



LA MERIDIANA  
ONLUS



# Carta dei Servizi



**“TUTTI I CITTADINI HANNO  
PARI DIGNITÀ SOCIALE E  
SONO UGUALI DAVANTI ALLA  
LEGGE, SENZA DISTINZIONE  
DI SESSO, DI RAZZA, DI  
RELIGIONE, DI OPINIONI  
POLITICHE, PERSONALI E  
SOCIALI. E' COMPITO DELLA  
REPUBBLICA RIMUOVERE  
GLI OSTACOLI DI ORDINE  
ECONOMICO E SOCIALE, CHE,  
LIMITANDO DI FATTO LA  
LIBERTÀ E L'EGUAGLIANZA  
DEI CITTADINI,  
IMPEDISCONO IL PIENO  
Sviluppo della persona  
umana e l'effettiva  
partecipazione di tutti i  
lavoratori,  
all'organizzazione  
politica, economica e  
sociale del paese.”**

*ART. 3 COSTITUZIONE ITALIANA*



## Che cos'è la carta dei servizi

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 il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione sei servizi stessi.

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", legge Regione Campania n. 11/07 ex art. 26 e le indicazioni contenute nella Delibera Giunta Regione Campania n. 1835 del 20.11.2008 pubblicate sul B.U.R.C. n. 52 del 18 Dicembre 2008.

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

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

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti 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 sarà aggiornata ogni anno.

I Contenuti sono:

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



## Chi siamo

**LA MERIDIANA** si ispira ai principi base della cooperazione sociale e dell'associazionismo sociale, favorendo lo sviluppo e la promozione di nuove cooperative in maggior parte, ed anche delle associazioni, secondo i più alti valori etici e morali della società, al fine di realizzare una più compiuta risposta ai bisogni del territorio. La strategia di sviluppo è caratterizzata dalla scelta di essere vicini al territorio, dall'approccio imprenditoriale alla ricaduta sociale, dalla promozione e dallo sviluppo di quella forma di auto-organizzazione dei cittadini che è l'impresa sociale, che consente di non fermarsi solamente alle idee, ai principi, ai valori ma che può garantire la traduzione di questi in azioni politiche, proposte sociali concrete, operazioni imprenditoriali finalizzate alla promozione di un progetto con e per il territorio. Pone al centro del suo agire la comunità locale: sviluppa quindi un progetto con e per il territorio che tiene conto dello sviluppo complessivo dello stesso, definendo al contempo un proprio modello di azione e di gestione. Essendo lo stesso un organismo di secondo livello non è chiamato alla gestione diretta dei servizi, ma a fornire possibilità, occasioni, strumenti agli associati per poter sviluppare un sistema di rete che permetta di costruire in modo sempre più efficace opportunità e risposte. Esso quindi è chiamato a sviluppare l'attività dei soci per costruire e rendere più solida la rete di cooperative in termini di maggiore efficacia ed efficienza.

Insieme lavoriamo per:

- promuovere un modello economico che dia centralità allo sviluppo della comunità;
- raggiungere e/o rafforzare il benessere economico e sociale dei soci, attivando processi che riescano a dare dignità e stabilità all'occupazione;
- migliorare la qualità sociale e di vita delle fasce deboli;
- partecipare con Enti Pubblici e privati al disegno di un welfare territoriale sostenibile;
- aumentare la qualità professionale, dei servizi e il loro valore economico;
- individuare e costruire modelli di qualità;
- migliorare l'immagine della cultura della cooperazione sul territorio;
- promuovere l'integrazione progettuale tra i soci;
- promuovere la cittadinanza attiva, l'occupazione qualificata e servizi innovativi;



## Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

### 1. Uguaglianza

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psicofisiche o socio-economiche. E' garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

### 2. Imparzialità

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

### 3. 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. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

### 4. Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della cooperativa 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..

### 5. Diritto di scelta

**LA MERIDIANA** garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

### 6. Partecipazione e informazione

**LA MERIDIANA** 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:

- sportello informativo presso la sede legale in Benevento alla Via dei Longobardi, 9;
- accesso telefonico tramite numero verde 800 911 460;
- pubblicazioni specifiche e supporti multimediali;
- carta dei servizi.

### 7. Efficienza ed efficacia

**LA MERIDIANA** 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.

Gli interventi del Consorzio Meridiana sono suddivisi in quattro grandi aree tematiche, ognuna affidata a figure professionali specializzate:

Minori – Anziani - Diversamente abili – Famiglie - Ex detenuti/persone sottoposte a misure di sorveglianza

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





## Minori

### 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 e ricreativi rivolti all'infanzia, alla preadolescenza e alla adolescenza, gestiti in convenzione con gli Enti Pubblici e quindi gratuiti per gli iscritti. Particolare attenzione viene posta al lavoro di rete con le risorse istituzionali e informali presenti nel territorio: Servizi Sociali Municipali, ASL, scuole; associazioni, cooperative, volontariato.



