in tema di rispetto della *privacy*.
- Chirone s.c.s. è una organizzazione apolitica, apartitica e laica.

3. ORGANIGRAMMA

3.1. Ruoli e figure professionali

- ❖ C.D.A. Chirone s.c.s. o Consiglio Di Amministrazione e l'organo esecutivo e attua gli indirizzi tecnici della Cooperativa.
- ❖ Presidente di Chirone s.c.s. è rappresentante legale della Cooperativa e incaricato dei rapporti con gli enti pubblici.
- ❖ Responsabile di Area è il tecnico incaricato della gestione dei progetti aderenti alla sua specifica area d'intervento: Minorì, Disabilità, Anziani. Ha titolo di laurea di tipo sociale o scientifica.
- ❖ Operatore è il tecnico incaricato allo svolgimento dell'intervento somministrato all'utente. Egli è socio lavoratore o collaboratore dipendente. Ha titolo di laurea di educatore sociale o professionale.
- ❖ Equipe di lavoro e il gruppo di tecnici che sviluppa gli interventi e monitora il corretto svolgimento.
- ❖ Supervisore è il tecnico che dirige e supervisiona l'equipe di lavoro. Ha titolo laurea in Psicologia ed è psicologo.
- ❖ Consulenti sono professionisti dei quali si avvale Chirone s.c.s. per migliorare i propri servizi. Sono di tipo amministrativo per ciò che concerne la gestione societaria e di tipo tecnico per ciò che concerne il lavoro svolto.
- ❖ Volontari sono soci della Cooperativa che svolgono la propria attività di volontariato affiancati da un operatore professionale.
- ❖ Personale in formazione, ovvero tirocinanti curriculari e non in formazione lavorativa nel settore specifico. Sono sempre affiancati da tutor aziendali per loro responsabili.

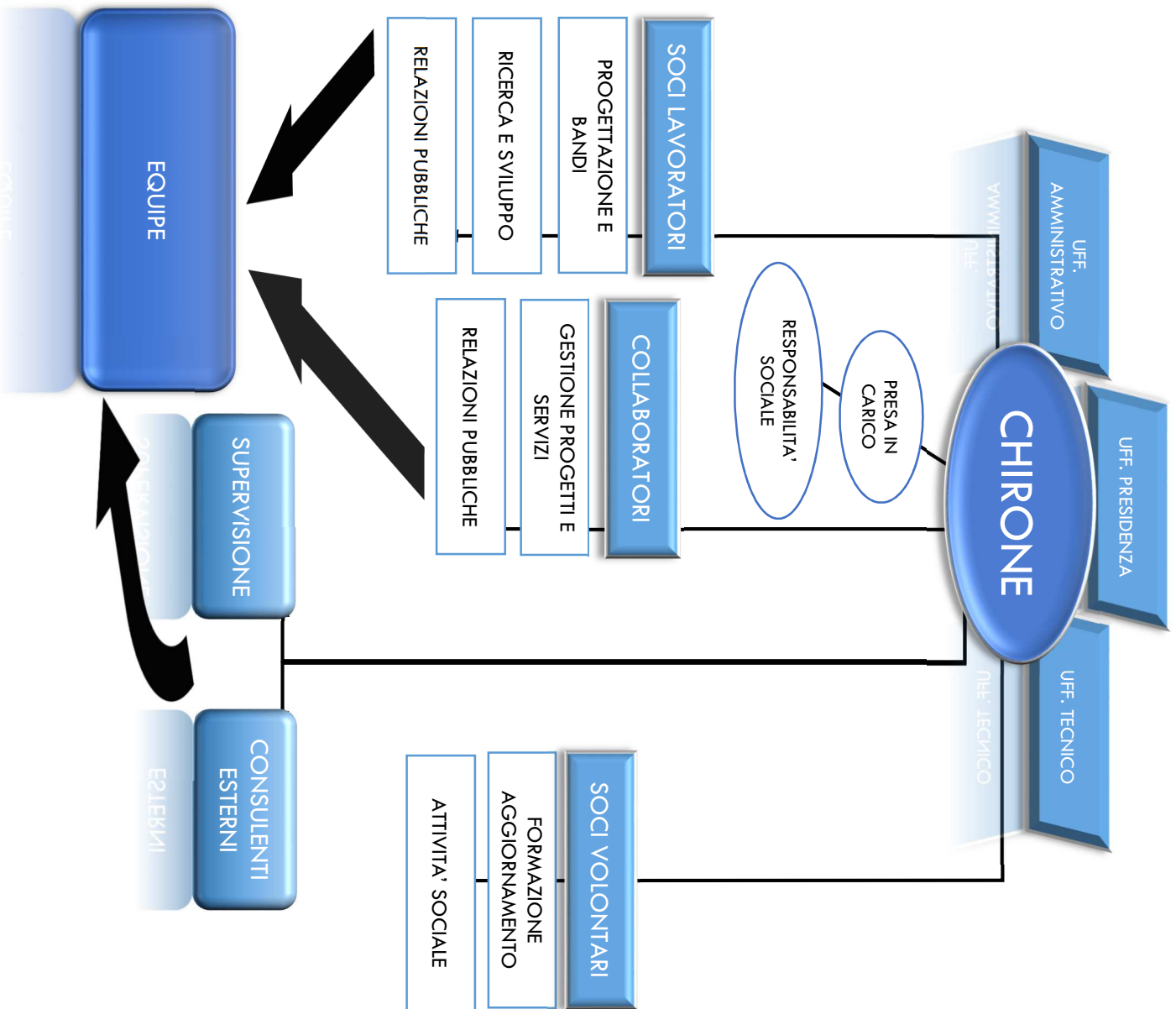
3.2. Formazione continua

Chirone s.c.s. in un'ottica di aumento della qualità del servizio erogato e sviluppo delle competenze professionali che curano il lavoro della Cooperativa predispone programmi di aggiornamento e



formazione destinati agli operatori dipendenti e diversificati secondo le professionalità ed esigenze specifiche del servizio. Il numero minimo di ore destinato alla formazione è di 15 ore annue, queste devono essere predisposte da Chirone s.c.s. per i suoi operatori a carico della Cooperativa stessa.

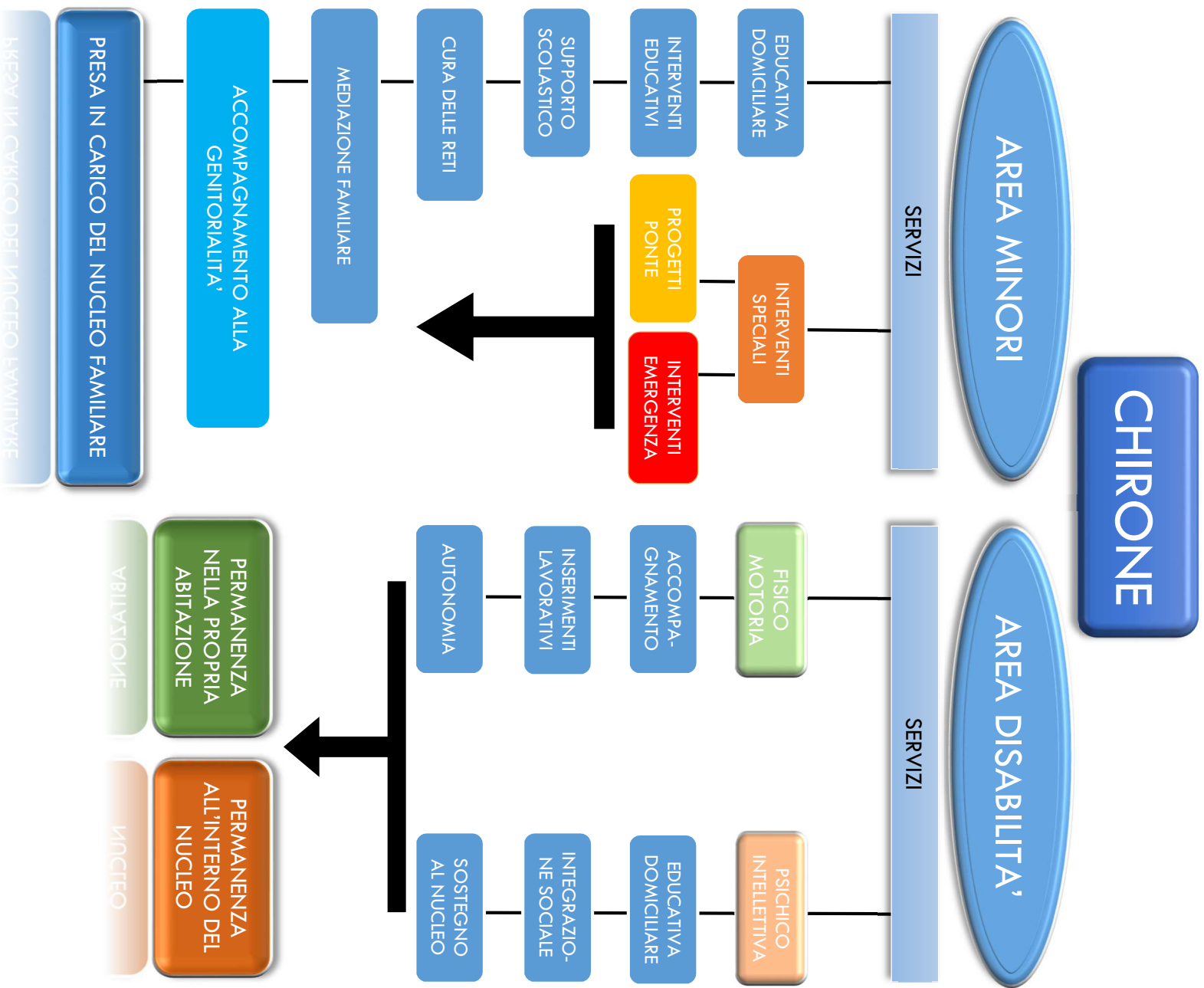
3.3. Tecnico Aziendale





3.4. Aree di competenza e mappa servizi

Chirone s.c.s. offre il proprio servizio a beneficio di target definibili entro aree di competenza. Ogni area determina un servizio, correlate attività e specifiche gestioni.





