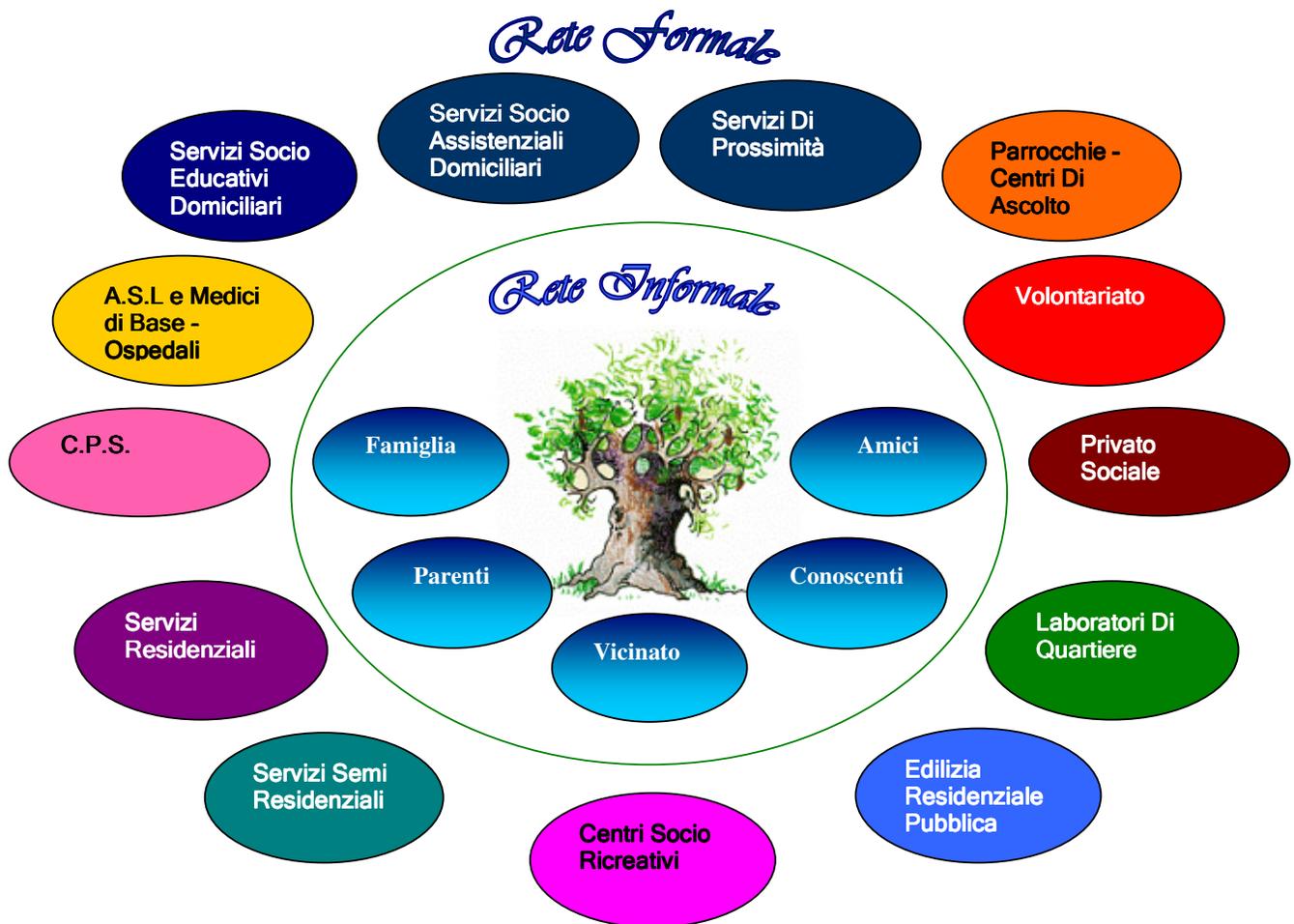


CARTA DEI SERVIZI

NUOVI ORIZZONTI SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE



COPIA N° _____		CONTROLLATA
ED. 01	DATA 24.05.2019	NON CONTROLLATA
REV. 04		

Assegnata a:

Ente/Società _____

Ricevuto da: _____

Data : _____

Emesso RSQ: _____

Approvato DIR: _____

INDICE	
INTRODUZIONE	1
LA COOPERATIVA SOCIALE NUOVI ORIZZONTI LA STORIA, LA MISSION E LA VISION	2
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	6
INFORMAZIONI ANAGRAFICHE - FISCALI	6
ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA	7
INFRASTRUTTURA AZIENDALE	9
LA CARTA DEI SERVIZI	10
PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI	13
STAKEHOLDERS	14
INTERVENTI DOMICILIARI	15
- INTERVENTI SOCIO ASSISTENZIALI DOMICILIARI	16
- INTERVENTI SOCIO EDUCATIVI DOMICILIARI	20
- SERVIZI DI AIUTO FAMILIARE	23
- PERIPHERALS	25
- SERVIZI DI PROSSIMITA'	27
ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)	28
- ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA	29
SERVIZI SCOLASTICI	31
- ASSISTENZA EDUCATIVA PER ALUNNI CON DISABILITA'	32
- SERVIZI DI PRE - POST SCUOLA	35
- SOSTEGNO SCOLASTICO	36
- SPORTELLO DI COUNSELING	37
- SOSTEGNO PSICOLOGICO	38
SERVIZI CENTRI DIURNI	39
- SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA SFA L'ALBERO	40
COESIONE SOCIALE	42
- CENTRO SOCIO RICREATIVO L'ALBERO	43
PERSONALE	48
QUALITA DEI SERVIZI	53
MISURE DI TUTELA DEL CLIENTE	68

Introduzione

La Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" Art. 13. (Carta dei servizi sociali) afferma:

"Al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, ciascun ente erogatore di servizi adotta una carta dei servizi sociali ed è tenuto a darne adeguata pubblicità agli utenti".

Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. L'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento". È doveroso citare la L. 328/2000 in quanto risulta a tutt'oggi lo strumento legislativo più importante per un'organizzazione che eroga servizi sociali. Considerato l'interesse della Cooperativa ai processi che portano all'accreditamento dei servizi, con la Carta dei Servizi si intende ribadire un concetto importante (che anche la legge sottintende) ovvero stabilire un patto tra tutte le parti della società civile impegnate nell'universo del sociale, della solidarietà e dei diritti di cittadinanza.

Lavorare alla costruzione della Carta dei Servizi è stata un'esperienza significativa, soprattutto per l'approccio al processo che ci ha visti impegnati per quasi un anno. E' necessario utilizzare un plurale in quanto l'aspetto da sottolineare è che la Carta dei Servizi è frutto della metodica del lavoro in équipe, realizzata con il coinvolgimento di Coordinatori, Operatori e tutta la Direzione nonché dei Servizi Sociali e degli stakeholders nella costruzione delle varie missioni di servizio.

La Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti La Storia, La Mission e La Vision.

La Storia

Nuovi Orizzonti Cooperativa Sociale è stata costituita nel **Giugno del 1987** per iniziativa di un gruppo di figure professionali che hanno maturato e condiviso un'esperienza pregressa pluriennale nella gestione di Servizi socio sanitari, socio assistenziali, socio educativi Domiciliari, in strutture residenziali e nel Volontariato, rivolti ad Anziani, Disabili, Adulti, Minori, e loro famiglie in condizioni di fragilità e/o disagio sociale.

Sin dall'inizio della costituzione, la Cooperativa rivolge la sua attenzione alle problematiche del contesto sociale esistente, che vede un aumento della popolazione anziana, un incremento del disagio giovanile, ed una condizione di grave disagio per le persone disabili e loro famiglie. Viene pertanto creato un modello d'intervento per rispondere con servizi in modo personalizzato ed integrato ai bisogni di Anziani, Disabili, Minori e Giovani e loro famiglie in condizioni di fragilità e/o disagio sociale.

Contestualmente all'attivazione dei servizi domiciliari, la Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti promuove e realizza autonomamente un **progetto di "Prossimità"** e di Assistenza Domiciliare nei confronti delle persone affette da Aids. Tale Progetto viene realizzato e finanziato attraverso l'organizzazione di una raccolta di fondi all'interno dello stadio Meazza con la collaborazione della Croce Rossa Italiana.

La Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti, nell'ottica del lavoro di rete sin dal 1987 **ha promosso il convegno "Assistenza Domiciliare Incontro tra Pubblico e Privato" con il patrocinio del Ministero della Sanità, Regione Lombardia e Comune di Milano e la partecipazione del Centro Studio contro L'Aids, "Amici del Cesca"**. Il progetto ha portato alla costituzione di un gruppo di volontari appartenenti alla Cooperativa, che ha operato presso l'ospedale Sacco di Milano in stretta collaborazione con il Prof. Moroni all'interno del suo reparto.

Nel 1990 la Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti, estende il proprio ambito d'intervento anche nel settore del **disagio minorile**, partecipando al bando del Comune di Milano e risultando aggiudicataria del Servizio Assistenza Domiciliare Educativa rivolta a minori e loro famiglie.

La Cooperativa dal **1991** in avanti ha gestito Servizi Socio Sanitari, Socio Assistenziali, Socio Educativi Domiciliari e presso strutture Residenziali in convenzione con importanti committenti quali Comune di Milano, Comune di Brescia, Comune di San Donato Milanese, Comune di Biassono.

La Cooperativa ha inoltre collaborato nel **1993**, nell'ambito del **Progetto Unicef Internazionale; con il Comune di Milano e l'istituto degli Innocenti di Firenze al Progetto "Bambino Urbano"**.

La società, fortemente connotata dall'importanza dei valori della Prossimità nei Servizi, nel **2002** ha partecipato all'appalto del **Servizio di Portierato Sociale** del Comune di Milano. L'esperienza in questo Servizio che si è protratta per 5 anni e proseguita per 3 anni nel **"Servizio di Custodia Sociale"**, ha arricchito di valori e contenuti la Mission e la Vision della Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti.

Durante l'anno **2002** la Cooperativa acquisisce mediante gara pubblica uno **spazio in V.le Faenza n. 25 Quartiere Barona - Zona 6 di Milano**. Tale spazio diventa la **sede del Centro Socio Ricreativo L'Albero** all'interno del quale saranno organizzati eventi socio ricreativi culturali, laboratori ludico espressivi, attività di socializzazione in favore di minori, disabili, anziani seguiti dal Servizio di Assistenza Domiciliare in convenzione con il Comune di Milano.

Nell'aprile del 2002 la Cooperativa è promotrice della **Rete dei Servizi rivolti a Persone Disabili nella Zona 6 di Milano**, coinvolgendo in percorsi di coprogettazione le risorse Formali ed Informali del territorio. Sempre nell'anno 2002 è presente nella **Rete dei Servizi del Pubblico e Privato Sociale rivolto a Minori e Giovani del Giambellino nella Zona 6 di Milano**.

Alla Fine dell'anno **2005** viene promossa dalla Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti la **"Rete dei Servizi del Pubblico e Privato Sociale" per Anziani e Disabili nelle Zone 6-7 di Milano**, con l'obiettivo di coinvolgere il maggior numero di risorse Formali ed Informali presenti nel territorio al fine di poter sviluppare percorsi di coprogettazione in grado di rispondere in modo integrato alla pluralità dei bisogni di persone e famiglie in condizione di fragilità e/o disagio, nonché della Comunità riferimento. Tali azioni hanno messo in rete molte delle realtà pubbliche e del privato sociale impegnate nel territorio, come i Servizi Sociali Territoriali dell'area Anziani, il Privato Sociale, le Parrocchie ed Volontariato locale.

In relazione al bisogno crescente di Servizi di Trasporto Protetto in favore degli Anziani e delle Persone con Disabilità, la Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti sviluppa nel **2006** il **Progetto "Le Ali di Alice"**, un Servizio di Trasporto Protetto gratuito con automezzo e accompagnatore presso Centri Diurni, Istituti di Riabilitazione, Ospedali, Laboratori Diagnostici con una corsia preferenziale nei casi di prenotazione e ritiro esami clinici in alcuni Ospedali presenti nella zona 7 di Milano.

La Cooperativa sempre nell'anno **2006**, promuove inoltre un **Progetto di Sostegno Psicologico** rivolto ad Anziani Fragili e Nuclei Familiari di Anziani con persone Disabili per il Servizio di Assistenza Domiciliare agli Anziani ed il Servizio di Sostegno Integrato Domiciliare in convenzione con il Comune di Milano.

A Settembre **2006** viene promossa e realizzata, autofinanziata dalla Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti, l'iniziativa **"Gita al Lago di Como"**, evento che ha coinvolto trasversalmente gli utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare agli Anziani del Comune di Milano, del Servizio di Portierato Sociale del Comune di Milano, del Servizio di Assistenza Domiciliare agli Anziani del Comune di Cinisello Balsamo, interessando a livello interdisciplinare gli operatori sociali dei diversi Servizi ed il volontariato del Comune di Cinisello Balsamo.

Nell'aprile **2007** la Cooperativa promuove l'iniziativa **"Gita alla Cascina Campi"**, evento Socio Ricreativo Culturale che ha coinvolto trasversalmente gli utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare agli Anziani del Comune di Milano, del Servizio di Portierato Sociale del Comune di Milano, del Servizio di Assistenza Domiciliare agli Anziani del Comune di Cinisello Balsamo, e gli operatori sociali dei diversi Servizi ed il Volontariato del Comune di Cinisello Balsamo.

Per il Servizio di Sostegno alla Famiglia rivolto a Minori, Persone con Disabilità e loro famiglie, ogni anno sono state organizzate iniziative come **"Progetto Babbo Natale"**, **"Gite al Lago"**, **"Gite al Mare"**, **"Gite in Montagna"**, ed eventi socio ricreativi culturali, laboratori ludico espressivi, attività di socializzazione svolti presso il Centro Socio Ricreativo L'Albero di V.le Faenza n. 25 Milano e lo Spazio Famiglia per Nuclei Familiari Monogenitoriali.

Dal **2007 al 2010** la Cooperativa ha gestito mediante convenzione di appalto il **Servizio di Custodia Sociale Ex Portierato Sociale** per le zone **1 - 5 - 6**.

Un ulteriore sviluppo è dato dall'aggiudicazione nell'anno **2005** del **servizio ADM/ADH nel Comune di Biassono** per il triennio 2005 - 2008 e per il successivo biennio 2008 - 2010.

Dal **2009** la Cooperativa è **accreditata dal Comune di Milano per la gestione dei Servizi e Interventi Domiciliari Socio Assistenziali a favore di Anziani, Disabili e loro famiglie per le zone 6 - 7 e dei Servizi e Interventi Domiciliari Socio Educativi e Socio Assistenziali per Minori e Disabili per le zone 1 - 6**.

Nell'anno **2010** è stato attivato un altro **laboratorio per i minori seguiti dal servizio in zona 1 presso la Scuola Beltrami**.

Nel corso dell'anno 2012, la Cooperativa ha ricevuto un contributo economico da **Fondazione Cariplo** per il **Progetto "Una Finestra nel Mondo"**, servizio di sostegno e supporto domiciliare rivolto ad anziani soli o con carenti reti di protezione.

Dal **2009 al 2013** la Cooperativa ha gestito in **accreditamento con l'Ambito Territoriale dei Comuni del Corsichese i Servizi Educativi Domiciliari a favore di persone con disabilità**.

Dal **2010 al 2016** ha gestito in **ATI con l'Associazione Gaetano Negri il Centro Socio Educativo Giotto**.

Dal **2010 al 2014** la Cooperativa è aggiudicataria dei **Servizi Socio Educativi Domiciliari rivolti a Minori per il Comune di Sedriano**.

La Cooperativa nella logica dell'integrazione socio sanitaria, è **accreditata dal 2010 per il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) dell'ASL di Milano** per il distretto 5 e durante **l'anno 2012** in occasione del nuovo bando indetto dalla Regione Lombardia, **ha ottenuto l'accreditamento per il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata per tutti i distretti dell'ASL città di Milano**.

Al termine **dell'anno 2012**, la Cooperativa ha conseguito l'accreditamento per il **Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) per ASL Milano1, ASL Milano2, ASL Monza Brianza, ASL Lecco, ASL Bergamo**.

Nel corso **dell'anno 2013** la Cooperativa ha conseguito l'accreditamento per il **Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) per ASL Lodi, ASL Pavia, ASL Cremona**.

Dal **2012** la Cooperativa si è accreditata in convenzione con il Comune di Milano per il servizio di assistenza educativa per gli alunni con disabilità frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado statali e paritarie milanesi ed ha operato nei seguenti Istituti Scolastici: **Istituto Scolastico Zaccaria, Istituto Scolastico Ettore Conti, Istituto Scolastico Diaz – Scuola Beltrami, Istituto Scolastico Morosini, Istituto Faes Monforte, Istituto Redentore, Istituto Cabrini, Istituto Sigmunt Freud**.

Dall'**anno 2015** la Cooperativa è **accreditata dal Comune di Milano nell'ambito del Sistema della Domiciliarità per la gestione dei seguenti servizi/interventi: Interventi Educativi; Interventi Socio Assistenziali; Aiuti Familiari; Interventi di Custodia Sociale; Peripherals**.

Nel **2015** nell'ambito del **Sistema della Domiciliarità del Comune di Milano** è stato avviato il **Servizio di "Badante di Condominio"**, nello **stabile di Via S. Romanello 34 zona7 Milano**.

Durante **l'anno 2015** la Cooperativa ha avviato una sperimentazione del **Progetto di "Infermiere di Condominio" servizio di prevenzione socio sanitaria nei confronti di persone in condizioni di fragilità quali anziani e disabili nelle zone 6-7 del Comune di Milano**.

Nell'**anno 2016** viene avviato il **Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA) l'Albero presso la sede di V.le Faenza n. 25 Milano**.

La Cooperativa **nell'anno 2017** ha inoltre aderito al **Progetto del Comune di Milano Wemi, attivando uno spazio denominato WeMi Loreto con sede in Via Sabaudia 8** e avviato numerose iniziative sociali nel territorio tra cui un'importante sperimentazione di integrazione tra i **servizi di "badante di condominio" e "infermiere di condominio"** nello stabile di **Via S. Romanello 34 nel quartiere Quinto Romano**.

Nel **2018** Nuovi Orizzonti ha partecipato al **progetto Qubi di Fondazione Cariplo e Comune di Milano** per la **zona7 Nil Segesta, Baggio, Forze Armate**, per la **zona3 Nil Loreto**, per la **zona6 Nil Barona**.

Durante **l'anno 2018** la Cooperativa è iscritta negli **elenchi del Comune di Milano del terzo settore per l'erogazione di interventi domiciliari alle famiglie di Milano e per la coprogettazione e cogestione di progetti a carattere sperimentale**.

Nel corso degli anni la cooperativa si è sempre posta come soggetto non solo gestore di servizi, ma come sensore dei bisogni del territorio e promotore di politiche sociali a livello locale, promuovendo e partecipando alla costituzione di **Reti Locali di Servizi**,

prendendo parte ai **tavoli di area** previsti dai **Piani di Zona per i Servizi Sociali** e portando il suo contributo nei **Laboratori di Quartiere**. La cooperativa, infatti, ancor prima dell'uscita della legge 328/00, interpretando il suo ruolo non come semplice esecutore di prestazioni, ma come attore di un sistema a rete plurale per opportunità offerte e per responsabilità dei soggetti, ha sempre partecipato in modo attivo alla governance della comunità in cui opera, nel rispetto delle competenze e responsabilità dei diversi interlocutori istituzionali e sociali.

La Mission

La Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti da oltre 30 anni Gestisce, Promuove, Sviluppa Progetti e Servizi socio sanitari, socio assistenziali e socio educativi domiciliari e presso strutture residenziali rivolti a Nuclei Familiari composti da Anziani, Persone Disabili, Adulti, Giovani, Minori in condizioni di fragilità e/o disagio sociale.