## Integrazione scolastica alunni diversamente abili

### Area di attività

L'intervento da realizzare prevede una serie di prestazioni presso gli istituti scolastici 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.

7

### Finalità perseguiti

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

1. Sostegno ai minori diversamente abili frequentanti gli istituti scolastici diretti ad assicurare il diritto allo studio;
2. Sviluppo delle potenzialità individuali nella comunicazione e nella socializzazione;
3. 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 del portatore di handicap grave 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 prassi che, 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.

### Risultati da raggiungere

- Garantire il Diritto allo studio;
- favorire l'integrazione scolastica, l'integrazione sociale e la socializzazione;
- favorire l'inserimento e la partecipazione a tutte le attività scolastiche;
- assicurare la necessaria assistenza nel rispetto della dignità umana e civile;
- fornire stimoli educativi per contribuire alla formazione della personalità;
- favorire il raggiungimento dell'autonomia individuale;
- favorire la diffusione nell'ambito scolastico della cultura della diversità, dell'aiuto reciproco, della solidarietà;
- stimolare le capacità relazionali e comunicative, l'interazione con gli altri e con l'ambiente.

Per il raggiungimento delle finalità indicate, si prevede, 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 e l'insegnante curriculare 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;

### **Ludoteca**

I ragazzi che parteciperanno al progetto saranno suddivisi in gruppi che tengano conto soprattutto dell'età dei singoli e in base a questa saranno predisposti tutti i programmi ludico ricreativi del progetto. Si cercherà di creare gruppi con ragazzi di provenienza diversa così da poter stimolare la socializzazione. Le attività come successivamente esplicitate saranno quindi differente per quel che riguarda i gruppi mentre altre saranno uguali e quindi accessibili a tutti. Le attività si svolgeranno in idonei locali nel Comune di Cerreto Sannita.

### **Il Mondo dell'Intrattenimento**

Oggi il gioco sta toccando l'apice di questo innalzamento di status. Di sicuro questo suo divenire "adulto" e "intelligente", fa parte di una tempesta culturale che va ben oltre i confini dell'ambito ludico, fino ad abbracciare tutto il mondo dell'intrattenimento, dalla TV al cinema, dalla letteratura ai fumetti. Fenomeni di massa come il gioco di carte Magic (a cui ora sta facendo eco Yu-Gi-Oh), la diffusione delle console casalinghe (PlayStation su tutte), gli ascolti record di serie TV come X-Files e Buffy, gli incassi stratosferici di film fantascientifici (Matrix), fumettistici (Spiderman e X-Men) e fantasy (Il Signore degli Anelli) sono chiari segni del sempre più largo consenso che riscuote questo tipo di intrattenimento basato sulla fantasia e sull'interattività. Questi due elementi trovano la loro massima fusione proprio nel gioco, che viene così a porsi come un nodo centrale nella rete del nuovo immaginario collettivo.

Nessuna casa di produzione che voglia lanciare un nuovo trend mediatico, infatti, può permettersi di ignorare il settore ludico, anzi sempre più spesso è proprio il mondo del gioco a fungere da primaria ispirazione per cinema e TV.

### **La ludoteca: un nuovo concetto**

Se quindi da un lato ci si può rallegrare per l'entrata ufficiale del gioco nel pantheon dell'entertainment con la 'E' maiuscola, dall'altro non si può non notare l'arretratezza della situazione dal punto di vista degli spazi attrezzati. È vero che negli ultimi anni nelle nostre città c'è stato un proliferare di negozi specializzati, ma quello che veramente manca non è tanto un luogo in cui comprare i giochi, quanto piuttosto un luogo in cui poterli utilizzare, un luogo studiato appositamente per poter giocare nelle migliori condizioni possibili. Così come esiste la sala cinematografica (sempre più accessoriata) per gli appassionati di cinema, nella stessa maniera e con un'identica filosofia deve esistere la ludoteca dedicata agli appassionati di giochi. L'esigenza che si delinea da questo crescente bacino d'interesse verso il mondo del gioco è quella di creare ex novo un'inedita tipologia di locale d'intrattenimento che si affianchi a quelle già esistenti (pub, discoteca, cinema) offrendo un genere di divertimento che finora è stato confinato tra le mura domestiche o si è ritagliato spazi impropri (salette sovraffollate nei negozi specializzati, fatiscenti circoli ricreativi).



## Il Gioco come abitudine

Questo nuovo concetto di ludoteca come luogo di divertimento e di intrattenimento alternativo ad altri più consolidati deve ovviamente rivolgersi non solo alla nicchia di appassionati ma anche – e soprattutto – a quelle persone che possiamo definire “giocatori occasionali”. Tutti noi siamo potenziali giocatori occasionali: chi è che non ha mai giocato a scacchi, a Monopoli o a Risiko? Nessuno, credo. Tutti sanno quindi, in linea di massima, che cos’è un gioco di società. Un giocatore occasionale ora magari gioca una sola volta all’anno (ad es. a Natale) e conosce soltanto due o tre titoli di giochi, ma se attraverso la ludoteca vengono date a lui e alla sua compagnia la possibilità di conoscere nuovi giochi e la disponibilità di uno spazio accogliente e ben servito, c’è un’alta probabilità che quel giocatore si trasformi da occasionale in abituale. Il più grande obiettivo del concetto di ludoteca è quello di entrare a far parte delle abitudini della gente comune, accanto alla pizzeria, al pub, al cinema e alla discoteca.