4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

4.1. Diritti dell'utente

- L'utente ha diritto a essere supportato con professionalità e attenzione, nel rispetto della dignità umana, del proprio credo e della propria cultura e convinzione politica.
- L'utente ha diritto a veder rispettato il suo ambiente abitativo che deve essere trattato con cura e attenzione.
- L'utente ha diritto a ricevere tutte le informazioni inerenti il servizio da parte della cooperativa, ha diritto inoltre ad essere informato riguardo il piano assistenziale-educativo prodotto a suo beneficio.
- L'utente ha diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e morale.
- L'utente ha diritto ad un trattamento rispettoso da parte del personale e ad essere interpellato con la particella "Lei". Solo per i minori è concesso l'utilizzo del nome di battesimo e la particella "Tu".
- L'utente ha diritto alla riservatezza nel pieno rispetto delle vigenti norme in tema di privacy.
- L'utente ha diritto a conoscere il nome e il titolo dell'operatore assegnato.
- L'utente ha diritto di produrre memorie, lettere aperte o informative che contengano osservazioni o suggerimenti utili al miglioramento del servizio.
- L'utente ha diritto di effettuare reclami secondo le procedure aziendali ed essere successivamente informato dell'esito del reclamo stesso.
- L'utente ha diritto a periodiche interviste di gradimento del servizio e alla compilazione dell'apposito modulo di gradimento.

4.2. Doveri dell'utente

- L'utente ha il dovere di rispettare la dignità, il ruolo e l'ufficio dell'operatore incaricato dal servizio.
- L'utente ha il dovere di saldare nei tempi previsti la retta concordata ed eventuali spese accessorie.
- L'utente ha il dovere di comunicare eventuali patologie, certificazioni, allergie all'operatore incaricato.
- L'utente ha il dovere di comunicare eventuali patologie infettive all'operatore incaricato.
- L'utente ha il dovere di informare l'operatore in caso di impossibilità contingente occasionale a sottoporsi al servizio programmato.

5. AREE E SERVIZI

AREA MINORI:

- Progetto di Educativa Domiciliare PED e accompagnamento alla genitorialità con presa in carico del nucleo familiare.
- Interventi Speciali d'Emergenza.
- Progetti Ponte.

AREA DISABILITA'

- Progetto di educativa domiciliare per utenti con grave disabilità psichica e intellettiva.
- Progetto di educativa domiciliare per utenti con disabilità fisica-motoria



6. AREA MINORI E FAMIGLIA

6.1. Finalità dei servizi

- Garantire il diritto del minore di crescere, ove possibile, all'interno della propria famiglia di origine evitando l'allontanamento temporaneo o definitivo dalla stessa.
- Offrire un sostegno nelle situazioni di difficoltà transitoria del nucleo familiare.
- Sostenere la famiglia nel proprio compito educativo.
- Accompagnare il minore in un progetto di autonomia in vista del raggiungimento della maggiore età.
- Prevenire le situazioni di rischio e tutelare il minore in casi di emarginazione, disagio, pericolo.
- Accompagnare, sostenere il minore e la famiglia nei casi di rientro nel nucleo familiare.
- Accompagnare, sostenere il minore nei casi di allontanamento temporaneo o definitivo dal nucleo familiare, anche in previsione di un rientro presso la famiglia stessa.
- Sostenere il minore inserito in famiglia affidataria laddove esistano particolari problematiche soggettive del minore stesso.
- Sostenere e recuperare le funzioni educative e di cura dei genitori in caso di difficoltà dell'esercizio delle stesse, da realizzarsi prevalentemente in contesto domiciliare.

6.2. Progetto di educativa domiciliare e accompagnamento alla genitorialità

6.2.1. Descrizione del progetto

La cooperativa sociale Chirone s.c.s. propone un servizio di educativa domiciliare e accompagnamento alla genitorialità a beneficio di minori e nuclei familiari su richiesta dei Servizi Sociali Locali, istituzioni educative, privati.

Il progetto di educativa domiciliare PED offre un piano d'intervento duttile e flessibile che avvalendosi di figure educative professionali, consulenze pedagogiche e psicologiche mira a tutelare i diritti del minore sviluppando un piano di potenziamento o recupero delle risorse del nucleo familiare in casi di disagio oggettivo, criticità contingenti, difficoltà d'integrazione, rischio evolutivo. Tali interventi possono essere attivati e in un'ottica preventiva e emergenziale o a seguito di presa in carico da parte del consultorio familiare o dopo disposizione giudiziale da parte del tribunale dei minori.

Chirone s.c.s. sviluppando il servizio PED predispone uno strumento idoneo a preservare il diritto fondamentale del minore a crescere entro il nucleo familiare di appartenenza qualora sia possibile (L. n°184/1983 e modifica L. n°149/2001) e, qualora questo non sia possibile è in grado di monitorare e tutelare il minore stesso nel contesto familiare in attesa di allontanamento raccogliendo informazioni utili ai professionisti incaricati al trattamento del caso in momenti successivi.

Il principale obiettivo per il Servizio PED di Chirone s.c.s. è la tutela del minore entro il nucleo familiare. Attivare processi di cambiamento e potenziamento delle capacità genitoriali permette di aumentare il benessere del minore evitando qualora sia possibile l'insorgere di ulteriori criticità che possano portare ad allontanamenti traumatizzanti per l'utente. La valorizzazione di modelli positivi educativi nuovi o preesistenti del nucleo, la preservazione delle relazioni affettive familiari sane, il supporto nella gestione della quotidianità, il superamento delle inadeguatezze genitoriali e la conseguente presa di coscienza del proprio ruolo sono gli elementi fondanti dei processi di cambiamento per guidare il nucleo familiare ad un maggior funzionamento sviluppando così strategie corrette per la gestione autonoma di criticità ed emergenze.



Chirone s.c.s. ha un'ottica d'intervento socio-educativa; ciò implica che non abbandonando mai la convinzione dell'educabilità di ogni utente tiene conto, oltre che alle zone di sviluppo prossimi del soggetto, il contesto sociale entro il quale l'utente minore e l'utente complesso nucleo familiare sono inseriti. Reti sociali, istituzioni educative, enti pubblici, amministrazioni locali, associazioni, cooperative, privati sono coinvolti nell'attuazione del progetto affinché sia completamente integrato e armonizzato con le comunità e i gruppi coinvolti.

Chirone s.c.s. con il servizio PED sviluppa un progetto di utilità sociale. La difesa e sostegno del nucleo familiare sono intesi a difesa e sostegno della società e della comunità nel pieno rispetto delle norme vigenti. Tenendo conto di questo principio il servizio PED è sviluppato per essere a basso impatto economico per le amministrazioni locali. Interviene in modo mirato in accordo con i Servizi Sociali e gli Amministratori Comunali in armonia con le risorse a disposizione e preservando gli equilibri specifici dei contesti interessati (vicinato, condomini, quartieri, plessi scolastici, gruppi informali e non formali).

6.2.2. Quadro normativo di riferimento

Chirone s.c.s. assume le linee guida della "Convenzione sui diritti del fanciullo", ratifica ed esecuzione L. n°176/1991 e agisce entro il seguente quadro normativo.

- Dpr 24 luglio 1977, n°616, articolo 23, lettera c) relativa agli "Interventi in favore di minorenni soggetti a provvedimenti delle autorità giudiziarie minorili nell'ambito della competenza amministrativa e civile";
- Legge 4 maggio 1983, n°184 "Diritto del minore ad una famiglia" e successive modificazioni di cui alla Legge 28 marzo 2001, n°149;
- Legge 27 maggio 1991, n°176 "Ratifica ed esecuzione della Convenzione sui diritti del fanciullo";
- Legge 28 agosto 1997, n°285: "Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza";
- Legge 8 novembre 2000, n°328: "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e successivo Dpr 3 maggio 2001, n°158 che ne definisce gli indirizzi strategici e generali;
- Dgr Veneto del 11 marzo 2008, n°569: "Approvazione delle Linee Guida 2008 per la protezione e la tutela del minore";
- Dgr Veneto del 28 maggio 2018, n° 13 *Allegato B* "Il nuovo piano socio-sanitario della Regione Veneto".

