



Life is..

Splendid

Società Cooperativa Sociale

CARTA DEI SERVIZI



Indice

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DELLA COOPERATIVA SOCIALE SPLENDID.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	4
A CHI CI RIVOLGIAMO?.....	6
MINORI.....	7
ANZIANI.....	15
DIVERSAMENTE ABILI.....	21
FRAGILITÀ ED INCLUSIONE.....	27
SERVIZI A FAVORE DELLA COMUNITÀ.....	29
MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI.....	34
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	34
MODALITÀ DI RACCORDO OPERATIVO CON I SERVIZI E LE RISORSE DEL TERRITORIO.....	36
STRUMENTI E FORME DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE.....	36
STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA.....	39
MODALITÀ DI MONITORAGGIO E DI VALUTAZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	40
MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFACIMENTO DELL' UTENZA.....	40
MODALITÀ DI RECLAMO.....	41

Che cos'è la carta dei servizi della Cooperativa Sociale SPLENDID

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare 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, nonché agli Enti appaltanti, il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

La carta dei servizi della SPLENDID rappresenta l'impegno che la Cooperativa mette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

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

Per tradurre operativamente tali principi è stato necessario per la SPLENDID adottare strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi;
- gestire i reclami.

La nostra carta dei servizi è aggiornata ogni anno.
I Contenuti sono:

- notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della Cooperativa SPLENDID;
- esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione;
- descrizione e informazione sui servizi che la Cooperativa SPLENDID svolge nelle sue aree di intervento;
- definizione degli standard di qualità;
- misure per la tutela e la partecipazione degli utenti.

Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

UGUAGLIANZA

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, genere 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.

IMPARZIALITÀ

Il comportamento della Cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

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 stessi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la Cooperativa SPLENDID informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provoca

RISERVATEZZA

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della Cooperativa SPLENDID è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003 e s.m.i..

DIRITTO DI SCELTA

La Cooperativa SPLENDID garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

La Cooperativa SPLENDID garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di informazioni agli utenti. Gli strumenti utilizzati per assicurare tale accesso sono:

Ufficio aperto al pubblico presso la sede legale ed operativa in Viterbo, Via Dora Riparia 14;

TEL/FAX: 0761/307088 | CELL: 3393873290 | NUMERO VERDE: 800-564009

Website: www.cooperativasplendid.com

EFFICENZA ED EFFICACIA

La Cooperativa SPLENDID assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.



A CHI CI RIVOLGIAMO?

Bambine e bambini, adolescenti, diversamente abili, anziani, richiedenti asilo, adulti in stato di fragilità sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale della Cooperativa SPLENDID. I loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti, interni ed esterni alla Cooperativa. Soci lavoratori, volontari e cittadinanza attiva apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno. Collaboriamo insieme a committenti pubblici e privati per costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali si valutano gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà. Le istituzioni in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono interlocutori con cui la Cooperativa SPLENDID si confronta per elaborare progetti e azioni atti a migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera. Associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, sono partner con cui la Cooperativa SPLENDID progetta e realizza interventi e servizi.

Gli interventi della Cooperativa Sociale SPLENDID sono suddivisi in cinque aree d'intervento:

Minori

Anziani

Diversamente abili

Fragilità ed Inclusione

Servizi a favore della Comunità

Ognuno degli utenti di ciascuna di queste aree rimanda a una rete di rapporti e relazioni fondamentali per il nostro progetto complessivo.

Fare insieme, crescere insieme

Ogni minore, bambino o adolescente, è un universo di relazioni e rapporti, sogni e speranze, che vive nel presente e guarda al futuro. Le loro scelte ed esperienze di oggi ci parlano della città che sarà. Del mondo che sarà. Per questo, nel nostro lavoro quotidiano con i minori, privilegiamo il fare.

Tutte le attività sono pensate come mezzo per potenziare le qualità personali, coinvolgere attivamente le famiglie e favorire una integrazione sociale interculturale basata sulla solidarietà, sul rispetto e sulla fiducia reciproca. L'insieme di questi elementi e relazioni favorisce il nostro obiettivo primario: produrre benessere e favorire la prevenzione di ogni forma di disagio psicosociale.

Gli interventi comprendono servizi educativi, socio-assistenziali ricreativi, rivolti all'infanzia, alla preadolescenza e alla adolescenza, gestiti in convenzione con gli Enti Pubblici della Provincia di Viterbo. Particolare attenzione viene posta al lavoro di rete con le risorse istituzionali e informali presenti nel territorio: Servizi Sociali Municipali, ASL, scuole; associazioni, volontariato.

Servizio di Animazione pomeridiana per i più piccoli

AREA DI INTERVENTO

Il Servizio di Animazione pomeridiana viene svolto presso l'Asilo Nido Comunale 'Pane & Marmellata' di Montefiascone. È un servizio rivolto a 22 bimbi, volto a favorire la crescita dei bambini dai 3 ai 36 mesi. Un ambiente sicuro, ricco di stimoli divertenti per sviluppare la curiosità e la fantasia dei più piccoli, sotto la supervisione del personale qualificato della Cooperativa SPLENDID, (in rapporto 1 a 7, più che proporzionale all'utenza).

L'équipe educativa che si occupa del servizio asilo nido (pomeridiano) è composta da quattro educatrici le quali offrono una proposta educativa stimolante per la fascia d'età 0-3 anni rispettando i singoli stadi evolutivi del bambino. Attraverso i laboratori, educano stimolando il bambino a raggiungere la propria indipendenza, sviluppare l'autostima, l'attenzione e la concentrazione.

FINALITÀ PERSEGUITE

Il modello teorico del progetto educativo proposto all'interno del Servizio cui si fa riferimento è centrato sulla relazione: in tale visione, il bambino viene considerato in relazione al contesto ed alle molteplicità delle relazioni che egli può vivere al nido e fuori.

Particolare cura è posta quindi nel predisporre proposte educative che favoriscano l'autonomia dei bambini, l'acquisizione del sé, lo sviluppo dell'identità, della competenza cognitiva, motoria, affettiva e relazionale.

Le attività presentate riguardano diversi aspetti dello sviluppo quali: linguaggio, alfabetizzazione, relazione socio-emotiva, espressività creativa, pensiero matematico.

I lavori manuali proposti sono perlopiù svolti con materiali di recupero, con i quali i bambini possono sperimentare diverse combinazioni dando vita a meravigliose opere e facendo esperienza di infinite scoperte.

OBIETTIVI

Il Progetto Educativo promosso all'interno del Servizio di Animazione dell'Asilo Nido, prevede obiettivi specifici, attinenti a particolari aspetti riguardanti la crescita e lo sviluppo cognitivo, emotivo, motorio del bambino.

La conoscenza dei singoli bambini permette di valorizzare i molteplici modi di essere, parlare, gattonare e camminare di ciascuno di loro. Attraverso lavori di manualità, lettura, osservazione, condivisione e costruzione, il progetto si prefigge lo scopo di essere un servizio di animazione e divertimento ma soprattutto di esplorazione e scoperta per i bambini.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI

L'équipe delle educatrici/animatrici elabora ed attua i progetti tramite la metodologia del lavoro di gruppo che prevede il costante dialogo, la comunicazione/informazione continua e la negoziazione delle scelte operative. Si ritiene che la documentazione delle attività è l'elemento di base di comunicazione dell'operare quotidiano in quanto strumento di valutazione del lavoro progettato e condotto dalle educatrici/animatrici per il bambino. Una comunicazione chiara e trasparente, soprattutto con i genitori implica un continuo assestamento dei propositi e delle intenzionalità educative, garantendo così un continuo monitoraggio della qualità del servizio offerto.

DOVE OPERIAMO

Asilo Nido Comunale 'Pane e Marmellata'
Comune di Montefiascone (VT)



Integrazione scolastica alunni diversamente abili

AREA DI INTERVENTO

L'intervento prevede una serie di prestazioni presso gli istituti scolastici di primo e secondo grado presenti nella Provincia di Viterbo, rivolti ai minori diversamente abili frequentanti gli istituti stessi, diretti ad assicurare il diritto allo studio attraverso forme di sostegno tali da facilitare l'inserimento e l'integrazione scolastica, sviluppare le potenzialità individuali nella comunicazione e nella socializzazione nonché garantire la continuità fra i diversi gradi di scuola con percorsi educativi personalizzati.

FINALITA' PERSEGUITE

Le finalità del Servizio di Integrazione scolastica di alunni diversamente abili possono essere sintetizzate come segue:

- Sostegno ai minori diversamente abili frequentanti gli istituti scolastici, diretti ad assicurare il diritto allo studio;
- Sviluppo delle potenzialità individuali nella comunicazione e nella socializzazione;
- Garantire la continuità fra i diversi gradi di scuola con percorsi educativi personalizzati.

OBIETTIVI

Il servizio ha l'obiettivo di garantire l'assistenza per l'autonomia e la comunicazione dell'alunno portatore di handicap per il raggiungimento di una piena integrazione nel contesto scolastico ed ambiti integrativi extrascolastici, nel rispetto comunque del ruolo istituzionale della scuola.

In particolare il servizio è finalizzato a:

- garantire appoggio e mediazione per i bisogni di autonomia personale, spostamento, attivazione di funzioni e prassi, comunicazione;
- stimolare il raggiungimento e mantenimento di autonomia personale;
- assicurare il diritto allo studio attraverso forme di sostegno;
- garantire la continuità fra i diversi gradi di scuola con percorsi educativi personalizzati.

TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI

Per il raggiungimento delle finalità indicate, si sono previste, in particolare, la seguente tipologia di prestazioni:

- a) supporto di tipo pratico-funzionale all'alunno disabile che punta sull'integrazione dell'azione dell'operatore sociale con l'insegnante di sostegno o l'insegnante curricolare per la realizzazione del progetto formativo;
- b) collaborazione con il personale docente nei programmi di recupero funzionale e di socializzazione nonché per garantire l'effettiva ed attiva partecipazione dell'alunno disabile a tutte le attività scolastiche, formative e ricreative previste dal Piano dell'Offerta Formativa;
- c) assistenza nello svolgimento di attività, programmate dal collegio dei docenti: ludiche, di laboratorio, di conoscenza dell'ambiente circostante la scuola;
- d) assistenza durante momenti di vita extrascolastica organizzati dalla scuola (gite di istruzione, attività varie);
- e) contenimento di comportamenti aggressivi, violenti o costituenti motivi di rischio per l'incolumità loro o di terzi;
- f) aiuto per la corretta assunzione del cibo, compreso, ove necessario, l'imboccamento;
- g) attività educative che consentano il recupero, lo sviluppo e/o la conquista dell'autonomia personale;
- h) in caso di malori, infortuni o altro accompagnamento ad un Centro di pronto soccorso secondo il parere positivo del Capo di istituto;

DOVE OPERIAMO

Comune di Montefiascone, San Lorenzo Nuovo, Vetralla, Graffignano e Vallerano.
Istituti Superiori di Viterbo - Orte

Assistenza/Affido educativo – Responsabilità Familiare

AREA DI INTERVENTO

L'intervento educativo, prevede prestazioni a domicilio dell'utente, al fine di consentire al minore attività mirate, quali sostegno scolastico, attività ludico-ricreative, percorsi di identità sulla base di un progetto educativo personalizzato e un sostegno alle famiglie attraverso percorsi di supporto alla funzione genitoriale. L'Affido educativo – Responsabilità Familiare viene articolato in

- Incontri presso il domicilio del Minore;
- Incontri Protetti regolati dal Tribunale.

FINALITÀ

Le finalità del Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa possono essere sintetizzate come segue:

- Sostegno del nucleo familiare in situazione di difficoltà temporanea;
- Mantenimento del minore in famiglia attraverso il recupero delle risorse potenziali della famiglia stessa ed il rafforzamento delle figure parentali;
- Servizio di sostegno scolastico, nei casi in cui l'assistente sociale lo ritenga utile, è possibile svolgere il servizio anche presso la scuola del minore.

OBIETTIVI

La persona assistita, soprattutto il minore, ha il diritto di vivere nelle condizioni migliori possibili ed è facile comprendere che lo sfondo privilegiato del nostro intervento è costituito dall'ambiente naturale di vita: il contesto familiare. Per questo motivo è prevista, ove possibile, la collaborazione attiva dei familiari per quanto riguarda la programmazione delle attività. Riteniamo che sarebbe estremamente utile allo sviluppo delle potenzialità del minore un programma specifico che abbia come obiettivo generale il mantenimento della persona nel proprio ambiente di vita, familiare e sociale, fornendo un valido servizio di aiuto personale e domiciliare alla persona e alla famiglia, interagendo sulle situazioni che contribuiscono allo sviluppo armonico ed equilibrato dell'individuo e della sua famiglia.

Si ritiene necessario elaborare un piano di interventi che abbia come obiettivi specifici:

- Indagini conoscitive;
- Sostegno e aiuto scolastico;
- Orientamento e responsabilizzazione dei genitori;
- Mediazione familiare;

- Collegamenti con i servizi di base;
- Organizzazione del tempo libero per i minori;
- Azioni per l'inserimento nel più ampio contesto sociale;
- Assistenza socio-psico-sanitaria,
- Attività d'informazione ed accompagnamento nella fase di richiesta dei contributi;
- Raccordo con i servizi territoriali;
- Orientamento e accompagnamento ai servizi socio-educativi e sanitari operanti sul territorio.
- Predisposizione di progetti individualizzati per ciascuna famiglia/utente.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE

Il Servizio viene svolto nel rispetto del progetto individualizzato, proposto dal Servizio Sociale Professionale, dal Servizio Sociale Comunale (se presente) o dal competente servizio Asl. Il Servizio viene garantito, nella fascia oraria 8/20 dei giorni feriali, sulla base dei progetti individuali che l'assistente sociale del Distretto, Comune o della ASL, predisporrà al momento dell'attivazione del servizio. Le azioni del servizio offerto seguiranno degli orientamenti basati sulla "connessione", che rappresentano un approccio sicuramente innovativo rispetto ad altre forme di assistenza:

- la "co-costruzione" dei progetti individuali anche con le famiglie, in accordo con l'Assistente sociale di riferimento e gli altri soggetti coinvolti;
- il gruppo come risorsa: condividere ed elaborare le esperienze tra tutti i soggetti coinvolti, rappresenta un ulteriore elemento di successo;
- il superamento dei "recinti mentali": osare un percorso comune tra famiglie, operatori, assistenti sociali, ecc.;
- la domiciliarità come luogo di lavoro: gli operatori lavorano nelle case e nei territori delle famiglie, e ciò rappresenta un forte impatto sull'ambiente in cui vive il minore; è compito dunque dell'educatore riuscire ad integrarsi e a divenire punto di riferimento per il minore e/o per il nucleo familiare.

DOVE OPERIAMO

Comuni del Distretto VT/1: Acquapendente, Bagnoregio, Bolsena, Capodimonte, Castiglione in Teverina, Civitella D'Agliano, Farnese, Gradoli, Graffignano, Grotte di Castro, Ischia di Castro, Latera, Lubriano, Marta, Montefiascone, Onano, Proceno, San Lorenzo Nuovo, Valentano.
Comuni del Distretto VT/4: Barbarano Romano, Bassano Romano, Blera, Capranica, Caprarola, Carbognano, Monterosi, Oriolo Romano, Ronciglione, Sutri, Vejano, Vetralla e Villa San Giovanni in Tuscia.



Progetto REI (REddito d'Inclusione)

AREA DI INTERVENTO

La SPLENDID gestisce, per conto del Comune di Viterbo – Settore Politiche Sociali (Ufficio Segretariato Sociale) il Progetto REI – REddito d'Inclusione. Inteso come una misura di contrasto alla povertà, il REI viene declinato come un sostegno alla famiglia e/o al singolo, attraverso l'erogazione di progetti personalizzati di doposcuola, con attività didattiche, ludiche e ricreative, a favore di alunni le cui famiglie sono risultate beneficiarie del REI. I servizi vengono erogati da personale qualificato (educatori professionali e preparatori atletici), da due a quattro pomeriggi a settimana presso aule e palestre di alcuni istituti comprensivi della Città.

OBIETTIVI

- Creare uno spazio di aggregazione di socializzazione protetto in cui la didattica post-scuola, l'attività motoria ed il gioco siano strumenti accessibili a tutti, indipendentemente dalla provenienza socio-economica, e fondamentali per una sana ed equilibrata crescita, dove "crescita" significa sentirsi arricchiti da scambi che possono avvenire tramite individui, attività sportive ed oggetti;
- Offrire al bambino la possibilità di sperimentare le abilità individuali e gli aspetti relazionali;
- Offrire un servizio alle famiglie più bisognose e fragili in cui si possano offrire spazi anche ai genitori per un arricchimento ed una formazione personale nella gestione dei problemi educativi;
- Favorire lo scambio e le opportunità di incontro tra ragazzi e con le famiglie provenienti da un diverso tessuto non solo socio-economico ma soprattutto etnico e culturale, per la creazione di un contesto socializzante e di effettiva integrazione.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE

I ragazzi che partecipano al progetto pomeridiano saranno suddivisi in gruppi che tengano conto soprattutto dell'esigenza riscontrata e dall'età dei singoli e in base a questa saranno predisposti tutti i programmi didattici, ludico o ricreativi del progetto. In base a questo si creeranno gruppi con ragazzi di provenienza diversa così da poter stimolarne la socializzazione. Le attività saranno quindi differenti per quel che riguarda i gruppi mentre altre saranno uguali e quindi accessibili a tutti. Le attività si svolgono in orario pomeridiano nei locali degli Istituti Scolastici di Viterbo.

DOVE OPERIAMO

Comune di Viterbo

Servizio Assistenza Prescuola, Scuolabus e Doposcuola

AREA DI INTERVENTO

Il servizio consente agli alunni di ricevere assistenza prima dell'accesso ai plessi scolastici, attraverso raggiungimento delle sedi nel bacino di riferimento, secondo specifici percorsi di andata e ritorno, con l'individuazione di punti di raccolta stabiliti dall'ente committente. Il Servizio si rivolge agli alunni della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado residenti nei Comuni in cui la Cooperativa SPLENDID è affidataria del servizio.

FINALITÀ PERSEGUITE

Il servizio di assistenza prescuola, scuolabus e doposcuola ha la funzione di agevolare l'assolvimento dell'obbligo scolastico e si inserisce in una politica di sostegno alle famiglie e di interventi volti a concorrere all'effettiva attuazione del diritto allo studio per facilitare la frequenza degli alunni alle scuole di competenza.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Il Servizio viene effettuato dal punto di raccolta alla scuola e ritorno. Il Piano del Trasporto Scolastico che contiene percorsi, orari e fermate, viene aggiornato annualmente sulla base delle richieste presentate all'ente appaltante, entro il termine stabilito, tenendo conto dei bacini d'utenza, del calendario scolastico, dell'orario di funzionamento dei plessi scolastici e della disponibilità dei mezzi. I percorsi sono programmati con criteri razionali tali da rappresentare la soluzione meno dispersiva e più diretta possibile nel raggiungimento delle sedi scolastiche, esaminando comunque eventuali peculiarità logistiche, sempre nel rispetto della maggior sicurezza per gli alunni.