La Governance della società, fonda i suoi principi sui concetti di **"Centralità della persona e della Famiglia", Lavoro di Rete, Sussidiarietà, "Empowerment", Qualità dei Servizi"**, con l'obiettivo di rispondere in modo integrato e personalizzato ai bisogni espressi ed inespressi della persona, della famiglia e del territorio, prevenendo ogni forma di disagio sociale.

Il modello di Progettazione e Gestione dei Servizi è ispirato alla Qualità ed al miglioramento continuo, favorendo il lavoro in equipé, la Formazione, la Supervisione, secondo un Sistema di Qualità che pone al centro il controllo dei processi e la Qualità del Servizio.

La progettazione dei Servizi, viene effettuata mediante un'attenta analisi, studio e ricerca dei bisogni sociali anche dal punto di vista Socio Demografico e Statistico. Essa si integra inoltre, con il Lavoro di Rete con le Risorse Formali ed Informali del pubblico e privato sociale del territorio, con l'obiettivo di favorire percorsi di coprogettazione in grado di rispondere in modo integrato alla pluralità dei bisogni delle persone, delle famiglie e della comunità.

La Vision

Pensiamo ad un'organizzazione che sappia **innovarsi** rispetto ai cambiamenti della nostra società, mettendo sempre **al centro la persona**.

Crediamo in un'organizzazione che sia in grado di promuovere e sostenere il **benessere** e l'**autonomia** degli individui nel percorso di vita, attraverso lo sviluppo di servizi innovativi che siano in grado di rispondere in modo integrato ai bisogni di ogni singola persona, al fine di creare un nuovo modello culturale e sociale sostenibile.

Riteniamo che il nostro ruolo di impresa sociale avendo per vocazione **sensibilità e attenzione** verso le tematiche di welfare, possa contribuire positivamente al miglioramento della nostra società, rispetto a temi importanti quali **l'etica e i diritti della persona, i diritti nel mondo del lavoro, il rispetto della natura e del mondo animali e del nostro pianeta**, per assicurare e consegnare alle generazioni futuro un mondo migliore.

Organizzazione Aziendale

Nuovi Orizzonti Società Cooperativa Sociale, svolge servizi alla persona di diversa tipologia e natura, riassumibili in Servizi socio sanitari, socio assistenziali, socio educativi, domiciliari e/o presso strutture residenziali in favore di Anziani, Persone Disabili, Adulti, Giovani, Minori in condizioni di fragilità e/o disagio sociale.

Ai sensi del D.LGS 460/97 risulta essere Onlus di diritto (O.N.L.U.S. Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale).

La Cooperativa è iscritta all'albo delle Cooperative Sociali della Regione Lombardia al n° 325 foglio 163 Sez. A ai sensi della legge regionale 1 giugno 1993 n. 16, secondo quanto disposto con d.p.g.r n. 60255 del 22/07/96.

L'organo di decisione massimo è l'Assemblea dei Soci, il quale elegge periodicamente il Consiglio di Amministrazione, attualmente composto da tre membri. Il Consiglio di Amministrazione elegge la carica di Presidente, ovvero il legale rappresentante della Cooperativa ed il Vice-Presidente.

L'assetto attuale del Consiglio di Amministrazione è così composto:

Graziella Cinotti: **Presidente**

Gabriele Ingrassia: **Vice Presidente**

Carlo Gandini: **Consigliere**

La sede legale e amministrativa della Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti è sita in via Sabaudia n. 8 - Milano.

La sede dello **Spazio WeMi Loreto** è presso la sede della Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti in Via Sabaudia n. 8 - Milano.

La sede del **Centro Socio Ricreativo L'Albero** è sita in Zona 6 Quartiere Barona V.le Faenza n. 25 - Milano.

Orari di apertura al pubblico

Dal **Lunedì** al **Venerdì dalle ore 08.30 alle 18.00**

Il **Sabato** e la **Domenica dalle ore 9.00 alle 12.00**

Recapiti Telefonici e Contatti

Tel. 02.66988437 – 02.66988033

Fax. 02.66988076

Sito: www.nuoviorizzonticooperativa.it e-mail nuoviorizzonti.scarl@tiscali.it

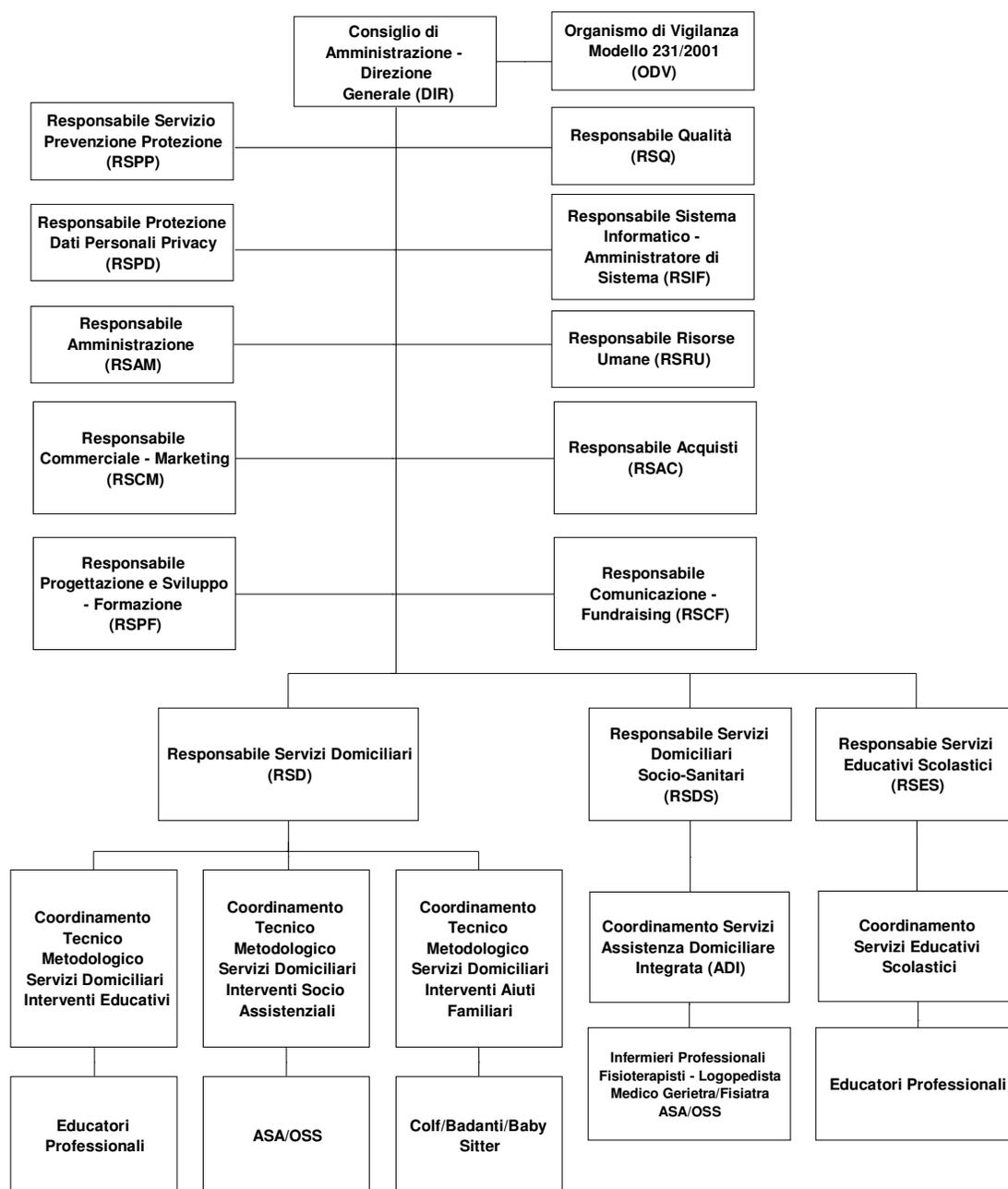
Informazioni Anagrafiche - Fiscali

Nuovi Orizzonti Società Cooperativa Sociale

- Sede Legale: Via Sabaudia n. 8 - Milano (MI) CAP 20124.
- Natura Giuridica Società Cooperativa a Responsabilità Limitata.
- Codice Fiscale e Partita I.V.A. n. 08872610152.
- Iscrizione nel registro delle imprese alla Camera di Commercio di Milano – C.F. e numero di iscrizione 08872610152 data di iscrizione 19/02/1996, numero Repertorio Economico Amministrativo 1258197 del 02/11/1987.
- Iscrizione all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali n° 325, foglio 163, sez. A ai sensi della legge regionale 1 giugno 1993 n. 16, secondo quanto disposto con d.p.g.r n. 60255 del 22/07/96.
- Iscrizione Albo Nazionale Cooperative n° A118308 data iscrizione 25/03/2005.
- Iscrizione al Registro Prefettizio di Milano - Decreto n. 2978 della sezione cooperazione "Produzione e Lavoro" ed al n. 91 sezione cooperazione "Sociale".
- Iscrizione I.N.P.S. n. 4953902103.00.
- Iscrizione INAIL n. 06356394/82.

Organigramma Della Cooperativa

La Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti, nel Sistema di Qualità certificato Uni En Iso 9001:2015, ha definito le linee politiche, i ruoli e le responsabilità di ogni funzione all'interno dell'organizzazione secondo il seguente organigramma.



FUNZIONE AZIENDALE	SIGLA
Consiglio di Amministrazione – Direzione Generale	DIR
Responsabile Servizio Prevenzione Protezione	RSPV
Responsabilità Qualità	RSQ
Responsabile Protezione Dati Personali Privacy	RSPV
Responsabile Sistema Informatico – Amministratore di Sistema	RSIF
Responsabile Amministrazione	RSAM
Responsabile Risorse Umane	RSRU
Responsabile Commerciale – Comunicazione - Fundraising	RSCF
Responsabile Area Progettazione e Sviluppo - Formazione	RSPF
Responsabile Servizi Domiciliari	RSD
Responsabile Servizi Domiciliari Socio-Sanitari	RSDS
Responsabile Servizi Educativi Scolastici	RSES
Coordinamento Tecnico Metodologico Servizi Domiciliari Socio Assistenziali	CS
Coordinamento Tecnico Metodologico Servizi Domiciliari Educativi	CS
Coordinamento Tecnico Metodologico Servizi Domiciliari Aiuti Familiari	CS
Coordinamento Servizi Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)	CS
Coordinamento Servizi Educativi Scolastici	CS

Infrastruttura Aziendale

La Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti è dotata di una serie di strumenti, automezzi, ausili e attrezzature varie che garantiscono una migliore efficacia delle azioni poste in essere per la gestione dei servizi, per le attività Socio Ricreative Culturali e per la gestione della Qualità secondo la normativa Uni En Iso 9001.

Nella sede legale sono presenti 12 personal computer di cui 4 notebook con connessione attraverso una rete locale LAN o Wireless. A disposizione dei personal computer, oltre che le stampanti multifunzione laser in bianco/nero e Inkject a colori, sono presenti scanner ottici per la gestione digitale dei documenti.

La rete fissa della sede legale è invece formata da 2 linee con scambio automatico corrispondenti a quattro linee analogiche gestite dal centralino, una linea con doppia numerazione analogica per il fax e una linea in fibra ottica per il collegamento alla Rete Internet. La dotazione della Cooperativa in termini di comunicazione è formata da una rete che consta di 10 numeri di telefonia mobile in dotazione a Direzione e personale di Coordinamento.

La Cooperativa possiede 2 automezzi per il trasporto degli utenti di cui un automezzo attrezzato con elevatore per il trasporto di passeggeri con carrozzina.

La Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti dispone di un **Centro Socio Ricreativo** presente nel quartiere Barona della Zona 6 sito in V.le Faenza n. 25 per la realizzazione di eventi Socio Ricreativi Culturali e dei Laboratori Espressivi in favore di Anziani, Disabili, Minori, e loro Famiglie. La sede è priva di barriere architettoniche con accessi facilitati da specifici ausili.

La sede del Centro Socio Ricreativo, offre spazi adeguati per la Formazione del Personale e per le riunioni con la Rete dei Servizi con le Risorse Formali ed Informali del territorio.

È ormai prassi consolidata, che le diverse attività all'interno dei servizi vengano spesso documentate attraverso l'utilizzo di mezzi audiovisivi o fotografici. Per ogni servizio è disponibile una telecamera e una macchina fotografica per realizzare filmati e fotografie su supporto digitale. Le riprese sono effettuate per un uso interno, le registrazioni vengono custodite e utilizzate esclusivamente dal personale della Cooperativa autorizzato nel rispetto della normativa per la protezione dei dati personale Regolamento UE 2016/679 - D.Lgs 196/2003. Attraverso l'utilizzo di software specifici, è possibile effettuare montaggi semiprofessionali presso la sede della Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti.

La Cooperativa all'interno del Centro Socio Ricreativo, inoltre dispone di una sala formazione da 25 posti dotata di lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, una macchina fotocopiatrice e videoproiettore collegabile con un computer, con un lettore DVD e con un impianto home theater.

Grazie ad alcune particolari professionalità, Nuovi Orizzonti è in grado di provvedere autonomamente all'ideazione e alla gestione dell' "immagine coordinata" sia propria che di ciascuna delle azioni che propone e attiva sul territorio. Ciascun progetto, di norma, viene licenziato con una grafica originale e idonea, un proprio logo e alcune indicazioni per il suo utilizzo sui vari supporti che possono essere oggetto di trattamento in fase operativa.

Nell'ottica dell'ottimizzazione dei processi di lavoro, Nuovi Orizzonti è impegnata da anni nello sviluppo di software e database per la gestione dei servizi domiciliari, residenziali, della Qualità, realizzando soluzioni anche in favore di pubbliche amministrazioni.

La Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti ha attivo un Sito Web all'indirizzo www.nuoviorizzonticooperativa.it con la descrizione dei servizi offerti.

La Carta Dei Servizi

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i Servizi - Progetti che realizza, per informare sugli aspetti tecnico organizzativi gestionali, sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

E' pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno dell'ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

La Governance

Centralità della Persona e della Famiglia

La centralità della persona e della famiglia è il principio ordinatore delle politiche di welfare degli ultimi anni a livello europeo, nazionale, regionale e locale.

Nella Carta Sociale Europea (STE n. 35 e STE 163 all'articolo 16) la famiglia è definita "la cellula fondamentale della società", nucleo originale della società, luogo privilegiato di produzione di beni relazionali, di cura, di educazione, di sicurezza, di affettività, di identità, di snodo nell'organizzazione di servizi, "che ha diritto ad un'adeguata tutela sociale, giuridica ed economica per garantire il suo pieno sviluppo". La famiglia è sempre più riconosciuta come risorsa, *sistema primario di cura*, che ha obblighi e diritti, giuridici, sociali e morali, sensore privilegiato di bisogni e produttore solidale di risorse, nucleo primario di consumo e di organizzazione, in grado di fornire servizi all'interno e all'esterno, capace di contribuire allo sviluppo della comunità locale in cui vive.

Sistema che però va sostenuto anche in considerazione dei mutamenti nella sua struttura e organizzazione dovuti ai cambiamenti demografici, culturali, sociali, economici ed epidemiologici che hanno attraversato il nostro paese. Durante le diverse fasi del ciclo di vita, le famiglie oggi hanno sempre più difficoltà nel conciliare tempi di lavoro, di vita e di cura dei suoi componenti: figli, anziani, nipoti. Le difficoltà aumentano per le:

famiglie fragili: monoparentali, numerose, straniere, a rischio di povertà per la perdita di un lavoro stabile o per disoccupazione, per separazioni della coppia o per la perdita di un coniuge/familiare;

famiglie gravate da compiti di cura di un familiare con malattie invalidanti, che cercano di mantenere nel normale ambiente di vita al proprio domicilio.

Inclusione sociale, integrazione e lavoro di rete

Le politiche sociali di welfare comunitario, delineano Governance basate su percorsi innovativi di tutela dei diritti delle persone e famiglie più fragili in grado di garantire una pluralità di risposte e di offerte in termini di Servizi integrati sempre più prossime alle persone, diversificate e personalizzate in relazione alle diverse tipologie di fragilità, ai diversi bisogni espressi/inespressi, alle diverse condizioni di disagio sociale, con l'obiettivo di garantire una rete di protezione in grado di prevenire ogni forma di fragilità e di disagio e di promuovere l'inclusione e l'integrazione di persone e famiglie nel contesto sociale.

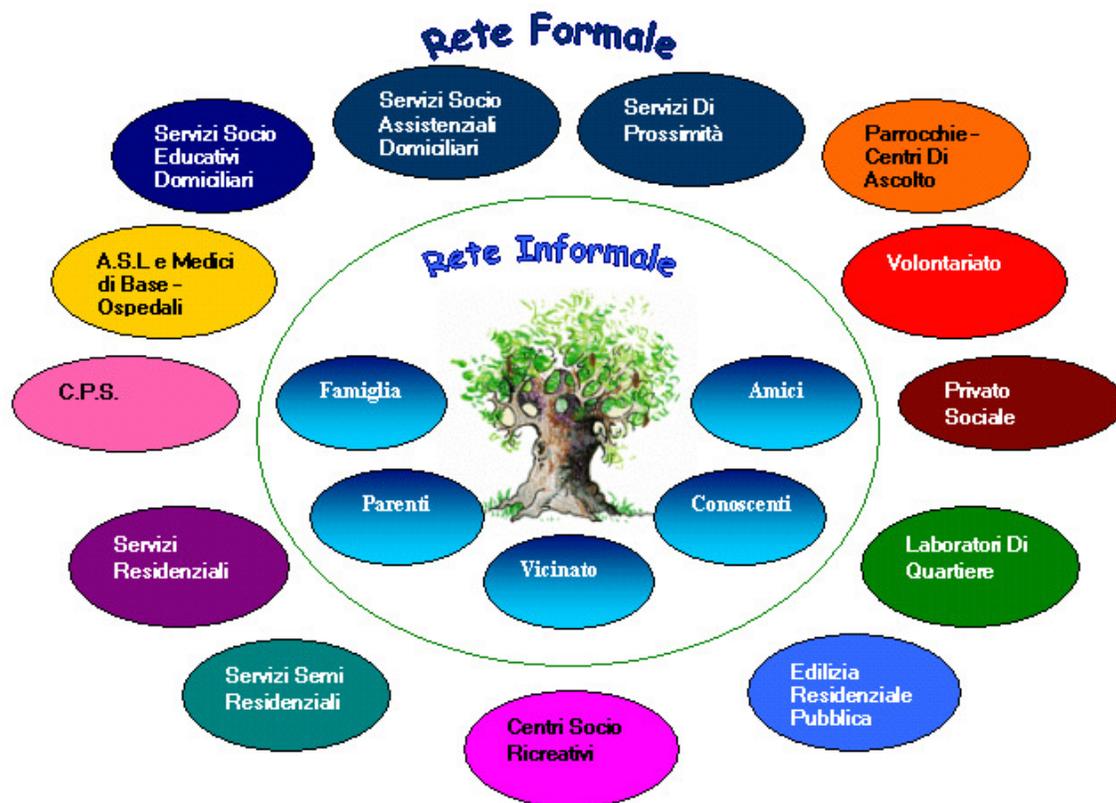
La Metodologia del Lavoro di Rete deve promuovere una serie di azioni articolate ed organizzate volte a sviluppare e rafforzare i legami a livello intergenerazionale nella famiglia e con le Reti Primarie e Informali (i vicini, i parenti, gli amici, il volontariato singolo) valorizzando le reti naturali della persona e del nucleo familiare, risignificando il sistema famiglia come "capitale sociale", promuovendo percorsi di autonomizzazione e di partecipazione attiva alle scelte della propria vita e dei familiari, favorendo la

socializzazione e l'integrazione sociale, con l'obiettivo di prevenire condizioni di fragilità e disagio.

Contestualmente, il lavoro di Rete deve Promuovere e favorire la presenza nel territorio di Reti di Sostegno con le Risorse Formali Informali del pubblico e privato sociale le quali, attraverso la costruzione di partnership, si orientino verso la condivisione di percorsi integrati di co-progettazione che siano in grado di rispondere in modo integrato e pluricompleso, ai bisogni delle persone, delle famiglie e della comunità fornendo ulteriori sinergie nel principio dell'integrazione della rete tra servizi diversi.