6.2.3. Destinatari

Il progetto PED per sua natura prevede due tipologie di intervento fra loro strettamente correlate. Una di esse riguarda specificatamente il minore e interviene su determinate criticità a egli riconducibili. La seconda tipologia d'intervento si riferisce alle figure genitoriali o comunque educative presenti nel nucleo familiare. Questa seconda tipologia può essere presa in considerazione e come mero strumento funzionale all'aumento del benessere del minore e come elemento fondante le criticità rilevate, del quale quindi il cambiamento è determinante un processo educativo positivo.

Data la suddetta premessa il servizio PED include fra i destinatari non solo i soggetti minori ma anche i genitori o gli affidatari nella presente classificazione:

Genitori di minori da 0 a 18 anni che presentino difficoltà e/o carenze nell'esercizio delle funzioni genitoriali sotto l'aspetto educativo, socio-relazionale, affettivo e materiale.

- Minori da 0 a 18 anni sottoposti a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria; in condizione di emergenza tali da essere posti in situazione di rischio per l'incolumità e/o che necessitano di assistenza primaria.
- Minori da 0 a 18 anni fruitori di incontri protetti disposti dall'Autorità Giudiziaria.
- Minori da 0 a 18 anni in affido eterofamiliare che presentino difficoltà soggettive.



- Minori da 0 a 18 anni che si trovino in condizione di disagio personale e/o familiare e/o a rischio abbandono e/o rischio evolutivo.
- Minori da 0 a 18 anni seguiti dai Servizi Sociali Territoriali per i quali si dispone un monitoraggio dello stesso e/o del nucleo familiare.
- Minori da 0 a 18 anni che presentino difficoltà soggettive nelle fasi di reinserimento nel nucleo familiare.
- Minori da 0 a 18 anni in condizioni di temporanea presenza entro il nucleo per difficoltà di trasferimento in struttura residenziale.

6.2.4. Obiettivi riferiti al minore

- Stimolare e attivare il minore nello sviluppo di comportamenti autonomi.
- Aumentare il rendimento scolastico del minore.
- Facilitare e accompagnare il minore nella fase di allontanamento o rientro in famiglia.
- Aumentare la partecipazione alla vita sociale.
- Facilitare l'integrazione dei minori mediante il supporto emotivo e relazionale.
- Ordinare e completare la documentazione sanitaria e i principali documenti di identità (rinnovo del permesso di soggiorno o del passaporto, creazione di una carta di identità, creazione di un tesserino sanitario ecc.)

6.2.5. Obiettivi riferiti al nucleo

- Attivare dinamiche di cambiamento familiare.
- Coinvolgere il nucleo familiare nel progetto educativo.
- Valutare le capacità genitoriali.
- Aumentare la partecipazione sociale del nucleo.
- Portare il nucleo familiare a riconoscere le proprie responsabilità e svolgere i propri compiti educativi e di cura.
- Facilitare la fruizione delle risorse sociali ed educative presenti sul territorio.
- Creare una cartella contenente relazioni di osservazione a disposizione del servizio sociale al fine di valutare in forma completa un percorso educativo adeguato al nucleo familiare e al minore.

6.3. Progetti speciali d'intervento correlati

In relazione alle finalità dei servizi rivolti ai minori e ai nuclei di riferimento Chirone s.c.s. offre soluzioni ad alto grado di flessibilità e adattabilità che possono essere attivate a seconda delle esigenze rilevate dal Servizio Sociale pubblico o da privati.

Chirone s.c.s. altresì offre la possibilità di accedere ai progetti speciali 24 ore al giorno tutti i giorni dell'anno affinché l'utenza abbia a disposizione un portale di assistenza sempre attivo che possa fornire intervento di tipo socio-educativo, consulenza pedagogica immediata e supporto nella gestione del rischio.

La Cooperativa identifica due tipologie d'intervento assimilabili al progetto PED. Esse tuttavia si caratterizzano per bisogni specifici estremamente circostanziati non necessitanti d'interventi a lungo termine

6.3.1. Interventi d'emergenza

Vengono definiti interventi in emergenza tutte le attività per le quali è richiesto l'operato di Chirone s.c.s. al di fuori di un progetto definito per sopraggiunti elementi di forte rischio e pericolo per l'incolumità fisica e psicologica di un minore. Tali interventi hanno breve durata e vengono disposti dal Servizio Sociale tramite contatto telefonico e successivo invio tramite Posta Elettronica Certificata di mandato che legittimi l'intervento.



Sono previsti interventi in emergenza richiesti da privati che richiedano un immediato supporto nella gestione di criticità connesse a minori sotto la propria tutela o affido.

Interventi in emergenza che interessano minori o nuclei già in carico a Chirone s.c.s fengono condotti entro il pacchetto orario a disposizione salvo diversa indicazione e riportati tramite relazione straordinaria al Servizio Sociale.

6.3.2. Progetti ponte

Si definiscono progetti ponte interventi di breve durata, non a carattere emergenziale che prevedano l'attività di Chirone s.c.s. allo scopo di facilitare una situazione di cambiamento per il minore o il nucleo in condizione di fragilità. Tali progetti sono disposti dal Servizio Inviante e concordati nelle strategie con l'operatore incaricato e permettono di sostenere l'utente in situazione prevista tensione. Di seguito si definiscono i casi previsti.

- Allontanamento dal nucleo familiare.
- Inserimento in struttura residenziale.
- Reinserimento nel nucleo familiare.
- Processo di inserimento per affido etero-familiare.
- Inserimento in progetti educativi non residenziali.
- Incontri protetti in contesti neutro.
- Accompagnamenti a rischio.
- Allontanamento da contesti noti ritenuti non idonei.
- Inserimento scolastico.
- Preparazione del nucleo familiare agli incontri con il minore in struttura residenziale.
- Interventi brevi di nucleo per affidi familiari o etero-familiari critici.
- Rientro del minore in famiglia da struttura residenziale per breve periodo (vacanze, gite, festività ecc.).
- Rientri in famiglia a seguito per cessazione di stato di arresto.

6.5. Attività

Al fine di raggiungere i suddetti obiettivi Chirone s.c.s stabilisce un elenco indicativo di macro-attività ritenute fondamentali nel loro complesso a definire l'omogeneità degli interventi; ovvero gli ambiti d'azione che compongono una sana gestione delle attività quotidiane del nucleo e del minore in relazione al corretto sviluppo di quest'ultimo.

6.5.1. Settore educativo-formativo minore

- Educazione all'igiene.
- Sviluppo di nuove abilità e autonomie.
- Colloqui educativi.
- Laboratori educativi di prevenzione e potenziamento.
- Supporto allo studio.
- Sostegno scolastico.
- Inserimento lavorativo.
- Inserimento in attività ludico creative.

6.5.2. Settore psicologico

- Colloqui di valutazione psicologica interni con autorizzazione del Servizio Sociale e Tutori.
- Supervisione di Equipe da parte di psicologo esterno.
- Consulenze a carico del progetto.

6.5.3. Settore educativo-formativo genitoriale.

- Gestione della quotidianità.



- Valorizzazione competenze educative genitoriali.
- Formazione ai bisogni del minore nelle fasi della crescita.
- Colloqui d'indirizzo educativo.

6.5.4. Settore educativo--relazionale.

- Affiancamento rapporto Scuola-Famiglia.
- Supporto all'accesso ai servizi.
- Adesione ai gruppi informali e non formali adeguati.
- Incontri protetti.
- Colloqui di mediazione rapporto genitore-figlio.
- Colloqui mediazione agenzie scolastiche-nucleo.
- Integrazione sociale.

6.5.5. Settore protezione e tutela.

- Monitoraggio delle relazioni fra i membri.
- Monitoraggio delle relazioni fra membri e attori esterni.
- Monitoraggio e controllo uso di stupefacenti.
- Controllo e contenimento comportamenti violenti.
- Valutazione rischi.
- Monitoraggio e controllo condizione sanitaria.
- Accompagnamento in contesti di forte tensione (ricoveri, allontanamenti, incontri, reinserimenti, devianze ecc.).
- Descrizione e valutazione dei modelli comunicativi.
- Controllo minacce esterne al nucleo.

6.4. Articolazione degli interventi

L'articolazione tecnica d'intervento descrive le 3 fasi fondamentali allo sviluppo della prassi educativa.

- *Osservazione*, ovvero la fase che prevede la presentazione del caso da parte del servizio inviante, un eventuale colloquio psico-sociale con l'utente, l'analisi dei bisogni con conseguente definizione d'intervento, la produzione del PEI in riferimento al minore e del PEIF riguardante il nucleo.
- *Intervento*, ovvero la fase applicativa che vede l'inizio delle attività, il monitoraggio dell'équipe, la condivisione dei dati con il servizio e l'eventuale riprogrammazione.
- *Termine*, ovvero la fase che attraverso idoneo affiancamento dall'utenza prevede la fine del progetto e produce una valutazione e una condivisione dei dati utili raccolti a discrezione del servizio inviante

7. AREA DISABILITA'

7.1. Finalità dei servizi

I servizi dell'area disabilità hanno la finalità di garantire il pieno rispetto della dignità umana, sviluppare le condizioni per le pari opportunità e implementare i livelli di autonomia della persona disabile entro il nucleo familiare di appartenenza.