DOVE OPERIAMO

Comuni di Montefiascone, Vetralla, Sutri, Acquapendente

Per fissare un nuovo obiettivo o per sognare un nuovo sogno

L'intreccio fra l'aumento degli anni di vita e le aspettative di benessere fisico, psichico, affettivo, ha enormemente dilatato, nel corso degli ultimi venti anni, il bisogno di essere curati. La diffusione della cultura dei diritti di cittadinanza ci pone, allo stesso tempo, dinanzi ad un ripensamento dei servizi alla persona come processo organizzativo che accompagna l'individuo lungo l'intero ciclo di vita. Oggi più che mai risulta quindi necessario organizzare servizi alla persona capaci di innescare un processo di autodeterminazione di chi ne usufruisce. Il programma proposto parte da queste riflessioni per arrivare a programmare, gestire ed erogare un servizio di Assistenza Domiciliare in grado di soddisfare tutti i bisogni degli utenti attraverso un sistema di servizi sociali e di welfare integrato. In questo modo SPLENDID mette a disposizione un gruppo coeso di professionisti del "Sociale" (Infermieri, Fisioterapisti, OSA, OSS, educatori, logopedisti, sociologi, psicologo, operatori telefonici, ecc) che entrano quotidianamente nel sistema famiglia, portando fuori dalle mura del privato un problema che è in realtà collettivo, pubblico. Un problema collettivo va risolto solo con un servizio sociale, pubblico, attraverso la messa in rete delle conoscenze e delle risorse lavorative di più soggetti, quali amministratori, operatori, professionisti, cittadini, famiglie, nonché gli stessi utenti. Emerge l'esigenza fondamentale di mantenere le persone anziane presso il loro domicilio, in modo che possano permanere nel loro ambiente di origine ed avere maggiori opportunità di integrazione sociale, di mantenimento o recupero delle capacità e di benessere globale della persona. Al fine di realizzare tale obiettivo diventa essenziale – come accade anche per altri segmenti di utenza – il sostegno alle famiglie, in modo da valorizzare e conservare nel tempo le loro risorse umane ed assistenziali a servizio del congiunto, garantendo loro il maggior benessere possibile. In questo senso è necessario rendere più ampia e flessibile la gamma delle opportunità e dei servizi offerti alla famiglia, prevedendo – come figura fra le proposte, funzioni di assistenza (aiuto) alla persona, per garantire alla famiglia possibilità di sollievo e disponibilità di tempo libero. Sempre allo scopo di prevenire l'istituzionalizzazione e di garantire ogni forma di integrazione sociale per i soggetti anziani, è necessario potenziare l'attività di aggregazione e la partecipazione alle attività sociali di tempo libero.

Assistenza domiciliare

AREA DI INTERVENTO

L'intervento si realizza in una serie di prestazioni a domicilio dell'utente, al fine di consentire all'anziano di conservare la propria

autonomia di vita all'interno della propria abitazione e nel relativo ambiente familiare e sociale. Per alcuni interventi di socializzazione, viene presa in considerazione anche la possibilità di attuare -se le condizioni dell'utente lo permettono- iniziative fuori sede, sempre nel rispetto delle norme previste dai diversi Enti appaltanti. Il servizio di Assistenza Domiciliare della SPLENDID si rivolge ai cittadini anziani, residenti all'interno del contesto territoriale della provincia di Viterbo.

FINALITÀ PERSEGUITE

Le finalità del Servizio di Assistenza Domiciliare possono essere sintetizzate come segue:

- ridurre e ritardare il ricorso alle strutture residenziali, in armonia con quanto previsto dal regolamento comunale e con gli orientamenti normativi nazionali e regionali in materia;
- stimolare, mantenere e potenziare le capacità e le funzionalità residue della persona;
- incentivare il recupero di funzionalità e capacità latenti o parzialmente deteriorate;
- sostenere e aiutare la persona laddove impossibilitata a causa della perdita temporanea o permanente di funzionalità necessarie alla gestione della vita quotidiana, nonché supportare la famiglia rispetto al suo carico assistenziale;
- stimolare, potenziare, attivare e collaborare con i soggetti, le istituzioni e/o i gruppi del territorio, che costituiscono la rete in cui si colloca la persona;
- fornire informazioni circa i diritti, le pratiche e i servizi con svolgimento di piccole commissioni;
- accompagnare dell'utente per visite mediche o altre necessità (presso uffici e strutture sanitarie) quando questi non sia in grado di recarsi da solo per qualsivoglia valido motivo;
- partecipare agli interventi di socializzazione e/o recupero a favore della persona.
- Aiutare la persona nella cura di se e del proprio ambiente di vita; cura ed igiene personale, igiene dei locali, preparazione e somministrazione di pasti;
- Sostegno e ascolto del soggetto.

OBIETTIVI

Si ritiene necessario elaborare un piano di interventi relativo alla condivisione del carico di fatica dei familiari degli anziani che abbia come obiettivi specifici:

- Favorire o migliorare l'autonomia personale con l'apporto di un operatore con formazione specifica, creando un

servizio di cura e di aiuto personale a supporto dei familiari (igiene personale, aiuto nel vestire, coadiuvare per la preparazione e somministrazione dei pasti, cambio panni, cambio postura, supporto ai genitori in alcune attività della riabilitazione domiciliare, piccole commissioni e spese, ecc.)

- 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, superamento dei problemi dell'accessibilità, dei trasporti, spostamenti nel territorio, ecc...
- Cooperare all'organizzazione e all'equilibrio familiare consentendo momenti di svago, attività culturali e sociali, per permettere alla persona anziana di aumentare le sue capacità di relazione e integrarsi in altre dinamiche di relazione.

Resta inteso che gli obiettivi specifici sono meglio indicati nei progetti individuali redatti dai Servizi Sociali del Comune di residenza, di concerto con i Servizi Socio-Sanitari Distrettuali, il Coordinatore della SPLENDID e la persona destinataria.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE

Le cure domiciliari si caratterizzano per prestazioni di tipo medico, infermieristico e riabilitativo, accertamenti diagnostici, assistenza farmaceutica e fornitura di preparati per nutrizione artificiale a favore di persone con patologie o condizioni funzionali che richiedono continuità assistenziale ed interventi articolati in relazione alla complessità del caso.

La persona anziana ha il diritto di vivere nelle condizioni migliori possibili ed è facile comprendere che lo sfondo privilegiato del nostro intervento è costituito dall'ambiente naturale di vita.

Per questo motivo è prevista la collaborazione attiva dei familiari per quanto riguarda la programmazione delle attività. Riteniamo estremamente utile allo sviluppo delle potenzialità delle famiglie degli anziani, un programma specifico che abbia come obiettivo generale il mantenimento della persona nel proprio ambiente di vita, familiare e sociale, fornendo un valido servizio di aiuto personale e domiciliare alla persona e alla famiglia, interagendo sulle situazioni che contribuiscono allo sviluppo armonico ed equilibrato dell'individuo e della sua famiglia.

DOVE OPERIAMO

In tutti i Comuni dei Distretti Socio-Sanitari dell'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Viterbo



Assistenza domiciliare sociale/integrata anziani non autosufficienti (Home Care Premium)

AREA DI INTERVENTO

Il servizio di Assistenza domiciliare sociale e/o integrata consiste in interventi da fornire a cittadini anziani non autosufficienti, rientranti nelle misure di accompagnamento INPS dell'Home Care Premium (HCP), al fine di favorire la permanenza degli stessi nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione attraverso l'erogazione di prestazioni socio assistenziali e/o socio sanitarie.

Si ritiene opportuno adottare una definizione di "autosufficienza" di natura funzionale, che fa riferimento alla capacità della persona di svolgere autonomamente le funzionali essenziali della vita quotidiana. Persona non autosufficiente, quindi, è quella che ha bisogno di aiuto, anche parziale, per svolgere autonomamente le funzioni essenziali della vita quotidiana (alzarsi dal letto o da una sedia, lavarsi, vestirsi...)

Ai fini degli interventi di HCP si fa riferimento alle persone che non sono in grado di svolgere e compiere con continuità le attività quotidiane della vita senza un ausilio esterno. Tale condizione è valutata in due ambiti:

- attività per la cura di se (ADL): lavarsi, vestirsi, alimentarsi....
- attività strumentali (IADL): usare il telefono, fare la spesa, fare il bucato, gestire il denaro.....

FINALITÀ PERSEGUITE

Il servizio assicura le dette prestazioni socio assistenziali e socio sanitarie a domicilio dell'utente e secondo Piani Assistenziali Individualizzati. Pertanto, le finalità principali del servizio possono essere sintetizzate come segue:

- ridurre e ritardare il ricorso alle strutture residenziali, in armonia con quanto previsto dal regolamento comunale e con gli orientamenti normativi nazionali e regionali in

- materia;
- stimolare, mantenere e potenziare le capacità e le funzionalità residue della persona;
 - incentivare il recupero di funzionalità e capacità latenti o parzialmente deteriorate;
 - limitare i ricoveri ospedalieri dell'anziano;
 - sostenere e aiutare la persona laddove impossibilitata a causa della perdita temporanea o permanente di funzionalità necessarie alla gestione della vita quotidiana, nonché supportare la famiglia rispetto al suo carico assistenziale;
 - stimolare, potenziare, attivare e collaborare con i soggetti le istituzioni e/o i gruppi del territorio, che costituiscono la rete in cui si colloca la persona;
 - aiutare la persona nella cura di se e del proprio ambiente di vita; cura ed igiene personale, igiene dei locali, preparazione e somministrazione di pasti;
 - sostegno e ascolto.

OBIETTIVI

La persona anziana non autosufficiente ha il diritto di vivere nelle migliori condizioni possibili ed è facile comprendere che lo sfondo privilegiato del nostro intervento è costituito dall'ambiente naturale di vita.

Per questo motivo è prevista la collaborazione attiva dei familiari per quanto riguarda la programmazione delle attività. Riteniamo che è estremamente utile allo sviluppo delle potenzialità delle famiglie degli anziani assistiti, un programma specifico che abbia come obiettivo generale il mantenimento della persona nel proprio ambiente di vita, familiare e sociale, fornendo un valido servizio di aiuto personale e domiciliare alla persona e alla famiglia, interagendo sulle situazioni che contribuiscono allo sviluppo armonico ed equilibrato dell'individuo e della sua famiglia.

Si ritiene necessario elaborare un piano di interventi relativo alla condivisione del carico di fatica dei familiari degli anziani assistiti che abbia come obiettivi specifici:

- Favorire o migliorare l'autonomia personale con l'apporto di operatori con formazione specifica, creando un servizio di cura e di aiuto personale a supporto dei familiari (igiene personale, aiuto nel vestire, coadiuvare per la preparazione e somministrazione dei pasti, cambio panni, cambio postura, supporto ai genitori in alcune attività della riabilitazione domiciliare, piccole commissioni e spese, ecc.)
- 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, superamento dei problemi dell'accessibilità, dei trasporti, spostamenti nel territorio ecc...