Territorialità, sussidiarietà, empowerment

Il territorio è inteso come **dimensione comunitaria**, che come la famiglia genera appartenenza, in cui realizzare globalmente ed unitariamente gli interventi di sostegno alla persona e alla famiglia, a cui ricondurre la responsabilità di leggere il bisogno e di fornire le risposte, prevenendo l'insorgenza di situazione di povertà e di marginalità, valorizzando tutte le sue potenzialità e componenti attraverso un'opportuna attività di promozione, di sensibilizzazione e di empowerment. Ci riferiamo, quindi alla realizzazione di un nuovo modello di **welfare comunitario**, non più un welfare state basato sulle prestazioni e sugli interventi statali, ma un welfare delle opportunità da combinare in modi diversi, e delle responsabilità plurali, capace, secondo il principio della **sussidiarietà orizzontale**, di creare legami ed appartenenze, di valorizzare e di potenziare le risorse delle persone, delle famiglie, delle organizzazioni sociali, con l'obiettivo di promuovere processi di cambiamento ed integrazione nel contesto sociale che generino valori sia nelle persone a livello intergenerazionale che a livello istituzionale e sviluppare quindi un processo di **empowerment** che consenta di riattribuire potere d'azione al sociale e che permetta agli individui di acquisire maggior autonomia rispetto alle decisioni riguardanti la propria vita.



Principi Fondamentali Per L'Erogazione Dei Servizi

1. Uguaglianza ed imparzialità

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione dei Servizi per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psicofisiche o socio economiche. E' garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento. Il comportamento della Cooperativa nei confronti degli utenti è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

2. Rispetto

Ogni cittadino ha diritto al massimo rispetto, come persona ed individuo in condizione di bisogno o di disagio. Il rispetto si sostanzia nella correttezza delle relazioni, nell'ascolto, e nel conforme svolgimento dei Servizi.

3. Personalizzazione

Ogni utente, in quanto individuo unico, ha diritto a ricevere servizi adeguati alla sua realtà e personalizzati ai suoi bisogni espressi ed inespressi.

4. Continuità

L'erogazione dei Servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei Servizi.

5. Riservatezza

Il trattamento dei Dati Personali riguardanti gli utenti dei Servizi è garantito dalle Misure di Sicurezza in materia di Protezione dei Dati Personali secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs 196 del 30 giugno 2003. Il personale della Cooperativa è formato costantemente per operare nel pieno rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza nello svolgimento dell'attività lavorativa secondo quanto previsto dalla normativa.

6. Partecipazione e informazione

Nuovi Orizzonti ritiene di fondamentale importanza sviluppare progetti che coinvolgano non solo l'utente, ma anche la sua Famiglia. A tale fine viene riservata massima attenzione a suggerimenti, critiche, proposte che dovessero pervenire anche in modo informale.

La Cooperativa inoltre garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei Servizi, secondo quanto previsto dalla Direttiva Ciampi.

Gli strumenti utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- ✓ Accesso telefonico;
- ✓ Sito internet www.nuoviorizzonticooperativa.it;
- ✓ Pubblicazioni;
- ✓ Carta Dei Servizi;
- ✓ Manuale della Qualità.

7. Efficienza - efficacia - qualità dei servizi

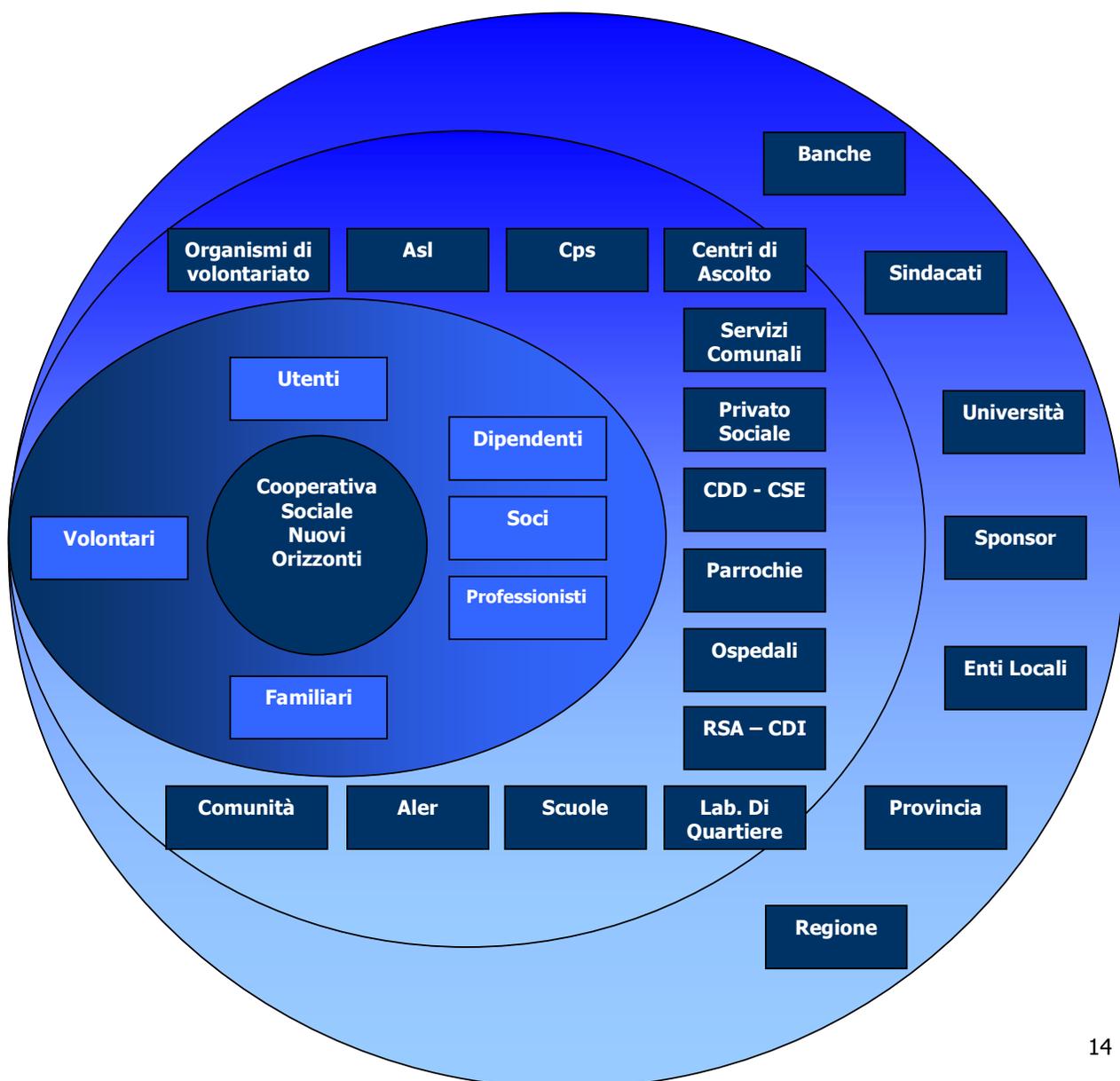
La Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti attraverso la gestione di un Sistema Qualità certificato secondo la normativa Uni En Iso 9001:2015 assicura l'efficacia, l'efficienza e la Qualità dei Servizi svolti **ponendo al centro la soddisfazione degli utenti e dei nuclei familiari assistiti.**

STAKEHOLDERS

Gli Stakeholders sono soggetti portatori di interesse che in modo diretto e/o indiretto sono coinvolti nel Sistema Aziendale, la cui partecipazione ed interazione influenza il Sistema in termini di sviluppo di Linee Politiche, di azioni progettuali, di crescita formativa e professionale e di miglioramento della Qualità dei servizi e dei processi aziendali.

Gli Stakeholders dell'azienda sono:

- ✓ **Reti Primarie:** Utenti e loro Familiari;
- ✓ **Reti Secondarie Formali:** Istituzioni Pubbliche Sociali e Socio Sanitarie;
- ✓ **Reti Secondarie Informali:** Scambi di Solidarietà;
- ✓ **Reti Secondarie del Terzo Settore:** Organizzazioni di Volontariato, Cooperative Sociali, Associazioni, Fondazioni;
- ✓ **Reti Secondarie di Mercato:** Aziende, Società del Privato;
- ✓ **Reti Secondarie con Scambi di Diritto e di Denaro:** Banche, Enti Previdenziali, Enti Assicurativi.



INTERVENTI DOMICILIARI



INTERVENTI SOCIO ASSISTENZIALI DOMICILIARI

Gli interventi socio assistenziali domiciliari si caratterizzano come un complesso insieme di prestazioni di natura socio assistenziale effettuati al domicilio, e/o nell'ambiente di vita quotidiana, in favore di persone in condizioni di fragilità e/o disagio quali anziani, disabili, adulti, minori, e loro famiglie, con la finalità di supportare/sostenere la persona ed il suo nucleo familiare rispondendo in modo integrato ai bisogni espressi ed inespressi, onde poter favorire la migliore permanenza al proprio domicilio e nel normale ambiente di vita, prevenendo e rimuovendo le cause che ne limitano l'autonomia e ogni forma di disagio, ed evitando il ricorso a processi di istituzionalizzazione impropria.

Attraverso un progetto d'intervento domiciliare condiviso con l'utente e la famiglia, vengono individuati gli obiettivi, gli interventi più appropriati ai bisogni e alla situazione, tempi e modalità d'intervento, garantendo la risposta ai bisogni assistenziali e favorendo il mantenimento del livello più alto possibile di autonomia.

Gli interventi socio assistenziali domiciliari vengono effettuati attraverso l'attivazione di un operatore socio assistenziale (ASA/OSS) in possesso dei titoli di studio richiesti dalle normative vigenti per il settore specifico, di un'esperienza pregressa e di referenze.

Gli **obiettivi** specifici del servizio sono:

- mantenere, conservare e promuovere l'autonomia di vita nel proprio ambiente naturale, al proprio domicilio e nella propria rete familiare sostenendo le potenzialità della persona, la capacità di prendersi cura di sé stessi e la capacità di relazione evitando il ricorso a istituzionalizzazioni improprie, consentendo la permanenza nel normale ambiente di vita attraverso gli interventi di assistenza costante previsti secondo il progetto d'intervento domiciliare e volti a sostenere e stimolare le capacità residue degli utenti attraverso supporto, monitoraggio e sostegno concreto nello svolgimento delle attività quotidiane.
- alleviare il carico di cura della rete familiare, supportando la famiglia senza sostituirsi ad essa, integrando e sostenendo gli interventi messi in atto dal nucleo familiare, garantendo continuità nel percorso di cura in atto, offrendo momenti specifici di sollievo familiare;
- favorire l'integrazione e il collegamento fra servizi sanitari, socio sanitari, socio assistenziali, socio educativi in grado di concorrere al benessere e al mantenimento delle autonomie della persona promuovendo i legami di rete con le risorse formali ed informali del territorio. Favorire l'integrazione della persona nella comunità locale, attenuando fenomeni di isolamento e

solitudine, promuovendo lo sviluppo di attività ricreative e di socializzazione con altre persone, favorendo percorsi di integrazione ed inclusione sociale.

- favorire le dimissioni protette dopo periodi di ospedalizzazione accompagnando e supportando nel percorso di recupero delle normali attività psicofisiche, prevedendo la possibilità di un intensificazione e integrazione dei servizi che potranno rendersi necessari nella delicata fase di recupero post ricovero.

INTERVENTI INDIVIDUALI

- aiuto per la cura della casa
- cura ed igiene della persona
- preparazione dei pasti
- accompagnamenti (uffici pubblici, visite mediche, piccole commissioni, spesa)

INTERVENTI DI GRUPPO

- attività laboratoriali esperienziali e ricreative (terapia occupazionale, attività motorie-cognitive)
- attività di socializzazione
- gruppi di auto-mutuo-aiuto per genitori e adulti di riferimento

ANZIANI

L'**intervento** intende **offrire i necessari sostegni** nell'ascolto della persona, nella gestione della quotidianità, nel governo della casa (compreso le pulizie generali e straordinarie della casa), negli spostamenti e nella vita sociale e di relazione, prevedendo anche assistenza, monitoraggio e controllo attivo, con tempi ed intensità variabili, favorendo il recupero dei livelli di autonomia laddove possibile.

In **presenza di patologie temporanee o croniche fisiche e/o psichiche**, si evidenziano bisogni che necessitano di interventi maggiormente complessi. Gli **interventi pertanto, sono maggiormente articolati e di intensità anche elevata**, e si aggiungono aiuti per igiene personale semplice, totale o parziale, per alzata e vestizione, per sostegno nella deambulazione, per preparazione e somministrazione di cibo e bevande, per assistenza e vigilanza a persone parzialmente e non autosufficienti, cercando fin quando è possibile di mantenere le capacità residue dell'anziano, senza sostituirsi ad esso.

In presenza di situazioni complesse dove è necessaria un'integrazione tra interventi socio-sanitari e interventi socio assistenziali, la Cooperativa **essendo accreditata con l'ATS città di Milano per i Servizi di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) per tutte le zone di Milano è in grado di poter intervenire attraverso servizi medici - infermieristici e riabilitativi, nell'ottica dell'integrazione tra servizi di natura sociale e servizi socio-sanitari.**

Dove presenti Assistenti Familiari, l'ASA/OSS può collaborare fungendo da **tutor**, svolgendo un'attività di affiancamento tecnico/professionale.

DISABILI

L'**intervento** deve **offrire i necessari sostegni** nella gestione della quotidianità, con aiuto per la cura della persona, nell'eventuale utilizzo e gestione di ausili, per la preparazione dei pasti, cercando di mantenere le capacità residue della persona con disabilità, senza sostituirsi ad esso; per il governo della casa; per pratiche burocratiche e accompagnamenti per visite mediche e per partecipare ad eventuali momenti di socializzazione; nel rimuovere gli ostacoli di tipo organizzativo e burocratico operando concretamente per il collegamento fra istituzioni e realtà sociale di riferimento, come disbrigo di pratiche o commissioni, con o per la famiglia, per

il superamento di problemi dell'accessibilità, dei trasporti, spostamenti nel territorio; per cooperare all'organizzazione e all'equilibrio familiare quotidiano attraverso l'ascolto del caregiver e della persona con disabilità.

Se presenti Assistenti Familiari, l'ASA/OSS può collaborare fungendo da **tutor**, offrendo suggerimenti adatti per la cura.

ADULTI

Le problematiche riguardano persone adulte con disagio economico e psicosociale, imputabile ad una serie di condizioni che possono verificarsi durante il corso della vita e che generano spesso una grave forma di esclusione sociale come: condizioni di sfratto, disoccupazione, perdita del lavoro, problemi di dipendenze, emergenza abitativa, nuove povertà, ex detenuti. Il servizio di assistenza domiciliare si colloca come un strumento indispensabile per orientare i percorsi di vita verso il contrasto e la riduzione dei fattori che determinano l'esclusione sociale. L'intervento spesso si inserisce in una co-progettualità più ampia con la rete di soggetti del pubblico e privato sociale come ad esempio ATS, CPS, Associazioni di Volontariato ecc..

La metodologia d'intervento deve necessariamente prevedere uno stretto collegamento con la rete dei servizi integrati rivolti alla persona per una co-progettazione condivisa degli interventi, attivando risorse con l'obiettivo di supportare la persona nelle attività quotidiane come cura della persona e dell'ambiente domestico, senza sostituirsi ad esso, promuovendo i livelli di autonomia.

MINORI

L'intervento socio-assistenziale, nelle famiglie con minori, soddisfa il bisogno di supporto ed accompagnamento nella gestione della quotidianità soprattutto nelle seguenti casistiche: famiglie in condizioni di disagio, nuclei monogenitoriali in assenza di rete di sostegno, eventi di momentanea difficoltà (es. trasloco, sfratto, separazioni/divorzi), bisogni pre-post parto, malattie e lutti, genitori migranti con difficoltà di integrazione.

L'intervento si caratterizza nel fornire il sostegno socio-assistenziale concreto in tutte quelle situazioni di difficoltà per consentire alla famiglia di riappropriarsi delle proprie risorse e autonomie.

FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

Il servizio viene erogato con modalità e tempi indicati nel Progetto Assistenziale Individuale detto PAI redatto dai Servizi Sociali.

Il Progetto Assistenziale Individuale specifica il numero di moduli autorizzati, la tipologia degli interventi e la durata del progetto stesso. Ogni Progetto può essere rivisto da parte del Servizio Sociale in seguito alla evoluzione del bisogno e delle risorse.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Presa in carico (da parte del Servizio Sociale)

- ✓ accoglimento della domanda da parte del Servizio Sociale: raccolta della richiesta di servizio, redazione modulistica;
- ✓ analisi della domanda: valutazione dei bisogni, delle aspettative e delle risorse dell'utente e del nucleo familiare;
- ✓ autorizzazione della spesa per l'ammissione al servizio;
- ✓ visita domiciliare;
- ✓ redazione del Progetto Assistenziale Individuale (PAI): pianificazione dell'intervento: definizione del focus dell'intervento, formulazione di obiettivi, modalità operative, tipologia delle prestazioni, frequenza, tempi di verifica;

- ✓ patto di assistenza con il care giver. contrattazione dell'intervento con l'utente e la famiglia: condivisione degli obiettivi e delle modalità d'intervento, individuazione del care giver e stipula del contratto di assistenza;
- ✓ individuazione delle risorse materiali ed umane.

Erogazione del servizio da parte della Cooperativa

- ✓ attivazione del servizio ed erogazione delle prestazioni domiciliari come da Progetto Assistenziale Individuale;
- ✓ gestione del progetto: verifica in itinere congiuntamente con i Servizi Sociali dell'evoluzione dei bisogni, degli obiettivi, dei risultati raggiunti, secondo il piano di valutazione individuato nel piano d'intervento e predisposizione di adeguate risposte sia in termini di interventi domiciliari che in termini di altre risorse da attivare;
- ✓ verifica dei risultati raggiunti.



INTERVENTI SOCIO EDUCATIVI DOMICILIARI

Il servizio, tramite l'intervento specifico di un educatore professionale a domicilio ha la finalità di sostenere il benessere di minori, persone con disabilità, adulti, anziani, e loro famiglie che a causa della situazione ambientale e familiare e per la loro situazione e condizione personale, necessitano di interventi specifici e diversificati nelle modalità, nei tempi e nei luoghi, secondo un progetto personalizzato che riguarda la persona, il nucleo familiare e il contesto relazionale e ambientale. Gli interventi educativi domiciliari si possono configurare come un servizio preventivo perché è finalizzato a mantenere il soggetto fragile nel proprio ambiente familiare e sociale, evitandone l'allontanamento e l'istituzionalizzazione, prevenendo la degenerazione ulteriore del disagio ed il rischio di emarginazione. Può essere considerato un servizio di tipo riparativo in quanto offre un sostegno a famiglie che si trovano in seria difficoltà nel gestire la propria situazione.

Gli obiettivi specifici del servizio possono essere così declinati:

- promuovere le competenze necessarie all'assunzione del ruolo e delle responsabilità genitoriali, aiutando i genitori a far emergere e attivare le capacità e le potenzialità latenti ma temporaneamente inespresse o inutilizzate;
- favorire una positiva collaborazione della famiglia con i servizi e le agenzie educative, formative, culturali, ricreative, socio sanitarie e lavorative territoriali;
- contribuire alla permanenza in famiglia di soggetti fragili che vivono in contesti psico - socio - educativi e culturali svantaggiati;
- offrire modelli educativi alternativi che permettano una identificazione positiva, lo sviluppo di autonomie personali, e favoriscano l'integrazione e le relazioni sociali tra pari;
- osservare le dinamiche familiari e monitorare la situazione di vita di soggetti fragili appartenenti a contesti familiari ad alto rischio;
- offrire interventi di sollievo e sostegno alle famiglie con presenza di soggetti fragili, aiutandoli nella gestione delle attività quotidiane di accudimento e nel riconoscimento delle autonomie raggiunte.