- Creare le condizioni per le pari opportunità.
- Sostegno alle attività quotidiane del disabile.
- Sostegno al nucleo per i rapporti intrafamiliari.
- Accompagnamento educativo.



- Favorire l'inclusione nel mondo del lavoro.
- Garantire momenti di socializzazione e integrazione con il mondo esterno.
- Sostenere lo sviluppo e il rafforzamento dell'identità personale dell'utente oltre gli elementi della disabilità.
- Agire positivamente sui modelli comunicativi familiari di modo che siano efficaci e garantiscano buone relazioni entro il nucleo familiare.
- Elaborazione di esperienze condivise con l'operatore incaricato.

Chirone s.c.s. offre assistenza all'utente per la realizzazione dei piani d'intervento domiciliari fornendo gratuitamente indicazioni per l'ottenimento delle impegnative di cura domiciliare ICD(p) e ICD(f) presso gli enti preposti al rilascio.

7.2. Servizio di educativa domiciliare per utenti con grave disabilità psichica e intellettiva

7.2.1 Descrizione del servizio

Chirone s.c.s. offre un servizio a beneficio di utenti disabili psichici e intellettivi allo scopo di favorire il massimo sviluppo delle autonomie personali all'interno del nucleo familiare.

Gli interventi previsti hanno carattere assistenziale nella misura in cui sia necessario l'intervento di un operatore al superamento delle quotidiane difficoltà del disabile per le quali non si identificano strumenti tecnici per l'autosufficienza.

L'ambito prevalente di tale servizio è di tipo socio-educativo e ha la finalità principale di sostenere e sviluppare le autonomie di vita personale e integrazione sociale dell'utente allo scopo di garantire il rispetto della dignità personale e sostenere i familiari nella gestione delle criticità correlate alla disabilità.

Chirone s.c.s. nello sviluppare i piani d'intervento domiciliare di sviluppo delle autonomie agisce secondo il principio per il quale ogni cittadino ha il diritto di partecipare alla vita sociale secondo le proprie risorse e capacità. In tale ottica lo sviluppo delle autonomie permette una piena realizzazione delle potenzialità dell'utente disabile che può agire a beneficio di sé, il suo nucleo familiare e la società.

Ogni servizio proposto da Chirone s.c.s. viene sviluppato nella concezione che il benessere dell'individuo non è scindibile dal benessere della società e ogni azione individuale che arricchisce l'utente produce ricchezza e risorse per la comunità.

L'intervento educativo domiciliare di Chirone s.c.s. inoltre mira a identificare specifiche zone di sviluppo intese in un'ottica d'implementazione, ovvero produttive non solo di risultati ma di nuove risorse utilizzabili ad un movimento positivo di cambiamento autopoietico.

7.2.2. Quadro normativo di riferimento

Il progetto di educativa domiciliare per disabili Psichici e intellettivi offerto da Chirone s.c.s. aderisce agli *standard* definiti dalla normativa vigente in materia di assistenza alla persona disabile in riferimento alle caratteristiche indicate per le Impegnative di Cura Domiciliare di tipo p ICD(p).

Ulteriori riferimenti di seguito.

- Art. 9 L. 104/ 1992 che identifica persone con disabilità psichica e intellettiva alle quali sia riconosciuto lo stato di handicap grave.
- L. 284/1997.
- Art. 3 D.Lgs. 190/1998 in materia di indicatore situazione economica equivalente individuale della persona disabile.
- Art. 5 L. 328/2000 in materia di co-progettazione e relazioni fra enti locali e terzo settore.
- Dgr Veneto n° 1859/2006 "Linee d'indirizzo e disposizioni per la predisposizione del piano locale della disabilità".



- Allegato A Dgr Veneto n° 1338/2013 in materia di cura domiciliare a beneficio di disabili psichici e intellettivi.

7.2.3. Destinatari

Sono destinatari del servizio persone con disabilità psichica e intellettiva per i quali in sede di UVMD e a seguito di valutazione SVaMDi a cura del distretto sanitario si ritenga possibile attivare un percorso educativo di autonomia e integrazione. Di seguito si riportano i criteri per l'accesso alle impegnative **ICD(p)** contenute nell'Allegato A Dgr Veneto n° 1338/2013.

- Età compresa tra i 3 e i 64 anni.
- Disabilità psichica e intellettiva, riconosciuto handicap grave con presenza di indennità di accompagnamento.
- Non frequenza stabile di strutture diurne o residenziali per persone con disabilità.
- ISEE individuale non superiore a 16.631,71€.

7.2.4. Obiettivi del progetto

- Conseguimento dei massimi livelli di autonomia per persone disabili psichiche e intellettive.
- Integrazione di interventi socio-educativi e assistenziali in un progetto di riabilitazione unitario.
- Integrazione sociale di persone con disabilità psichica e intellettiva.
- Permanenza nel nucleo familiare degli utenti.
- Sostegno all'integrazione del nucleo familiare.
- Riduzione del disagio.
- Acquisizione di nuove competenze.
- Riduzione del rischio correlato a disabilità psichica e intellettiva.

7.3. Servizio di educativa domiciliare per utenti con grave disabilità fisico-motoria

7.3.1. Descrizione del servizio

Chirone s.c.s. offre un servizio di educativa domiciliare a beneficio di utenti con disabilità fisico-motoria non autosufficienti e che presentino una condizione di autonomia personale nell'autodeterminazione e piena coscienza di sé, quindi senza deficit cognitivi correlati e non dipendenti da limitazioni sensoriali.

Il progetto offerto da Chirone s.c.s. è di tipo socio-educativo e mira a sostenere le persone disabili fisico-motori e la sua famiglia nel processo di sviluppo di un progetto di vita autonoma affinché, distaccandosi da tradizionali interventi assistenziali, possano permanere entro la propria abitazione ed essere sempre meno limitati dagli obblighi assistenziali.

Chirone s.c.s. in armonia con i principi normativi è in grado di sviluppare progetti di vita autonoma che superino il concetto di disabile come oggetto di cura e lo portino ad essere protagonista della propria esistenza.

La persona disabile fisico-motoria è membro utile e attivo della società in base alle risorse che egli può sviluppare e mettere a disposizione della collettività. Il progetto di Chirone s.c.s. mira a supportare le dette risorse dell'individuo garantendo con lo sviluppo dell'autonomia il superamento delle difficoltà derivanti dai limiti fisico-motori.

Il progetto di Chirone s.c.s. per ciò che concerne l'aspetto educativo rifiuta il concetto di assistenza continua vedendo nel processo di acquisizione di autonomia la graduale uscita dall'intervento stesso. L'utente è in grado di apprendere e mettere in pratica insegnamenti e strategie atte al superamento autonomo delle criticità.

7.3.2. Quadro normativo di riferimento

Il progetto di educativa domiciliare per grave disabilità fisico-motoria offerto da Chirone s.c.s. aderisce agli *standard* definiti dalla normativa vigente in materia di assistenza alla persona disabile in riferimento alle caratteristiche indicate per le Impegnative di Cura Domiciliare di tipo f **ICD(f)**.

Ulteriori riferimenti di seguito.



- Art. 3 L. 104/1992 in materia di certificazione di gravità della disabilità.
- L. 162/1998 in materia di diritto alla vita indipendente delle persone con disabilità fisico-motoria.
- DM. n° 332/1999 "Nomenclatore Tariffario delle Protesi".
- Art. 5 L. 328/2000 in materia di co-progettazione e relazioni fra enti locali e terzo settore.
- Dgr Veneto n° 1859/2006 "Linee d'indirizzo e disposizioni per la predisposizione del piano locale della disabilità".
- Allegato D Dgr Veneto n° 1338/2013 in materia di cura domiciliare a beneficio di disabili fisico-motori.

7.3.3. Destinatari

Sono destinatari del servizio persone maggiorenni con disabilità fisico-motoria per i quali in sede di UVMD e a seguito di valutazione SVaMDi a cura del distretto sanitario si ritenga possibile attivare un progetto di vita indipendente secondo i criteri per l'accesso alle impegnative **ICD(f)** contenuti nell'Allegato D Dgr. Veneto n° 1338/2013.

- Età compresa fra i 18 e i 64 anni.
 - Disabilità fisico-motoria non dipendente da deficit sensoriali e non correlata a deficit cognitivi.
 - Capacità di autodeterminare la propria volontà.
 - In possesso di certificazione di gravità con invalidità al 100% e indennità di accompagnamento.
 - In generale non in possesso di altre tipologie di ICD.
- Ai fini dell'intervento secondo normativa regionale si sottolinea che la valutazione in sede di UVMD deve riportare indicazione riguardo:
- la condizione di non autosufficienza. Ovvero l'incapacità da parte dell'utente di eseguire da solo le attività quotidiane di cura e mantenimento del proprio corpo per limitazione organica e motoria;
 - la condizione di autonomia. Ovvero la presenza di una chiara identità personale percepita; la possibilità di apprendere, sviluppare capacità e autodeterminare in autonomia un proprio progetto di vita.

