



**CARTA DEI SERVIZI**  
**ASSISTENZA SOCIO-EDUCATIVA DOMICILIARE**  
**ASSISTENZA SPECIALISTICA SCOLASTICA**  
**(A.D.M.)**

**Il Coordinatore  
Responsabile**

*Dott.ssa Silvia Coppola*

**Il Responsabile  
Amministrativo**

*Rag. Maria Rina Vanini*

**Il Presidente e  
Legale Rappresentante**

*Dott.ssa Marta Caverzasio*

**I N F O R M A Z I O N I**

**L'ARCA**  
**Società Cooperativa Sociale**

*Sede operativa e legale*  
**VIA MONTE NERO N.38**  
**21049, TRADATE (VA)**

*C.F. / P. IVA*  
**02990820124**

*Per informazioni*

**Segreteria: 0331.386942 | [segreteria@cooplarca.org](mailto:segreteria@cooplarca.org)**  
**Orari di apertura segreteria: LUN. - VEN. dalle 8.30 alle 12.30**  
**Coordinatore Responsabile: [serviziesterni@cooplarca.org](mailto:serviziesterni@cooplarca.org)**  
**Responsabile Amministrativo: [vanini.mari@cooplarca.org](mailto:vanini.mari@cooplarca.org)**

*Raggiungibilità*

**Auto: Tradate - Zona campo sportivo comunale**  
**Treno: FNM, fermata Tradate o Abbiate Guazzone**  
**(c.a. 1 km a piedi dalla struttura)**

## INDICE DEGLI ARGOMENTI

1. INTRODUZIONE
  - a. Lettera introduttiva
  - b. Che cos'è la Carta dei Servizi
2. ENTE, MISSION E VISION
  - a. L'Arca Società Cooperativa Sociale
  - b. *Mission e Vision*
3. ORGANIZZAZIONE, ACCESSO E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI
  - a. Assistenza Domiciliare Socio-Educativa (descrizione del servizio, criteri di accesso e modalità di erogazione)
  - b. Assistenza scolastica (descrizione del servizio, criteri di accesso e modalità di erogazione)
4. TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI
  - a. Assistenza Domiciliare Socio-Educativa (esempi di attività individuali e in gruppo)
  - b. Assistenza scolastica (esempi di attività individuali e in gruppo e nel contesto classe)
5. COSTI
6. PROFILI E COMPETENZA DEL PERSONALE
  - a. Profili del personale
  - b. Lavoro in équipe multidisciplinare
  - c. Lavoro in rete con il contesto familiare, scolastico, sociale di riferimento
7. STANDARD DI QUALITÀ
  - a. Copertura assicurativa
  - b. Formazione dell'équipe multidisciplinare
  - c. Supervisione educativa e clinica
  - d. Coinvolgimento del territorio
  - e. Tutela della privacy e accesso alla documentazione socio-sanitaria
8. TRASPARENZA
  - a. Carta dei diritti e dei doveri degli utenti
  - b. Segnalazione di reclami e suggerimenti
  - c. Rilevazione del grado di soddisfazione del personale e degli utenti

### ALLEGATI

Allegato 1 – Questionario *customer satisfaction* utenti e famiglie

Allegato 2 – Questionario *customer satisfaction* operatori

Allegato 3 – Modulo per la segnalazione di reclami e suggerimenti

# 1. INTRODUZIONE

## LETTERA INTRODUTTIVA

Gentili ospiti, gentili famiglie,

Grazie per aver scelto di affidare voi stessi e i vostri cari a L'Arca Società Cooperativa Sociale. È per noi un grande onore e un privilegio poter dare continuità e valore alla nostra mission sul territorio anche grazie alla vostra fiducia e al sostegno che oggi avete deciso di accordare al nostro ente.

Con questa Carta dei Servizi abbiamo cercato di dare una chiara visione dei contenuti delle offerte di Assistenza Domiciliare Socio-Educativa e di Assistenza Scolastica, definendone i principi, i criteri, le modalità di erogazione e gli standard valutativi e qualitativi.

Come da norma costituita, essa costituisce un documento contrattuale, consegnato obbligatoriamente agli utenti e alle loro famiglie all'atto di presa in carico. A noi, però, piace definirla un patto di corresponsabilità educativa, che lega indissolubilmente noi, voi e gli attori del pubblico sociale (Comuni e Scuole su tutti) nel nome dello sviluppo, del benessere e dell'evoluzione dei bambini, dei ragazzi e delle persone con disabilità e di coloro che stanno vivendo in una situazione di vulnerabilità o di fragilità sociale.

Parafasando le parole della nota del MIUR sulla corresponsabilità educativa in ambito scolastico, i pilastri fondamentali di un accordo di tale portata sono la condivisione degli obiettivi, il rispetto dei ruoli e delle procedure decisionali e l'assunzione di responsabilità reciproca, considerati non solo i garanti dell'armonia delle relazioni fra le parti, ma anche gli ingredienti del successo degli intenti educativi e formativi dei servizi che offriamo.