Resta inteso che gli obiettivi specifici sono meglio indicati nei progetti individuali redatti dai Servizi Sociali del Comune di residenza, di concerto con il referente dell'Ente gestore e la persona destinataria.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE

La necessità è quella di erogare servizi mirati ad una fascia, quella delle persone anziane non autosufficienti, che è associata ad esigenze particolari e pertanto necessita di conoscenze e modalità di intervento speciali, e personale idoneo attentamente valutato e ritenuto un valido supporto. Riuscire ad instaurare un rapporto confidenziale con la persona assistita, sviluppare le loro capacità relazionali evitando di fatto l'isolamento cui sono destinati risultano essere gli obiettivi finali di un progetto che deve necessariamente fare della continuità un punto di forza arrivando in questo modo alla riduzione o, meglio, all'eliminazione delle barriere che ostacolano il raggiungimento di questi fini.

Alcuni di questi ostacoli da rimuovere sono di tipo:

- Organizzativo e burocratico (operando concretamente per il collegamento fra istituzioni e realtà sociale di riferimento, fino al disbrigo di pratiche o commissioni).
- Di spazio e di tempo (quello che la famiglia può dedicare è sempre meno di quello che vorrebbe per cui si rende indispensabile l'apporto di più sostegni per il raggiungimento degli obiettivi)
- Di impegno straordinario necessario per le situazioni complesse (nell'organizzazione familiare quotidiana e nell'equilibrio familiare per il necessario impegno lavorativo o anche nella organizzazione di un momento di stacco, che può essere necessario, se ci sono le condizioni e le strutture che lo favoriscono); nell'accessibilità e nei trasporti; nell'impegno degli stessi ragazzi per il raggiungimento di obiettivi specifici- scolastici, lavorativi e altri.

DOVE OPERIAMO

Comune di Viterbo, Montefiascone, Graffignano, Marta, Valentano, Gradoli, Farnese, Ischia di Castro, Acquapendente, Lubriano, Vetralla, Monterosi, Oriolo, Capranica, Ronciglione, Fabbrica di Roma

Da sempre la Cooperativa Sociale SPLENDID considera la diversità, ogni forma di diversità, come un fattore di arricchimento reciproco. Per noi non esistono «assistiti», «vasi vuoti» da riempire, ma sempre e solo Persone con le quali instaurare rapporti. Tutto questo è maggiormente vero in un'area come quella della «disabilità», destinata al sostegno e alla crescita di individui particolarmente fragili e allo stesso tempo particolarmente ricchi in quanto a contenuti umani ed emozionali.

L'area diversamente abili della Cooperativa Sociale SPLENDID opera nel campo dell'assistenza scolastica, dell'assistenza domiciliare e del sostegno agli individui e alle famiglie. Nell'operare, privilegiamo la formazione continua degli operatori, la capacità di ascolto e la concretezza degli obiettivi.

Centri diurni per diversamente abili e relativo trasporto

AREA DI INTERVENTO

I Centri Diurni per disabili gravi, sono strutture territoriale a ciclo diurno rivolte a soggetti in condizione di disabilità che abbiano terminato il percorso scolastico. Sono servizi distrettuali, aperti alla comunità locale territoriale, con funzioni di accoglienza e supporto alla famiglia, teso a promuovere interventi educativi e riabilitativi progettati a seconda delle esigenze di ogni persona.

FINALITÀ PERSEGUITE

I Centri Diurni in particolare forniscono gli strumenti per sviluppare le capacità residue di ciascun individuo, il grado di autonomia personale e sociale e perseguire la finalità dell'integrazione nell'ambiente sociale. Particolare impegno è dedicato alla realizzazione di un ambiente ospitale e familiare, per il perseguimento della valorizzazione delle relazioni interpersonali e soprattutto in ambito socio-educativo.

Il servizio è aperto alla comunità locale con funzioni di accoglienza, sostegno alla domiciliarità, promozione della vita di relazione e sviluppo delle competenze personali e sociali.

OBIETTIVI

I Centri Diurni per disabili offrono prestazioni ed interventi integrati di tipo educativo/riabilitativo e di assistenza tutelare finalizzati a:

- migliorare la qualità della vita della persona favorendo l'interazione e l'integrazione sociale;
- rispondere in modo globale ed armonico ai diversi livelli di disabilità e relativa crescita;
- mediare specifici bisogni educativi del singolo rispetto a situazioni createsi all'interno del gruppo, nonché rispetto alle circostanti realtà sociali e ambientali;
- favorire lo sviluppo delle competenze globali finalizzando l'azione al raggiungimento di obiettivi significativi mediante percorsi e progetti personalizzati;
- incrementare e mantenere i livelli di autonomia funzionale contrastando i processi involutivi
- sostenere le famiglie, supportandone il lavoro di cura, riducendo l'isolamento, evitando o ritardando il ricorso alle strutture residenziali.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE

Il piano delle attività è personalizzato in base all'analisi dei bisogni, delle competenze e delle difficoltà degli ospiti. L'équipe, coadiuvata dalla Responsabile del Servizio, prepara la documentazione contenente la descrizione dettagliata delle attività che si intendono svolgere nel corso dell'anno e formula per ogni soggetto un progetto educativo riabilitativo personalizzato coerente con il progetto di struttura e con il piano delle attività annuali. Durante l'anno sono previsti momenti per la valutazione e la verifica del progetto educativo riabilitativo personalizzato sia finale che in itinere.

Sono inoltre previsti momenti di informazione e coinvolgimento partecipativo dei familiari rispetto al progetto generale.

DOVE OPERIAMO

- Centro Diurno per Disabili Gravi 'L'Aquilone' – Comune di Montefiascone (VT)
- Centro Diurno per Disabili Gravi – Comune di Acquapendente (VT)

Assistenza domiciliare per diversamente abili

AREA DI INTERVENTO

L'intervento di Assistenza domiciliare da realizzare prevede una serie di prestazioni a domicilio dell'utente, al fine di consentire al

disabile di conservare la propria autonomia di vita all'interno della propria abitazione e nel relativo ambiente familiare e sociale. Per alcuni interventi di socializzazione, sarà presa in considerazione anche la possibilità di attuare -se le condizioni dell'utente lo permettono- iniziative fuori sede, sempre nel rispetto delle norme previste dal capitolato. Il servizio di Assistenza Domiciliare si rivolge ai cittadini disabili, residenti all'interno del contesto territoriale di riferimento e prioritariamente:

- a persone con handicap di particolare gravità, ex legge 104/92 art. 3 comma 3;
- a persone disabili in condizioni di parziale o totale perdita dell'autonomia;
- a persone disabili che vivono sole;
- a persone disabili che vivono in famiglie non in grado di assicurare pienamente e con continuità l'assistenza necessaria;
- a persone con disabilità psichica.

FINALITÀ PERSEGUITE

Le finalità del Servizio Assistenza Domiciliare possono essere sintetizzate come segue:

- ridurre e ritardare il ricorso alle strutture residenziali, in armonia con quanto previsto dal regolamento comunale e con gli orientamenti normativi nazionali e regionali in materia;
- stimolare, mantenere e potenziare le capacità e le funzionalità residue della persona;
- incentivare il recupero di funzionalità e capacità latenti o parzialmente deteriorate;
- sostenere e aiutare la persona laddove impossibilitata a causa della perdita temporanea o permanente di funzionalità necessarie alla gestione della vita quotidiana, nonché supportare la famiglia rispetto al suo carico assistenziale;
- stimolare, potenziare, attivare e collaborare con i soggetti, le istituzioni e i gruppi del territorio, che costituiscono la rete in cui si colloca la persona;
- informare sui diritti, pratiche e servizi con svolgimento di piccole commissioni;
- accompagnare l'utente per visite mediche o altre necessità (presso uffici e strutture sanitarie) quando questi non sia in grado di recarsi da solo per qualsivoglia valido motivo;
- partecipare agli interventi di socializzazione e/o recupero a favore della persona.

Il soggetto in situazione di handicap ha il diritto di essere riconosciuto come persona e accettato per se stesso, nelle sua diversità ed unicità ed è, pertanto, degno di rispetto, apprezzamento e valorizzazione. È facile comprendere che lo sfondo privilegiato del nostro intervento è costituito dall'ambiente naturale di vita. Per questo motivo è prevista la collaborazione attiva dei genitori/familiari per quanto riguarda la programmazione delle attività. Riteniamo che sarebbe estremamente utile allo sviluppo delle potenzialità della famiglia e del disabile, un programma specifico che abbia come obiettivo generale il mantenimento della persona nel proprio ambiente di vita, familiare e sociale, fornendo un valido servizio di aiuto personale e domiciliare alla persona e alla famiglia, interagendo sulle situazioni che contribuiscono allo sviluppo armonico ed equilibrato dell'individuo e della sua famiglia.

OBIETTIVI

Si ritiene necessario elaborare un piano di interventi relativo alla condivisione del carico di fatica dei familiari dei disabili con situazioni di gravità e non, per contribuire allo sviluppo delle potenzialità del proprio figlio/caro che abbia come obiettivi specifici:

- Favorire o migliorare l'autonomia personale attraverso un percorso che prevede la graduale conquista di essa con l'apporto di un operatore con formazione specifica, creando un servizio di cura e di aiuto personale a supporto dei familiari (igiene personale, aiuto nel vestire, coadiuvare per la preparazione e somministrazione dei pasti, cambio panni, cambio postura, supporto ai genitori in alcune attività della riabilitazione domiciliare, piccole commissioni e spese, ecc.);
- 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, superamento dei problemi dell'accessibilità, dei trasporti, spostamenti nel territorio, ecc...
- Cooperare all'organizzazione e all'equilibrio familiare consentendo momenti di svago, attività culturali e sociali, per permettere al disabile di aumentare le sue capacità di relazione e integrarsi in altre dinamiche di relazione;

Resta inteso che gli obiettivi specifici sono meglio indicati nei progetti individuali redatti dai Servizi Sociali del Comune di residenza, di concerto con il referente dell'Ente gestore e la persona destinataria.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE

La necessità è quella di erogare servizi mirati ad una fascia, quella delle persone disabili, che è associata ad esigenze particolari e pertanto

necessita di conoscenze e modalità di intervento speciali, e personale idoneo attentamente valutato e ritenuto un valido supporto. Riuscire a costruire percorsi, con l'attivazione anche di un "team di sostegno" a fianco (e a servizio) dei familiari, anche con figure competenti e significative per il figlio che puntino alla realizzazione del progetto di vita del disabile insieme alla sua famiglia; arrivando in questo modo alla riduzione o, meglio, all'eliminazione delle barriere che ostacolano il raggiungimento di questi fini.