I soggetti interessati ad accedere al servizio di cura domiciliare offerto da Chirone s.c.s. saranno chiamati in prima persona a firmare un apposito contratto secondo normativa vigente e come previsto dalla Dgr. Veneto 1338/2013.

7.3.4. Obiettivi del progetto

- Miglioramento della qualità di vita delle persone con disabilità fisico-motoria.
- Aumento delle capacità di autodeterminazione.
- Garantire la permanenza entro la propria abitazione.
- Supportare l'autonomia nel proprio contesto domestico.
- Garantire e supportare il complesso delle relazioni sociali della persona con disabilità fisico-motoria.
- Supportare la famiglia con membri con disabilità fisico-motoria nella vita quotidiana.
- Sviluppare le capacità dell'utente disabile nel personalizzare il proprio progetto di vita autonoma.

7.3.5. Tipologie d'intervento. Attività

In armonia con la vigente normativa Chirone s.c.s. offre un piano di interventi che possano rispondere adeguatamente alle indicazioni formulate in sede di UVMD e a seguito di valutazioni distrettuali.

Nello specifico si identificano le seguenti.

- Aiuto nello svolgimento delle attività quotidiane in contesto domiciliare e extra-domiciliare.
- Servizio di accompagnamento.
- Attività di inserimento lavorativo.
- Attività di sostegno per il diritto allo studio.



- Acquisto ausili per l'autonomia personale non erogabili tramite Nomenclatore Tariffario delle protesi.
- Assistenza nell'accesso ai servizi.

7.3.5. Gestione dei progetti

Chirone s.c.s. nella gestione dei progetti individualizzati a beneficio dell'utente segue le indicazioni provenienti dalla vigente normativa regionale le quali prevedono le obbligatorie attività:

- predisposizione del progetto di vita autonoma secondo lo schema definito dalla normativa;
- presentazione preventivo di spesa;
- fatturazione del servizio affinché l'utente possa soddisfare l'obbligo di comunicazione mensile al distretto sanitario;
- somministrazione di questionari di gradimento;
- gestione dati sensibili secondo vigente normativa *privacy* e autorizzazione trattamento dati.

8. STRUMENTI DI LAVORO

8.1. Strumenti informativi multi-professionali

8.1.1. Riunione d'équipe

La riunione d'équipe è il momento strutturato d'incontro del personale tecnico, educativo, psicologico e assistenziale tenuto a cadenza settimanale e diretto dallo psicologo supervisore.

Durante la riunione d'équipe il personale è chiamato ad esporre i casi in carico alla Cooperativa rilevando criticità, stato di avanzamento dei progetti, nuove informazioni e report di consulenze o incontri esterni.

Il ruolo dell'équipe è quello di rielaborare le informazioni ottenute sfruttando le diverse competenze del personale presente al fine di produrre un programma d'intervento logico e adeguato al caso, valutando rischi, risorse, pericoli e punti di forza.

8.1.2. Supervisione

L'équipe di lavoro si avvale dell'attività di uno Psicologo Supervisore il quale si occupa di curare il buon funzionamento dell'équipe stessa nello svolgimento delle sue attività. Il principale obiettivo della supervisione è mantenere alto il livello di efficienza del personale impiegato e aumentare la qualità del servizio erogato fornendo le strategie idonee a una riflessione sui casi in carico, supportando i professionisti nella gestione dell'emozionalità nella conduzione del proprio lavoro, prevenendo azioni non ragionate o dannose, attivando processi riflessivi per la produzione di nuove soluzioni.

8.1.3. Incontri di Distretto

Con il termine "incontri di Distretto" si intendono tutti gli incontri programmati in sede di Distretto Socio-Sanitario Locale per i quali viene richiesta la partecipazione della Cooperativa alla presenza del tecnico o dirigente pubblico incaricato dell'amministrazione della titolarità del servizio per il quale si avvale dell'intervento di Chirone s.c.s.

Tali incontri si distinguono per tipologia e inquadramento entro i regolamenti di distretto.

- Incontri preliminari. Chirone s.c.s. definisce incontri preliminari tutte le riunioni di valutazione effettuate prima dell'assegnazione dell'utente.
- Incontri di presa in carico. Incontri per i quali si prevede l'accettazione di un utente secondo le condizioni poste delle parti in causa.
- UVMD. Incontri dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale ai quali Chirone s.c.s. partecipa su richiesta dell'assistente sociale incaricato del caso. Le decisioni concertate in sede di UVMD hanno immediata esecutività e definiscono il progetto per l'utente.



- Incontri di monitoraggio. Alla presenza dell'assistente sociale, utente se invitato e ulteriori professionisti se invitati hanno lo scopo di monitorare l'andamento del progetto, rilevare criticità ed eventualmente concertare una riprogrammazione.
- Incontri di valutazione. Sono incontri atti a recepire o produrre le valutazioni di fine progetto definendone la positività o negatività del risultato.
- Incontri di rapporto. Sono incontri straordinari eseguiti allo scopo di produrre nuovi procedure condivise nel rapporto fra Distretto Socio-Sanitario e Chirone s.c.s.

8.1.4. Incontri di rete

Si definiscono incontri di rete tutti quelli incontri che Chirone s.c.s. effettua con altri enti pubblici e privati del territorio. Tali incontri hanno lo scopo di migliorare e integrare il servizio erogato rendendolo armonico con le risorse offerte dal territorio a favore dell'utenza. Questi possono avvenire con Scuole, enti di formazione, associazioni, cooperative, aziende private, Amministrazioni Locali, enti pubblici per i servizi.

Chirone s.c.s. si impegna a organizzare inoltre incontri strutturati fra enti pubblici e privati coinvolti nei servizi allo scopo di stabilire prassi e protocolli comuni atti a integrare i servizi territoriali in un'ottica di armonizzazione e efficientamento delle risorse.

8.1.5. Consulenze

Chirone s.c.s. si avvale della consulenza di professionisti esterni la Cooperativa al fine di migliorare l'efficienza nella gestione amministrativa e la qualità del servizio erogato. Tutte le consulenze tecniche sono rivolte al personale di Chirone s.c.s. e non sono da intendersi come prestazioni erogate all'utente.

8.1.6. Non strutturati

Gli operatori di Chirone s.c.s. sono professionisti accreditati con differenti formazioni in ambito sociale e sanitario e hanno la facoltà di avvalersi della consulenza interna secondo propria valutazione. Questa procedura informale ha la forma di un "consiglio fra colleghi" o un "supporto fra colleghi".

8.2. Strumenti tecnici

8.2.1. Progetto Quadro P.Q.

Il Progetto Quadro è il documento obbligatorio la cui titolarità spetta al Servizio Sociale inviate e tratta dell'insieme degli interventi sociali ed educativi riferiti all'utente e finalizzati al suo benessere.

8.2.2. Progetto Educativo Individualizzato P.E.I.

Il documento PEI a carico di Chirone s.c.s. è il documento obbligatorio che la Cooperativa produce e corrisponde al Servizio Sociale entro 60 giorni dalla presa in carico dell'utente. Questo contiene un sunto delle valutazioni del personale tecnico, l'indicazione metodologica adottata dal personale educativo per l'intervento e le attività correlate, gli obiettivi a breve-medio termine, obiettivi a lungo termine riferiti al Progetto Quadro.

Il PEI è un documento in continuo mutamento e va aggiornato organicamente e nelle valutazioni e nell'individuazione degli obiettivi raggiunti e da raggiungere. Tali aggiornamenti vanno sempre comunicati al Servizio Sociale titolare del caso.

8.2.3. Scheda informativa utente

La scheda informativa dell'utente è il primo documento non obbligatorio prodotto da Chirone s.c.s. e contiene le informazioni base riferite all'utente in carico. E' uno strumento interno e non può essere trasferita all'esterno degli uffici di Chirone s.c.s.

La scheda contiene:

- area del servizio;
- anagrafica completa dell'utente;
- eventuale anagrafica dei familiari coinvolti;
- descrizione del nucleo familiare;



- riferimenti dell'ente inviante;
- eventuali riferimenti dei familiari;
- tipologia del servizio richiesto;
- elenco procedure obbligatorie espletate
 - Progetto Quadro;
 - PEI;
 - consegna informativa privacy;
 - documento assegnazione utente;
 - firma contratto o patto di servizio;
- assegnazione operatore incaricato
- durata progetto.

8.2.4. Schede valutative

Chirone s.c.s. mette a disposizione del personale impiegato delle schede valutative multidimensionali che sono utilizzate in sede d'équipe nel processo di analisi dei bisogni, punti di forza, *assessment* e progettazione. Le schede utilizzate descritto 17 sotto-dimensioni della vita del bambino in una descrizione ecosistemica.