È dunque nostra ferma intenzione, con la redazione della presente Carta dei Servizi, costruire una rete di collaborazione solida, competente e dinamica, e di aprire un canale di comunicazione preferenziale improntato sullo scambio continuo, interno ed esterno, consci di potere realizzare insieme una vera e propria comunità educante.

Buon cammino a noi.

## CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un patto che noi de L'Arca Società Cooperativa Sociale stringiamo con i nostri utenti e con le loro famiglie, mettendo nero su bianco il nostro impegno a garantire loro cura, professionalità, trasparenza e qualità dei servizi che offriamo.

In questo documento sono contenute tutte le informazioni relative all'erogazione di prestazioni di assistenza domiciliare socio-educativa e di assistenza scolastica, in una logica di trasparenza ed in ottemperanza alle normative in vigore. Essa ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui servizi;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare l'organizzazione dei servizi e le modalità di erogazione delle prestazioni.

La Carta dei Servizi viene consegnata a tutti gli utenti e ad ogni nuovo iscritto, all'atto dell'accettazione da parte dell'ente erogatore della richiesta di ammissione.

Ogni aggiornamento relativo al presente documento verrà pubblicato sul sito web [www.cooplarca.org](http://www.cooplarca.org).

## 2. ENTE, MISSION E VISION

### L'ARCA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

L'Arca Società Cooperativa Sociale nasce dall'omonima Associazione di genitori di ragazzi disabili del Seprio, costituita nel 1989 a Tradate, grazie all'impegno del Dottor Renzo Imperiali e di un gruppo di genitori di persone con disabilità. Nel corso degli anni, la crescita del servizio è stata luminosa e costante, fino a raggiungere un ruolo chiave sul territorio come provider di servizi socio-assistenziali e riabilitativi per persone con disabilità: nel 2007 in seno all'associazione (a tutt'oggi attiva in campo promozionale), viene costituita la cooperativa, ente di tipo A che, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi (Centro Diurno Disabili, Centro Socio - Educativo, Assistenza Domiciliare e Scolastica e Interventi Riabilitativi/Erogazione di voucher socio-sanitari), persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale.

Attualmente contiamo sulla professionalità e le competenze di 40 dipendenti e collaboratori e il sostegno di 22 soci. Gli utenti che usufruiscono della nostra esperienza sono oltre 50, provenienti da una trentina di comuni diversi appartenenti alle province di Varese e Como.

### MISSION E VISION

La mission dell'organizzazione, i valori cui si ispira e la vision che ne conduce le linee per il futuro fanno riferimento alla cornice della Qualità della Vita. In linea con la visione proposta da questo modello, ogni progetto di presa in carico viene declinato attraverso metodologie e strumenti propri delle scienze cognitivo-comportamentali e psico-educative. L'Arca Società Cooperativa Sociale si impegna ad osservare e adottare i principi della Convenzione Internazionale sui Diritti delle Persone con Disabilità, applicando le norme della stessa nei regolamenti, nelle politiche e nei servizi di propria competenza per promuovere, proteggere e assicurare il pieno ed eguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità.

I principi generali della presente Convenzione sono:

- Il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale - compresa la libertà di compiere le proprie scelte - e l'indipendenza delle persone;
- La non - discriminazione;
- La piena ed effettiva partecipazione ed inclusione all'interno della società;
- Il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- La parità di opportunità;
- L'accessibilità;
- La parità tra uomini e donne;
- Il rispetto per lo sviluppo delle capacità dei bambini con disabilità e il rispetto per gli stessi a preservare la propria identità.

## 3. ORGANIZZAZIONE, ACCESSO E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

### ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-EDUCATIVA

#### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Gli interventi di assistenza domiciliare, rivolti a minori e adulti, perseguono la finalità di erogare un servizio a supporto della domiciliarietà, della gestione della quotidianità e delle attività di socializzazione. Le attività, svolte al domicilio o sul territorio, vengono calibrate dalla nostra équipe educativa sulle esigenze e sulle peculiarità di ogni singolo utente, andando a comporre un progetto di intervento coinvolgendo la famiglia e le figure socio-sanitarie, cliniche ed educative di riferimento.

L'obiettivo principale è quello di offrire alla persona con disabilità l'opportunità di svolgere attività stimolanti nell'ottica di un complessivo miglioramento del benessere psicofisico e della qualità di vita. Si vuole fornire, allo stesso tempo, un adeguato sostegno alla famiglia e ai caregivers, offrendo loro un supporto concreto nell'affrontare le sfide educative ed emotive che caratterizzano l'equilibrio dei nuclei con figli con disabilità o in situazione di vulnerabilità o fragilità sociale.