Alcuni di questi ostacoli da rimuovere sono di tipo

- Organizzativo e burocratico (operando concretamente per il collegamento fra istituzioni e realtà sociale di riferimento, fino al disbrigo di pratiche o commissioni).
- Di spazio e di tempo (quello che la famiglia può dedicare è sempre meno di quello che vorrebbe per cui si rende indispensabile l'apporto di più sostegni per il raggiungimento degli obiettivi)
- Di impegno straordinario necessario per le situazioni complesse (nell'organizzazione familiare quotidiana e nell'equilibrio dei genitori o familiari per il necessario impegno lavorativo o anche nella organizzazione di un momento di stacco, che può essere necessario, se ci sono le condizioni e le strutture che lo favoriscono);
- nell'accessibilità e nei trasporti; nell'impegno degli stessi ragazzi per il raggiungimento di obiettivi specifici- scolastici, lavorativi e altri.

DOVE OPERIAMO

In tutti i Comuni dei Distretti Socio-Sanitari dell'Azienda Sanitaria Locale della provincia di Viterbo

Trasporto disabili (Ex. Art. 26)

AREA D'INTERVENTO

Dalle rilevazioni svolte dalla ASL di Viterbo, risulta indispensabile rispondere all'aumento della popolazione anziana, disabile ed in condizione di momentanea o permanente fragilità, attraverso l'incremento di un modello organizzativo di trasporti che permetta una maggiore mobilità degli stessi da e per i Centri di cura e di riabilitazione semiresidenziali presenti sul territorio della provincia Viterbese. Dal 2019 la SPLENDID eroga per conto della ASL di Viterbo il servizio di trasporto collettivo e individuale, con accompagnatore, per utenti diversamente abili, carrozzati e non, residenti nel territorio dei centri di recupero, reinserimento e riabilitazione, in regime semiresidenziale (ex art. 26 della Legge 833/78)

FINALITÀ PERSEGUITE

Il trasporto non sanitario proposto dalla SPLENDID fornisce risposte concrete alle necessità di mobilità urbana ed extraurbana rilevate sul territorio dalla Asl di Viterbo e, nel contempo, crea una continuità con un percorso di green economy che contraddistingue l'Ambito Territoriale Viterbese. Inoltre, vista la pluriennale esperienza maturata dalla SPLENDID nel tessuto sociale e socio-sanitario distrettuale, il servizio proposto contribuisce alla riduzione dei fenomeni di isolamento di quelle fasce di popolazione maggiormente soggette a fenomeni di fragilità e di esclusione sociale.

L'intervento prevede una razionalizzazione ed efficientamento degli itinerari di trasporto dell'utenza identificata dalla ASL di Viterbo, alla luce delle esigenze rilevate (dislocazione territoriale, tipo di disabilità, esigenze personali e cliniche, Centro di destinazione, n. accessi e frequenza).

Il servizio incide profondamente nell'ottimizzazione dei costi sostenuti per l'esecuzione del servizio ed in una migliore qualità e sicurezza offerte.

OBIETTIVI

L'obiettivo generale è quello di dotare l'ambito distrettuale della Provincia di Viterbo di un servizio di trasporto non sanitario, collettivo e individuale, con accompagnatore, per utenti diversamente abili, carrozzati e non, residenti nel territorio della ASL di Viterbo, da e per i centri di recupero, reinserimento e riabilitazione, in regime semiresidenziale, ex art. 26 della legge 833/78 di Villa Buon Respiro e Villa Immacolata a Viterbo.

Il servizio si propone inoltre di:

- Evitare l'isolamento di fasce di popolazione già caratterizzate da condizioni di fragilità;
- Abbattere le spese sostenute da anziani e disabili, residenti in Provincia di Viterbo, offrendo un'alternativa all'iniziativa privata o non regolamentata dai Servizi Sanitari;
- Offrire un servizio ottimizzato e green-energy-oriented.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE

Il modello organizzativo permette di ottimizzare i tempi di attesa e di percorrenza dell'utenza (paziente ex art. 26), da e per i Centri Riabilitativi semiresidenziali di Villa Buon Respiro e Villa Immacolata a Viterbo. Ma soprattutto, attraverso la formazione continua del personale, i mezzi di trasporto, il piano di gestione, la manutenzione, il controllo e la verifica, si intende offrire un servizio a misura dell'utenza e dei bisogni della stessa. L'organizzazione permette una migliore gestione del tempo ed una più efficiente fruizione per i beneficiari diretti dei Servizi territoriali di cura e riabilitazione.

DOVE OPERIAMO

In tutti i Comuni dei Distretti Socio-Sanitari dell'Azienda Sanitaria Locale della provincia di Viterbo

Anche in un chicco di grano si nasconde l'universo

La categoria di “svantaggio sociale” comprende oggi tipologie di disagio molto diversificate: tra gli altri, si considerano persone svantaggiate gli invalidi fisici, psichici e sensoriali, gli ex degenti di istituti psichiatrici, i soggetti in trattamento psichiatrico, i richiedenti asilo e protezione internazionale, gli adulti emarginati, le donne vittime di tratta.

A tal fine, la Cooperativa SPLENDID si è caratterizzata negli anni soprattutto per la sua capacità di sostenere il recupero e la crescita delle abilità della persona svantaggiata e, dove possibile, di reinserirla nella comunità o nel mercato del lavoro ordinario a conclusione di un percorso di crescita personale.



Prima Accoglienza Richiedenti Asilo e Protezione Internazionale **Area d'intervento**

Le attività di prima accoglienza di richiedenti asilo e protezione internazionale portate avanti dalla SPLENDID hanno l'obiettivo di favorire percorsi di accoglienza ed autonomia delle persone migranti accolte.

Dal 2017 si realizzano percorsi personalizzati sulle specifiche attitudini ed esperienze di ciascun migrante, favorendo l'incontro e la conoscenza reciproca con i cittadini del territorio di riferimento. La SPLENDID partecipa alla gestione della “prima accoglienza” nei Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS) situati in diversi Comuni in Provincia di Viterbo come ente gestore del servizio, attraverso l'utilizzo di beni confiscati e case cantoniere. Nell'erogazione del servizio aderisce al programma EU Europa per i Cittadini.

FINALITÀ PERSEGUITE

La SPLENDID concorre alla gestione del progetto di accoglienza per persone richiedenti protezione internazionale nella provincia di

Viterbo ed alla loro inclusione nelle comunità ospitanti, nella prospettiva di sperimentare e sviluppare un servizio rispondente ai bisogni delle persone accolte e di promuovere una cultura dell'accoglienza nel territorio. Centro di questo servizio è la persona accolta, le sue risorse e la sua proattività. Crediamo fortemente che, affinché questo progetto raggiunga gli obiettivi che si prefigge, gli e le accolte debbano essere soggetto del proprio percorso e non oggetto da assistere da parte degli operatori.

OBIETTIVI

Il progetto di accoglienza prevede l'accompagnamento della persona in un percorso condiviso che possa portarla all'acquisizione di:

- Conoscenza della comunità ospitante, del territorio e autonomia nell'accesso ai servizi;
- Consapevolezza dell'iter giuridico della richiesta di protezione internazionale;
- Strumenti quali formazione linguistica e professionale per intraprendere un percorso di inclusione sociale e lavorativa.

Secondariamente, il progetto di accoglienza prevede inoltre lo sviluppo di servizi sempre più adeguati e rispondenti ai bisogni delle persone accolte e che possano contribuire allo sviluppo di cultura, conoscenze e capacità per far sì che gli stessi possano rispondere in seconda battuta alle esigenze delle persone in condizioni di difficoltà e marginalità. Infine, la Prima Accoglienza prevede il continuo sviluppo di una rete di comuni, associazioni e volontari che collaborino al fine dell'inclusione delle persone accolte all'interno della comunità e che possano contribuire allo sviluppo di una cultura di accoglienza, di diritti e spazi di autonomia per i nuovi cittadini.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE

La SPLENDID partecipa alla gestione della prima accoglienza in Provincia di Viterbo nei Centri di Accoglienza Straordinari (CAS) dislocate sul territorio. Le strutture sono organizzate per l'accoglienza di cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale (richiedenti asilo). Hanno la funzione di garantire il sostegno legale alla procedura di protezione internazionale e tutti i servizi alla persona necessari tra i quali la mediazione linguistico-culturale, le cure mediche e il sostegno psicologico.

Con un approccio multisettoriale la SPLENDID garantisce l'orientamento ed il supporto legale, l'inserimento lavorativo e l'insegnamento della lingua italiana. Il percorso viene condiviso con ogni persona accolta per favorire il raggiungimento degli obiettivi del progetto di accoglienza. Si garantisce la qualità degli interventi e l'armonizzazione delle attività in ogni contesto territoriale grazie ad un team di operatori professionisti e al costante lavoro in collaborazione con Enti Locali, Istituzioni ed associazioni.