## Obiettivi

- Creare uno spazio di aggregazione e di socializzazione protetto in cui il gioco è uno strumento fondamentale per una sana ed equilibrata crescita, dove "crescita" significa sentirsi arricchiti da scambi che possono avvenire tramite oggetti ed individui.
- Offrire al bambino la possibilità di sperimentare le abilità individuali e gli aspetti relazionali.
- Offrire un servizio alla famiglia in cui i genitori siano collaboratori attivi e possano trovare spazi 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 immigrate per la creazione di un contesto socializzante e di effettiva integrazione.

## Assistenza domiciliare educativa

### Area di attività

L’intervento da realizzare prevede una serie di prestazioni a domicilio dell’utente, al fine di consentire al minore un sostegno prevedendo attività di 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.

### Finalità perseguiti

Le finalità del servizio possono essere sintetizzate come segue:

- 1.Sostegno del nucleo familiare in situazione di difficoltà temporanea;
- 2.Mantenimento del minore in famiglia attraverso il recupero delle risorse potenziali della famiglia stessa ed il rafforzamento delle figure parentali;
- 3.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.

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.

### **Obiettivi specifici**

- 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.





## Anziani

L'intreccio fra l'aumento degli anni di vita e le aspettative di benessere fisico, psichico, affettivo, ha enormemente dilatato il bisogno di essere curati, nel corso degli ultimi venti anni. Questa nuova esigenza si colloca in uno scenario socio-culturale caratterizzato da diversi problemi, sintetizzabili in gap di sensibilizzazione, in mancanza di coordinamento tra enti pubblici e soggetti del terzo settore, in emarginazione degli anziani ed isolamento delle loro famiglie. 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. D'altra parte la persona anziana è spesso considerata come “vittima predestinata” del disagio, la cui rimozione viene attribuita a fattori naturali.

Questa cultura, risultato di un mix deleterio tra fatalismo tradizionalista e modernismo individualista, occulta le vere cause del disagio, non rimuovendo i relativi problemi. Infatti va sottolineato come la dimensione culturale (percezione di se stessi, tipo di vita condotta, visione del ciclo di vita, ecc.) e quella sociale (relazione al tema degli anziani da parte degli altri membri della società, organizzazione dei servizi, liberazione della donna da una cultura patriarcale e, quindi, sua affermazione nel mondo del lavoro, ecc.) siano in relazione di influenza, quasi circolare, con la dimensione biologica (indebolimento, ecc.). Pertanto, risulta 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 in grado di soddisfare tutti i



bisogni degli utenti attraverso un sistema di servizi sociali, in netta contrapposizione alla tradizionale logica, che spesso ha contraddistinto il welfare italiano, dell’assistenza monetaria alle famiglie, sulla quale da sempre grava il cosiddetto lavoro informale domiciliare (soprattutto da parte delle donne). In questo modo intendiamo mettere a disposizione un gruppo coeso di professionisti del “Sociale” (Assistente sociale, OSA, OSS sociologo, psicologo, operatori telefonici , ecc) che entri 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 baby sitting o 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 anziani

### Area di attività

L'intervento da realizzare prevede 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, 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 capitolo.

### Finalità perseguiti

Le finalità 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;
- 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

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 che sarebbe 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.

### Obiettivi specifici

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 dall'Antenna Sociale del Comune di residenza, di concerto con l'U.D.P., il referente dell'Ente gestore e la persona destinataria.

## **Assistenza domiciliare sociale/integrata anziani non autosufficienti**

### **Area di attività**

Il servizio di Assistenza domiciliare sociale e/o integrata consiste in interventi da fornire a cittadini anziani non autosufficienti, 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...)

Nonostante al momento una definizione univoca di “non autosufficienza” non sia la momento disponibile, ai fini degli interventi di home care 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 perseguiti**

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 del soggetto.



## **Obiettivi.**

La persona anziana non autosufficiente 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 che sarebbe 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.

## **Obiettivi specifici.**

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 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...

Resta inteso che gli obiettivi specifici sono meglio indicati nei progetti individuali redatti dall'Antenna Sociale del Comune di residenza, di concerto con l'U.D.P., il referente dell'Ente gestore e la persona destinataria.

## **Obiettivo finale.**

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 a 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.





## Diversamente abili

### Siamo tutti diversi

**LA MERIDIANA** 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 opera nel campo dell'assistenza culturale e 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.



## Assistenza domiciliare per diversamente abili

### Area di attività

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 perseguiti

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.

### Obiettivi

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 specifici

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 dall'Antenna Sociale del Comune di residenza, di concerto con l'U.D.P., il referente dell'Ente gestore e la persona destinataria.