8.2.5. Relazioni Educative

Le relazioni educative sono i documenti descrittivi-valutativi prodotti dal personale educativo incaricato della gestione del progetto specifico. Queste sono un approfondimento tecnico delle informazioni salienti contenute nel PEI e hanno l'obiettivo principale di mantenere aggiornato il Servizio Sociale inviante riguardo lo stato di avanzamento del progetto e lo stato di benessere dell'utente. Le relazioni possono essere di carattere ordinario se prodotte secondo la cadenza concordata con il Servizio Sociale; straordinarie in caso di contingenze rilevanti.

8.2.6. Relazioni di valutazione psicologica

Chirone s.c.s. si avvale della collaborazione di personale di formazione psicologica in grado di effettuare colloqui valutativi preliminari e funzionali alla rilevazione di possibili elementi utili alla gestione del progetto individuale. Tali colloqui non hanno forma di trattamento ma consentono di aumentare il livello di conoscenza dell'utente e fornire uno spazio protetto di espressione.

Tali colloqui sono sempre concordati preventivamente con il Servizio Sociale Inviante, autorizzati da chi esercita le potestà decisionali per l'utente o in caso di utente maggiorenne in condizione di autonomia richiesti dallo stesso in accordo con la Cooperativa.

8.2.7. Fascicolo utente

Il fascicolo utente è il supporto fisico che raccoglie copia della documentazione cartacea recepita. Viene conservato entro gli uffici di Chirone s.c.s. e non può essere portato all'esterno del luogo designato alla conservazione.

Il fascicolo contiene:

- scheda informativa utente;
- Progetto Quadro;
- PEI
- relazioni educative;
- relazioni di valutazione psicologica;
- verbali UVMD;
- appunti del personale riguardanti l'utente e contenenti dati sensibili;
- documentazione varia corrisposta dal servizio o dall'utente stesso;
- copia informativa privacy firmata dall'utente;
- documento di invio utente da parte del Servizio Sociale;
- copia firmata patto di servizio o contratto.
- registro d'intervento giornaliero.



8.2.8. Registro degli interventi

Il registro d'intervento è un giornale assegnato ad ogni fascicolo personale. Tale documento raccoglie un breve report compilato dall'operatore alla fine di ogni unità d'intervento. Viene indicata la data, l'ora, persone presenti, attività svolta, eventuali fatti rilevanti. Il registro è un documento affidabile all'operatore incaricato che ne è il responsabile o viene conservato entro il fascicolo personale dell'utente.

8.3. Strumenti aziendali

8.3.1. Verballi riunioni d'équipe

I verbali delle riunioni d'équipe contengono sono i documenti formali prodotti dall'équipe di lavoro, compilati dal segretario e conservati negli uffici di Chirone s.c.s.

8.3.2. Verballi incontri di distretto

I verbali degli incontri presso i distretti sono documenti non obbligatori e allegati i forma di memorandum ai verbali di riunione d'équipe.

8.3.3. Meeting aziendali

Si definisco meeting aziendali tutti gli incontri programmati dalla dirigenza di Chirone s.c.s. Rientrano in questa categoria riunioni dei comparti di lavoro, riunioni plenarie con la dirigenza e dipendenti, incontri obbligatori dell'assemblea dei soci di Chirone s.c.s.

8.3.4. Calendario interventi

Il calendario degli interventi è lo strumento organizzativo che definisce data, ora e luogo di tutti gli interventi condotti dal personale a beneficio degli utenti. Entro il calendario si specifica nome del dipendente che esegue l'attività e pseudonimo dell'utente in carico.

9. METODOLOGIA

9.1 Linee guida

L'attività di Chirone s.c.s. si concentra in servizi ad alto livello di flessibilità che concentrano la propria azione entro i contesti domiciliari dell'utente. Si definiscono le principali linee guida che contengono le diverse tipologie d'intervento.

- Realizzazione delle 6 specifiche funzioni del servizio: accompagnamento, Sostegno, Contenimento, Integrazione, Mediazione, Controllo.
- Presenza entro il nucleo familiare da un minimo di 4 ore a un massimo di 16 ore per progetti ordinari.
- Programmazione della durata del progetto con definizione dei tempi.
- Colloqui educativi con l'utente entro un massimo di 30-40 minuti.
- Colloquio con il nucleo di osservazione o intervento non superiori ai 60 minuti.
- Produzione del progetto congiunto PEI e PELF integrando l'intervento sul singolo a quello per il nucleo.
- Produzione di monitoraggio periodico e scheda valutativa periodica.
- Utilizzo delle reti sociali e apertura del nucleo verso l'esterno.
- Lavoro in équipe multi-professionale.
- Utilizzo supervisione psicologica.



9.2. Minori

9.2.1. Intervento

L'azione di Chirone s.c.s. a difesa e sostegno dei minori sviluppa dei servizi che concentrano il loro intervento entro il contesto domiciliare. Tali interventi già in sintonia con la L. n°285/1997 (Legge Turco) permettono di riorientare l'attenzione dalla "protezione del minore" alla "protezione della famiglia", evitando allontanamenti traumatici e aiutando i genitori a prendersi adeguatamente cura dei propri figli. (Milani, 2009).

Gli operatori incaricati da Chirone s.c.s. intervengono per il benessere del minore in un'ottica sistemico-relazionale attraverso la promozione del rapporto genitore-figlio (Premoli & Mairani, 2012; Serbati, 2014; Tuggia, 2016).

Ogni intervento passa attraverso un processo di analisi dei bisogni, punti di forza e complesso ecosistemico del minore con l'utilizzo di modelli ispirati al *Mondo del Bambino - modello multidimensionale triangolare* (Milani, et al., 2015) che descrivono tre aree principali d'osservazione: individuo minore, nucleo, contesto sociale.

9.2.2. Incontri protetti

In armonia con i principi ispiratori di Chirone s.c.s. la Cooperativa offre il proprio personale qualificato per la gestione di incontri protetti fra minore e familiare disposti dal Servizio Sociale o ordinati dall'autorità giudiziaria che hanno lo scopo di sostenere la genitorialità (Cigoli, 1998) dando modo al genitore di riconoscere i bisogni del bambino e garantendo al bambino stesso la maggiore salvaguardia possibile della relazionalità col genitore, se non contrario al maggior interesse del minore stesso (art. 9, Convenzione Onu di New York sui diritti del fanciullo del 1989).

L'incontro viene effettuato in spazio neutro, ovvero uno spazio esterno alle frequentazioni del nucleo e che permetta di vivere la relazione fra i membri distanti dalle conflittualità familiari (Dallanegra-Marranca, 2001).

Gli incontri protetti possono avere l'obiettivo o di tutelare il soggetto minore o di sostenere un rapporto familiare interrotto o compromesso; a seconda della tipologia d'incontro vengono stabilite in sede di UVMD presenza dell'operatore, tipi di intervento e tempi di studio della relazione, termine massimo degli incontri, regole comportamentali di base.

L'incontro protetto prevede una fase di pre-visita di preparazione degli attori durante il quale l'operatore accoglie e contiene gli stati emotivi.

Durante l'incontro l'operatore si tiene ai margini della relazione e interviene nel caso debba tutelare il minore o per approfondire questioni o argomenti importanti. L'incontro può essere filmato per agevolare l'osservazione e la successiva analisi.

Nella fase di post-incontro l'operatore osserva la fase di distacco dal genitore e dalla relazione.

9.2.3. Metodo

Chirone s.c.s. offre un servizio d'intervento prettamente domiciliare che inserendosi nei contesti familiari trova la necessità di affidarsi a tecniche metodi che tengano in considerazione la delicatezza del sistema nel quale si agisce.

Il minore difatti non viene inteso quale unico oggetto di un intervento educativo ma come attore fragile al centro di un sistema complesso di relazioni a vari livelli, in continuo mutamento e in inter-scambio le quali definiscono il benessere e del fanciullo e di tutto il sistema-nucleo e rete (Coggi, Ricchiardi, 2005).

I servizi erogati da Chirone s.c.s. avendo la finalità principe di mantenere uniti i nuclei familiari non possono prescindere da un approccio sistemico-relazione che, passando da una causalità lineare a una circolare, permette di concentrare l'attenzione dell'intervento sulle interazioni più che sull'individuo (Curonici, 2006).

Sebbene i servizi offerti possano compartimentare le azioni distinguendo fra "educativa per il minore" e "accompagnamento alla genitorialità" Chirone s.c.s. ritiene efficiente mirare all'ottenimento del risultato applicando l'azione sull'interazione, quindi sul processo produttivo di scopo e collaborazione (Pisano, 1982).



Tenendo conto che l'operatore incaricato dell'intervento entra a far parte del sistema in carico egli deve saper utilizzare la comunicazione quale elemento sempre presente nella relazione (Watzlawick, et al., 1971). In tale contesto, tenendo conto del potere del processo circolare nel produrre un cambiamento, l'operatore impiegato è conscio del potere "manipolatorio" della comunicazione e la utilizza in modo efficace (Haley, 1967, citato da Cancrini, 1989) nell'attività di mediazione fra gli attori.