Il servizio può essere erogato sia con convenzione con il Comune di residenza oppure richiesto e sottoscritto con accordo privato.

A partire dalla presente revisione del documento di Carta dei Servizi, si rende noto che è possibile attivare convenzioni private per l'erogazione di interventi di assistenza domiciliare semplice, che prevedono il coinvolgimento di figure professionali con profili assistenziali per il sostegno alle funzioni di cura, accudimento e gestione domestica delle persone con disabilità.

### **CRITERI DI ACCESSO**

L'accesso all'Assistenza Domiciliare Socio-educativa avviene su segnalazione dell'Assistente Sociale del Comune di riferimento che, dopo un colloquio con la famiglia e gli specialisti che hanno richiesto l'inserimento dell'utente, raccoglie le principali informazioni e prende contatto con il Responsabile del Servizio della Cooperativa per l'erogazione del voucher e per la definizione del progetto individuale e delle modalità e dei tempi di intervento.

Come specificato nel precedente paragrafo, è possibile che le famiglie richiedenti contattino direttamente la Cooperativa per la presa in carico di un utente. In tal caso, il Responsabile di Servizio valuterà la domanda e, in caso di esito positivo, procederà con la contrattazione diretta e l'attivazione di un accordo privato.

### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Al momento di presa in carico, il Responsabile del servizio e l'educatore di riferimento incontrano l'utente e la famiglia per un colloquio informativo e conoscitivo, durante il quale verrà registrata l'anagrafica dell'ospite e redatta una scheda di profilazione, tenendo conto non solo delle esigenze educative, ma anche dei desideri dell'utente.

Nello stesso incontro, la famiglia riceverà il materiale informativo, i riferimenti della Cooperativa (orari di apertura dell'Ufficio Amministrativo e della Segreteria, contatti telefonici, recapiti mail, sito internet) e le comunicazioni sulla reperibilità dell'operatore di riferimento.

L'azione socio-educativa verrà imperniata su tre livelli:

- Osservazione della condizione di partenza (abilità sociali e autonomie di base presenti);
- Progettazione: definizione dell'approccio educativo, delineamento delle difficoltà e dei desideri del beneficiario, valorizzazione delle competenze e potenziamento delle abilità residue;
- Verifica degli obiettivi definiti nel progetto individuale ed eventuale riallineamento delle azioni proposte secondo i bisogni emersi e i desideri.

L'educatore effettuerà gli interventi al domicilio secondo le modalità e gli orari stabiliti, registrandoli giornalmente su un foglio presenze.

### **LAVORO IN RETE**

Colonne portanti del servizio di assistenza domiciliare, il sostegno alle famiglie, il coinvolgimento del territorio e la considerazione delle istituzioni e del privato e pubblico sociale, nell'intento di riconoscere, di custodire e di valorizzare lo stretto rapporto tra gli utenti beneficiari e l'ambiente che li circonda.

## ASSISTENZA SCOLASTICA

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Gli interventi di assistenza scolastica, rivolti a bambini e ragazzi con disabilità o in situazioni di vulnerabilità e fragilità sociale, perseguono la finalità di erogare un servizio a supporto della scolarizzazione ed alle attività di socializzazione, nel convinto intento di garantire e tutelare il diritto all'istruzione e all'inclusione sociale di tutti i minori in età scolare.

Le attività, svolte nelle scuole dell'infanzia e negli istituti di istruzione primaria e secondaria dei richiedenti, vengono calibrate dalla nostra équipe educativa in collaborazione con gli insegnanti, con la famiglia e con le figure socio-sanitarie e cliniche di riferimento, tenendo in grande considerazione le aspirazioni e i desideri dei minori presi in carico.

L'obiettivo principale è quello di accompagnare i bambini e i ragazzi con disabilità allo sviluppo didattico e cognitivo individuale e di favorire il raggiungimento dei massimi livelli di autonomia e di indipendenza, anche e soprattutto tra i banchi di scuola. Gli step operativi dei progetti educativi individualizzati sono declinati nell'ottica dell'inclusione scolastica e della maggiore partecipazione possibile degli utenti all'interno del loro contesto di vita attraverso attività psicoeducative e di sostegno alla genitorialità.

Il servizio può essere erogato sia con convenzione con il Comune del distretto oppure richiesto e sottoscritto con accordo privato con l'ente formativo.

### CRITERI DI ACCESSO

L'accesso all'assistenza specialistica scolastica avviene su segnalazione dell'Assistente Sociale del Comune di riferimento che, dopo un colloquio con la famiglia, l'istituto e gli specialisti che hanno richiesto l'inserimento dell'utente, raccoglie le principali informazioni e prende contatto con il Responsabile del Servizio della Cooperativa per l'erogazione del voucher e per la definizione del progetto individuale e delle modalità e dei tempi di intervento.