### **Obiettivo finale**

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.

Risultati attesi per la persona e per la famiglia.

1. riduzione del carico familiare per l'assistenza 24h su 24 con miglioramento della qualità della vita per il disabile e per tutta la famiglia;
2. aumento della capacità di utilizzo dei servizi territoriali e aiuto nel disbrigo di commissioni;
3. miglioramento della capacità di recupero psicofisico da parte dei genitori e del disabile per poter compiere con più qualità il servizio di cura e sviluppo della conoscenza delle dinamiche extrafamiliari.

### **Centro diurno per diversamente abili e relativo trasporto**

#### **Finalità e obiettivi**

#### **Servizio Centro Socio Educativo Diurno Disabili**

Il Centro Socio Educativo Diurno, è una struttura territoriale a ciclo diurno rivolta a soggetti in condizione di disabilità che abbiano terminato il percorso scolastico.



E' un servizio aperto alla comunità locale territoriale ed eventualmente anche a quella extra territoriale in caso di residua capienza rispetto alla ricettività massima consentita, con funzioni di accoglienza e supporto alla famiglia, teso a promuovere interventi educativi e riabilitativi progettati a seconda delle esigenze di ogni persona.

Sono possibili anche progettualità di formazione ed orientamento al lavoro, di produzione e condivisione di cultura, nonché di miglior utilizzo del tempo libero. In particolare deve sviluppare il grado di autonomia personale e sociale e perseguire la finalità dell'integrazione nell'ambiente sociale e lavorativo.

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.

### **Servizio di Trasporto per il Centro Diurno Disabili**

E' rivolto a cittadini disabili (dai 16 ai 65 anni) con ridotta capacità motoria e impossibilitati all'utilizzo del mezzo pubblico, per un utilizzo prevalentemente rivolto al lavoro (servizio continuativo), ma anche per visite mediche, terapie e tempo libero (servizio occasionale). Il servizio viene attivato su richiesta degli interessati.

E' un trasporto porta a porta, ovvero dal domicilio al posto di lavoro e viceversa.

### **Tipologia delle prestazioni**

#### **Servizio Centro Socio Educativo Diurno Disabili**

Il Centro Socio Educativo offre prestazioni e interventi integrati di tipo educativo/riabilitativo e di assistenza tutelare finalizzati a:

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

### **Servizio di Trasporto per il Centro Diurno Disabili**

1) Il servizio trasporto disabili rientra tra gli interventi socio-assistenziali realizzati a sostegno dei disabili che vivono a domicilio per consentire la loro partecipazione alle attività della vita quotidiana superando le barriere di movimento e di accesso. Può effettuarsi in modo individuale o collettivo e viene svolto mediante mezzi idonei attrezzati anche per la grave disabilità motoria. I mezzi sono provvisti di autista e, in caso di necessità, di accompagnatore. Di norma è fatto divieto di utilizzo di ambulanze.

Il servizio viene erogato in forma continuativa o occasionale.

2) Il trasporto continuativo si caratterizza come servizio strutturato e programmato e comprende:

- il "trasporto scuola", per il raggiungimento di asili nido, scuole, sedi formative, centri estivi, centri ricreativi;
- il "trasporto lavoro" per il raggiungimento delle sedi di lavoro e di inserimento lavorativo e sociale;



- “trasporto centri diurni per disabili” per il raggiungimento di strutture semiresidenziali riabilitative o socioassistenziali pubbliche e private, quando non di competenza delle medesime strutture o del servizio sanitario nazionale.

3) Il trasporto occasionale, si caratterizza come servizio saltuario o periodico e comprende:

- il “trasporto socio-sanitario” per il compimento di normali atti di vita sociale e di relazione e per il raggiungimento di strutture sanitarie e di riabilitazione pubbliche e private per visite, accertamenti, cicli di trattamenti di terapie e di riabilitazione;
- altri eventuali trasporti caratterizzati da particolari situazioni contingenti proposti dall’Amministrazione.

20

## Attività

### **Servizio Centro Diurno Disabili & Servizio di Trasporto per il Centro Diurno Disabili**

Il piano delle attività è personalizzato in base all’analisi degli interessi, delle competenze, delle difficoltà e dei bisogni degli ospiti.

L’équipe 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 (PERP) 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 (PERP) sia finale che in itinere.

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





## Famiglie

### Affido e Adozioni

Il servizio è rivolto ai minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo alla loro crescita. Esso prevede l'inserimento del minore in un nucleo familiare diverso da quello d'origine, per un periodo di tempo limitato e necessario, al superamento del momento di disagio e/o di difficoltà del nucleo familiare di origine.

E' da intendersi come uno strumento per la tutela dei diritti del bambino, che interviene sia all'esterno del nucleo familiare di origine che al suo interno, ed è da inserire tra quei "servizi alla persona" di competenza della Pubblica Amministrazione. All'interno dell'ambito territoriale è istituita una specifica struttura denominata Servizio Affido ed Adozioni d'Ambito (S.A.T.), composta da un'equipe multidisciplinare che è responsabile, per ciascun caso di affido, del progetto educativo individualizzato e della promozione della cultura dell'affido nel territorio.