Chirone s.c.s. nello sviluppare strumenti di valutazione dell'utenza, mantenendo un punto di vista sistemico-relazionale assegna un ruolo primario all'identificazione dei *patterns* di attaccamento bambino-genitore o *caregiver* (Bowlby, 1969) rilevabili dalle osservazioni e colloqui condotti e riportati in supervisione dagli operatori. La qualità dell'attaccamento bambino-*caregiver* determina lo sviluppo dell'area socio-affettiva del minore (Thompson, 1999) ed è quindi essenziale intervenire a supporto, cura e correzione qualora necessario dei comportamenti del genitore o *caregiver* le quali capacità di rispondere ai bisogni del bambino sono elemento fondante la costituzione dell'attaccamento (De Wolff, Van IJzendoorn, 1997).

Chirone s.c.s. nella concezione non deterministica dell'esito della crescita del bambino, sfruttando la possibilità di agire e sul genitore e sul bambino si affida al modello di sviluppo transazionale (Schaffer, 1996; Sameroff, Fiese, 2000) tenendo conto non solo degli interventi individuali e ambientali nella loro singolarità ma anche del complesso di interazioni fra bambino e ambiente in un intreccio di transazioni nelle quali genitore, bambino e ambiente sono soggetti attivi.

Il processo di valutazione dei bisogni e conseguente progettazione si serve di un modello multidimensionale ecosistemico rielsaborato ispirato all'*Assessment Framework* - programma governativo britannico "*Looking After Children*" (Department of Health, 2000).

10. EMERGENZE

Chirone s.c.s. forma i propri operatori affinché possano gestire con massima professionalità ed efficienza situazioni critiche di tipo emergenziale. A tale scopo vengono prodotte e diffuse procedure condivise da seguire in caso di emergenza. Di seguito sono indicate le circostanze tipo d'emergenza.

- Emergenza clinica sanitaria. Nel caso in cui l'utente o un soggetto presente nella pertinenza del servizio abbia immediata necessità d'intervento sanitario per malessere generalizzato, traumi fisici, disagi psichici, l'operatore chiama il 118 pronto intervento. Per tale motivo deve sempre conoscere l'indirizzo del luogo dell'intervento e disporre di apparecchio telefonico.
- Emergenza ambientale. In caso di generica emergenza ambientale come incendio, cedimenti strutturali, allagamenti, in contesto domiciliare l'operatore è tenuto ad abbandonare lo stabile con l'utente e chiedere l'intervento del 115 vigili del fuoco.
- In materia di sicurezza sul posto di lavoro Chirone s.c.s. dispone i piani d'emergenza secondo il D.lgs n° 123/2007.
- Comportamenti violenti contro l'operatore. Nel caso in cui si verificano comportamenti violenti o minacce fisiche nei confronti dell'operatore da parte dell'utente o dei familiari l'operatore è tenuto ad allontanarsi dal luogo interessato e chiamare le forze dell'ordine del presidio territoriale 112 carabinieri.
- Comportamenti violenti nel nucleo. Nel caso in cui l'operatore sia testimone di comportamenti violenti nel nucleo e specificatamente contro minori o utenti fragili e tenuto a monitorare lo stato di salute dell'utente, avvisare le forze dell'ordine 112 carabinieri, 113 polizia di stato ed eventualmente 118 pronto intervento e utilizzare le tecniche adeguate a contenere l'aggressività evitando peggioramenti.
- Abbandono di minore. In caso di abbandono di minore l'operatore è tenuto ad avvisare telefonicamente il genitore, tutore o affidatario. Se il tentativo di avviso ha riscontro negativo si occupa eventualmente di gestire gli stati emotivi del minore e avvisare le forze dell'ordine 113 o 112 i quali attivano le procedure indicate dal tribunale dei minori pertinente.
- Lesioni autoinflitte. Il caso di lesioni autoinflitte è assimilabile ad emergenza sanitaria e deve essere coinvolto il pubblico servizio di pronto intervento, richiesto l'intervento del servizio



- psichiatrico o neuropsichiatrico, avvisato il genitore, tutore e affidatario e attivate le tecniche di contenimento e gestione dell'emoività del minore.
- Allontanamento arbitrario dell'utente incapace. In caso di allontanamento del minore o di utente disabile psichico intellettuale l'operatore avvisa le forze dell'ordine 113 o 112 fornendo tutte le indicazioni richieste e mettendosi a disposizione delle stesse. Avvisa in seguito il genitore, tutore o affidatario.
- Ambiente non domestico a rischio. Gli operatori di Chirone s.c.s. sono adeguatamente formati nella gestione di situazione ad alto rischio devianza, tossicodipendenza, violenza applicando quindi tutte le tecniche atte alla tutela dell'utente e della propria persona. E' quindi compito dell'operatore valutare in quali casi rivolgersi alla forza pubblica per la risoluzione di eventi critici.

11. RAPPORTI

11.1. Servizi Sociali e Amministrazioni Locali competenti

Qualsiasi azione condotta dal personale di Chirone s.c.s. nei confronti di utenti deve essere autorizzata dal tutore dell'interessato o dal Servizio Sociale che lo ha in carico e dall'amministrazione comunale interessata. Tale rapporto richiede di stabilire un ordine condiviso per attivare l'intervento nel più breve tempo possibile e con il massimo d'informazioni possibili per le parti.

Il Servizio Sociale inviante contatta il responsabile di servizio per via telefonica o indicazione verbale presso gli uffici di Chirone s.c.s. Il Servizio Sociale quindi descrive sommariamente la condizione del utente indicando la tipologia d'intervento richiesta, se ordinaria o emergenziale. Nel più breve tempo possibile l'incaricato di Chirone s.c.s. deve comunicare la disponibilità ad una valutazione preventiva del caso sottoposto.

- In caso di richiesta d'intervento ordinario viene fissato un incontro preliminare per la presentazione del caso presso il servizio.
- A seguito dell'incontro viene recepita la documentazione riguardante il caso e sottoposta alla valutazione dell'operatore incaricato della disamina e dell'Equipe educativa diretta dal supervisore.
- Entro il numero massimo di 7 giorni, salvo diverso accordo fra le parti, viene comunicata la disponibilità all'intervento e fissato primo appuntamento per la presa in carico dell'utente.
- A seguito della presa in carico viene immediatamente stabilito un periodo definito di osservazione che possa essere comunicato al Servizio Sociale Distrettuale e all'Amministrazione Comunale di riferimento al fine di prevedere una spesa iniziale per la valutazione definita.
- A seguito della valutazione condotta dal personale di Chirone s.c.s. viene presentata una proposta d'intervento corredata da un prospetto di spesa per l'ente pubblico.
- Nel caso in cui si concerri un intervento Chirone s.c.s. recepisce il mandato da parte del Servizio Sociale e Amministrazione Comunale che accettano il preventivo di spesa e autorizzano l'intervento.

11.2. Nucleo e famiglia

Chirone s.c.s. definisce come presupposto fondamentale all'ottenimento dei risultati un basso livello di conflittualità con il nucleo familiare oggetto d'intervento. Qualora sia un privato a chiedere l'intervento, ovvero lo stesso tutore dell'utente o l'utente stesso, il rapporto perdura dipendentemente dall'accettazione verbale del nucleo, del tutore o dell'utente stesso.

Nei casi in cui sia il Servizio Sociale Distrettuale o Comunale a richiedere l'intervento Chirone s.c.s. propone una breve procedura di accettazione da soddisfare presso gli uffici del Servizio Sociale stesso.

- A seguito di dichiarazione disponibilità alla presa incarico e attivazione del servizio Chirone s.c.s. richiede la presenza di un tutore dell'utente in occasione dell'incontro per la presa in carico.



- Durante tale incontro viene accordata con il Servizio Sociale la modalità più congrua alla presentazione del progetto al nucleo familiare.
- Dopo la comunicazione viene presentato l'operatore incaricato all'intervento il quale spiega il motivo della sua presenza, condivide gli obiettivi del progetto e chiede al tutore di firmare un patto di servizio predisposto prodotto in concerto con il servizio.
- Tale patto rappresenta l'adesione formale al progetto ed è variabile secondo le contingenze definite dalle parti.
- Il patto di servizio prevede la messa a conoscenza al tutore del ruolo dell'operatore, del Servizio Sociale, delle possibili conseguenze derivanti dal rifiuto del progetto, del trattamento dei dati sensibili secondo normativa *privacy*, dell'eventuale partecipazione alle spese sostenute dall'ente pubblico, le modalità con le quali può contattare l'operatore, degli estremi per i quali si considera fallito il progetto.
- A seguito di firma viene stabilito un primo incontro presso il domicilio del minore alla presenza del o dei tutori con il professionista incaricato durante il quale l'operatore descriverà più precisamente le attività.

11.3. Privacy

Chirone s.c.s. assume i comportamenti previsti dalla vigente normativa in materia di dati personali Regolamento (UE) 2016/679 Parlamento Europeo e Consiglio entrato in vigore il 25 maggio 2018; per gli ambiti riguardanti:

- Autorizzazione al trattamento.
- Categorie particolari e reati.
- Portabilità dei dati.
- Trasferimenti.
- Formazione del personale incaricato del trattamento.
- Titolarità del trattamento.
- Protezione.