Gli educatori professionali domiciliari collaborano attivamente con i Servizi Sociali Territoriali e con tutte le risorse formali ed informali presenti sui quartieri per valorizzare un lavoro integrato.

INTERVENTI INDIVIDUALI

- affiancamento nel percorso scolastico e di vita
- attività di socializzazione
- sostegno alla genitorialità

- affiancamento nella cura della persona (accompagnamento ai servizi terapeutici e scolastici)

INTERVENTI DI GRUPPO

- attività laboratoriali ed esperienziali (teatro, musica, laboratori multimediali, terapia occupazionale, attività motorie/cognitive)
- attività di socializzazione nei periodi di vacanza scolastica
- gite, uscite sul territorio
- gruppi di auto-mutuo-aiuto per genitori e adulti di riferimento

ANZIANI

L'intervento educativo in favore di persone anziane si colloca in tutte quelle situazioni in cui viene richiesto un sostegno educativo alla persona ed al suo nucleo familiare in presenza delle seguenti casistiche: nuclei familiari con la presenza di anziani e figli/parenti con disabilità; nuclei familiari in condizioni di disagio con la presenza di anziani; coniugi anziani in assenza di rete familiare; anziani soli o carenti reti informali.

L'intervento prevede il sostegno educativo alla persona ed al nucleo familiare, l'attivazione di risorse personali e competenze relazionali, **empowerment sul singolo e di gruppo, gruppi di auto e mutuo aiuto.**

DISABILI

L'intervento educativo deve essere progettato secondo la specificità della disabilità e delle autonomie presenti o sviluppabili, all'età della persona con disabilità, **alla rete di opportunità e risorse formali ed informali presenti, alla condizione abitativa, alla composizione del nucleo familiare.**

Sono previsti **interventi educativi di sostegno della famiglia**, laddove presente, interventi per **rafforzare le competenze e l'autonomia**, per **favorire la socializzazione e l'integrazione** nella rete territoriale, interventi di **accompagnamento** ad attività educative/formative/professionalizzanti, lavorative, ludiche, sportive, di gruppo, **azioni di sostegno allo sviluppo dell'identità e della autonomia**: sostegno educativo nello svolgimento delle attività quotidiane, raccordo tra i vari servizi, al fine di creare la rete necessaria per rispondere nel modo più globale possibile ai bisogni manifestati, azioni di gruppo finalizzate all'acquisizione di competenze sociali e relazionali, **empowerment sul singolo e di gruppo, gruppi di auto e mutuo aiuto.**

ADULTI

Le problematiche riguardano persone adulte con disagio economico e psicosociale, imputabile ad una serie di condizioni che possono verificarsi durante il corso della vita e che generano spesso una grave forma di esclusione sociale come: condizioni di sfratto, disoccupazione, perdita del lavoro, problemi di dipendenze, emergenza abitativa, nuove povertà, ex detenuti. Il servizio di assistenza domiciliare si colloca come un strumento indispensabile per orientare i percorsi di vita verso il contrasto e la riduzione dei fattori che determinano l'esclusione sociale. L'intervento spesso si inserisce in una co-progettualità più ampia con la rete di soggetti del pubblico e privato sociale come ad esempio ATS, CPS, Associazioni di Volontariato ecc..

Sono previsti interventi educativi per:

- **Favorire il superamento di situazioni di svantaggio, sviluppare e valorizzare le competenze e l'autonomia individuale;**
- **Promuovere l'acquisizione di comportamenti idonei al contesto e alle relazioni con gli altri;**

- **Promuovere la riduzione progressiva delle condizioni di esclusione sociale**, con l'attivazione di interventi in stretta connessione con la rete dei servizi, per creare sostegno materiale, e accompagnamento ai servizi del territorio;
- **Sviluppare percorsi formativi di qualificazione professionale personalizzati, di istruzione della lingua italiana per adulti stranieri e di inserimento lavorativo;**
- **Empowerment sul singolo e di gruppo, gruppi di auto e mutuo aiuto.**

MINORI

Sono previsti interventi educativi per:

Migliorare le relazioni familiari, sostenere la capacità genitoriale, superare fragilità emergenti quali l'isolamento culturale e relazionale di famiglie migranti o sole, **interventi educativi di affiancamento nei diversi contesti di vita del minore/adolescente** declinati in relazione all'età e alle capacità del minore con azioni per **l'inserimento e il successo scolastico**, di **mediazione e facilitazione della comunicazione** con la famiglia e il contesto sociale, **ricerca e attivazione delle risorse formali e informali** utili alla realizzazione di iniziative a favore dei minori, **collaborazione e partecipazione alla rete dei servizi** coinvolti nella progettazione, **empowerment sul singolo e di gruppo, gruppi di auto e mutuo aiuto.**

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Preso in carico (da parte del Servizio Sociale)

- ✓ accoglimento della domanda da parte del Servizio Sociale: raccolta della richiesta di servizio, redazione modulistica;
- ✓ analisi della domanda: valutazione dei bisogni, delle aspettative e delle risorse dell'utente e del nucleo familiare;
- ✓ autorizzazione della spesa per l'ammissione al servizio;
- ✓ visita domiciliare;
- ✓ redazione del Progetto Assistenziale Individuale e/o Progetto Educativo Individuale (PAI - PEI): pianificazione dell'intervento: definizione del focus dell'intervento, formulazione di obiettivi, modalità operative, tipologia delle prestazioni, frequenza, tempi di verifica;
- ✓ patto di assistenza con il care giver. contrattazione dell'intervento con l'utente e la famiglia: condivisione degli obiettivi e delle modalità d'intervento, individuazione del care giver e stipula del contratto di assistenza;
- ✓ individuazione delle risorse materiali ed umane.

Erogazione del servizio da parte della Cooperativa

- ✓ attivazione del servizio ed erogazione delle prestazioni domiciliari come da Progetto Assistenziale Individuale e/o Progetto Educativo Individuale;
- ✓ gestione del caso: verifica in itinere congiuntamente con i Servizi Sociali dell'evoluzione dei bisogni, degli obiettivi, dei risultati raggiunti, secondo il piano di valutazione individuato nel piano d'intervento e predisposizione di adeguate risposte sia in termini di interventi domiciliari che in termini di altre risorse da attivare;
- ✓ verifica dei risultati raggiunti.



SERVIZI DI AIUTI FAMILIARI (COLF-BADANTI-BABY SITTER)

Con l'evoluzione della società, incentrata oggi su ritmi non concilianti con le esigenze e i tempi di vita di familiari in condizioni di difficoltà, quali anziani, bambini e disabili, le famiglie si trovano spesso a dover "esternalizzare" il ruolo di cura dei propri membri, demandando tale compito a persone al di fuori del proprio nucleo, soprattutto se l'intervento si rende necessario in condizioni di emergenza e urgenza.

Il servizio ha come obiettivo sostenere nella gestione e nella cura nuclei familiari e/o singole persone, che necessitano di aiuto negli atti della vita quotidiana coadiuvando i familiari, i caregivers, gli operatori professionisti impegnati nel sostegno della persona nell'ottica di ricomposizione della rete di supporto alla persona e alla famiglia. Il servizio ha come obiettivo anche fornire supporto alla famiglia nell'assunzione del ruolo di datore di lavoro e nella gestione del personale addetto alla cura e sostenere famiglia e assistenti nella costruzione del patto di lavoro.

Inoltre il servizio prevede:

- Interventi di monitoraggio, supervisione e tutoring domiciliare in un'ottica di ricomposizione della rete di supporto alla persona e alla famiglia;
- Assistenza contrattuale: individuazione dei candidati e dei sostituti; supporto alle famiglie nella redazione del contratto di assunzione e successivi adempimenti con Inps e Centri per l'Impiego; interventi di verifica relativi alla formalizzazione del contratto di lavoro e al pagamento degli oneri contributivi;
- Interventi di supporto e counseling per le famiglie e le assistenti familiari: sostegno nella costruzione del patto di lavoro e degli obiettivi di intervento; prevenzione dei conflitti e mediazione; aiuto mutuo aiuto.
- Interventi di sostegno alla formazione e aggiornamento del personale addetto all'assistenza familiare.

FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

Il servizio viene erogato con modalità e tempi indicati nel Progetto Assistenziale Individuale detto PAI redatto dai Servizi Sociali.

Il Progetto Assistenziale Individuale specifica il numero di moduli autorizzati, la tipologia degli interventi e la durata del progetto stesso. Ogni Progetto può essere rivisto da parte del Servizio Sociale in seguito alla evoluzione del bisogno e delle risorse.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Presa in carico (da parte del Servizio Sociale)

- ✓ accoglimento della domanda da parte del Servizio Sociale: raccolta della richiesta di servizio, redazione modulistica;
- ✓ analisi della domanda: valutazione dei bisogni, delle aspettative e delle risorse dell'utente e del nucleo familiare;
- ✓ autorizzazione della spesa per l'ammissione al servizio;
- ✓ visita domiciliare;
- ✓ redazione del Progetto Assistenziale Individuale (PAI): pianificazione dell'intervento: definizione del focus dell'intervento, formulazione di obiettivi, modalità operative, tipologia delle prestazioni, frequenza, tempi di verifica;
- ✓ patto di assistenza con il care giver. contrattazione dell'intervento con l'utente e la famiglia: condivisione degli obiettivi e delle modalità d'intervento, individuazione del care giver e stipula del contratto di assistenza;
- ✓ individuazione delle risorse materiali ed umane.

Erogazione del servizio da parte della Cooperativa

- ✓ attivazione del servizio ed erogazione delle prestazioni domiciliari come da Progetto Assistenziale Individuale;
- ✓ gestione del progetto: verifica in itinere congiuntamente con i Servizi Sociali dell'evoluzione dei bisogni, degli obiettivi, dei risultati raggiunti, secondo il piano di valutazione individuato nel piano d'intervento e predisposizione di adeguate risposte sia in termini di interventi domiciliari che in termini di altre risorse da attivare;
- ✓ verifica dei risultati raggiunti.



PERIPHERALS

I Peripherals sono servizi aggiuntivi trasversali a tutti gli interventi domiciliari (interventi socio-educativi, socio-assistenziali, di aiuto familiare) e integrati, grazie alle proprie competenze e alla rete di relazioni instaurate, con l'obiettivo di incrementare il benessere complessivo delle persone e delle famiglie. I Peripherals sono attivabili su richiesta diretta dell'interessato e a carico dello stesso.

TIPOLOGIA INTERVENTI:

Pasti: servizio di consegna pasti al domicilio.

Piccola manutenzione: lavori di piccola manutenzione presso il domicilio, come riparazione (idrauliche, elettriche, serrature, etc).

Trasporti con accompagnamento: trasporto con automezzo con accompagnamento per visite sanitarie e per il disbrigo di pratiche.

Iniettorato: prestazioni infermieristiche semplici (iniezioni, misurazione pressione, ecc) effettuate previa prescrizione medica da infermieri professionali.

Pedicure curativa: trattamento di podologia a domicilio.

Cura degli animali da compagnia (cat/dog sitter): prestazioni effettuate al domicilio di cura degli animali.

Ritiro ricette e referti medici: servizio di ritiro ricette e referti medici.

Consegna dei farmaci a domicilio: previa ricetta medica ritiro presso le farmacie della zona e consegna dei farmaci al domicilio.

Servizio di acquisto e consegna della spesa a domicilio: servizio di acquisto e consegna della spesa a domicilio dell'utenza.

Servizio di giardinaggio: lavori di piccolo giardinaggio presso il domicilio.

Parrucchiere a domicilio: servizio di parrucchiere a domicilio.

Doposcuola: servizio svolto negli spazi zonali della Cooperativa o nelle scuole.

FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

I Peripherals sono un offerta di servizi aggiuntivi utili agli interventi già in atto (progetti educativi, socio-assistenziali, di aiuto familiare) per incrementare il benessere complessivo delle persone e delle famiglie. I Servizi aggiuntivi hanno un costo in relazione ad ogni singola tipologia d'intervento.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Sono previste due modalità di accesso ai Servizi:

- Accesso su richiesta dell'interessato o del care giver al soggetto gestore del servizio;
- Accesso su richiesta dell'interessato o del care giver attraverso il Servizio Sociale Territoriale.



SERVIZI DI PROSSIMITA'

Nel corso degli ultimi anni, il contesto sociale, economico e demografico della città si è trasformato rapidamente, portando a cambiamenti nel ciclo di vita, nella struttura della famiglia e nel tessuto sociale, evidenziando la presenza di condizioni di fragilità e disagio multidimensionali conosciute, al fianco di altre di nuova generazione, e di bisogni sempre più stratificati che richiedono un approccio ad **un modello d'intervento preventivo, trasversale alle aree d'intervento, alle diverse problematiche, ed a livello generazionale.**

La principale caratteristica di un servizio di prossimità è quella di rendersi prossimo ai problemi di persone e famiglie in condizioni di difficoltà, rilevando i bisogni espressi ed inespressi, le situazioni di fragilità e disagio, attivando direttamente o indirettamente le risposte ed interventi necessari, promuovendo il lavoro di rete inteso come valorizzazione delle reti naturali di persone e famiglie e nel territorio con le risorse formali ed informali per lo sviluppo di ulteriori sinergie.

La strategia d'intervento dei servizi di prossimità, prevede azioni di sistema e obiettivi a livello trasversale con un approccio multidimensionale e non settoriale, preventivo e non solo riparativo, in relazione alle diverse problematiche di disagio sociale, economico, abitativo, occupazionale, della sicurezza, della vivibilità e della riqualificazione dei quartieri con la finalità di garantire servizi ed interventi che siano in grado di migliorare la qualità della vita delle persone, delle famiglie e della comunità.

FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

I Servizi di Prossimità si sviluppano mediante progettualità territoriali.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Le modalità di accesso ai Servizi avvengono:

- attraverso richiesta dell'interessato o del care giver al soggetto gestore del servizio;
- attraverso segnalazione della rete del pubblico e privato sociale;
- attraverso segnalazione del Servizio Sociale Territoriale.

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)



ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Nuovi Orizzonti Cooperativa Sociale è accreditata con Regione Lombardia per l'erogazione sul territorio regionale di servizi socio-sanitari previsti nel servizio di assistenza domiciliare integrata (ADI) ed opera nelle seguenti ATS:

ATS Città Metropolitana di Milano;
ex ASL Milano Città Tutti Distretti;
ex ASL Milano1 - Tutti i Distretti;
ex ASL Milano2 - Tutti i Distretti;
ex ASL Lodi - tutti i Distretti
ATS Brianza - Tutti i Distretti;
ATS Pavia - Tutti i Distretti;
ATS Val Padana - ASST Crema.

CHE COS'E' IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

È un **servizio professionale gratuito di aiuto e supporto alla persona fragile e di sostegno alla famiglia**, che viene modulato, su richiesta del cittadino, in accordo con il Medico di Famiglia, secondo un **Progetto Assistenziale Individuale (PAI)** che tiene conto di diversi bisogni di tipo sanitario, riabilitativo e sociale.

A CHI E' RIVOLTO IL SERVIZIO

l'assistenza domiciliare integrata è rivolta a cittadini fragili che, per limitazioni permanenti o temporanee della propria autonomia, non sono in grado di accedere alle strutture ospedaliere o ambulatoriali per ricevere le prestazioni necessarie.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al servizio avviene su diretta richiesta dell'interessato o della sua famiglia cui l'ATS abbia riconosciuto un voucher. Nuovi Orizzonti interviene dopo che il Medico di Medicina Generale e/o il punto ADI/sportello Fragilità ha conosciuto e valutato la situazione della persona e della famiglia e prescritto l'intervento su cui sarà incentrato e formulato una proposta di piano di cura.

- Prestazioni infermieristiche;
- Prestazioni riabilitative (fisioterapiche e logopediche);
- Prestazioni socio assistenziali;
- Assistenza educativa;
- Sostegno Psicologico;
- Visite domiciliari specialistiche;
- Prelievi ematici domiciliari;
- Assistenza Patologie Complesse: (SLA, Stato Vegetativo, Sclerosi Multipla);
- Formazione al Care Giver;
- Supporto nel rientro al domicilio a seguito di dimissioni ospedaliere.

Le prestazioni di assistenza domiciliare integrata sono prestate nei giorni ed orari definiti nel Progetto Assistenziale Individuale (PAI), 7 giorni su 7.

SERVIZI SCOLASTICI



ASSISTENZA EDUCATIVA PER ALUNNI CON DISABILITÀ

Il servizio consiste nel complesso degli interventi di natura educativa e socio - psico-pedagogica per l'autonomia e la comunicazione personale erogati all'interno delle scuole a sostegno del percorso di autonomia, di integrazione e di comunicazione degli alunni disabili, in considerazione della globalità della persona e del percorso di crescita di ogni individuo.

I destinatari interessati al servizio di assistenza educativa scolastica ai sensi dell'art. 3 comma 1 Legge n. 104/1992 sono minori che presentano una minorazione fisica, psichica o sensoriale, stabilizzata o progressiva, certificata dalla Unità Multidisciplinare per l'integrazione scolastica della azienda sanitaria locale, che è causa di difficoltà di apprendimento e di relazione tale da determinare un processo di svantaggio sociale e di emarginazione, tanto da richiedere a seguito di validazione da parte della Equipe di Valutazione Integrata la presenza di personale specializzato per superare e rimuovere le barriere che ne impediscono l'apprendimento e la frequenza.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

scopo generale del servizio di assistenza educativa scolastica è quello di favorire lo sviluppo delle potenzialità della persona diversamente abile nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni, nella socializzazione, al fine di migliorare la sua capacità di vivere, in maniera costruttiva, collaborativa e produttiva, la vita all'interno della scuola.

Gli interventi progettati non solo devono permettere allo studente disabile di ottemperare all'obbligo scolastico, ma dovranno concorrere a valorizzarne le competenze nel rispetto della personalità e delle abilità che gli sono proprie.

Il servizio vuole porsi in un'ottica integrativa rispetto alla scuola e alla famiglia.

L'obiettivo primario del servizio è di migliorare la qualità della vita ed il benessere sia della famiglia sia dell'alunno Disabile.

Pertanto privilegerà un processo d'integrazione, che faccia riferimento alle moderne strategie educative per attivare e mettere in sinergia le risorse di tanti altri attori significativi che a vario titolo si occupano dell'integrazione scolastica.

Il Servizio di assistenza educativa scolastica per gli alunni con Disabilità, mediante interventi declinati in un progetto Educativo Individualizzato (PEI), ha i seguenti obiettivi specifici:

- ✓ garantire il Diritto allo studio;
- ✓ favorire l'integrazione scolastica, l'integrazione sociale e la socializzazione;
- ✓ favorire l'inserimento e la partecipazione a tutte le attività scolastiche;
- ✓ sostenere il nucleo familiare;
- ✓ assicurare la necessaria assistenza nel rispetto della dignità umana e civile;
- ✓ fornire stimoli educativi per contribuire alla formazione della personalità;
- ✓ favorire il raggiungimento dell'autonomia individuale;

- ✓ realizzare adeguati livelli di collaborazione con l'Istituzione Scolastica e la famiglia per l'attuazione del Progetto Educativo Individuale;
- ✓ costruire un positivo rapporto con il minore e con il gruppo classe in cui questo risulta inserito individuando strategie metodologiche e strumentali che facilitino il conseguimento degli obiettivi educativi indicati nel PEI.;
- ✓ rendere possibile la giusta progressione dei programmi condotti dagli insegnanti nel rispetto delle esigenze di tutta la classe;
- ✓ garantire, sulla base della Diagnosi Funzionale il supporto necessario affinché il minore possa partecipare attivamente e fruire proficuamente delle proposte didattiche elaborate in sede di programmazione dal team docente;
- ✓ garantire interventi educativi volti ad accrescere l'autonomia personale del minore stimolando lo sviluppo di risorse e capacità anche pratiche, nel rispetto delle sue attitudini interessi e fasi di crescita;
- ✓ sostenere il minore nei momenti di difficoltà, fornendogli gli strumenti per fronteggiarle e rimuoverle, aiutandolo quindi a scoprire le proprie potenzialità, riconoscere i propri bisogni, acquisire capacità di agire in autonomia, secondo le specificità di ciascuna disabilità;
- ✓ favorire la costruzione e il consolidamento delle autonomie personali rispetto ad abilità nella cura e sicurezza della persona, nell'uso di ausili, nell'apprendimento di abilità sociali e spaziali;
- ✓ favorire la vita di relazione degli alunni diversamente abili e la loro socializzazione per promuovere l'espressione delle potenzialità personali attraverso la ricerca di forme solidaristiche con i compagni di classe, insegnanti;
- ✓ valorizzare e potenziare le dinamiche relazionali del minore all'interno del gruppo classe di riferimento, della scuola nel suo complesso e della famiglia, in sinergia con le agenzie del territorio e con le risorse della comunità;
- ✓ curare i rapporti al fine di integrare gli interventi con le strutture ricreative, culturali della scuola e della comunità per favorire la partecipazione dell'utente;
- ✓ favorire il Lavoro di Rete con le Risorse Formali ed Informali del territorio.