Come specificato nel precedente paragrafo, è possibile che gli istituti scolastici contattino direttamente la Cooperativa per la presa in carico di un utente. In tal caso, il Responsabile di Servizio valuterà la domanda e, in caso di esito positivo, procederà con la contrattazione diretta e l'attivazione di un accordo privato.

### MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Al momento di presa in carico, il Responsabile del Servizio e l'educatore di riferimento incontrano l'utente e la famiglia per un colloquio informativo e conoscitivo, durante il quale verrà registrata l'anagrafica dell'ospite e redatta una scheda di profilazione, tenendo conto non solo delle esigenze educative, ma anche dei desideri dell'utente.

Nello stesso incontro, la famiglia riceverà il materiale informativo, i riferimenti della Cooperativa (orari di apertura dell'Ufficio Amministrativo e della Segreteria, contatti telefonici, recapiti mail, sito internet) e le comunicazioni sulla reperibilità dell'operatore di riferimento.

L'azione socio-educativa verrà imperniata su tre livelli:

- Osservazione della condizione di partenza (abilità sociali e autonomie di base presenti);
- Progettazione: definizione dell'approccio educativo, delineamento delle difficoltà e dei desideri del beneficiario, valorizzazione delle competenze e potenziamento delle abilità residue;
- Verifica degli obiettivi definiti nel progetto individuale ed eventuale riallineamento delle azioni proposte secondo i bisogni emersi e i desideri.

Una volta incontrata la famiglia, il Responsabile di Servizio e l'educatore di riferimento instaureranno con l'istituto di riferimento un tavolo operativo per la stesura del progetto individuale, la pianificazione delle attività e la delineazione dei primi obiettivi di lavoro.

L'educatore effettuerà gli interventi presso l'istituto scolastico dell'utente secondo le modalità e gli orari stabiliti, registrandoli giornalmente su un foglio presenze.

### LAVORO IN RETE

Colonne portanti del servizio di assistenza scolastica, il sostegno alle famiglie, il coinvolgimento del territorio e la considerazione delle istituzioni e del privato e pubblico sociale, nell'intento di riconoscere, di custodire e di valorizzare lo stretto rapporto tra gli utenti beneficiari e l'ambiente che li circonda.

## 4. TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI

Le attività e gli interventi previsti all'interno dei servizi sono pensati *ad hoc* per ogni utente preso in carico, tenuto conto delle sue esigenze, ma anche delle proprie potenzialità e dei suoi desideri e delle sue aspirazioni. In linea generale, è possibile ricondurre la prestazione educativa e assistenziale in due macro-aree di influenza, che devono essere considerate trasversali e interdipendenti:

- Linea diretta, rivolta agli utenti e alle loro famiglie;
- Linea indiretta, che comprende l'asse interno del lavoro entro l'équipe multidisciplinare e quello esterno della co-progettazione con i Comuni di riferimento, con gli istituti scolastici, con le Neuropsichiatrie territoriali e con gli attori del pubblico e privato sociale del territorio.

### ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-EDUCATIVA

Le attività e gli interventi pianificati all'interno del servizio sono stilati tenendo in considerazione i bisogni educativi della persona presa in carico, dei suoi progressi e dei suoi obiettivi specifici, seguendo con flessibilità i cambiamenti che intervengono fuori e dentro il nucleo familiare e l'evoluzione stessa del percorso fisico, clinico e psicologico dell'utente.

#### ATTIVITÀ INDIVIDUALE

Gli interventi individuali sono strutturati dall'équipe multidisciplinare sulla base degli interessi dell'utente e vengono progettati con il fine ultimo di soddisfare gli obiettivi educativi pianificati in fase di presa in carico. In questo senso, l'educatore di riferimento lavorerà, ad esempio, sullo sviluppo e sul mantenimento delle autonomie, sulle competenze relazionali, sociali ed affettive o ancora sulle forme di comunicazione spendibili nel contesto familiare.

#### ATTIVITÀ IN GRUPPO

Le attività in gruppo o in micro-gruppo sono da considerarsi un naturale esito degli interventi 1:1, in quanto momenti di esperienza e di applicazione delle competenze specifiche e delle abilità esercitate individualmente in un contesto protetto, condiviso e strutturato *ad hoc*. Obiettivo finale, la restituzione qualitativa del lavoro svolto e la registrazione dei progressi delle abilità sociali e relazionali dell'utente.

### ASSISTENZA SCOLASTICA

Il punto di forza del nostro servizio di Assistenza Scolastica è l'idea di reciprocità, che si traduce nel ruolo di primo piano assunto dall'inclusione sociale del minore all'interno del contesto scolastico. Un passo a due, quello tra gli utenti e i compagni di classe, su cui si fonda l'intervento educativo strutturato dall'équipe multidisciplinare, che declina le istanze dell'apprendimento e dello sviluppo cognitivo e didattico dei minori presi in carico attraverso l'esplorazione e l'elaborazione del caleidoscopio delle loro competenze sociali, relazionali ed affettive.