Secondo i principi individuati di: *trasparenza, leicidà, consenso, cancellazione, responsabilità, riservatezza.*

11.4. Capacità ricettive

Il servizio proposto da Chirone s.c.s. si configura per un'alta flessibilità d'intervento. Specificatamente e tenendo conto delle risorse impiegate è in grado di assorbire contemporaneamente un numero di 12 interventi ordinari e 4 interventi in emergenza. Questi ultimi rivolti e agli enti pubblici e ai privati sono attivabili nell'immediato per ogni giorno dell'anno e a qualsiasi ora del giorno e della notte.

12. RETTE

Le tariffe applicate da Chirone s.c.s. variano a seconda del tipo di intervento sia chiamato a fornire. Vengono calcolate su base oraria e comunicate con preventivo di spesa all'utente beneficiario del servizio. Ciò avviene anche quando a richiedere l'intervento sia un ente pubblico che dovrà quindi accettare il preventivo di spesa e informare eventualmente l'utente.

Il calcolo delle tariffe applicate tiene conto del costo dell'operatore, le spese assicurative, spese di gestione amministrativa, spesa per raggiungere il domicilio dell'utente.

In ogni caso la tariffa applicata non può essere inferiore al minimo contrattuale previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro CCNL riferimento all'inquadramento dell'operatore.

La tariffa comprende:

- Attività domiciliare dell'operatore e pacchetto orario d'intervento.
- Trasporti e accompagnamenti con vettura secondo fasce chilometriche.
- Incontri valutativi ordinari e straordinari extra-pacchetto orario con servizi e utenti.



CARTA DEI SERVIZI

- Laboratori educativi.
- Colloqui psicologici valutativi.
- Progettazione.
- Supervisione settimanale.
- Revisione settimanale multi-professionale.
- Interventi in emergenza sempre attivabili.

Viene applicata una tariffa per ciò che concerne gli interventi in emergenza che viene comunicata immediatamente in caso di emergenze e per la quale l'utente può chiedere di ricevere assistenza a qualunque ora del giorno ogni giorno dell'anno. Riceve altresì assistenza senza calcolo delle fasce chilometriche fino ad un limite di 300 chilometri.



1.3. QUALITA'

13.1. Standard di qualità

Chirone s.c.s. identifica elementi considerati fattori di qualità che possono essere controllati dalla Cooperativa stessa che stabilisce criteri costituenti lo standard di qualità.

INDICATORE	CRITERIO	STANDARD
Tempo necessario alla elaborazione del PEI	Il tempo che intercorre dal primo intervento presso l'utente e l'elaborazione del progetto individualizzato del PEI	Massimo 30gg
Tempo necessario alla elaborazione del PEIF	Il tempo che trascorre dal primo intervento presso l'utente e lo sviluppo del piano di progetto familiare PEIF	Massimo 60gg
Tempo inizio primo intervento ordinario	Il tempo che intercorre dalla presa in carico del caso all'effettivo inizio del progetto	Massimo 7gg
Tempo inizio intervento in emergenza	Il tempo necessario all'attivazione di un intervento d'emergenza	Massimo 24 ore
Efficacia PEI	Percentuale minima degli obiettivi specifici raggiunti dopo essere stati inseriti nel PEI	Minimo 75%
Interventi speciali	Percentuale minima degli interventi speciali conclusi con esito positivo	Minimo 50%
Permanenze nel nucleo	Percentuale minima di successi generici di progetto con la permanenza dell'utente nel nucleo o nella sua abitazione	Minimo 60%
Progetti oltre i 12 mesi	Percentuale massima di progetti ordinari che non sviluppino le risorse di affiancamento dal servizio entro i 12 mesi	Massimo 75%
Affidi etero-familiari	Percentuale massima di progetti a favore di affidi etero-familiari che falliscono	Massimo 20%
Progetti ordinari interrotti anticipatamente	Percentuale massima di progetti che non rispettano i tempi previsti di conclusione e si interrompono per difetti nella progettazione	Massimo 20%
Prevenzione della salute fisica	Percentuale massima di ricoveri sulla totalità degli utenti	Massimo 20%
Attività esterne ricreative formative	Percentuale minima degli utenti coinvolti in attività esterne durante lo svolgimento del progetto	Minimo 75%
Igiene personale	Numero di abluzioni settimanali dell'utente	Minimo 2 volte a settimana
Stabilità interventi	Numero delle riprogrammazioni in un anno	Massimo 2 l'anno
Professionalità e preparazione operatori	Numero di ore dedicate alla formazione e all'aggiornamento degli operatori	Minimo 15 ore l'anno per operatore
Lavoro	Numero minimo di ore lavoro settimanali per operatore	Minimo 25 ore settimanali
Monitoraggio soddisfazione utente	Media dei giudizi dell'utenza sulla base del questionario di soddisfazione	Minimo giudizio Buono
Monitoraggio soddisfazione operatore	Media dei giudizi degli operatori riguardo il benessere nel contesto di lavoro sulla base del questionario di soddisfazione	Minimo giudizio Buono



13.2. Partecipazione dell'utente

13.2.1. Gestione dei reclami

Chirone s.c.s. a tutela dei suoi utenti e clienti stabilisce delle modalità con le quali essi possono presentare reclamo di disservizio prima, durante e dopo aver avuto accesso ai progetti della Cooperativa.

Le segnalazioni di reclamo sono strumento utile al miglioramento del servizio e fondamentali alla ricerca di una soluzione che possa soddisfare le parti coinvolte nel rapporto. I reclami devono essere indirizzati all'ufficio tecnico di Chirone s.c.s. e possono essere presentati secondo le seguenti modalità.

1. Telefonicamente al numero dell'ufficio tecnico di Chirone s.c.s.
2. Inviando una lettera indirizzata all'ufficio tecnico di Chirone s.c.s.
3. Compilando l'apposito modulo "Segnalazioni e Reclami" che è consegnato a tutti gli utenti e le famiglie che si avvalgono dei servizi Chirone s.c.s.
4. Verbalmente presentandosi presso gli uffici di Chirone s.c.s.

In ogni caso sopra indicato la segnalazione viene accolta dall'ufficio competente che entro 15 giorno provvede a dare comunicazione scritta al reclamante in merito alle soluzioni attuate.

A seguito dell'attuata soluzione Chirone s.c.s. chiede una valutazione di soddisfazione dell'utente.

13.2.2. Questionario di soddisfazione utente

Chirone s.c.s. fornisce a ogni suo utente un breve questionario di soddisfazione del servizio che è uno dei criteri per il monitoraggio della qualità del servizio.



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO UTENTE

Gentile Utente, Le chiediamo di dedicarci un po' del suo tempo per compilare il presente questionario, che ci permetterà di migliorare sempre di più i nostri servizi e di adeguarli alle Sue aspettative. La ringraziamo per la sua disponibilità e la invitiamo ad utilizzare lo stesso questionario per comunicarci eventuali suoi suggerimenti.

Per esprimere le sue valutazioni Le chiediamo di barrare la casella corrispondente al suo giudizio.

Nome Utente _____ Uomo ☐ Donna ☐ Età _____

Servizio di cui usufruisce l'assistito _____
Operatore addetto _____

Legenda giudizio/ valutazione	1 molto insoddisfatto	2 insoddisfatto	3 non sufficiente	4 sufficiente	5 buono	6 molto buono	7 eccellente
-------------------------------------	-----------------------------	--------------------	-------------------------	------------------	------------	---------------------	-----------------

E' soddisfatto del lavoro svolto dagli operatori che le hanno assegnato?	1	2	3	4	5	6	7
E' soddisfatto/a della puntualità degli operatori?	1	2	3	4	5	6	7
E' soddisfatto/a della disponibilità degli operatori? Qualora non sia soddisfatto/a di chi in particolare _____	1	2	3	4	5	6	7
E' soddisfatto/a della disponibilità degli uffici di segreteria?	1	2	3	4	5	6	7
In caso di ritardo o di cambiamento turno è stata/o sempre avvisato?	1	2	3	4	5	6	7
Cortesia dell'assistente domiciliare assegnata	1	2	3	4	5	6	7
E' soddisfatto/a degli strumenti messi a disposizione?	1	2	3	4	5	6	7
La soddisfano chiarezza della comunicazione e informazione fornita?	1	2	3	4	5	6	7
Prontezza nella risposta ad esigenze particolari e emergenze	1	2	3	4	5	6	7
Come giudica la qualità globale del servizio	1	2	3	4	5	6	7

Eventuali suggerimenti che possano aiutarci a fornire un servizio migliore

Data _____

Firma dell'utente o familiare _____



SEGNALAZIONE RECLAMO

A cura di chi avanza il reclamo (o di chi lo registra)

Nome e cognome di chi avanza il reclamo: _____

Recapito telefonico _____ e-mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO

Data _____ Firma _____

A cura del Coordinatore del Servizio

RAPPORTO DI RECLAMO n° _____ dell'anno _____

GESTIONE DEL RECLAMO

Data _____ Responsabile del Servizio _____