PRESTAZIONI EROGATE E SERVIZI

Il Servizio viene svolto attraverso interventi socio-educativi-assistenziali in ambito scolastico a studenti con disabilità tali da compromettere la possibilità di un'adeguata integrazione e partecipazione alle attività previste nell'ambito del Progetto Individualizzato validato dalla Equipe di Valutazione Integrata.

Gli interventi di assistenza all'integrazione scolastica si effettuano nell'arco della settimana in base alle specifiche esigenze del progetto di integrazione scolastica, e dovranno permettere agli alunni disabili la proficua partecipazione alle attività scolastiche curricolari ed extracurricolari organizzate dall'autorità scolastica, fornire assistenza educativa per garantire il supporto e la facilitazione all'autonomia e alla comunicazione, la piena integrazione nonché il pieno sviluppo delle capacità socio - relazionali in collaborazione con il personale docente e gli operatori scolastici.

Si riassumono sinteticamente gli interventi di assistenza all'integrazione scolastica:

- ✓ attività volte a favorire l'integrazione fisica con gli ambienti scolastici ed extrascolastici;
- ✓ attività volte a favorire l'integrazione funzionale con gli strumenti e gli ausili;
- ✓ attività volte a favorire l'integrazione scolastica, l'integrazione sociale e la socializzazione;
- ✓ attività volte al supporto del Nucleo Familiare;
- ✓ attività volte a favorire l'inserimento e la partecipazione a tutte le attività scolastiche;
- ✓ attività volte al sostegno educativo nelle attività scolastiche e didattiche;
- ✓ collaborazione nello svolgimento delle attività didattiche volte a favorire l'integrazione e la socializzazione nell'ambito classe (non sostitutive dell'intervento degli insegnanti, di classe e di sostegno);
- ✓ attività volte a favorire l'integrazione personale sviluppando ed evolvendo il bisogno di interazione significativa con altre persone;

- ✓ eventuali interventi di cura della persona e di fruizione dei servizi scolastici (mensa, attività sportive ...) in integrazione con i collaboratori scolastici se previsto dal Progetto Individualizzato;
- ✓ contenimento nelle situazioni di auto ed etero aggressività;
- ✓ eventuale accompagnamento ad attività extrascolastiche, es. nuoto, stages formativi, da e verso il domicilio, ai servizi sanitari e gite a seguito di validazione del progetto, da effettuarsi con mezzi pubblici di trasporto; in caso di località non raggiungibile o difficilmente raggiungibile con i mezzi pubblici di trasporto o per motivi organizzativi da segnalare preventivamente al referente dell'amministrazione, la ditta aggiudicatrice dovrà provvedere ad individuare possibili ed adeguate soluzioni.

FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

Il servizio si svolge in tutti i giorni di attività scolastica previsti dal calendario ministeriale secondo quanto previsto dal Progetto Educativo Individualizzato.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Presenza in carico (da parte del Servizio Sociale/Istituto Scolastico);

- ✓ accoglimento della domanda da parte del Servizio Sociale/Istituto Scolastico: raccolta della richiesta di servizio, redazione modulistica;
- ✓ analisi della domanda: valutazione dei bisogni, e delle risorse dell'utente e del nucleo familiare;
- ✓ redazione piano di intervento (PEI): definizione del focus dell'intervento, formulazione di obiettivi, modalità operative, tipologia delle prestazioni,
- ✓ frequenza, tempi di verifica;
- ✓ pianificazione dell'intervento: definizione del focus dell'intervento, formulazione di obiettivi, modalità operative, tipologia delle prestazioni, frequenza, tempi di verifica;
- ✓ patto di assistenza con il care giver. contrattazione dell'intervento con la famiglia: condivisione degli obiettivi e delle modalità d'intervento;
- ✓ individuazione delle risorse materiali ed umane;

Erogazione del servizio da parte della Cooperativa;

- ✓ attivazione del servizio ed erogazione delle prestazioni come da Progetto Individuale Personalizzato;
- ✓ gestione del caso: verifica in itinere congiuntamente con i Servizi Sociali/Istituto Scolastico dell'evoluzione dei bisogni, degli obiettivi, dei risultati raggiunti, secondo il piano di valutazione individuato nel piano d'intervento e predisposizione di adeguate risposte sia in termini di interventi che in termini di altre risorse da attivare;
- ✓ verifica dei risultati raggiunti;



SERVIZI DI PRE - POST SCUOLA

Il servizio di Assistenza Scolastica rivolto a minori che frequentano le scuole elementari statali, è fondato sull'accoglienza dell'alunno, sull'intrattenimento educativo, ricreativo, ludico e sui rapporti con la famiglia. La funzione svolta è quella di provvedere all'accoglienza ed alla sorveglianza dei minori all'interno di uno spazio attrezzato e specificamente programmato, che permetta forme d'intrattenimento creativo e di socializzazione, a carattere alternativo rispetto alla tradizionale impostazione didattica della scuola. Entro questo contesto al bambino, che ha a propria disposizione un insieme di attrezzature e di materiali ludico-espressivi adeguati, viene offerta l'opportunità di arricchire il proprio bagaglio di esperienze e di scoprire o coltivare la propria espressività. L'attività del Servizio consente nuove forme di flessibilità oraria in ambito scolastico. Tale impostazione si pone dunque come mezzo di agevolazione nei confronti delle famiglie degli utenti, per la gestione del tempo ed in particolare degli impegni quotidiani.

FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

Gli orari del pre e post scuola variano a seconda dei Comuni e delle Scuole in cui è attivo il servizio.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere al servizio è necessario rivolgersi al Comune di residenza.



SOSTEGNO SCOLASTICO

Il servizio ha come finalità:

- favorire l'integrazione degli alunni nel contesto scolastico locale;
- prevenire ed evitare fenomeni di rifiuto, esclusione/auto-esclusione degli alunni in ambito scolastico;
- prevenire situazioni di dispersione scolastica/abbandono in ambito scolastico da parte degli alunni;
- facilitare il successo scolastico degli alunni;
- offrire pari opportunità anche ad alunni che eventualmente si inserissero ad anno scolastico inoltrato;
- promuovere la cooperazione fra scuola e territorio finalizzata all'accoglienza e all'integrazione degli alunni.

FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

Gli orari del pre e post scuola variano a seconda dei Comuni e delle Scuole in cui è attivo il servizio.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere al servizio è necessario rivolgersi al Comune di residenza.



SPORTELLO DI COUNSELING

Il lavoro e l'esperienza maturata all'interno delle scuole, in stretto rapporto con i dirigenti e il personale docente, hanno fatto emergere l'importanza e talvolta la necessità della presenza di uno spazio d'ascolto psicologico all'interno degli istituti scolastici.

Lo sportello di counseling vuole essere uno spazio dedicato prioritariamente ai ragazzi, dove gli alunni possono trovare sostegno per risolvere problemi legati alla relazione con i coetanei, i docenti, i genitori, come allo scarso rendimento scolastico. I colloqui saranno finalizzati all'acquisizione per l'alunno in età adolescenziale e pre-adolescenziale di una maggiore consapevolezza di sé, per migliorare il livello di motivazione, anche acquisendo o affinando un metodo di studio autonomo ed efficace.

Lo sportello di counseling intende essere offerto come spazio di incontro e confronto per i genitori, per addentrarsi e approfondire le tematiche che sorgono nel rapporto genitori - figli.

Questo servizio rappresenta una importante risorsa per fornire ascolto e affrontare le diverse tematiche inerenti alla crescita pre-adolescenziale e adolescenziale e alla vita scolastica come l'insuccesso, la dispersione scolastica e il bullismo.

FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

Gli orari dello sportello di counseling, sono definiti dall'istituto scolastico.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere al servizio è necessario rivolgersi all'istituto scolastico.



SOSTEGNO PSICOLOGICO

Nuovi Orizzonti intende offrire un servizio clinico di consulenza psicologica e di psicoterapia rivolto a bambini, adolescenti, adulti, coppie e famiglie.

L'équipe è costituita da professionisti con formazioni e approcci differenti, nella convinzione che la multidisciplinarietà costituisca un valore aggiunto per meglio rispondere ai diversi e specifici bisogni delle persone che ne fanno richiesta.

Il servizio viene personalizzato in relazione ai bisogni e si articola attraverso:

- **INCONTRI INDIVIDUALI**
- **INCONTRI DI COPPIA**
- **INCONTRI FAMILIARI**
- **GRUPPI DI SOSTEGNO**
- **CONSULENZA PSICODIAGNOSTICA**
- **SERVIZIO DI CONSULENZA SCOLASTICA**

FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

Gli orari del servizio vengono concordati in relazione alle esigenze del cliente.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere al servizio è necessario rivolgersi alla Cooperativa.

SERVIZI CENTRI DIURNI



SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA SFA L'ALBERO

Il Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA) è un servizio sociale territoriale rivolto a persone disabili che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale, professionale. E' caratterizzato dall'offerta di percorsi socio educativi e socio formativi individualizzati, ben determinati temporalmente e condivisi con la famiglia.

FINALITA'

La finalità del servizio è favorire l'inclusione sociale della persona potenziando o sviluppando le sue autonomie personali. Il servizio contribuisce inoltre all'acquisizione di prerequisiti di autonomia utili all'inserimento professionale che dovrà avvenire in raccordo con i servizi deputati all'inserimento lavorativo.

OBIETTIVI

Obiettivo del servizio è garantire progetti individualizzati che consentano alla persona di:

- **acquisire competenze sociali quali:**
 1. muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita
 2. organizzare il proprio tempo
 3. avere cura di sé
 4. intessere relazioni sociali

- **acquisire/riacquisire il proprio ruolo nella famiglia o emanciparsi dalla famiglia attraverso:**
 1. apprendimento / riapprendimento di abilità specifiche quali: cucinare, tenere in ordine la casa, organizzare tempi e spazi familiari
 2. riconoscimento e rispetto delle regole familiari e sociali

- **acquisire prerequisiti per un inserimento/reinserimento lavorativo, attraverso:**
 1. potenziamento o sviluppo delle competenze cognitive
 2. potenziamento delle abilità funzionali residue
 3. riconoscimento e rispetto delle regole del mondo del lavoro

DESTINATARI

Lo SFA accoglie persone disabili di età compresa tra i 16 e i 35 anni e/o persone di età anche superiore ai 35 anni con esiti da trauma o da patologie invalidanti che necessitano di un Progetto Educativo Individualizzato.

SEDE DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA SFA L'ALBERO

Lo Sfa ha una sede operativa in Viale Faenza 25 ,che possiede i requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di civile abitazione nonché quelle relative all'eliminazione delle barriere architettoniche.

L'attività può essere svolta anche in contesti e luoghi diversi dalla sede operativa principale.

Il recapito telefonico è 02.66.98.84.37 - 02.66.98.80.33 e l'indirizzo di posta elettronica è sfalalbero@nuoviorizzonticooperativa.it

FUNZIONAMENTO E DURATA

Lo SFA è funzionante dal lunedì al venerdì e garantisce un'apertura di almeno 47 settimane all'anno con un orario giornaliero che varia da progetto a progetto, secondo la calendarizzazione programmata annualmente.

I periodi di chiusura sono previsti per le vacanze natalizie ed estive, stabiliti in sede di programmazione generale all'inizio dell'anno.

Ciascun progetto individualizzato ha una durata massima di tre anni (modulo formativo) prorogabile per altri due anni (modulo di consolidamento) su valutazione dell'équipe.

MODALITA' DI AMMISSIONE

La domanda di ammissione, debitamente compilata e corredata dai documenti richiesti, deve essere presentata al competente Servizio Sociale comunale dal soggetto stesso o da suo familiare o da suo legale rappresentante.

L'assistente sociale, previa indagine sociale, valuta la pertinenza della richiesta e presenta la situazione all'équipe, con il supporto di eventuali tecnici coinvolti nel caso.

Viene eventualmente attivato un percorso di osservazione educativa della durata di 1-3 mesi, volto ad approfondire la conoscenza del soggetto in vista di una possibile presa in carico.

L'équipe, sentiti e coinvolti l'utente e la sua famiglia, elabora il progetto individualizzato, a cui segue la sottoscrizione del contratto che riassume le condizioni e le modalità del progetto personale.

MODALITA' DI DIMISSIONI

Le dimissioni dallo SFA avvengono nei seguenti casi:

- Il Progetto Educativo Individualizzato si conclude con il raggiungimento degli obiettivi fissati.
- Vengono a mancare i requisiti indicati dalla normativa regionale.
- Il soggetto o la sua famiglia o il suo legale rappresentante presenta formale e motivata richiesta di dimissione.
- L'équipe presenta formale e motivata richiesta di dimissione per incompatibilità con gli obiettivi e le finalità del servizio e/o per non rispetto degli accordi indicati nel progetto individualizzato.

COESIONE SOCIALE

IL CENTRO SOCIO RICREATIVO L'ALBERO

Attività Socio Ricreative Culturali e di Socializzazione

Il Centro Socio Ricreativo L'Albero è sito in Zona 6 Quartiere Barona V.le Faenza n. 25. La scelta di disporre di uno spazio polifunzionale nel Quartiere Barona si è consolidata in relazione ad un'analisi condotta dalla Cooperativa, inerente i bisogni delle persone e famiglie residenti nella Zona6.

Nel Quartiere Barona, sono presenti molti stabili di Edilizia Residenziale Pubblica dove vi è un livello di Disagio Sociale e di Fragilità molto elevato. Nel Quartiere, sono presenti molti Anziani soli in assenza/carenza di Reti di Protezione, con un livello di Fragilità elevato, Persone Adulte in condizioni di isolamento ed esclusione sociale, Famiglie con Figli Disabili che vivono in condizione di isolamento, Famiglie in condizioni di disagio sociale con figli minori.

Il Centro Socio Ricreativo L'Albero si propone di favorire la vita sociale e di relazione dei Nuclei Familiari composti da Anziani, Adulti, Disabili, Minori.

Gli obiettivi del Centro Socio Ricreativo sono individuati nell'offrire un punto di riferimento per la socializzazione, il recupero e il rinforzo delle capacità psicologiche e affettive, il sollievo dallo stato di solitudine, il recupero e la valorizzazione delle conoscenze ed esperienze della propria vita, il miglioramento della autonomia sociale e dei legami di Rete della Persona.

Il Progetto ha come obiettivo, la costituzione di gruppi di auto - aiuto tra le persone, con incontri programmati e gestiti da un Educatore Professionale.

Gli utenti che partecipano alle attività del Centro Socio Ricreativo, sono inoltre chiamati ad essere attivamente partecipi, perché ognuno ha qualità, esperienze e conoscenze utili, ognuno può essere di aiuto a tutti gli altri, a qualsiasi età, ed essere e sentirsi di nuovo attivi è un passo fondamentale per migliorare la qualità della vita delle persone.

Il Centro Socio Ricreativo l'Albero è aperto al territorio, al Quartiere ed all'integrazione con le Risorse Formali ed Informali del territorio.



Le Attività Socio Ricreative Culturali

ATTIVITA' INTERNE AL CENTRO



- ✓ Laboratori Espressivi Aggregativi;
- ✓ Doposcuola per Minori.

Attività Socio Ricreative e Culturali:

- ✓ Feste di compleanno;
- ✓ Feste eventi di quartiere;
- ✓ Feste di Natale;
- ✓ Feste di Pasqua.

Nelle Feste sono previsti momenti ludici con giochi come:

- ✓ Tombola con premi;
- ✓ Gioco dell'oca;
- ✓ Giochi di Carte.

ATTIVITA' ESTERNE AL CENTRO

CULTURALE

- ✓ Cinema;
- ✓ Teatro;
- ✓ Concerti;
- ✓ Musei.

RICREATIVE E DI SOCIALIZZAZIONE NEL TERRITORIO QUARTIERE

- ✓ Feste di Quartiere;
- ✓ Ricorrenze nel Quartiere;
- ✓ Eventi ricreativi e di Socializzazione nel Quartiere.

GITE

- ✓ Gite in Cascina;
- ✓ Gite al Lago;
- ✓ Gite in Campagna;
- ✓ Gite verso Eremi;
- ✓ Gite in Montagna;
- ✓ Gite al Mare.



LA PARTECIPAZIONE AL CENTRO SOCIO RICREATIVO L'ALBERO ED ALLE ATTIVITA' PROPOSTE SONO GRATUITE.
IL SERVIZIO DI TRASPORTO E GRATUITO.

ALCUNE NOSTRE ATTIVITA' GITA AL LAGO DI COMO



GITA ALLA CASCINA CAMPI



LA PARTECIPAZIONE AL CENTRO SOCIO RICREATIVO L'ALBERO ED ALLE ATTIVITA' PROPOSTE SONO GRATUITE.
IL SERVIZIO DI TRASPORTO E GRATUITO.

ALCUNE NOSTRE ATTIVITA' LABORATORI – DOPOSCUOLA X BAMBINI - RAGAZZI



PERSONALE

PERSONALE

SELEZIONE DEL PERSONALE

1) VALUTAZIONE CURRICULARE

- ✓ Verifica dei Titoli di Studio Professionali in conformità con quanto previsto dal Capitolato D'Appalto;
- ✓ Verifica e analisi riguardo il conseguimento di eventuali Titoli Aggiuntivi;
- ✓ Verifica ed analisi dell'eventuale partecipazione a Corsi di Formazione/Convegni;
- ✓ Verifica ed analisi dell'Esperienza Professionale Pregressa;
- ✓ Analisi della Continuità Professionale pregressa presso altre aziende/enti;
- ✓ **Somma dei crediti formativi:** acquisiti partecipando a Corsi di Formazione, Convegni, Seminari esterni all'azienda, con particolare riferimento al Settore D'Intervento Specifico (Anziani, Disabili, Minori ecc.).

2) REFERENZE ATTESTAZIONE DI BUON ESITO

- ✓ Dichiarazione effettuata da parte degli ultimi 2 precedenti Datori di Lavoro, attestante l'esecuzione di Servizi analoghi svolti per almeno 3 anni con continuità, con valutazione di buon esito e senza l'applicazione di sanzioni disciplinari gravi (quali sospensione e licenziamento).

3) COLLOQUIO DI SELEZIONE

Un primo colloquio di selezione viene effettuato valutando i seguenti indicatori:

- ✓ Esperienza Pregressa riferita alla tipologia di Utenza ed alla tipologia di Servizio oggetto del Capitolato D'Appalto;
- ✓ Elevata predisposizione alla relazione di aiuto;
- ✓ Elevata predisposizione alla capacità di relazione sia con l'utenza che con la Rete delle Risorse Formali ed Informali;
- ✓ Percezione del proprio ruolo Professionale;
- ✓ Percezione e rispetto del ruolo assunto in Primis dal Servizio Sociale, e dalla Rete delle Risorse Formali ed Informali;
- ✓ Predisposizione al lavoro in equipé;
- ✓ Capacità di operare in equipé con altre figure professionali anche a livello interdisciplinare;
- ✓ Compatibilità del profilo professionale con le esigenze del Servizio Sociale e con quanto previsto dal Capitolato D'Appalto.