I servizi per l'adozione nazionale e/o internazionale hanno l'obiettivo di sensibilizzare, informare ed orientare le famiglie sul percorso adottivo, di uniformare le informazioni date dai vari soggetti preposti all'attivazione del percorso adottivo, di seguire le famiglie lungo il percorso d'adozione e di sostenerle nei momenti di difficoltà. I servizi, che si attivano nella fase di richiesta d'adozione, in quella d'istruttoria e nella fase neoadottiva, hanno anche il fine di tutelare il minore e i suoi diritti e di stimolare la coppia a prendere coscienza delle proprie capacità e dei propri limiti sia in rapporto al ruolo genitoriale che alle specifiche caratteristiche del minore da adottare o adottato.

### Centro Famiglia e Sostegno alla Maternità

Il centro per le famiglie, in una logica di rete, interviene in maniera specifica per promuovere il benessere nell'intero nucleo familiare, sostenendo la coppia, e ogni singolo componente in ogni fase del ciclo di vita.

Nel centro sono organizzate attività di sostegno alla genitorialità, finalizzate a facilitare la formazione di un'identità genitoriale, a una scelta consapevole e responsabile della maternità e della paternità, a stimolare la capacità di organizzazione e l'autonomia di ognuno, nonché all'elaborazione e alla conduzione di progetti di vita in armonia con il proprio ruolo genitoriale.



## **Centro Antiviolenza**

I centri antiviolenza sono luoghi deputati ad accogliere le donne che hanno subito violenza e/o che sono esposte alla minaccia di violenza fisica, psichica, sessuale. I centri antiviolenza sono luoghi in cui un intendimento politico (cambiare la cultura, il discorso pubblico sulla violenza contro le donne) si unisce a una pratica di supporto e accoglienza verso le donne che intendono uscire dalla violenza. Questi due aspetti sono intimamente legati nella metodologia sviluppata nel corso degli anni e validata via via da tutte le principali organizzazioni internazionali. Sono strutture ad indirizzo pubblico in cui le donne vengono ricevute e coinvolte in attività personali o di gruppo volte a contrastare il ruolo di vittima e a predisporre percorsi di uscita dalla violenza. Un punto essenziale del lavoro dei centri antiviolenza è dunque la questione politica e culturale: la promozione di eventi, la formazione, la sensibilizzazione, la diffusione di buone prassi e le campagne di prevenzione sul tema della violenza contro le donne e la violazione dei loro diritti. L'intervento è di carattere relazionale o psico-sociale, non terapeutico in senso tecnico, e viene condotto secondo i presupposti e i principi della protezione, riservatezza, del non giudizio, della complessità e responsabilità sociale. L'accoglienza ha l'obiettivo di aprire uno spazio che consenta alla donna di parlare di sé, offrendole la possibilità di credere in se stessa. La metodologia prevede che ogni azione (denunce, separazione, attivazione dei servizi, ecc.) venga intrapresa solo con il consenso della donna e che si lavori sempre per il suo vantaggio.

## **Tipologia delle prestazioni**

### **Affido e Adozioni**

- sensibilizzazione all'affido e promozione della cultura dell'affidamento familiare;
- selezione delle persone o le coppie disponibili all'affido;
- creazione dell'anagrafe di genitori affidatari;
- elaborazione e verifica periodica del progetto educativo individuale e personalizzato;
- sostegno al nucleo affidatario e al nucleo familiare d'origine, al fine di favorire il rientro del minore nel suo contesto;
- sostegno alla famiglia d'origine;
- sostegno ed accompagnamento alle coppie che decidono di adottare un minore lungo tutto l'iter burocratico da seguire;
- sensibilizzazione all'adozione e promozione della cultura dell'adozione;
- selezione delle coppie disponibili all'adozione;
- accompagnamento e sostegno al nuovo nucleo familiare;
- corsi di preparazione ed aggiornamento professionale degli operatori sociali;
- incontri di preparazione e formazione delle famiglie che devono ricevere in adozione un minore.

## **Centro Famiglia e Sostegno alla Maternità**

- orientamento e informazione per genitori;
- counseling a genitori, coppie, minori e adolescenti e organizzazione d'incontri tematici di approfondimento con esperti;
- organizzazione e gestione di gruppi d'ascolto;
- corsi di supporto alla genitorialità e di preparazione alla nascita e alla fase post-parto in integrazione con i Consultori familiari;
- attività di prevenzione e azioni di informazione e sensibilizzazione in ambito scolastico,
- organizzazione e gestione di servizi di auto-mutuo aiuto tra famiglie;
- promozione di campagne di sensibilizzazione, di prevenzione e d'informazione.