#### ATTIVITÀ INDIVIDUALE

Gli interventi 1:1 sono strutturati con il fine di perseguire gli obiettivi didattici stabiliti dall'équipe di lavoro condivisa tra le figure educative della Cooperativa e gli insegnanti di riferimento. Di pari passo con le attività di Assistenza Domiciliare Socio-educativa, anche il lavoro dell'Assistenza Scolastica trova la sua preziosità nella globalità dell'intervento, capace di valorizzare i talenti, le



potenzialità e le abilità individuali dell'utente e di collocarle proficuamente all'interno del gruppo classe.

### ATTIVITÀ IN GRUPPO E NEL CONTESTO CLASSE

La traslazione delle competenze sociali acquisite individualmente all'interno dell'aula condivisa con i compagni è il banco di prova per esperire il ventaglio delle emozioni e per reagire con serenità e positività agli stimoli derivanti dal contatto con i pari. In quest'ottica, le abilità sociali dell'utente si trasformano in competenze didattiche vere e proprie, un terreno fertile per lo sviluppo dell'autostima, delle strategie di apprendimento e di relazione, dell'inclusione nel gruppo classe.

## 5. COSTI

La convenzione che regola la frequenza dell'utente presso i servizi di Assistenza Domiciliare Socio-educativa e Assistenza Scolastica sottosta alle norme dell'attivazione dei corrispondenti voucher socio-sanitari erogati dai Comuni di residenza delle famiglie prese in carico.

Nonostante ciò, come espletato nei capitoli precedenti, è possibile che la Cooperativa stipuli dei contratti *ad personam* con gli utenti richiedenti o con gli istituti scolastici del territorio; in questo caso l'ente, sulla base delle normative in vigore e delle direttive espresse nel proprio Regolamento interno, sottoscrive un accordo privato con le famiglie e con le scuole, le quali si fanno carico interamente della spesa di frequenza.

Nell'anno 2024, il costo orario delle prestazioni dei servizi ammonta a €25,00 + IVA.

## 6. PROFILI E COMPETENZA DEL PERSONALE

### PROFILI DEL PERSONALE

Il gruppo di lavoro attivo nei servizi di Assistenza Socio-Educativa Domiciliare e Assistenza Scolastica è composto da professionisti di diversa formazione e qualifica, scelti per garantire agli utenti e alle loro famiglie la massima qualità delle *performance*.

In particolare, sono presenti:

- Un **Responsabile Coordinatore del Servizio**, che stila il progetto individuale, funge da referente con la famiglia, con gli istituti scolastici coinvolti e con la rete territoriale e supervisiona l'operato dell'équipe multidisciplinare;
- **Educatori professionali** qualificati e provvisti di titoli, specializzazioni e aggiornamenti previsti dalla normativa vigente. A loro spetta la gestione operativa dei servizi proposti e l'erogazione degli interventi, la compilazione della relativa modulistica di registrazione e monitoraggio, la partecipazione alle équipe di progettazione e di coordinamento e alla formazione.
- (Al bisogno) **Operatori ASA e OSS**, coinvolti in caso di attivazione di progetti incentrati sul sostegno alle funzioni di cura, accudimento e gestione domestica;
- (Al bisogno) **Logopedisti ed educatori qualificati e specializzati in Comunicazione Aumentativa Alternativa** con incarico di supervisione tecnico-specialistica;
- (Al bisogno) Tecnici ed educatori qualificati e specializzati in **Psicomotricità e Stimolazione Basale**, con incarico di supervisione tecnico-specialistica in fase progettuale e operativa;
- **Psicoterapeuta e Psicologo clinico**, che gestiscono i momenti di incontro e di confronto con le famiglie e i *caregivers* degli utenti presi in carico, nell'intento di accogliere e di aiutare nell'elaborazione in un *setting* protetto.

### LAVORO IN ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE

Noi de L'Arca Cooperativa crediamo fortemente nel lavoro condiviso e multidisciplinare, che trova nell'équipe una struttura tecnica e pluriprofessionale in grado di rispondere efficacemente in diversi settings. Come esplicitato nel paragrafo precedente, all'interno del nostro team operano, dunque, professionisti di ambiti differenti e con diverse modalità di lavoro: un approccio essenziale per migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti e per affiancare alla risposta ai bisogni socio-relazionali ed assistenziali, quella legata agli aspetti educativi, psicologici e affettivi.