Un secondo colloquio viene effettuato prima dell'assunzione del Personale, per verificare che sussistano i presupposti analizzati nel primo colloquio, onde prevenire fenomeni di Turn Over causate da dimissioni durante l'avvio del Progetto e del Servizio, che possono compromettere la Qualità del Servizio.

La Cooperativa, verifica inoltre il livello di sensibilità del personale nei confronti delle Persone Fragili, caratteristica indispensabile richiesta dall'azienda prima dell'instaurazione del rapporto del lavoro e verificata costantemente in itinere durante i momenti di Supervisione, Formazione e riunioni di equipé. Particolare attenzione viene posta dalla Cooperativa riguardo la capacità di relazione del personale nei confronti degli Utenti assistiti e dei loro Familiari, nonché per lo sviluppo ed il consolidamento dei rapporti di Rete con le Risorse Formali ed Informali presenti nel territorio.

4) TEST PSICOLOGICI

Gli strumenti adottati per il colloquio di selezione, consistono nell'utilizzo di procedure e modelli di analisi. Vengono inoltre effettuati Test Psicologici definiti dallo Psicologo Supervisore dell'Area Progettazione che consistono in metodi di "somministrazione" (cioè di assegnazione) e interpretazione accuratamente standardizzati. I test servono a valutare quasi tutti gli aspetti del funzionamento emotivo o intellettuale dell'individuo, inclusi anche tratti di personalità, atteggiamenti, motivazioni.

L'interpretazione è basata sulla comparazione tra le risposte del soggetto e i punteggi standardizzati previsti per ogni risposta dal test stesso. L'utilità dei test psicologici, si basa sull'accuratezza nel predire il comportamento e nel fornire informazioni sulla probabilità di risposta o di esecuzione di un'azione da parte di una persona, rivelandosi in tal modo un valido supporto quando si tratti di prendere delle decisioni.

TITOLI PROFESSIONALI

La Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti promuove la Formazione, la Qualificazione e l'Aggiornamento Professionale in ogni forma ed espressione, sviluppando Programmi di Formazione a Ciclo Continuo sulle tematiche inerenti ogni Settore di Intervento.

A questi Programmi di Formazione, vengono inoltre promossi specifici percorsi Formativi in collaborazione con gli Atenei.

Gli Operatori Sociali, sono tutti in possesso dei Titoli Professionali richiesti e di una esperienza pregressa pluriennale nel Settore dei Servizi Socio Sanitari Assistenziali Educativi.

PERSONALE	QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE ED ESPERIENZA
Titoli professionali Personale	<ul style="list-style-type: none"> Il 100% degli operatori risulta essere in possesso dei titoli professionali richiesti per i servizi da svolgere.
Esperienza Personale	<ul style="list-style-type: none"> Il 100% degli operatori possiede un'esperienza pluriennale in servizi identici.
Titoli professionali del Personale di Coordinamento	<ul style="list-style-type: none"> Laurea in Servizio Sociale; Laurea in Psicologia. <p>Al Personale di Coordinamento dei servizi viene richiesta un'esperienza nella gestione di servizi identici non inferiore a 3 anni.</p>
Esperienza del Personale di Coordinamento	<ul style="list-style-type: none"> Il 100% del Personale di Coordinamento possiede un'esperienza nella gestione di servizi identici non inferiore a 3 anni.
Titoli professionali Supervisore - Formatore	<ul style="list-style-type: none"> Laurea in Psicologia con specializzazione post - laurea - iscrizione all'albo degli Psicologi.

SUPERVISIONE

L'obiettivo dei gruppi di supervisione è quello di favorire l'elaborazione e la comprensione delle difficoltà incontrate nel proprio lavoro. Il lavoro di presentazione e di elaborazione favorisce inoltre un approfondimento teorico e tecnico a partire dall'esperienza in diversi contesti lavorativi.

Gli incontri di supervisione sono centrati sugli aspetti tecnici del lavoro socio sanitario assistenziale educativo nei diversi contesti (centri gravi, comunità terapeutiche, assistenza domiciliare, inserimenti scolastici, ecc.), ma anche sulle dinamiche istituzionali, familiari e di gruppo, se l'intervento è realizzato con gruppi di utenti o comunque in contesti di gruppo.

Quindi questi gruppi si configurano sia come momenti di supervisione che di aggiornamento professionale attraverso lo studio delle diverse esperienze sul campo.

FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Il Piano di Formazione della Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti è il risultato di una scrupolosa analisi delle necessità formative. Le necessità formative sono correlate all'esigenza sempre più complessa da parte del personale, di competenze per operare in contesti sociali in cui il bisogno ed il disagio sono in continua trasformazione.

Pertanto l'accrescimento delle conoscenze e delle competenze, sono gli elementi irrinunciabili dei principi formativi e per il miglioramento della Qualità dei Servizi.

La proposta formativa, deve coinvolgere in primis i Servizi Professionali delle amministrazioni pubbliche committenti ed in termini multidisciplinari gli attori della Rete delle Risorse Formali ed Informali nel contesto in cui si opera.

La Cooperativa integra il Piano di Formazione, con percorsi Formativi in collaborazione con gli Atenei, su argomenti molto specifici come la "Metodologia del Lavoro di Rete", ed "i Servizi di Prossimità".

OBIETTIVI

- ✓ Sviluppare competenze distintive (sociali, sanitarie, educative, amministrative, gestionali), *"impegnandosi a sviluppare nel personale della Cooperativa la cultura dell'innovazione, attraverso la diffusione a tutti i livelli delle appropriate capacità e competenze"*;
- ✓ Dare Qualità alle relazioni interpersonali, generare comportamenti responsabili, sereni e ricchi di umanità, *"disponibilità ed apertura al cambiamento sono le caratteristiche del personale a tutti i livelli per affrontare con successo le trasformazioni future del contesto sociale"*;
- ✓ Favorire l'integrazione tra Cooperativa e la Rete dei Servizi;
- ✓ Erogare Servizi di Qualità in modo efficace ed efficiente.

DESTINATARI

Destinatari delle proposte formative contenute nel Piano di Formazione sono tutti i professionisti che operano nel Settore dei Servizi socio sanitari assistenziali educativi.

Inoltre, il patrimonio di conoscenze e di capacità di cui dispone la Cooperativa può, attraverso le attività di formazione, essere trasferito, e con buoni risultati nel gradimento, sia a vantaggio dei professionisti della salute, dell'assistenza o dell'educazione, sia della società civile, soddisfacendo bisogni di prevenzione sociale e di diffusione e sensibilizzazione verso tematiche di natura etica.

AMBITI FORMATIVI

Il Catalogo annuale delle proposte è articolato in sei ambiti formativi che raggruppano le attività con contenuti omogenei.

Le proposte dai contenuti particolarmente innovativi sotto il profilo della scientificità o che abbiano una ricaduta significativa per le attività di ricerca sono trasversali a tutti gli ambiti.

Gli ambiti formativi sono:

- ✓ **Sanitario-riabilitativo:** proposte che sviluppano contenuti di tipo tecnico specialistico per professionisti dell'area sanitaria e sanitario-riabilitativa nei settori specifici di intervento della Cooperativa;
- ✓ **Prossimità:** proposte rivolte a professionisti dell'area assistenziale, educativa, che operino a vario titolo e in ambiti differenti con Nuclei Familiari quali anziani, adulti, giovani e minori ed il suo contesto di riferimento;
- ✓ **Anziani:** proposte rivolte a professionisti dell'area sanitaria-riabilitativa, assistenziale, educativa, che operino a vario titolo e in ambiti differenti con l'utente anziano, la famiglia ed il suo contesto di riferimento;



- ✓ **Disabili:** proposte che sviluppano contenuti di tipo tecnico specialistico per professionisti dell'area sanitaria, sanitario-riabilitativa, assistenziale e educativa che operino con Nuclei Familiari con Persone Disabili;
- ✓ **Minori e Famiglia:** proposte che sviluppano contenuti di tipo tecnico specialistico per professionisti dell'area educativa e assistenziale che operino con Minori e Famiglia ed il suo contesto di riferimento;
- ✓ **Competenze gestionali, metodologiche, formazione obbligatoria:** proposte volte a perseguire obiettivi di sviluppo delle persone e dell'organizzazione di carattere gestionale, con particolare riferimento al concetto di efficienza organizzativa, alla diffusione di comportamenti responsabili e di relazioni efficaci, all'acquisizione di competenze metodologiche (anche in funzione dello sviluppo delle attività di ricerca), alla copertura dei bisogni formativi definiti dalle normative (Qualità, Sicurezza, Privacy, ecc..).

QUALITA' DEI SERVIZI

Principi Generali della Qualità

La Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti è continuamente orientata all'implementazione di sistemi che possano garantire la qualità dei propri servizi e ha conseguito la certificazione secondo la Normativa Uni En Iso 9001:2015.

I principi che sono alla base del sistema qualità, sono orientati ai concetti di Centralità della Persona e della Famiglia ed alla soddisfazione dei loro bisogni espressi ed inespressi, all'efficacia, efficienza e Qualità dei Servizi offerti, al miglioramento continuo.

Tali principi, sono espressi nel documento di politica della qualità che cita testualmente:

La Cooperativa Nuovi Orizzonti pone la politica per la qualità tra le priorità del proprio essere Cooperativa.

La direzione e tutti i responsabili hanno maturato il convincimento che la qualità costituisca un valido strumento di miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi alla persona e promuove costantemente la condivisione di tale principio verso tutti i soci e gli addetti della cooperativa.

Per operare in tal senso questo la Direzione della Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti:

- vuole garantire ai propri interlocutori una gestione sempre più professionale e trasparente dei servizi avendo sempre presente la centralità della persona ed il suo benessere;
- intende promuovere l'immagine e la presentazione professionale alla comunità locale e al mercato potenziale anche attraverso politiche di collaborazione con le reti territoriali;
- mira ad ampliare e diversificare gli ambiti e le aree di intervento;
- garantirà una sempre maggiore efficacia ed efficienza, prestando attenzione continua alla soddisfazione dei clienti, ai processi gestionali e alla piena valorizzazione delle risorse umane in un'ottica di miglioramento continuo;
- si impegna direttamente nella realizzazione e nella gestione del sistema qualità aziendale.

La Cooperativa, avendo presenti i principali interlocutori e le parti interessate rilevanti, per le proprie politiche si ispira ai seguenti principi:

- garantire con continuità la massima soddisfazione delle reali esigenze espresse o implicite del cliente;
- ottimizzare il processo di erogazione del servizio attraverso il monitoraggio dei processi di erogazione;
- assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto attivo un sistema qualità conforme ai requisiti e agli obiettivi stabiliti per i servizi erogati in relazione anche alle normative vigenti oltre che ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- incoraggiare il lavoro di rete con tutte le realtà cointeressate sul territorio;
- fornire alle famiglie degli utenti le informazioni sull'organizzazione, le risorse e le scelte dei propri servizi;
- garantire la qualificazione del personale attraverso l'informazione, la formazione e la responsabilizzazione;
- garantire a tutti i lavoratori il pieno rispetto dei diritti contrattuali, pretendendo nel contempo una chiara professionalità ed una costante dedizione al cliente che verrà monitorata costantemente;
- assicurare al committente che la qualità prestabilita sarà raggiunta nel servizio fornito,
- rendere visibile la qualità ai processi e dei risultati che il servizio eroga con l'apertura ed il mantenimento di canali comunicativi definiti ed efficienti.

Gli strumenti per la qualità che la Cooperativa intende implementare all'interno della gestione del servizio indicano la direzione della responsabilizzazione, dell'autocontrollo e del miglioramento continuo sostenuto da riscontri qualitativi e quantitativi verificabili.

Per assicurare la qualità nei servizi alla persona la cooperativa provvede a:

- una continua azione di analisi e di definizione dei bisogni del cliente per ottenerne la piena soddisfazione;
- un'attenta e rinnovata analisi del contesto in cui si opera e delle parti interessate rilevanti per la qualità;
- un periodico riesame dei requisiti del servizio e dei risultati raggiunti al fine di rilevare azioni migliorative;
- lo sviluppo all'interno della cooperativa di una cultura della qualità favorendo in tutti coinvolgimento, condivisione e partecipazione, in primo luogo dei propri soci e dipendenti e di tutti quanti operano e opereranno nel settore;
- la sistematica valutazione della qualità del servizio in tutti gli stadi della realizzazione del servizio stesso;
- minimizzare i rischi e massimizzare le opportunità per il benessere dei clienti ma anche dei soci e degli addetti.

La struttura della Cooperativa ha previsto nel proprio organico la presenza del *Responsabile del Sistema Qualità*, il quale si occuperà dello sviluppo e della gestione di un sistema qualità correttamente implementato all'interno dell'organizzazione.

Il responsabile della qualità assicurerà che sia applicato il sistema qualità, garantendo che tutte le scelte vengano attuate tenendo presenti i requisiti stabiliti per i servizi erogati e la loro congruenza con gli obiettivi generali della cooperativa e le normative vigenti. Egli assicura il costante monitoraggio dei risultati e la corretta comunicazione sull'efficacia e l'efficienza della stesso verso tutte le parti interessate, dalla direzione, agli addetti ai clienti e tutti gli *stakeholders*.

SISTEMA DI QUALITA' CONTROLLO DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI, PRESENTAZIONE DEGLI INDICATORI E STRUMENTI PER LA VERIFICA E LA VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI EFFICACIA, EFFICIENZA DEI SERVIZI E SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La qualità, intesa come le caratteristiche rilevanti che rendono apprezzabile e rispondente un servizio, un intervento, o una prestazione, è un costrutto plurale, frutto di diversi fattori in interrelazione reciproca.

La qualità è una costruzione sociale. Non sono sufficienti le prospettive di chi offre il servizio a determinare gli aspetti ritenuti significativi: un ruolo essenziale lo giocano i destinatari ed i loro familiari, vicini, e più in generale la comunità.

La qualità nella realizzazione di un servizio, non dipende esclusivamente da prospettive tecnico - operative, ma dalle rappresentazioni e dalle azioni che a diversi livelli vengono utilizzate, dal riconoscimento di interazioni ed influenze di scelte e decisioni ad opera dei diversi attori.

Indicatori di conoscenza del contesto	Si tratta di informazioni che forniscono una visione globale dello stato e dei mutamenti del territorio e della comunità, presentando degli aspetti da considerare per progettare i servizi ed i livelli di operatività.
Indicazioni di qualità gestionale	Sono elementi fondamentali a disposizione dei decisori politici, del gruppo Dirigente, nonché da altri soggetti coinvolti. Delineano gli aspetti strategici da monitorare per la realizzazione dei servizi.
Dimensioni e indicatori di qualità tecnico-operativi	Si tratta di fattori ed indicatori di qualità prioritaria, che riguardano la realizzazione dei servizi. Identificano gli aspetti concreti che devono essere monitorati per il Controllo dei Processi e la Qualità dei Servizi.
Dimensioni e indicatori di qualità relativi alle organizzazioni che realizzano i servizi	Sono Informazioni riguardanti l'azienda che gestisce i Servizi che tengono conto del Sistema di Qualità. Tali informazioni forniscono il livello di Qualità globale dell'impresa.

La qualità risulta dipendente da diversi elementi in interazione che costituiscono le dimensioni della qualità ed è una valutazione di rispondenza alle aspettative e di apprezzamento, dinamica nel tempo.

La qualità dipende dalle persone impegnate direttamente nei servizi, a contatto con gli utenti, dalla loro professionalità, dalle motivazioni, dal senso che viene attribuito all'intervento condotto. Ma la qualità viene orientata dai livelli gestionali, politici, legislativi che svolgono un ruolo nel costruire sia le condizioni operative sia le coordinate di senso che informano l'azione di cura o di assistenza.

La qualità non deve essere identificata esclusivamente con le disposizioni, i sistemi, le procedure, le strumentazioni. Essa dipende anche da accordi informali, saperi stratificati, condivisioni di difficoltà, conoscenze di lunga data, modalità operative riconosciute come efficaci. La qualità riconosce e valorizza competenze ed esperienze informali, non le deprime e non le cancella al contrario le interroga e le valorizza.

Essa inoltre, dipende dai bisogni in continua trasformazione del contesto sociale costituito da persone, famiglie e dalla comunità di riferimento, i quali coinvolti in un processo di empowerment continuo, possono essere in grado di poter contribuire ad una valorizzazione degli aspetti più significativi che identificano la qualità, in modo da poter orientare l'azione di governo di enti ed organizzazioni verso un miglioramento continuo della stessa.

OBIETTIVI DEL PERCORSO DI REALIZZAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITÀ

- Individuare la gestione tecnico organizzativa, le responsabilità e i ruoli;
- Individuare le fasi dei Processi di realizzazione dei Servizi;
- Identificare le dimensioni di qualità rilevanti per i servizi (ad esempio dimensione progettuale, professionale, del Coordinamento, ecc.);
- Definire un insieme di indicatori specifici relativi alle dimensioni identificate;
- Sviluppare il Sistema di Qualità secondo processi, dimensioni di qualità ed indicatori;
- Effettuare il Riesame ed l'analisi per la verifica ed il miglioramento continuo del Sistema di Qualità.

Quadro normativo di riferimento

Normative europee

- Trattato sull'Unione Europea;
- Gazzetta Ufficiale Dell'Unione Europea;
- Trattato che adotta una Costituzione Europea (G.U. c310 del 16/12/04).

Normative nazionali di settore

- Legge quadro 328/2000;
- Libro bianco sul welfare;
- Piano sociale nazionale;
- Piano sanitario nazionale.

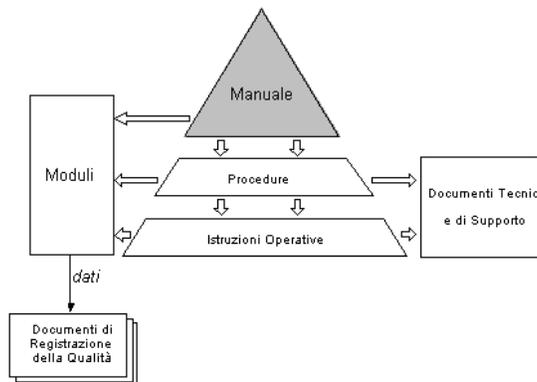
Normative Regionali di settore

- Piano socio sanitario regionale;
- Piani di zona comunali.

Normative e accordi nazionali relative alle condizioni di lavoro

- Legge 142/2001;
- D.Lgs 81/08;
- CCNL della Cooperazione Sociale;
- Accordi Integrativi Territoriali.

STRUTTURA DEL SISTEMA DI QUALITÀ



La documentazione del SGQ include:

✓ La **Politica della Qualità** e gli **Obiettivi della Qualità**;

La Direzione Generale è consapevole che per raggiungere gli obiettivi legati alla Soddisfazione del Cliente ed il Miglioramento Continuo dell'azienda, è necessario adottare un sistema di valori conosciuti e condivisi da parte di tutti i componenti dell'organizzazione, che indirizzino le attività di ognuno verso la più completa soddisfazione del cliente. In particolare la Direzione Generale pianifica e controlla tutte le azioni che consentono di:

- valorizzare al massimo le capacità e competenze del personale, fornendogli mezzi idonei per il perseguimento degli obiettivi affidati, inclusa la formazione e l'addestramento;
- stimolare l'iniziativa e coinvolgere il personale negli obiettivi aziendali di miglioramento del livello qualitativo dell'offerta;
- assicurare l'impiego di metodi, strumenti e ambienti idonei e aggiornati per mantenere elevata la qualità dei servizi erogati;
- adottare un linguaggio comune e procedure comuni per evitare l'insorgere di difetti e non conformità;
- realizzare un ambiente di lavoro sicuro e sereno.