## **Centro Antiviolenza**

- accoglienza, ascolto telefonico, colloqui personali, gruppi di sostegno, consulenze;
- specialistiche e altre attività rivolte a ricevere le donne e a offrire loro aiuto e protezione;
- Interventi per le donne migranti.
- Consulenza psicologica.
- Consulenza legale.
- Orientamento e accompagnamento al lavoro.
- Sostegno alla relazione madri e figli/e.
- Sostegno psicologico ai minori vittime di violenza e maltrattamenti.
- Attività di formazione al personale interno e a soggetti esterni.
- Attività di rete: coordinamento di servizi presenti sul territorio.
- Attività di promozione, sensibilizzazione e prevenzione: interventi nelle scuole, ecc.
- Raccolta ed elaborazione dati.
- Raccolta di materiale documentario e bibliografico in tema di violenza.
- Fundraising per il finanziamento del centro antiviolenza o di progetti particolari

## **Attività di Socializzazione**

Il Servizio:

- organizza attività aggregative in occasione di feste e ricorrenze particolari;
- facilita la partecipazione degli utenti più a rischio di emarginazione alle manifestazioni culturali e alle attività ludiche cittadine
- organizza attività di laboratorio finalizzate al recupero e mantenimento di capacità manuali e mnemoniche.

Il Servizio collabora con le associazioni cittadine di volontariato nella gestione dei Centri Territoriali dove, settimanalmente, vengono svolte attività motorie e ricreative (per adulti ed anziani) che favoriscono i processi di conoscenza e socializzazione.

Gli operatori assicurano il sostegno necessario allo svolgimento delle attività di vita quotidiana.





## Inclusione sociale ex detenuti

### **Area di attività**

L'intervento da realizzare prevede la realizzazione di interventi e prestazioni professionali mirate alla promozione dell'autonomia dei soggetti detenuti o sottoposti ad esecuzione penale esterna (misure alternative), o sottoposti ad altri provvedimenti restrittivi dalla autorità giudiziaria, ex detenuti, attraverso strumenti di contrasto delle marginalità e dell'esclusione sociale e forme di sussidiarietà orizzontale.

**LA MERIDIANA** consapevole delle difficoltà che un ex detenuto/ soggetto privo di libertà personale deve affrontare per reinserirsi nella realtà sociale, con le attività previste nel progetto in oggetto opera per diffondere una cultura volta all'accoglienza e alla solidarietà verso i soggetti ex detenuti.

Il progetto di inclusione sociale nasce da una osservazione costante delle realtà presenti nel territorio dei Comuni dell'Ambito di riferimento le quali non riescono ad offrire una risposta adeguata alla ricerca di occupazione dei cittadini del territorio in esame che, da quanto si desume dai dati riportati nel Piano di Zona, è contraddistinto da una situazione di "povertà" abbastanza persistente.

Tale condizione di disagio economico, caratterizzata dalla difficoltà di trovare e mantenere un lavoro che possa assicurare uno stile di vita rispondente al soddisfacimento delle esigenze di vita primarie di un singolo o di un nucleo familiare, viene accentuata nelle persone che presentano situazioni di ex detenzione/situazioni di privazione della libertà personale alle spalle.

I Comuni si trovano spesso a dover rispondere ad una sempre più crescente domanda di aiuto da parte di coloro che vivono in condizioni di marginalità sociale riconducibile ad uno stato post detentivo/parzialmente detentivo. Il soggetto che arriva presso il Servizio Sociale vive un grave disagio inteso non tanto come carenza di capacità intrapersonali, ma come deficit nel reinserimento nella rete sociale e lavorativa.



## Tipologia delle prestazioni

Le prestazioni comprendono i seguenti interventi:

- promuovere l'autonomia, il benessere psicologico e l'autostima delle persone;
- contrastare la marginalità e l'esclusione sociale;
- promuovere la sussidiarietà orizzontale mediante l'erogazione di contributi economici;
- coinvolgimento della rete familiare e sociale esterna al carcere, in particolare per gli interventi rivolti ai minori;
- sostegno alle famiglie delle persone detenute;
- potenziare gli interventi di reinserimento sociale e lavorativo degli ex detenuti e delle persone sottoposte a misure alternative;
- sviluppare una cultura basata sui valori della solidarietà e dell'auto-aiuto;
- rafforzare la rete degli attori locali;
- promozione di interventi di sensibilizzazione sui problemi della detenzione rivolti alla comunità locale.

Le modalità di accesso al servizio e l'implementazione di tutti gli interventi devono avvenire nel rispetto di quanto disciplinato dal Protocollo operativo per il patto di inclusione sociale a favore di persone sottoposte a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria e del loro nucleo familiare sottoscritto tra l'Ambito, l'Ufficio per l'Esecuzione penale Esterna, L'Istituto Penitenziario e l'Istituto Penale per Minorenni e dal Regolamento di Ambito approvato dal C.I. per l'erogazione di interventi di inclusione sociale a favore di persone sottoposte a provvedimenti dell'autorità giudiziaria e del loro nucleo familiare.