## LAVORO IN RETE CON IL CONTESTO FAMILIARE, SCOLASTICO, SOCIALE DI RIFERIMENTO

Prendersi cura di una persona con disabilità significa anche affiancare la sua famiglia nel percorso di educazione all'ascolto e di comprensione dei suoi bisogni e alla definizione e reciproca osservazione delle regole educative. Per questo motivo, la nostra équipe si avvale della competenza di uno psicologo, che affiancherà durante tutto il percorso i genitori e i fratelli degli utenti per fornire sostegno e uno sguardo professionale sulla gestione delle emozioni e dei carichi emotivi.

Il nostro team, inoltre, saprà guidare i caregivers nell'interpretazione della selva burocratica dell'accesso alle convenzioni, alle prestazioni e ai servizi, promuovendo la loro autonomia e svolgendo una funzione di collegamento e mediazione con la rete di riferimento (come ad esempio Neuropsichiatria, Comune, Scuola, tecnici della riabilitazione).

## 7. STANDARD DI QUALITÀ

### ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E COPERTURA ASSICURATIVA

#### COPERTURA ASSICURATIVA

Tutto lo staff, tutti i volontari e tutti gli utenti dei servizi che offriamo sono coperti da adeguata assicurazione di responsabilità civile presso la compagnia Helvetia con massimale di responsabilità civile pari a 1.500.000€. La polizza stipulata copre anche fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia e vi è assenza di franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

### FORMAZIONE DELL'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE

In conformità con il decreto legislativo 81/2008 (in materia di sicurezza sul luogo di lavoro) e con i precetti statutari della Cooperativa e in linea con gli altri servizi offerti, le figure professionali coinvolte nell'Assistenza Domiciliare Socio-educativa e nell'Assistenza Scolastica beneficiano di un programma di formazione permanente, capace di aggiornare e consolidare le loro competenze e di fornire conoscenze, informazioni e orientamenti operativi, oltre che concrete possibilità di confronto, di sostegno e di supervisione.

La programmazione dei momenti formativi deriva dall'attenta analisi dei contesti e delle tematiche emergenti nella comunità di riferimento, opportunamente monitorate dagli specialisti dell'équipe multidisciplinare e vagliate dalla supervisione del Responsabile del Servizio, del personale tecnico e del Pedagogista, e viene sintetizzata in un Piano Triennale di Formazione. Nel 2023, più specificamente, sono previste attività formative per il personale impiegato nei presenti Servizi pari a 20 ore pro capite (con un minimo obbligatorio di 10) tenute da specialisti interni a L'Arca Cooperativa o da professionisti esterni altamente qualificati.

A titolo esemplificativo, si elencano di seguito alcuni topic presenti nel Piano Formativo attualmente in vigore:

- Stimolazione basale e interventi educativi in *multisensory room*;
- Umanizzazione delle cure, ascolto attivo ed empatia;
- Lettura analitica delle dinamiche relazionali ed elementi di mediazione familiare;
- Pillole ABA per la gestione dei comportamenti problema nei soggetti con autismo e/o disabilità intellettiva;
- Valutazione dell'impatto sociale delle azioni promosse dai servizi.

## SUPERVISIONE EDUCATIVA E CLINICA

Sia per il servizio di Assistenza Domiciliare Socio-educativa che per quello di Assistenza Scolastica è garantito il monitoraggio periodico dei progetti individuali, delle attività e della relazione con i nuclei famigliari delle persone prese in carico. Più approfonditamente, sono previsti:

- Revisioni almeno quadrimestrali dei progetti educativi individuali, che possono subire delle modifiche sulla base dell'evoluzione delle necessità educative o didattiche e dei desideri degli utenti;
- Tavoli di lavoro condiviso dell'équipe multidisciplinare almeno a cadenza bimestrale;
- Appuntamenti di aggiornamento a cadenza almeno bimestrale tra il Responsabile dei Servizi e gli educatori di riferimento per le attività di controllo dell'andamento della progettualità e, ove necessario, per la richiesta di supervisione tecnica e specialistica da parte di uno o più membri dell'équipe multidisciplinare.

È bene ricordare in questa sede che, in un'ottica di compartecipazione e di condivisione dell'andamento dei progetti individuali, l'équipe di lavoro si riserva la possibilità di convocare i genitori o i *caregivers* per incontri periodici di monitoraggio ed, eventualmente, di confronto, avvalendosi, in questo caso, della figura di mediazione e di supporto dello psicologo.

## COINVOLGIMENTO DEL TERRITORIO

L'Arca Cooperativa si colloca al centro di un'ampia rete di collaborazioni, che ha costruito e consolidato nel corso degli anni di lavoro sul territorio nell'ambito della gestione dei propri servizi ed attraverso la promozione culturale e di progettualità specifiche. Al giorno d'oggi collaboriamo stabilmente con i Comuni e le Neuropsichiatrie Territoriali, con ATS e con le ASST per la gestione dei servizi accreditati, con gli istituti scolastici dei distretti limitrofi e con numerose agenzie ricreative ed educative del territorio, risorse preziose per la co-progettazione e le iniziative congiunte di innovazione sociale.