DOVE OPERIAMO

- CAS Cura di Vetralla (VT)

SERVIZI A FAVORE DELLA COMUNITA'

Siamo tutte piccole api laboriose ed indomite

Crediamo fermamente in una cittadinanza che sia attiva e sensibile, che possa offrire risposte condivise e consapevoli quando partecipa a processi d' inserimento ed integrazione sociale, rendendo la persona più autonoma e capace di ricrearsi proprie reti sociali; quando incentiva l' assistenza informale, quando consente al cittadino di aumentare il proprio potere e l' autonomia nel decidere cosa fare o cosa scegliere per il proprio bene e per incrementare la propria qualità di vita; quando è in grado di far capire che esistono modi diversi di interpretare un dato problema e di intervenire su di esso. La parola chiave delle comunità attive è condivisione, che non si limita alla sfera degli interessi, ma concorre affinché si estenda ad un insieme di valori. Favorire la consapevolezza di valori condivisi, lavorare perché l'azione comune non prescinda da essi, si configura come un fatto eminentemente educativo. Il significato di Comunità ha un valore aggiunto che risiede sicuramente nei termini di cittadinanza attiva e solidale.

SPORTELLO Home Care Premium

AREA DI INTERVENTO

Nell'ambito delle politiche di welfare locali a favore della non-autosufficienza, si articola il servizio di Sportello Sociale – Home Care Premium (HCP) del Distretto VT/1 che rappresenta l'inizio del percorso che il cittadino, in particolare le persone non autosufficienti (o le loro famiglie) compie nel sistema dei servizi distrettuali.

Finalità Perseguite

Lo Sportello HCP, nella proposta operativa della SPLENDID, è inteso come una sorta di 'antenna' di decodifica della domanda e di invio, per l'incontro tra bisogno, in primis la non-autosufficienza e la fragilità, e dell'offerta: il Progetto Home Care Premium. Le finalità perseguite sono ascrivibili nell'accesso ai seguenti diritti:

- Il diritto all'accesso alla rete dei servizi e delle prestazioni sociali e socio-sanitarie;
- Il diritto all'informazione e alla presa in carico;
- Il diritto ad un piano assistenziale appropriato.

OBIETTIVI

In coerenza con gli indirizzi contenuti nell'adesione da parte del Distretto VT/1 convenzionato al progetto Home Care Premium (HCP) finanziato da INPS, gli obiettivi dello sportello intendono

garantire ai cittadini e principalmente ai beneficiari della misura:

- Consentire l'accesso ai Servizi presenti sul territorio ed in particolare al Programma HCP, attraverso l'informazione e la comunicazione di notizie sulla esistenza, sulla natura e sulle procedure per accedere alle varie risorse esistenti, nonché sulla legislazione pertinente;
- Accogliere, decodificare e rispondere alle domande attraverso l' 'ascolto' del bisogno che offra la conoscenza dei percorsi possibili rispetto al problema, principalmente la non autosufficienza, faciliti le prassi e le procedure necessarie per ottenere le prestazioni previste nel programma Home Care Premium;
- Accompagnamento attraverso la costruzione delle connessioni necessarie, attivando le reti sia formali che informali smistando e/o segnalando le richieste di prestazioni ai servizi ed agli enti competenti;
- Svolgere attività di osservazione sociale sul territorio distrettuale, al fine di individuare bisogni risorse, carenze e cause e contribuire al processo di programmazione e organizzazione degli interventi specifici per la zona.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE

Lo Sportello Sociale HCP, eroga le funzioni di front e back-office, circa le tematiche e/o problematiche legate alla non autosufficienza e dei familiari per il progetto HCP e più nello specifico, svolge:

- Funzione di informazione, orientamento e approfondimento sulle modalità di accesso ai servizi esistenti, partendo dall'ascolto delle richieste e dei bisogni del cittadino. Questa è rivolta a tutti coloro che esprimono un bisogno diretto, principalmente di non autosufficienza o rivolto al proprio nucleo familiare. La funzione informativa contempla anche l'orientamento verso il canale per l'ottenimento di misure a contrasto della non autosufficienza: il Programma HCP.
- Promozione sociale: prevede la promozione all'esterno del servizio erogato dallo Sportello Sociale HCP e la sua visibilità sul territorio, assicura il corretto utilizzo del sistema integrato dei servizi sociali e sociosanitari; promuove forme di collaborazione, reti di partenariato e di empowerment territoriale;
- Accompagnamento–Orientamento al Programma HCP o ai servizi: funzione più avanzata rispetto alle precedenti, indirizza attivamente l'utente verso le strutture erogatrici di servizi.
- Osservatorio: consiste nella raccolta dati sulla domanda

e il bisogno espresso dai cittadini. Funzione fondamentale per l'analisi della domanda e per il monitoraggio, la valutazione e la ri-programmazione dei servizi. Questo rappresenta il primo momento di valutazione delle prestazioni erogate attraverso gli strumenti della customer satisfaction.

- Valutazione e Monitoraggio dello stato di bisogno del beneficiario in collaborazione con il servizio professionale.
- Erogazione delle prestazioni integrative presenti nella convenzione HCP
- Rendicontazione delle attività rese

DOVE OPERIAMO

Comuni del Distretto VT/1: Acquapendente, Bagnoregio, Bolsena, Capodimonte, Castiglione in Teverina, Civitella D'Agliano, Farnese, Gradoli, Graffignano, Grotte di Castro, Ischia di Castro, Latera, Lubriano, Marta, Montefiascone, Onano, Proceno, San Lorenzo Nuovo, Valentano



Servizio Affissioni

AREA DI INTERVENTO

Il servizio comunale di affissione è erogato dalla Cooperativa SPLENDID, prevedendo l'attacchinaggio dei manifesti sugli impianti a ciò predisposti, la defissione di quelli affissi abusivamente su impianti, spazi e muri cittadini dell'intero territorio comunale, la segnalazione agli uffici competenti delle affissioni abusive rilevate

sul territorio e il mantenimento in efficienza dei suddetti impianti attraverso opera di pulizia e piccola manutenzione. Il servizio di defissione e pulizia si intende da effettuarsi anche sulle plance riservate agli annunci funebri.

FINALITÀ PERSEGUITE

Nel dettaglio, il servizio affissioni prevede le seguenti finalità:

- Affissione di manifesti, avvisi e fotografie di qualunque materia costituiti nell'intero territorio comunale, commissionati dal Servizio Finanziario – Ufficio Tributi – Ufficio Affissioni, su spazi allo scopo destinati e relativi a pubblicità e comunicazioni commerciali, pubblicità e comunicazioni istituzionali con esclusione del servizio di affissione degli annunci funebri, ringraziamenti funebri e anniversari funebri;
- Ripristino di affissioni già esposte e deteriorate;
- Defissione e/o copertura di manifesti esposti abusivamente e/o fuori degli spazi appositi;
- Comunicazione all'Ufficio Affissioni di manifesti esposti abusivamente e/o fuori dagli spazi appositi con indicazione puntuale del luogo di affissione abusiva;
- Pulizia degli spazi evitando il formarsi di crostoni di manifesti, anche per quanto riguarda le plance riservate agli annunci funebri;
- Piccola manutenzione ordinaria degli impianti e spazi di affissione, anche per quanto riguarda le plance riservate agli annunci funebri.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE

Il servizio di affissione è effettuato in tre giorni settimanali non consecutivi per un totale di 12 ore settimanali su indicazione dell'Ufficio Affissioni. Nei giorni di affissioni l'attività deve essere completata ordinariamente entro le ore 14. La SPLENDID consegna all'Ufficio affissioni entro le ore 13 del giorno successivo a quello di affissione il "Rapporto di sintesi affissioni giornaliera", firmato da coloro che materialmente hanno provveduto all'affissione, a comprova del proprio lavoro.

La SPLENDID si impegna a garantire anche il servizio di affissione di urgenza sia nei giorni feriali sia nei giorni festivi, secondo le direttive dell'Ufficio affissioni. L'affissione di urgenza deve avvenire nel giorno stesso in cui è stata richiesta.

Il personale della SPLENDID si occupa di ritirare i manifesti, debitamente timbrati dall'Ufficio affissioni, presso il magazzino situato all'interno degli uffici comunali, entro le ore 14 del giorno antecedente le affissioni.

L'impiantistica affissiva a disposizione per la pubblica affissione è composta di impianti per manifesti di diversi formati di cui al Piano

delle pubbliche affissioni. L'appaltatore dovrà garantire l'affissione di un quantitativo semestrale stimato pari a 2.100 fogli misura 70X100.

DOVE OPERIAMO

Comune di Montefiascone

Servizio di Pulizia Industriale e piccola manutenzione del verde

AREA DI INTERVENTO

La SPLENDID eroga dall'inizio della sua attività Interventi di piccola manutenzione sui territori comunali della provincia di Viterbo nell'ottica di concorrere al miglioramento del decoro del bene pubblico sia sul fronte della pulizia industriale e civile, sia per le piccole manutenzioni del verde. La SPLENDID vanta un servizio professionale e un'esperienza pluriennale nel settore delle pulizie industriali e civili. L'intervento si inserisce nella gestione di servizi di pulizia per conto delle Pubbliche Amministrazione e di Enti Privati nell'ambito delle seguenti attività:

- servizi di pulizia e sanificazione in ambienti quali uffici, magazzini, immobili commerciali e poli museali;
- Piccole manutenzione di aree verdi pubbliche e private.

FINALITÀ PERSEGUITE

Le finalità che la SPLENDID persegue nella gestione del servizio di pulizie e di piccola manutenzione del verde pubblico è il recupero e l'inserimento di persone appartenenti a fasce deboli, oltre che il raggiungimento di alti livelli di professionalità, cercando di conciliare gli obiettivi produttivi di efficienza e qualità con le esigenze dell'inserimento o della continuità lavorativa del personale più fragile.

OBIETTIVI

Il servizio è volto a tutelare, salvaguardare, promuovere il rispetto ed il decoro degli spazi pubblici e a impedire abusi, evitare danni e pericoli che potrebbero derivare da comportamenti scorretti a tutta la collettività.