## Obiettivi

Obiettivi generali del progetto sono:

- Promuovere l'autonomia, il benessere psicologico e l'autostima dell'ex detenuto;
- Contrastare la marginalità e l'esclusione sociale;
- Coinvolgimento della rete familiare e sociale con tutela di eventuali minori appartenenti allo stesso nucleo familiare,
- Formazione e inserimento lavorativo;
- Informazione e sensibilizzazione verso tali problematiche.
- Innescare meccanismi per la realizzazione dell'integrazione sociale della persona;
- Promuovere sul territorio interessato dal presente progetto la cultura dell'accessibilità e il principio delle pari opportunità della persona;
- Restituire un ruolo attivo e di partecipazione sociale a persone con precedenti penali;
- Favorire la creazione di una rete di collaborazione tra gli attori pubblici e privati coinvolti nella realizzazione dell'intervento;
- Promuovere meccanismi per facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro;
- Prevenire le devianze e le recidive;
- Favorire la riabilitazione e il reinserimento sociale.

## Obiettivi operativi

Gli obiettivi operativi individuati in relazione alle problematiche, quindi, sono:

- interventi per la piena integrazione dei soggetti tossicodipendenti orbitanti nel circuito penale e in situazione di difficoltà;
- interventi per il reinserimento lavorativo di persone con disagio sociale a rischio di devianza, sottoposte a provvedimenti dell'autorità giudiziaria, in esecuzione di pena, in misura alternativa alla detenzione;
- prestazioni integrate per contrastare le dipendenze;
- informazione e consulenza alle persone e alle famiglie per favorire la fruizione di servizi e



promuovere iniziative di mutuo-aiuto;

- educazione alla legalità;
- acculturazione di soggetti deprivati culturalmente e in condizione di marginalità sociale;
- integrazione di immigrati secondo una logica di interculturalità.

### **Risorse professionali e tecnologiche impiegate**

Le figure impegnate appartengono ai seguenti profili professionali:

- Sociologo (Coordinatore del servizio);
- Operatori Socio Assistenziali (OSA);
- Operatori Socio Sanitari (OSS);
- Assistente Sociale;
- Operatore di sportello;
- Educatore;
- Psicologo;
- Mediatore familiare;
- Consulente legale;
- Animatore.

Gli operatori socio-assistenziali inseriti nel programma d'intervento domiciliare saranno dotati di:

- Idoneo abbigliamento (camice);
- Tesserino di identificazione del personale, numerato progressivamente e vidimato dalla stazione appaltante, riportante le generalità, la qualifica dell'addetto, la foto, nonché la denominazione del soggetto aggiudicatario;
- materiale di protezione necessario al rispetto delle norme igieniche per l'espletamento del servizio (guanti etc.).

**LA MERIDIANA** metterà a disposizione del servizio un software dedicato al monitoraggio e gestione dei servizi e tutte le attrezzature informatiche per consentire una organizzazione efficace dei servizi in tutti i loro aspetti ed un monitoraggio dettagliato delle attività.

Alcune delle caratteristiche salienti: Possibilità di gestire l'anagrafica degli assistiti e delle relative cartelle mediche, le informazioni sulle operatrici, possibilità di programmare le attività di assistenza e di registrarne gli esiti specificando la natura degli interventi, le risorse utilizzate ed eventuali problematiche occorse, possibilità di memorizzare informazioni sui centri di soccorso e gli organi di assistenza e produrre reports e stampati inerenti le informazioni gestite.

### **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. Il servizio potrà essere espletato da un team composto da una serie di figure professionali che devono garantire la necessaria capacità di coordinamento e di raccordo degli interventi con gli Enti e le istituzioni via via coinvolte. Mensilmente, e ogni qualvolta 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. Il CONSORZIO si rende disponibile a raccordarsi con tutte le strutture presenti sul territorio, raccordo inoltre necessario per 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. Il Consorzio intende utilizzare le risorse del volontariato e del no-profit locale integrando le prestazioni degli operatori con attività di supporto. Si prevede l'utilizzo di volontari professionali (che seguiranno percorsi di perfezionamento) tirocinanti e giovani in servizio civile 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 del servizio oggetto del presente appalto. Il volontario dovrà essere costantemente presente durante l'espletamento del servizio, dove molto spesso, oltre al problema della non autosufficienza si associa anche quello esistenziale. E quindi estremamente necessario che egli possieda capacità e attitudini di grande umanità:

- saper ascoltare e accogliere le persone;
- una grande pazienza, comprensione e stima;
- un profondo rispetto dell'utente, qualunque siano le sue condizioni psico-fisiche.

### **Strumenti e forme di monitoraggio e valutazione.**

Il Consorzio 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 il progetto è senz'altro la realizzazione di una rete di comunicazione tra l'UDP, le amministrazioni comunali e cooperativa, tra operatori e ricercatori, tra famiglie ed istituzioni. Le persone utenti del servizio vanno considerate come persone con un insieme di bisogni interrelati, di conseguenza non bisognerà frammentare i singoli interventi, ma andranno integrati e messi insieme attraverso l'azione globale dei soggetti attuatori. Dimensione economica, culturale e sociale costituiscono "settori" sui quali agire in modo coordinato e globale, senza trascurare alcun aspetto.