Obiettivo della tessitura di tale rete territoriale, la promozione di progetti inclusivi volti sia alla sensibilizzazione della comunità di riferimento sui temi della disabilità, dell'inclusione sociale, della cultura della diversità e del diritto alla qualità della vita, sia alla costruzione di un ambiente che stimoli gli utenti e le loro famiglie alla partecipazione piena e attiva alla vita sociale e culturale.

## TUTELA DELLA PRIVACY E ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

### TRATTAMENTO DEI DATI

L'Arca Società Cooperativa Sociale, in ossequio alle disposizioni contenute nella normativa in vigore in materia di tutela della riservatezza personale, fornisce all'ospite l'informativa sulla privacy di cui al Regolamento UE 2016/679, assicurando che la documentazione sanitaria di cui sopra e ogni ulteriore dato ed informazione eventualmente raccolti, saranno utilizzati solo per gli scopi connessi all'attività assistenziale, nonché custoditi sotto chiave e preservati dal rischio di perdita, distruzione o accesso non consentito.

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679, si conferma che tutti i dati raccolti sono utilizzati esclusivamente al fine di assicurare la migliore e la più corretta assistenza.

### **ACCESSO AI FASCICOLI SOCIO-SANITARI**

In riferimento alla legge 241/90 art 22 e alla legge regionale 1/2014 art 15, gli utenti (o i familiari autorizzati) possono richiedere la documentazione riguardante la loro permanenza presso il nostro servizio. Per ottenere il rilascio della documentazione socio-sanitaria (copia di documenti in essere o stesura delle relazioni) è necessario presentare richiesta scritta da parte del soggetto interessato.

Il servizio, una volta valutata la richiesta, provvederà al rilascio dei documenti richiesti entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza.

## **8. TRASPARENZA**

### **CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEGLI UTENTI**

- Gli utenti e le loro famiglie hanno il diritto di ricevere un servizio di qualità, e dunque di essere assistiti con professionalità, cura e nel pieno rispetto del proprio ambiente di vita, della propria cultura, della propria identità, delle proprie condizioni sociali;
- Gli utenti e le famiglie hanno il diritto di poter identificare immediatamente i professionisti che li assistono;
- Gli utenti e le famiglie hanno il diritto di chiedere e di ottenere informazioni e chiarimenti riguardo il servizio di cui sono beneficiari;
- Gli utenti e le famiglie hanno il diritto al rispetto della loro privacy e alla segretezza del trattamento dei loro dati personali e sensibili;
- Gli utenti e le loro famiglie hanno il diritto di proporre reclami, segnalare disservizi o fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio e, contestualmente, hanno il diritto di vedere le loro segnalazioni esaminate e, dove possibile, esaudite;
- Gli utenti e le loro famiglie, così come gli operatori e i professionisti dell'ente, hanno il diritto di essere coperti da adeguata assicurazione di responsabilità civile (con massimale non inferiore a 1.000.000€);
- Gli utenti e le loro famiglie hanno il dovere di partecipare attivamente allo sviluppo della progettualità anche attraverso la tempestiva segnalazione di eventuali criticità e necessità di chiarimento e confronto con l'équipe educativa;
- Al fine di organizzare al meglio la logistica del Servizio, le famiglie hanno il dovere di informare tempestivamente l'educatore di riferimento o il responsabile del Servizio qualora l'utente dovesse assentarsi.

### **SEGNALAZIONE DI RECLAMI E SUGGERIMENTI**

In caso di eventuali disservizi o inadempienze, i famigliari o i caregiver possono presentare reclamo, inteso come strumento agile ed immediato per effettuare una segnalazione, al Responsabile del Servizio.

I reclami possono essere fatti in forma orale, scritta, telefonica, via fax oppure a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e recapito di chi li effettua. Al reclamo orale o telefonico deve seguire una comunicazione scritta su apposito modulo *Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami*, distribuito agli utenti all'atto di presa in carico, disponibile presso la Segreteria e in allegato al presente documento. Dopo aver effettuato gli accertamenti necessari, il Responsabile del Servizio risponderà telefonicamente o in forma

scritta, riferendo il risultato degli accertamenti entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo e attivandosi, nel frattempo, a rimuoverne la causa e ad archiviare la pratica nell'apposito registro.

## **RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL PERSONALE E DEGLI UTENTI**

Come di consueto per ogni servizio offerto, L'Arca Società Cooperativa Sociale sottopone dei questionari di *customer satisfaction* a ciascun lavoratore e collaboratore e a ciascuna famiglia beneficiaria per valutare il grado di soddisfazione degli utenti e il benessere degli operatori e per predisporre eventuali adeguamenti o migliorie alle prestazioni.