✓ Il **Manuale della Qualità**;

Il Manuale della Qualità descrive il campo di applicazione del SGQ, i dettagli sulle eventuali esclusioni e le relative motivazioni, le procedure documentate e la descrizione delle interazioni tra i processi del SGQ.

✓ Le **Procedure** descrittive dei processi del SGQ;

Descrivono le attività e le responsabilità relative alle singole parti del Sistema Qualità.

Per il loro contenuto, non possono essere trasmesse o trasferite all'esterno senza autorizzazione. Le procedure sono emesse da RSQ e applicate dai responsabili delle funzioni in esse richiamate. Ove necessario, le procedure fanno riferimento a diagrammi di flusso o ad Istruzioni Operative, che precisano come le attività vengono svolte.

✓ I **Piani della Qualità**;

Sono documenti che descrivono le attività, le responsabilità e le registrazioni da effettuare, per monitorare un determinato processo ai fini di garantire determinati standard qualitativi.

I piani della Qualità possono essere determinati dall'organizzazione o elaborati in base a specifiche richieste contrattuali.

I piani della Qualità sono approvati dalla Direzione Generale e gestiti come definito nella **PRG 01**.

✓ Le **Registrazioni della Qualità;**

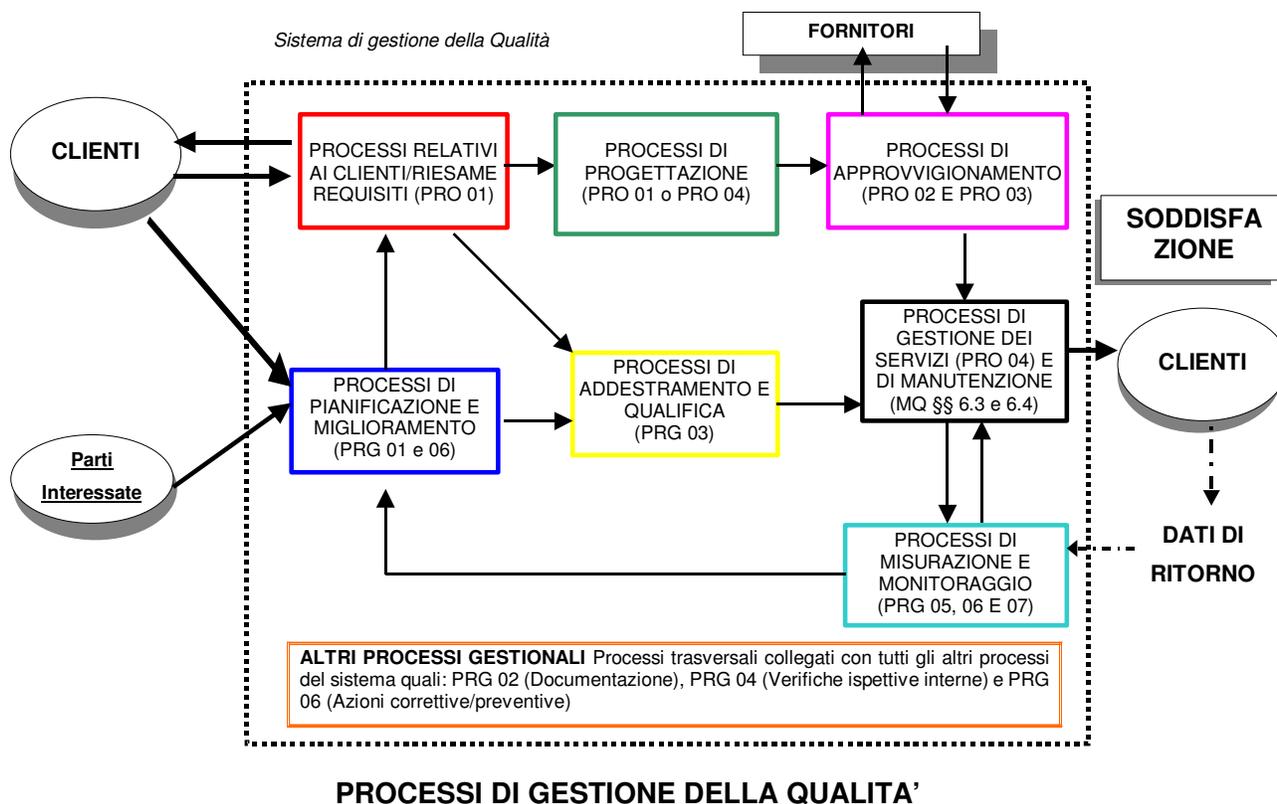
Le registrazioni della Qualità, hanno la finalità di fornire evidenza della conformità o meno dei requisiti e servono per dimostrare l'efficace funzionamento del SGQ.

✓ Le **Istruzioni Operative;**

Sono documenti che descrivono in forma più dettagliata delle procedure, le attività specifiche per la corretta esecuzione di un processo, generalmente di tipo operativo (servizi alla persona, mansioni operative di controllo delle attività o approvvigionamenti, ecc.).

ANALISI DEI PROCESSI

Il Sistema di Gestione della Qualità di **NUOVI ORIZZONTI Cooperativa Sociale**, include dei processi descrivibili in termini generali secondo lo schema seguente. I processi sono anche riepilogati in un'apposita tabella, che associa ad ognuno di essi anche i relativi indici e gli obiettivi correlati.



CICLO DI DEMING PER IL CONTROLLO DEI PROCESSI

Il Sistema di Qualità, prevede l'applicazione del Ciclo di Deming per il Controllo dei Processi relativi all'erogazione dei Servizi.

Il Ciclo di Deming è composto da quattro fasi esplicitate in figura:



La Fase di **Plan** prevede la definizione delle politiche e degli obiettivi, la pianificazione dei Processi e la progettazione organizzativa dei Servizi.

La Fase di **Do** prevede lo sviluppo e l'attuazione dei Processi attraverso la realizzazione dei Servizi.

La Fase di **Check** prevede il Controllo dei Processi, in termini di corrispondenza e conformità dei processi di realizzazione dei Servizi con la fase di pianificazione, il monitoraggio e l'interazione tra i Processi e la verifica del livello di Qualità, di efficacia ed efficienza dei Servizi.

La Fase di **Act** prevede il monitoraggio continuo dei Processi, l'analisi e la revisione, l'adozione di azioni preventive e/o correttive del Sistema, la pianificazione dei Miglioramenti da effettuare.

Il Ciclo di Deming prevede un azione di Controllo dei Processi a Ciclo Continuo.

L'adozione del Ciclo di Deming per il Controllo dei Processi nella realizzazione dei Servizi, costituisce per il Personale di Coordinamento, un Sistema di valutazione accreditato ed uno strumento operativo per la valutazione della Qualità dei Servizi.

DIMENSIONI DELLA QUALITA' ED INDICATORI DI PROCESSO PER I SERVIZI

- ✓ Qualità Gestionale Tecnico Organizzativa
- ✓ Qualità e Comunicazione
- ✓ Qualità Professionale
- ✓ Qualità Formazione
- ✓ Qualità e Coordinamento Servizi
- ✓ Qualità Progettuale
- ✓ Qualità Dei Processi di Intervento e Realizzazione dei Servizi
- ✓ Qualità delle Prestazioni
- ✓ Qualità e Integrazione
- ✓ Qualità Percepita
- ✓ Qualità ed Empowerment
- ✓ Qualità e Strumenti Operativi
- ✓ Qualità e Innovazione
- ✓ Qualità e Sicurezza

Le dimensioni di qualità e gli indicatori, si riferiscono alla realizzazione di servizi. Riguardano dunque l'operatività concreta dei servizi. Informazioni e dati di rilevanza tecnico-operativa sono utili sia in sede di pianificazione, sia per monitorare ed indirizzare la realizzazione dei servizi, sia in occasione del controllo dei Processi di erogazione dei Servizi e delle verifiche progressive. Indicatori e standard vengono messi a disposizione per il Personale di Coordinamento e per gli operatori impegnati sul campo, per fornire loro indicazioni operative da impiegare nell'attività lavorativa e per i responsabili dei servizi sociali, per disporre di un promemoria di verifica. In prospettiva rendicontativa, costituiscono un deposito di informazioni utile per tutti i soggetti interessati a considerare il funzionamento dei servizi, attraverso elementi chiave.

Accanto agli indicatori operativi, viene segnalato un elenco di caratteristiche di qualità che organizzazioni che realizzano i servizi devono garantire.

UTILIZZO DEGLI INDICATORI

Ogni Dimensione presenta una certa quantità di indicatori. Gli indicatori hanno una funzione di natura contrattuale: derivano accordi (impliciti o espliciti) che i soggetti coinvolti stipulano. E' necessario considerare gli indicatori, come segnali che analizzati restituiscono elementi importanti di fenomeni complessi. Elementi che considerati all'interno di un processo più ampio, consentono alle figure di Coordinamento ed al personale addetto ai servizi, di sviluppare rappresentazioni significative di fenomeni o situazioni, e di programmare azioni preventive e/o correttive.

Per un'azienda che gestisce Servizi rivolti alla persona, l'obiettivo di determinare un elenco di indici è quello di restituire informazioni circa il Controllo dei Processi di ogni progetto individuale personalizzato e complessivamente dei Servizi, per dare evidenza del livello di Qualità raggiunto, evidenziare aree sensibili e di criticità o non conformità e per programmare azioni preventive e correttive e di miglioramento continuo.

Gli indicatori sono utilizzati nelle diverse fasi dell'applicazione del Ciclo di Deming relativamente al Controllo dei Processi. Gli indicatori hanno natura e finalità differenti. Ogni indicatore è monitorato, mediante organizzate modalità di raccolta, strumenti adeguati, tempistica, ruoli e responsabilità, forme di impiego.

CUSTOMER SATISFACTION

...Io spesso affermo che quando voi potete misurare ed esprimere in numeri ciò di cui state parlando, solo allora sapete qualcosa di esso; ma quando non vi è possibile esprimere numericamente l'oggetto della vostra indagine, allora la vostra conoscenza è scarsa ed insoddisfacente. Questo può rappresentare solo l'inizio della conoscenza, ma nelle vostre menti voi avete a mala pena fatto qualche progresso verso la Scienza, qualunque sia l'argomento...

LORD KELVIN

Premessa

La centralità del cittadino-utente, quale portatore di valori e bisogni, è parte della cultura del sistema dei servizi costituisce la leva strategica per ogni processo di qualificazione. Partendo da questa considerazione il Sistema Gestione Qualità ha anche sviluppato strumenti e realizzato indagini mirate a rilevare la soddisfazione dell'utente; il grado di soddisfazione dell'utente, infatti, è un indicatore (anche se non l'unico) del livello della qualità del servizio. Porre attenzione alla "qualità percepita" è strategico ai fini del miglioramento della qualità. Ciò diviene ancora più importante se si pensa alla fascia di utenza interessata dai servizi socio-assistenziali socio-educativi: si tratta di "fasce deboli", portatrici di bisogni, spesso con ridotte possibilità di scelta. Per questo l'obiettivo di migliorare la qualità tenendo in considerazione il punto di vista dell'utente diviene una questione etica.

Considerare la soddisfazione dell'utente vuol dire rafforzare il suo potere (empowerment), renderlo attivo nel processo di miglioramento e quindi indirettamente ampliare la sua possibilità di contribuire a determinare la risposta ai propri bisogni.

La metodologia basata sull'empowerment dell'utente costituisce dunque una forma innovativa di approccio alla qualità, dalla parte della persona che fruisce del servizio.

Le esperienze condotte sono consolidate in una customer satisfaction presente nel Sistema Qualità che garantiscono Qualità dei Servizi, Centralità del cliente, fidelizzazione ed empowerment.

Il documento che segue costituisce una prima introduzione metodologica per la valutazione del gradimento da parte degli utenti (pazienti, familiari) e degli operatori sociali sui servizi a cui accedono.

La rilevazione della soddisfazione nei servizi per Persone Fragili

Introduzione

L'utilizzo delle indagini di soddisfazione è oggi prassi consolidata nei servizi pubblici e privati, poiché è opinione condivisa che per migliorare le relazioni tra ente erogatore e cittadino sia necessario adeguare sempre più l'offerta e le caratteristiche degli interventi alle aspettative e ai bisogni degli utenti. Vari provvedimenti legislativi, inoltre, hanno stimolato attività di progettazione e intervento sul tema della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti, coinvolgendo una pluralità di attori del sistema.

Ma cosa significa qualità percepita e soddisfazione degli utenti nei servizi sociali? Quali sono i metodi e gli strumenti per valutarla? Quali i limiti concettuali e metodologici di tali impostazioni? Quali le implicazioni e le specificità da tenere presente quando ci si riferisce in particolare ai servizi rivolti a persone Fragili?

La specificità dei servizi ha importanti implicazioni sia per l'organizzazione di chi li eroga, sia per l'utente che ne usufruisce.

Per citare le principali:

- difficoltà a standardizzare un servizio intrinsecamente relazionale e ad introdurre innovazioni che potrebbero richiedere a tutti i soggetti coinvolti cambiamenti profondi di atteggiamento e modalità di rapporto;

- difficoltà dell'utente nella scelta e nell'utilizzo del servizio; la forte regolamentazione limita il libero comportamento dell'individuo e pone spesso l'utente in posizione di dipendenza; contemporaneamente non sempre il servizio in questione si può mostrare prima dell'effettivo utilizzo;

- la scelta è sostanzialmente guidata dalle caratteristiche che si presume il servizio abbia e dalla fiducia del cittadino nei confronti dell'ente erogatore.

Esistono quindi profonde differenze che distinguono la realtà dei servizi in generale da quella dei servizi sociali, che non rendono facile l'approccio della qualità.

In primo luogo, esiste una differenza strutturale legata alla intrinseca natura relazionale dei servizi alla persona. L'utente infatti partecipa attivamente all'erogazione del servizio e contribuisce all'efficacia dell'intervento. In questo processo sia l'operatore sia i familiari risultano portatori di valori e appaiono risorse cruciali nel definire e attuare l'intervento sociale.

In secondo luogo, va sottolineata una differenza di natura tra servizi socio assistenziali educativi e non, legata al carattere pubblico dei primi che rimanda al concetto di responsabilità degli enti pubblici nei confronti dei cittadini e della collettività. In altre parole, chi eroga servizi alla persona non può non tenere conto degli interessi collettivi e deve considerare i propri utenti non come semplici consumatori o clienti, ma come soggetti portatori di specifici diritti di cittadinanza (anziani, disabili, ammalati). Senza contare che l'utenza di un servizio sociale non è quasi mai costituita da soggetti isolati, bensì da realtà parentali più o meno complesse (le famiglie), i cui componenti interagiscono con il servizio su piani differenti, con aspettative e intensità di relazione differenti.

Infine, è possibile evidenziare una differenza gestionale e organizzativa che implica la necessità per i servizi di individuare forme di assistenza che coniughino universalità dei diritti e personalizzazione degli interventi, evitando la standardizzazione e la gestione di routine. La reale possibilità di scelta per l'utente e la sua famiglia è limitata, così come spesso è limitata la conoscenza della rete territoriale dei servizi. Spesso inoltre si incontrano situazioni non tanto di bisogno occasionale o acuto, ma di vera e propria cronicità, che pongono l'utente e la sua famiglia in situazioni di particolare debolezza, fragilità, possibilità di essere influenzati (per non parlare del caso in cui l'utente non sia più in grado di intendere e volere).

All'interno della maggior parte dei servizi molti utenti non sono normalmente contattabili come gli utenti di altri servizi, perché gravemente compromessi dal punto di vista fisico e/o intellettuale; e quando sono contattabili, vivono comunque condizioni tali di bisogno da renderli fortemente vulnerabili. Nei servizi rivolti a persone Fragili, quindi, l'importanza del contenuto e della modalità con cui si attua il processo relazionale di comunicazione diventa ancor più importante e occorre perciò considerare globalmente tutti i principali attori del processo: operatori, fruitori e familiari. Da queste considerazioni deriva che il rispetto dell'utente e la tutela dei suoi diritti di cittadinanza diventano priorità per chi eroga servizi alla persona, in un'ottica centrata sulla qualità della vita, oltre che sulla qualità dell'assistenza.

Un altro elemento importante riguarda i limiti che ogni indagine di soddisfazione, anche quella meglio realizzata, ha nei confronti dell'analisi della qualità dell'assistenza.

Cosa significa in altre parole qualità dei servizi? Il concetto di qualità è oggi talmente usato e abusato che rischia uno svuotamento e un uso improprio e poco rigoroso, se non viene approfondito e specificato. Sono molte e differenti le possibili definizioni di qualità. Ciò che qui ci preme sottolineare è come il concetto di qualità di un servizio sia intrinsecamente legato alla fruizione del servizio stesso e alla soggettività, sia di chi lo eroga che di chi lo riceve. In altre parole, per la natura relazionale dei servizi stessi, è praticamente impossibile verificare e garantire a priori la qualità dell'assistenza, perché operatore e utente contribuiscono congiuntamente alla definizione del servizio nel momento stesso dell'erogazione.

Soggettiva, relativa, multidimensionale: la "qualità" può essere quindi definita come la capacità di un servizio di realizzare un equilibrio tra le proprie caratteristiche e le aspettative/esigenze dell'utenza, nelle varie dimensioni in cui il servizio è valutato, ponderate ciascuna per l'importanza riconosciuta. Appaiono pertanto evidenti almeno due considerazioni cruciali. In primo luogo, affermare che l'utente è il miglior giudice della qualità è non solo eccessivo ma non vero. Il singolo utente infatti è certamente il miglior giudice della soddisfazione sul trattamento ricevuto, soprattutto nella sua dimensione relazionale, ma difficilmente egli potrà

avere una visione globale dell'intervento sociale ed esprimersi su tutti gli aspetti dell'assistenza.

Il suo giudizio andrà pertanto combinato con quello degli altri attori tenendo anche conto della "mission" del servizio. In secondo luogo, qualsiasi servizio sociale è sottoposto a precisi criteri etici di giustizia, equità, appropriatezza delle cure, che devono guidare anche la ricerca della soddisfazione degli utenti, al di là delle legittime aspettative degli utenti e dei loro familiari. Questo spiega le differenze che permangono tra la percezione (positiva o negativa) dell'esperienza e la valutazione del servizio. Se consideriamo la soddisfazione come il frutto della complessa relazione tra le aspettative e la concreta esperienza degli utenti (a meno che ad una valutazione critica si sostituisca un atteggiamento passivo degli utenti di fronte al servizio) emerge con evidenza l'importanza di una prospettiva relazionale dell'assistenza e dell'utilizzo di strumenti metodologicamente adeguati di rilevazione della soddisfazione dell'utenza. Individuando i punti critici e i punti di forza di un servizio per persone Fragili si possono infatti identificare le priorità di intervento e monitorare la qualità percepita nel tempo a valle degli investimenti effettuati. Tale tipologia di analisi consente di partire dal concetto soggettivo di qualità per delineare un quadro informativo fondamentale nel momento di presa di decisioni circa l'allocazione delle risorse; di confrontare performance di qualità di soggetti diversi (nello specifico unità d'offerta differenti); di accogliere in sostanza la prospettiva dell'utenza individuandone le priorità e instaurando il dialogo, in un'ottica di cittadinanza attiva e di miglioramento continuo della capacità erogativa.

Strumenti e tecniche per la rilevazione della soddisfazione

Compiere indagini per cogliere non solo la soddisfazione degli utenti, ma anche come l'utente valuta l'esperienza con il servizio, significa però costruire un disegno strategico di ricerca e compiere una serie di passaggi logici e pratici complessi e interdipendenti non privi di problemi metodologici.

- Il primo passaggio consiste nel definire con precisione gli obiettivi di ricerca, ovvero cosa si vuole indagare (i livelli di soddisfazione relativi ad alcuni aspetti di un servizio o anche i meccanismi di valutazione e le aspettative?).
- Successivamente si procederà all'individuazione del campo di osservazione e delle unità di analisi (si intende indagare la soddisfazione degli utenti diretti o anche quella dei familiari e degli operatori? Si vogliono contattare tutti gli utenti o solo un campione di questi? In questo secondo caso, come procedere per l'individuazione del gruppo?)
- Si passerà poi alla scelta dei metodi di rilevazione (interviste, questionari, osservazione...); alla raccolta dei dati vera a propria; alla elaborazione e all'analisi dei risultati; alla stesura del report finale.