DOVE OPERIAMO

Comune di Vetralla, Orte, Vallerano e Montefiascone
Enti privati in Provincia di Viterbo

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Le domande di accesso al:

- Servizio di Assistenza domiciliare anziani, disabili, integrata e Centri Diurni devono essere depositate presso il Comune di residenza o Uffici Distrettuali dell'Azienda Sanitaria Locale di Viterbo previa presentazione di:
 - o Certificato medico o di dimissioni dall'ospedale, o relativo alla indennità di accompagnamento;
 - o Autocertificazione relativa all'importo delle pensioni mensili dell'anziano o della coppia e/o dei loro introiti (Modello ISEE); o Certificazione ex legge 104/92 art. 3 comma 3.
- Servizio di Assistenza Scolastica e/o Scuolabus devono essere depositate presso il Comune di residenza e/o presso la scuola che si frequenta;
- Servizio di Affidamento Socio-Educativo devono essere presentate presso il Comune di residenza;
- Servizio di Prima Accoglienza Richiedenti Asilo: Le modalità di accesso al servizio e l'implementazione di tutti gli interventi devono avvenire nel rispetto di quanto disciplinato dalla stipula dell'Accordo Quadro con la Prefettura UTG di Viterbo;
- Trasporto Disabili (Ex. Art. 26) devono essere depositate presso gli Uffici Distrettuali dell'Azienda Sanitaria Locale di Viterbo

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Una volta ricevuta dall'Assistente sociale comunale o dal referente dell'Ente Committente comunicazione scritta sull'ammissione al servizio del nuovo utente, il Coordinatore di Servizio di SPLENDID acquisirà il Piano Assistenziale Individuale o il Piano Educativo Individualizzato. Questo sarà inserito, insieme alla documentazione personale dell'utente, nella cartella utente, in cui saranno raccolte da questo momento in poi relazioni, certificati, disposizioni relative al servizio in suo favore. Per quanto riguarda il Servizio di Assistenza Domiciliare o di Affidamento Socio-Educativo, il coordinatore predisporrà un'indagine sociale che comprenderà una visita domiciliare presso l'interessato e contatti e colloqui con i componenti della rete relazionale in cui si colloca la persona assistita. L'indagine sociale potrà essere condotta congiuntamente all'Assistente Sociale comunale o al referente dell'Ente Committente. Durante lo svolgimento della prima visita domiciliare, il Coordinatore compilerà il modulo

di primo contatto nel quale saranno raccolte le informazioni anagrafiche e sociali dell'utente. I dati appresi durante la prima indagine sociale vengono elaborati e riportati in maniera approfondita nella relazione di prima indagine, che viene inviata al Servizio Sociale comunale o al Servizio afferente dell'Ente Committente. Durante la visita, il coordinatore provvede a descrivere:

- le modalità di svolgimento del servizio all'utente e alla famiglia;
- le modalità per contattare il coordinatore del servizio (orari di ricevimento, numeri telefonici ecc.);
- l'uso del foglio firma (dove l'utente e/o il familiare controfirma per attestare le avvenute prestazioni del servizio).

Sulla base delle indicazioni emerse nel corso dell'indagine conoscitiva, il Coordinatore definisce la scheda di intervento. Nella scheda si registra, per ogni singolo intervento richiesto dall'utente al momento della domanda, la risposta del servizio con i tempi e la frequenza previsti per l'erogazione delle prestazioni, nel rispetto dei moduli organizzativi predisposti dal Servizio Sociale o dall'Ente Committente es ASL. Nella scheda, inoltre, il coordinatore inserisce i nomi degli operatori impegnati nell'intervento e la cadenza settimanale degli stessi e definisce gli obiettivi specifici di lungo, medio e breve periodo e i risultati attesi, le azioni previste e le prestazioni in cui si declina l'intervento, le modalità e le strategie di intervento, i modi e i tempi di verifica, quindi del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Contestualmente a questa fase, il coordinatore compila il piano di lavoro settimanale nel quale pianifica l'attività dell'operatore, definendo gli utenti a lui assegnati e i giorni e l'orario di impegno settimanale, garantendo la continuità del servizio e nel rispetto dei progetti individuali approvati dal Comune o dall'Ente appaltante.

A questo punto il servizio è avviato e l'operatore si attiva per espletare l'intervento secondo quanto previsto dal Piano Assistenziale Individuale e ogni volta che esegue l'intervento registra il giorno, l'entrata e l'uscita dal servizio, per la rilevazione delle prestazioni effettuate e dei relativi orari e un cartellino mensile nel quale sono riportati, per ciascun giorno del mese, le sedi e gli orari di lavoro. Mensilmente verrà trasmesso al Servizio dell'Ente Appaltante un report riepilogativo del servizio, comprensivo della rendicontazione delle ore e delle schede di sintesi per utente. Giornalmente, l'operatore annota tutti gli avvenimenti o gli interventi più rilevanti riguardanti l'utente nel diario utente e segnala regolarmente al coordinatore informazioni utili alla stesura della relazione sul caso. Inoltre, l'operatore è formato e stimolato verso l'adozione di metodologie di lavoro che considerano il territorio, e dunque il contesto di vita delle persone a cui ci rivolgiamo, un elemento

centrale e imprescindibile per ottenere un impatto sociale positivo sia sugli utenti sia sulla comunità. Per questo la nostra organizzazione si adopera per costruire una rete consolidata con i servizi territoriali, al fine di attivare collaborazioni per la realizzazione di attività diversificate nell'ambito del servizio.

MODALITÀ DI RACCORDO OPERATIVO CON I SERVIZI E LE RISORSE DEL TERRITORIO

Tutti i servizi saranno organizzati operativamente attraverso degli interventi "a rete" sul territorio, predisponendo un raccordo con tutti gli Enti pubblici e privati esistenti; organizzando un sistema di relazioni permanente coinvolgendo tutti gli interlocutori disponibili.

I Servizi saranno espletati da un team multidisciplinare composto da una serie di figure professionali che garantiscono la necessaria capacità di coordinamento e di raccordo degli interventi con gli Enti e le istituzioni coinvolte. Mensilmente, e ogni qualvolta se ne ravveda l'esigenza, il Coordinatore del servizio si recherà presso le strutture presenti sul territorio (Distretto Sanitario, Associazionismo e Volontariato, Ente, Comune) al fine di aggiornare ed evidenziare eventuali situazioni di disagio.

La Cooperativa SPLENDID si rende disponibile a raccordarsi con tutte le strutture presenti sul territorio, al fine di favorire l'ottimizzazione dei servizi. Saranno inoltre accolte in maniera positiva collaborazioni con associazioni di volontari, che potranno affiancare gli operatori, al fine di rendere più agevole e continuativo il contatto con gli utenti.

Si pone in primo piano il concetto che la realtà del volontariato debba essere considerata un'importante risorsa della nostra realtà. Per tale motivo essa deve essere valorizzata per costruire una rete di solidarietà e relazioni, semplici ma fondamentali, capaci di sostenere, ma anche di attivare dei legami significativi. La Cooperativa intende utilizzare le risorse del volontariato e del no-profit locale integrando le prestazioni degli operatori con attività di supporto.

Si prevede inoltre l'utilizzo di tirocinanti per lo svolgimento di compiti ed attività complementari, e comunque non sostitutivi, rispetto ai compiti e alle attività di pertinenza del personale impegnato per l'esecuzione di taluni servizi.

STRUMENTI E FORME DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

La Cooperativa Sociale SPLENDID si impone come standard qualitativi per le attività e gli interventi sopradescritti, l'utilizzo di personale qualificato e somministrazione periodica di test di gradimento utenza e familiari.

Una delle componenti fondamentali per rendere efficace

qualsiasi Servizio è senz'altro la realizzazione di una rete di comunicazione tra le amministrazioni comunali e cooperativa, tra operatori ed utenti, tra famiglie ed istituzioni. Gli utenti del servizio sono per noi uomini e donne e come tali vanno considerati come persone con un insieme di bisogni interrelati, di conseguenza non bisognerà frammentare i singoli interventi, ma andranno integrati e messi insieme attraverso un'azione globale dei soggetti attuatori.

La qualità del servizio deve essere eseguita adottando una corretta metodologia che prevede le seguenti fasi:

- definizione e operalizzazione degli obiettivi;
- costruzione degli strumenti di rilevazione;
- raccolta delle informazioni;
- elaborazione ed Analisi dei dati;

DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI

Questa fase preliminare al processo di valutazione si sviluppa a partire dalla definizione degli obiettivi informativi da seguire. La parte più importante riguarda la valutazione dei cambiamenti producibili al progetto. L'individuazione di tali obiettivi deve partire da una puntuale definizione della popolazione target, vale a dire dalla popolazione rispetto alla quale ci si aspetta di produrre un risultato significativo. La seconda operazione riguarda l'esplicitazione dei concreti risultati da produrre sulla popolazione target (operalizzazione). La scelta dei risultati da conseguire deve tener conto dell'importanza di produrre un determinato cambiamento e la reale possibilità di realizzare gli obiettivi posti.

COSTRUZIONE DEGLI STRUMENTI DI RILEVAZIONE

La valutazione di processo si basa su informazioni di tipo corrente. Si tratta di raccogliere informazioni legate ad eventi che si presentano o a registrare attività. Appartengono a questo tipo di strumenti le schede di registrazione delle ore lavoro per fase di sviluppo del progetto o la registrazione del numero di persone che partecipano alle attività realizzate. Di natura diversa sono informazioni che richiedono la raccolta diretta di percezioni, giudizi e comportamenti da parte della popolazione target o di altri operatori grezzi coinvolti nel progetto. Da ultimo è possibile utilizzare strumenti basati sul giudizio degli esperti.

RACCOLTA INFORMAZIONI

La qualità del lavoro di raccolta dipende dalla motivazione degli operatori nel lavoro di analisi ed al rispetto della metodologia di ricerca. Sicuramente il fattore di maggiore rilevanza è relativo alla costruzione di un processo di analisi che assegni

agli operatori un ruolo attivo. Il processo risulterà positivo quando le informazioni raccolte sono utili anche a chi raccoglie direttamente tali informazioni.