In particolare, il Responsabile del Servizio si impegna a garantire:

- L'analisi dei dati rilevati e la presa in considerazione delle criticità e dei disservizi emersi;
- La diffusione dei risultati delle indagini sul sito internet [www.cooplarca.org](http://www.cooplarca.org);

La raccolta e la tracciabilità dei dati e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento.

## ALLEGATI

### ALLEGATO 1. QUESTIONARIO PER IL RILEVAMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI ESTERNI L'ARCA - ANNO 2023

Gentili famiglie, al fine di migliorare il più possibile la qualità del Centro, desideriamo ascoltare la vostra opinione sulle attività e i servizi offerti e sugli aspetti organizzativi e gestionali di competenza.

Vi preghiamo di compilare il questionario in tutte le sue parti e, se vorrete, di lasciarci nella sezione finale un commento che potrebbe aiutarci nel potenziamento della nostra offerta educativa. Buona compilazione!

#### SPAZI E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Rispondi alle seguenti domande, tenendo in considerazione la nostra struttura e l'organizzazione del servizio di riferimento.

1. Come valuti gli **ambienti del Centro** in merito a:

Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima
<b>Qualità degli arredi</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Pulizia degli ambienti</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Come valuti i **servizi offerti**?

Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo	Non ho usufruito del servizio
<b>Servizio mensa</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Orario di apertura del Centro</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Giorni di apertura del Centro</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Trasporto (SOLO se gestito da L'Arca)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Soggiorno estivo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### SERVIZI OFFERTI E PERSONALE

Rispondi alle seguenti domande, tenendo in considerazione la tua personale esperienza con la nostra équipe multidisciplinare.

3. Come valuti il **Coordinatore Responsabile** in merito a:

Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima
<b>Disponibilità</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Cortesia</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Competenza professionale</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Come valuti l'**équipe educativa di riferimento** in merito a:

Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima
<b>Disponibilità</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Cortesia</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Competenza professionale</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Come valuti l'**area infermieristica** in merito a:

Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima
<b>Disponibilità</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Cortesia</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Competenza professionale</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Come valuti la competenza professionale delle seguenti **attività riabilitative**?

Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima	Non ho usufruito dell'attività
Fisioterapia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuro e Psicomotricità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Logopedia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C.A.A.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Come valuti la competenza professionale delle **figure dell'area sanitaria**?

Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima	Non ho usufruito del servizio
Referente medico-sanitario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Medico Fisiatra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### QUOTIDIANITÀ DEI SERVIZI

Rispondi alle seguenti domande, tenendo in considerazione la tua esperienza quotidiana con la nostra équipe multidisciplinare e con le attività educative, assistenziali e riabilitative proposte.

8. Come valuti le seguenti aree in relazione all'utente?

Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima	Non ho usufruito del servizio
Attività educative proposte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fisioterapia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuro e Psicomotricità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Logopedia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C.A.A.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Igiene e attività assistenziali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Attività infermieristica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Quanto ti senti coinvolto e informato dall'équipe in merito ai seguenti argomenti?

Contrassegna solo un ovale per riga.

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Programmazione delle attività settimanali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andamento dei progetti educativi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Che cosa pensi che possa essere utile per migliorare questi aspetti?

Risposta libera.

### COMUNICAZIONE

Rispondi alle seguenti domande, tenendo in considerazione la comunicazione con la Cooperativa.

11. Come valuti la **frequenza** della comunicazione fra te e:

Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima
Il Coordinatore Responsabile del Servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'educatore di riferimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il personale riabilitativo di riferimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il personale medico-sanitario di riferimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'infermiera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'ufficio amministrativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Come valuti la **qualità (chiarezza e completezza)** della comunicazione fra te e:

Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima
Il Coordinatore Responsabile del Servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'educatore di riferimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il personale riabilitativo di riferimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il personale medico-sanitario di riferimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'infermiera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'ufficio amministrativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### SUGGERIMENTI E CRITICHE

Se vuoi, annota nei paragrafi sottostanti i tuoi consigli per migliorare il nostro ambiente lavorativo.

13. C'è qualcosa di speciale che rende L'Arca un ottimo ambiente di lavoro?  
*Risposta libera.*
  
14. Se potessi cambiare qualcosa, che cosa sarebbe?  
*Risposta libera.*



**ALLEGATO 2. SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI**

Nome e cognome: \_\_\_\_\_

Residente a: \_\_\_\_\_

in via: \_\_\_\_\_

Tel./Cell.: \_\_\_\_\_

Servizio per cui si segnala un reclamo: \_\_\_\_\_

Oggetto della segnalazione:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi del D. Lgs. 196/2003 successive modifiche e integrazioni (REG. UE 2016/679-GDPR 2018).

Firma

\_\_\_\_\_

Reclamo ricevuto il \_\_\_\_\_ da \_\_\_\_\_