Ne risulta un processo complesso, non solo per le difficoltà che si incontrano nel definire e nel misurare i livelli di soddisfazione in funzione delle caratteristiche di intangibilità, variabilità e soggettività dei servizi erogati, delle aspettative e dei valori dei soggetti coinvolti, ma anche perché richiede tempo (solitamente alcuni mesi), e l'apporto di precise professionalità con competenze anche molto specialistiche (ricercatori, esperti in analisi dei dati...). Inoltre sono diversi e molti gli strumenti che possono essere utilizzati per far emergere l'opinione degli utenti e la scelta si pone tra strumenti diretti e indiretti. I primi si riferiscono a tutte le tecniche che implicano un diretto coinvolgimento dell'utente, al quale viene chiesto di esprimere il proprio livello di soddisfazione su un determinato servizio.

I sistemi indiretti consentono invece di conoscere l'opinione degli utenti tramite l'analisi di dati secondari o derivati, come reclami, tassi di fedeltà, eventi sentinella, osservazione...

Di seguito descriviamo brevemente le principali tecniche di tipo diretto.

Questionari

Sono interviste strutturate secondo una serie rigidamente ordinata di domande che prevedono opzioni fisse di risposte.

Possono essere somministrati da un intervistatore, che legge domande e risposte nell'ordine stabilito (face to face o telefonicamente), o autocompilati dall'intervistato o dalla Famiglia (dopo consegna diretta da parte dei ricercatori o invio postale). È oggi lo strumento più diffuso per realizzare le indagini di soddisfazione. Permette di raccogliere un elevato numero di informazioni in modo standardizzato e di poterle misurare quantitativamente, traducendole in indicatori e permettendo la comparazione tra servizi simili o dello stesso servizio nel tempo. I limiti del metodo sono principalmente dati dalla standardizzazione dello strumento, che quindi non prevede la possibilità di personalizzazione e di adattamento al vissuto individuale e il limitato grado di approfondimento dei temi trattati.

Tali limiti sono però compensati da due grandi vantaggi: la possibilità di coinvolgere a costi e in tempi ragionevoli un numero molto elevato di soggetti, tale da garantire un'effettiva rappresentatività statistica del campione, e la conseguente applicabilità di metodi di analisi statistica dei dati avanzati che permettono di convalidare sulla base di risultati certi anche interpretazioni complesse e non sempre evidenti con analisi più semplici.

Interviste semi-strutturate individuali

Sono colloqui diretti che si sviluppano lungo una serie di domande (griglia di intervista) che l'intervistatore rivolge all'utente.

Possono essere realizzate face to face o al telefono e permettono (soprattutto le prime) una elevata capacità di approfondimento, flessibilità e adesione alla soggettività dell'intervistato, perché l'ordine dei quesiti non è rigidamente determinato, così come non sono previste opzioni di risposte preordinate. Risultano particolarmente adatte per far emergere opinioni, vissuti, valori e aspettative degli utenti.

Quelle faccia a faccia riescono spesso ad ottenere un buon livello di collaborazione e credibilità e risultano particolarmente adatte con utenti che hanno difficoltà di lettura e scrittura, come gli anziani. I colloqui possono essere utilizzati sia nelle fasi iniziali e finali della ricerca per mettere a fuoco gli oggetti di indagine, sia durante la fase di raccolta dati vera e propria.

Tra i limiti principali vanno evidenziati il loro elevato livello di invasività, soprattutto nel caso in cui vengano toccati argomenti delicati e intimi (come la salute, il benessere, i timori...) e il fatto che, non essendo trattabili statisticamente, non permettono la misurazione precisa di fenomeni, atteggiamenti, opinioni.

Suggerimenti degli utenti

Viene effettuata tramite l'analisi delle indicazioni che gli utenti forniscono spontaneamente per il miglioramento del servizio.

Può essere effettuata tramite raccolta diretta apposita, chiedendo direttamente alle persone di indicare in forma scritta la attività auspicata (lasciando le indicazioni in una apposita urna), o inserendo, ad esempio al termine di un'intervista faccia a faccia o di un questionario, uno spazio sui suggerimenti.

Il principale limite di questa tecnica è quello della rappresentatività e dell'autoselezione dei rispondenti: è infatti possibile che decidano di rispondere gli utenti più soddisfatti, ben disposti e fiduciosi nel servizio, o viceversa i più critici.

Nel caso degli anziani e/o Persone Disabili inoltre si pone anche un problema di difficoltà nell'utilizzare spontaneamente un mezzo di comunicazione come quello scritto. Più agevole appare invece il suo utilizzo con gli utenti indiretti, come i familiari o i caregiver.

Focus group

È una tecnica che prevede il confronto, guidato da un conduttore, tra un gruppo di circa 8-10 partecipanti per far emergere convergenza o divergenza di opinioni, utilizzando anche metodologie sofisticate, come catene di associazioni, analogie e metafore. Risulta particolarmente utile nella fasi iniziali di una ricerca, per individuare, ad esempio, i problemi chiave, i criteri in base a cui gli intervistati giudicano un servizio (da sottoporre poi a successiva analisi tramite interviste individuali o questionari) o nelle fasi finali, per approfondire e favorire l'interpretazione dei dati raccolti attraverso altre tecniche e per fornire indicazioni operative. Il principale limite di questa tecnica è quello di non permettere quantificazioni e comparazioni statistiche e di poter coinvolgere solo un numero limitato di casi. Rispetto ai servizi rivolti a Persone Fragili, il suo utilizzo, che richiede una partecipazione molto attiva e attenta, può ritenersi praticabile solo con persone molto lucide e motivate. Risulta pertanto abbastanza difficoltosa (anche se non impossibile) con gli utenti, mentre appare più agile nel caso dei familiari e degli operatori. Esistono anche metodi indiretti di rilevazione della customer satisfaction, non utilizzati in questa sede, ma di alcuni dei quali diamo una breve descrizione per completezza.

Osservazione

Consiste nel raccogliere informazioni precise su eventi specifici per comparare prestazioni osservate e comportamenti standard. Va condotta da persone appositamente preparate e pianificata nei dettagli (ad esempio deve prevedere l'osservazione da parte di più persone dello stesso operatore al lavoro su una determinata situazione o di più utenti in particolari condizioni), deve essere effettuata sistematicamente e per un tempo prolungato (per limitare i rischi di assistere ad eventi eccezionali e per ridurre la distorsione che la presenza del ricercatore provoca nel rapporto tra utenti e operatori). La tecnica dell'osservazione (nelle sue varianti di partecipante, quasi partecipante e diretta) mostra importanti svantaggi, sia in termini di costi economici, di formazione e di tempo, sia per l'alto rischio di distorsione e artificiosità che la presenza di un osservatore immette nella relazione tra utente e operatore.

Interviste individuali, di gruppo e focus group con il personale di assistenza

Permettono di raccogliere l'opinione degli operatori sulla soddisfazione degli utenti e sugli aspetti critici che generano insoddisfazione. Costituiscono una fonte importante di informazione anche rispetto alle strategie operative da realizzare nei confronti del personale stesso, che rappresenta il principale utente interno del servizio, verso il quale possono essere attuate indagini sulla soddisfazione del lavoro. Il principale limite di questi metodi consiste nel fatto che essi rappresentano ovviamente la voce degli operatori e non degli utenti diretti, che pertanto possono avere una visione "parziale" rispetto all'assistenza da loro stessi fornita. È pertanto un metodo che più di altri deve essere integrato e verificato con informazioni derivanti da consultazioni dirette con gli utenti.

Reclami

La raccolta e l'analisi dei reclami, spontaneamente lasciati dagli utenti, dovrebbe diventare parte integrante del sistema di informazioni di ogni servizio, perché fornisce utili informazioni sulle aree di insoddisfazione. Le modalità di raccolta dei reclami devono essere il più possibile accessibili, soprattutto in termini di linguaggio, burocrazia e cultura, così come la loro analisi deve sempre prevedere una risposta ufficiale del servizio all'utente che lo ha inoltrato (ovviamente se non anonimo).

Il limite maggiore di questo strumento è l'autoselezione: è infatti probabile che decidano di inoltrare lamentele soprattutto gli utenti più fiduciosi e motivati, mentre quelli profondamente delusi decidano al contrario di abbandonare il servizio senza "preavviso".

Elementi per la scelta degli strumenti

Al di là della complessità dell'intero processo e delle specificità degli obiettivi di ogni indagine, esistono alcuni elementi che possono guidare nella scelta dei diversi strumenti di indagine, tenendo comunque presente che una buona indagine di soddisfazione, metodologicamente corretta e attendibile implica sempre, qualsiasi strumento di indagine si scelga, competenze specialistiche, nonché risorse economiche e di tempo che non possono essere ridotte sotto certi limiti, se non a scapito dell'attendibilità stessa della ricerca.

Tipologia di Utenti

Tanto più è elevato il numero di utenti sufficientemente orientati nel tempo e nello spazio in grado da poter fornire direttamente la loro opinione, tanto più il ricorso alla consultazione diretta (tramite interviste, colloqui, focus group, questionari...) è, non solo possibile, ma necessario. Al contrario, davanti ad utenti molto compromessi dal punto di vista intellettuale, sarà necessario ricorrere a metodologie di raccolta dati indirette, come osservazione, contatto con familiari o operatori.

Numero di utenti che si possono contattare direttamente

Tanto più è limitato (nell'ordine di qualche decina), come ad esempio nel caso dei centri diurni o di piccole strutture residenziali, tanto più possono essere applicate efficacemente tecniche "qualitative", come interviste in profondità e focus group, che permettono l'analisi dei vissuti, dei valori e delle aspettative degli utenti, anche coinvolgendo una percentuale elevata di utenti, se non spesso l'intero universo. Nel caso invece di servizi che raggiungono numeri molto elevati di utenti, come grandi case di riposo, reti di assistenza domiciliare, l'utilizzo dei questionari può integrare efficacemente i dati raccolti con altre tecniche qualitative, il cui utilizzo appare più limitato.

Tipologia del servizio

Tanto più il servizio fornisce assistenza collettiva, quindi con forte interazione fra gli utenti stessi, tanto più è possibile e produttivo utilizzare metodologie di analisi che prevedono forme di coinvolgimento collettive come i focus group. Anche l'osservazione è in questi casi praticabile e utile, sebbene come abbiamo visto sia una tecnica particolarmente costosa. Nel caso invece di servizi molto individualizzati, come l'assistenza domiciliare, appaiono più adatte interviste e questionari individuali.

Un discorso specifico va fatto per la formazione:

Poiché essa propone spesso un prodotto/servizio fortemente standardizzato e in genere ripetibile (più edizioni e in diversi contesti) è sempre preferibile utilizzare i questionari strutturati, potendo essi garantire un trattamento dei dati di ricerca omogeneo e integrato e un'ampia confrontabilità dei risultati sia in senso orizzontale che longitudinale nel tempo.

In generale

Nel realizzare una qualsiasi indagine di soddisfazione sarà inoltre opportuno realizzare alcune attività specifiche.

- Porre massima attenzione nella strutturazione degli strumenti a valutare gli aspetti rilevanti per gli utenti e non quelli che il ricercatore o gli operatori reputano significativi.
- Adeguare la lunghezza dello strumento (questionario o intervista) alle capacità dell'utente e all'oggetto di analisi.
- Dare sempre la possibilità della non valutazione e non costringere mai l'intervistato a rispondere (potrebbe non ricordare, non voler rispondere, non aver capito, non saper rispondere...). Nei questionari questo significa prevedere per ogni domanda l'opzione di risposta non so/non risponde; nelle interviste face to face significa non insistere per ottenere una valutazione in caso di indecisione o silenzio prolungato: piuttosto diviene in questi casi utile cercare di indagare i motivi specifici della non risposta.
- Prevedere approfondimenti specifici sulle domande ritenute maggiormente significative, introducendo ad esempio, soprattutto nei questionari, ma anche durante le interviste, qualche domanda di chiarimento (Perché? In quali occasioni?).
- Controllare sempre, sia in itinere che ex post, la rappresentatività dei dati raccolti.

Verificare sia in termini quantitativi (numero di intervistati o di questionari restituiti compilati rispetto al totale), sia qualitativi (tipologia di utenti) chi ha risposto.

Ha senso ad esempio chiedersi se hanno risposto solo gli utenti più giovani, o quelli che hanno maggiormente fidelizzato o quelli che da più tempo sono in carico, ciò per evitare di giungere a conclusioni affrettate e proporre interventi sulla base di risultati che reputiamo essere di tutti gli utenti e sono invece rappresentativi solo di una parte o di una categoria di essi. Vengono di seguito riportati per le differenti tipologie di servizi e interventi analizzati, le metodologie e le tecniche ritenute più adeguate da un punto di vista di equilibrio fra costi e benefici. Vengono altresì fornite alcune indicazioni sulle procedure più opportune in base alle caratteristiche del servizio e dell'utenza.

Nelle pagine seguenti vengono illustrate le metodologie e gli strumenti adottati nelle diverse situazioni.

MISURE DI TUTELA DEL CLIENTE

MISURE DI TUTELA DEL CLIENTE

GLI STRUMENTI DEL SISTEMA DI GARANZIA

La partecipazione

La cooperativa garantisce la tutela dell'utente e dei suoi familiari in una logica di *empowerment*, attraverso la possibilità di poter effettuare reclami, osservazioni e suggerimenti in seguito a disservizi, disfunzioni o comportamenti che possano aver provocato limitazioni sotto qualsiasi forma alla fruibilità del servizio, e mediante la customer satisfaction nel coinvolgere gli stessi nel miglioramento di processi e servizi con l'obiettivo di migliorare la Qualità.

La gestione dei processi viene effettuata nell'ottica del miglioramento continuo, attraverso un coordinamento dei servizi finalizzato alla risoluzione dei problemi degli utenti e delle famiglie. Al fine di raggiungere un costante miglioramento della Qualità dei Servizi, la Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti considera di fondamentale importanza lo scambio continuo con l'utente e i suoi famigliari che costantemente sono invitati ad esprimere dubbi, osservazioni o consigli e a far presente esigenze sopravvenute che saranno oggetto di attenta valutazione da parte dei coordinatori.

I coordinatori e l'equipe di coordinamento sono preposti all'interazione costante e diretta con i fruitori dei servizi. Svolgono le funzioni di ricezione e di valutazione delle segnalazioni pervenute, fornendo risposte immediate a problemi facilmente risolvibili e predispongono modalità attuative per situazioni di più complessa risoluzione.

Misure di Protezione per il Trattamento dei dati Personali Regolamento UE 2016/679 - D.Lgs 196/03

Come previsto dal Regolamento UE 2016/679 e dal codice in materia di protezione dei dati personali Decreto Legislativo 196/2003, i dati personali vengono trattati nel rispetto degli obblighi di riservatezza previsti. Le finalità del trattamento sono strettamente legate all'espletamento dei servizi. Le modalità del trattamento prevedono l'utilizzo di archivi informatici e cartacei così come previsti dall'allegato B del decreto legislativo di riferimento. I dati saranno conservati presso la sede della Cooperativa e comunicati esclusivamente a soggetti competenti per l'espletamento dei servizi necessari alle suddette finalità.

La gestione delle emergenze

L'apertura delle sede 7 giorni su 7 per 365 giorni l'anno garantisce il coordinamento di tutte le richieste di attivazioni di servizi rispetto a variabili non programmabili, urgenze ed emergenze.

La Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti dispone di personale in forza sufficiente per poter intervenire in qualsiasi momento rispetto a richieste di attivazioni di servizi nell'arco della settimana ed in qualsiasi fascia oraria, garantendo senza eccezione alcuna la piena e conforme effettuazione degli interventi.

In tutti i casi di attivazioni di servizi in situazioni di urgenza o di emergenza, la Cooperativa si impegna preventivamente a fornire agli operatori tutte le informazioni e indicazioni necessarie per lo svolgimento dei servizi.

La gestione del disservizio

In tutti i casi di servizi non effettuati per cause non imputabili all'utenza, ma relative all'organizzazione della Cooperativa, la prestazione previa autorizzazione del Committente può essere recuperata.

Le procedure per il reclamo

La Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti certificata Uni En Iso 9001:2015, ha sviluppato un Sistema di Qualità che vede come centralità la soddisfazione del Cliente e la Qualità in termini di efficacia ed efficienza degli interventi e si pone come obiettivo la prevenzione e la risoluzione dei reclami/non conformità, al fine di migliorare costantemente la Qualità dei Servizi. Pertanto, in un rapporto di scambio con l'utente ed i familiari, considera importanti i consigli, la condivisione, la partecipazione, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso o i suoi familiari sono invitati ad esprimere.

A tal fine ogni operatore o addetto all'organizzazione è tenuto a rilevare ogni possibile motivo di reclamo da parte degli utenti e a darne tempestiva comunicazione al proprio diretto Responsabile di Processo/Area/Funzione.

La rilevazione del possibile reclamo, viene comunicata da parte dell'operatore tramite segnalazione verbale o telefonica, con descrizione dettagliata della segnalazione raccolta, oppure mediante forma scritta.

Qualora il reclamo fosse presentato direttamente dal Cliente, dai Caregivers, dal Committente, dalla Rete dei Servizi, il personale di coordinamento fornisce immediata risposta per problemi facilmente risolvibili e predispone l'attività istruttoria per i casi più complessi.

Gli utenti e/o i loro familiari possono presentare direttamente osservazioni, reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità del servizio.

I reclami esposti dagli utenti e/o dai loro familiari possono essere presentati mediante:

- Colloquio con il coordinatore del servizio e/o con la Direzione;
- Comunicazione telefonica, via fax, tramite posta elettronica al coordinamento della cooperativa e/o alla Direzione;
- Compilazione del modulo per osservazioni e reclami distribuito presso la sede della Cooperativa, allegato alla Carta dei Servizi;
- Lettera in carta semplice indirizzata, inviata o consegnata presso gli uffici della sede legale della Cooperativa.

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta in forma scritta entro 24/48 ore dalla data di presentazione/ricezione con risoluzione della problematica/reclamo.

Ogni Responsabile di Processo, Area o Funzione, alla ricezione del reclamo è tenuto ad aprire infatti formale istruttoria, tramite la compilazione del **Mod. MG 05-01**, tempestivamente trasmesso al **Responsabile Gestione Qualità**.

Il Responsabile Gestione Qualità, ha il compito di supervisionare e supportare l'attività del personale di coordinamento, con l'obiettivo di adottare azioni correttive/preventive per rimuovere le cause oggetto del reclamo migliorando la Qualità del Servizio in termini di efficacia ed efficienza e la soddisfazione del cliente.

Copertura Assicurativa - Risarcimenti

Gli utenti, i familiari, i soggetti terzi e gli operatori, sono coperti da assicurazione di responsabilità civile per danni a persone e cose (RCO, RCT) causati nello svolgimento delle attività professionali e per le prestazioni concordate dei servizi, con massimali per sinistro non inferiore a €. 2.000.000,00, con un numero illimitato di sinistri e con validità non inferiore alla durata del contratto di appalto/accreditamento.

LA COMUNICAZIONE

I Servizi della Cooperativa Sociale Nuovi Orizzonti, si pongono in un'ottica di trasparenza, condivisione e partecipazione sia per quanto riguarda gli utenti che per le rispettive famiglie.

Presso la sede legale della Società è presente una Direzione e un Responsabile Gestione Qualità, che sovrintendono l'organizzazione ed il controllo dei processi di erogazione dei Servizi e che sono disponibili per ogni contatto con gli utenti ed i loro familiari.

La Cooperativa pone in essere proposte innovative di comunicazione, partecipazione e coinvolgimento per i familiari come percorsi formativi per familiari e caregiver informali e momenti di socializzazione.