ELABORAZIONE E ANALISI DEI DATI

Nei diversi settori in cui opera la Cooperativa SPLENDID non sempre esistono dei parametri definiti rispetto ai quali confrontare e definire la qualità dei risultati. La strada da seguire è indicata dalla messa in rete delle diverse esperienze per consentire la formulazione di un giudizio relativo, basato sul confronto fra contesti simili. La valutazione dei singoli progetti deve aiutare i diversi attori a capire se i cambiamenti che si stanno producendo sono in linea con quanto prodotto normalmente da chi si è posto obiettivi simili su popolazioni simili. Queste analisi consentono di mettere a fuoco i fattori di successo dei progetti.

Essendo presenti tra gli obiettivi della politica della qualità della Cooperativa anche quello del raggiungimento di standard di qualità sempre più alti, le ricerche sono indirizzate all'ottimizzazione del servizio stesso.

In sede di riesame della direzione, viene effettuata un'analisi complessiva dei dati pervenuti al fine di poter pianificare azioni di miglioramento a più ampio raggio e di adottare ulteriori misure di razionalizzazione e ottimizzazione del servizio.

A cadenza mensile verrà verificata l'efficienza del servizio e la soddisfazione dell'utente attraverso la somministrazione di un questionario valutativo predisposto dal Coordinatore del Servizio.

Al fine di appurare il grado di soddisfazione del servizio erogato da parte degli utenti, i criteri contenuti nel questionario fanno riferimento a:

- professionalità e competenza: gli utenti percepiscono che la struttura che eroga il servizio, il personale, i sistemi operativi e le risorse fisiche hanno le conoscenze e le competenze richieste per risolvere i loro problemi in modo professionale.
- Atteggiamento e comportamento: gli utenti sentono che il personale di contatto è interessato a loro ed a risolvere i loro problemi in modo amichevole e spontaneo.
- Accessibilità e flessibilità: gli utenti ritengono che la struttura erogatrice del servizio, la sua localizzazione, il personale e i sistemi operativi sono progettati per facilitare l'accesso al servizio; avvertono che il servizio si può adattare alle loro richieste ed ai loro desideri in modo flessibile.
- Affidabilità e fiducia: gli utenti sanno che qualunque cosa accada o sia stata concordata possono contare sul fatto che la cooperativa erogatrice del servizio, il suo personale ed i suoi sistemi, soddisfino le promesse e

- facciano del loro meglio, ponendo al centro della loro attenzione l'interesse degli utenti stessi e sono coscienti del fatto che se qualcosa non funzionasse o se accadesse un fatto imprevedibile, la cooperativa troverebbe comunque una nuova soluzione accettabile.
- Reputazione e credibilità: gli utenti sono convinti del fatto che ci si possa fidare dell'opera di chi eroga il servizio e ritengono che tale struttura offra un valore adeguato in relazione alle loro esigenze.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dall'utente o dai familiari, nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione, anche noto come customer satisfaction. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare agli utenti, costituita da una serie di domande a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Il grado di soddisfazione del personale rispetto all'organizzazione del servizio e alle prestazioni erogate avviene in primo luogo attraverso l'approccio dell'autovalutazione tra pari, condotta dal personale di servizio nei momenti di formazione, supervisione e riunione d'équipe, e si basa sulla verifica reciproca tra colleghi circa i livelli di qualità raggiunti dal servizio. Tale approccio promuove la comunicazione e la condivisione della pratica di ogni operatore, accresce il senso del lavoro di squadra e incoraggia la creatività e un maggiore senso di responsabilità di tutti i membri del servizio.

Contemporaneamente, anche gli Operatori verranno chiamati a rispondere al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso job satisfaction. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

Un terzo strumento di rilevazione che la nostra Cooperativa adotta è il manuale di autovalutazione dell'Operatore, questionario a campi tematici del sapere professionale, nel quale viene chiesto alla singola persona di stimare la propria necessità di approfondimento. Alla valutazione dell'Operatore può affiancarsi la valutazione del proprio Responsabile. Il fine è migliorare progressivamente le attività formative predisposte dalla Cooperativa. In riferimento alle modalità e sistemi di valutazione e controllo della qualità, efficacia ed efficienza dei servizi erogati, la Cooperativa Sociale SPLENDID è dotata della certificazione ISO 9001:2015, attestata dalla - Quality Management – TÜV AUSTRIA accreditata presso la Comunità Europea nel campo della certificazione e registrazione di Sistemi di Gestione Aziendale, e pertanto si attiene alle procedure stabilite nel Manuale di Gestione Qualità.

MODALITÀ DI MONITORAGGIO E DI VALUTAZIONE DELLE ATTIVITÀ

L'organizzazione gestisce l'attività di valutazione dei Servizi erogati focalizzando due aspetti principali, il lavoro con l'utenza e con l'équipe degli operatori:

- quotidianamente interagendo con loro, la famiglia, il gruppo, il contesto ambientale, al fine di permettere al Coordinatore del Servizio l'aggiornamento della cartella dell'utente rappresentando la stessa la memoria-storica dell'utente;
- periodicamente come valutazione da realizzarsi insieme all'équipe saranno programmati incontri di verifica tra il coordinatore della cooperativa insieme ai Servizi Sociali Comunali, all'Unità Valutativa territoriale e gli operatori coinvolti nel progetto individuale per raccogliere informazioni, dati, osservazioni e suggerimenti sul nucleo familiare, sui progressi e il grado di partecipazione dell'utente;
- per la valutazione dei singoli casi, si predisporranno appositi momenti di riflessione per affrontare temi specifici e aree di sviluppo, problemi e aspetti nuovi che richiedono confronto e ricerca comune e che per questo costituiranno per gli operatori coinvolti un momento importante di formazione e crescita professionale.

I dati emersi da questi incontri saranno archiviati mediante un sistema informatico per costituire una fonte di memorizzazione storica e quindi di studio per gli operatori del servizio e una modalità organizzativa per permettere una più efficace funzionalità del servizio stesso.

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFACIMENTO DELL'UTENZA

La Cooperativa SPLENDID attua, con cadenza semestrale, sondaggi di opinione e ricerche per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza circa il servizio fornito in quanto ad efficienza, modalità e tempestività. Tale attività viene svolta direttamente dall'Assistente Sociale impegnata sul territorio in collaborazione con gli operatori addetti al servizio. A cadenza semestrale verrà verificata l'efficienza del servizio e la soddisfazione dell'utente attraverso la somministrazione di un questionario valutativo predisposto dai Coordinatori della Cooperativa.

Al fine di appurare il grado di soddisfazione del servizio erogato da parte degli utenti, i criteri contenuti nel questionario fanno riferimento a:

- Professionalità e competenza : gli utenti percepiscono che la struttura che eroga il servizio, il personale, i sistemi

- operativi e le risorse fisiche hanno le conoscenze e le competenze richieste per risolvere i loro problemi in modo professionale.
- Atteggiamento e comportamento : gli utenti sentono che il personale di contatto è interessato a loro ed a risolvere i loro problemi in modo amichevole e spontaneo.
 - Accessibilità e flessibilità : gli utenti ritengono che la struttura erogatrice del servizio, la sua localizzazione, il personale e i sistemi operativi sono progettati per facilitare l'accesso al servizio; avvertono che il servizio si può adattare alle loro richieste ed ai loro desideri in modo flessibile.
 - Affidabilità e fiducia : gli utenti sanno che qualunque cosa accada o sia stata concordata possono contare sul fatto che la cooperativa erogatrice del servizio, il suo personale ed i suoi sistemi, soddisfino le promesse e facciano del loro meglio, ponendo al centro della loro attenzione l'interesse degli utenti stessi e sono coscienti del fatto che se qualcosa non funzionasse o se accadesse un fatto imprevedibile, la cooperativa troverebbe comunque una nuova soluzione accettabile.
 - Reputazione e credibilità : gli utenti sono convinti del fatto che ci si possa fidare dell'opera di chi eroga il servizio e ritengono che tale struttura offra un valore adeguato in relazione alle loro esigenze.

MODALITÀ DI RECLAMO

L'utente e suoi familiari hanno la possibilità di inoltrare reclami al Coordinatore del Servizio e/o al Responsabile qualità dei Servizi, reperibili telefonando, mandando un fax o una email presso la sede legale in Via Dora Riparia, 14 – 01100 Viterbo Tel./Fax 0761/307088 email info@cooperativasplendid.com

I Reclami possono essere inoltrati in carta semplice o compilando l'apposito modulo "Segnalazione reclamo" che può essere fornito dal Coordinatore del Servizio o dal Responsabile della Qualità.

Non esistono preclusioni di termini al riguardo. E' possibile presentare reclamo in ogni momento, anche successivamente al termine della somministrazione del servizio specifico.

I reclami possono essere di due forme:

- scritti;
- verbali.

Il reclamo scritto da parte dell'utente o dei suoi familiari viene raccolto dal Coordinatore del servizio. Lo stesso provvede, se necessario, a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso. In caso di reclamo verbale, il responsabile del servizio erogato

ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile Assicurazione Qualità della Cooperativa.

Un terzo strumento di rilevazione che la nostra Cooperativa adotta è il manuale di autovalutazione dell'Operatore, questionario a campi tematici del sapere professionale, nel quale viene chiesto alla singola persona di stimare la propria necessità di approfondimento. Alla valutazione dell'Operatore può affiancarsi la valutazione del proprio Responsabile. Il fine è migliorare progressivamente le attività formative predisposte dalla Cooperativa.

In riferimento alle modalità e sistemi di valutazione e controllo della qualità, efficacia ed efficienza dei servizi erogati, la Cooperativa Sociale SPLENDID è dotata della certificazione ISO 9001:2015, attestata dalla - Quality Management – TÜV AUSTRIA accreditata presso la Comunità Europea nel campo della certificazione e registrazione di Sistemi di Gestione Aziendale, e pertanto si attiene alle procedure stabilite nel Manuale di Gestione Qualità.



SPLENDID Società Cooperativa Sociale

Sede Legale:

Via Dora Riparia 14 – 01100, Viterbo

P.IVA/C.F.: 01689850566

Sito WEB: www.cooperativasplendid.com

EMAIL: info@cooperativasplendid.com | PEC: splendid@pec.it

Tel. 0761/307088 | Cell. 339 387 3290 – 371 390 7617