Quindi alla fine del progetto i nostri ricercatori condurranno una ricerca valutativa sulla comunicazione prodotta e sui servizi erogati, in modo da comprendere quanto e quali risultati saranno stati raggiunti, e soprattutto se sarà stato avviato un processo finalizzato alla rimozione del problema, ragion d'essere del progetto stesso. Pertanto, la valutazione prenderà in considerazione indicatori ricavati sia dai risultati attesi, sia dall'analisi dei bisogni degli utenti, sia dall'organizzazione in itinere del lavoro: ad esempio per quanto riguarda **la qualità "tecnica"** indicatori potrebbero essere: tempo dedicato alle procedure burocratiche, numero di minori affidati al tribunale, numero operatori per famiglia, tipo di procedure burocratiche esplicate, tipo di servizi da mettere nel "pacchetto", ecc.

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;

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

### **L'elaborazione e l'analisi dei dati**

Nel settore dei servizi agli anziani non esistono sicuramente 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.

Gli operatori attueranno, **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 impegnato sul territorio in collaborazione con gli operatori addetti al servizio.

Essendo presenti tra gli obiettivi della politica della qualità del Consorzio Meridiana 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 Sociologo e dall'Assistente Sociale. 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 dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del Cliente, anche noto come customer satisfaction. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare ai Clienti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono 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.

Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Un terzo strumento di rilevazione che le nostre Cooperative adottano 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.

## **Modalità di monitoraggio e di valutazione delle attività**

L'organizzazione gestisce l'attività di valutazione del Servizio di Assistenza Domiciliare agli anziani 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 all'Assistente Sociale 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 (L'Assistente Sociale) insieme alle Antenne Sociali, l'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 di assistenza domiciliare, 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 MERIDIANA** attua, con cadenza bimestrale, 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. Essendo presenti tra gli obiettivi della politica della qualità del Consorzio Meridiana è 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 dai Sociologi, Psicologi e dagli Assistenti Sociali 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 tengono 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.





Gestione ex Inpdap

Direzione Centrale Credito e Welfare

Assistenza domiciliare per non autosufficienti

## Home care premium

...perché non c'è posto  
migliore della tua casa



31

### *Caratteristiche e modalità di erogazione dei servizi – Home Care Premium 2017*

#### Premessa:

Ai sensi e per gli effetti del DM 463/98, l'INPS ha, tra i propri scopi istituzionali, l'erogazione di prestazioni sociali in favore dei dipendenti e dei pensionati pubblici e dei loro familiari.

I soggetti fruitori delle prestazioni dei servizi, previsti dal progetto Home Care Premium 2017, sono stati individuati tra i soggetti minori o maggiori di età con disabilità riconosciute. L'Istituto ha rivisitato il progetto, in modo innovativo, per rispondere a un tema che negli anni a venire sarà sempre più centrale nel nostro Paese: quello della non autosufficienza.

Una scelta che potrebbe essere obbligata, anche perché in Italia ci sono **3 milioni di persone afflitte da limitazioni funzionali** serie e, di queste, circa 2,5 milioni sono anziane, con una concentrazione degli over 80. Secondo le previsioni, nel 2060 il numero degli ultraottantenni triplicherà. Le persone con più di 85 anni, che passeranno da 1,7 milioni a 6 milioni. Così il rapporto tra gli ultra 85enni e persone in età lavorativa passerà dal 3 al 10%, per cui diminuirà il numero di coloro che potranno prendersi cura di questi anziani.

Oggi questa funzione viene svolta per la maggior parte nell'ambito familiare ed è per questo che molte famiglie sono in difficoltà. Secondo una recente indagine dell'Istat 561 mila famiglie italiane si sono dovute indebitare o hanno dovuto consumare i loro risparmi per sostenere le spese per la cura dei loro familiari. La cura informale all'interno della famiglia non potrà essere possibile a lungo per ragioni demografiche e, comunque, ha già oggi un caro prezzo in termini di partecipazione femminile al mercato lavoro.

La platea dei destinatari si è allargata, aggiungendo agli affini di primo grado anche **non conviventi** e **le convivenze di fatto**.



Tra le differenti modalità di intervento a supporto della disabilità e non autosufficienza si è scelto di valorizzare esclusivamente **l'assistenza domiciliare**, ovvero un contributo finalizzato alla cura, a domicilio, delle persone non autosufficienti.

Due sono i pilastri: da un lato le prestazioni prevalenti con il **rimborso delle spese** sostenute per assumere un assistente familiare e dall'altro le prestazioni integrative, con servizi socio assistenziali alla persona.

L'Avviso Home Care Premium che segue quelli degli anni 2010, 2011 e 2012, 2014 propone, ai soggetti competenti sul territorio, l'adesione a una forma di intervento "mista" che prevede il coinvolgimento diretto, sinergico e attivo della famiglia, dell'amministrazione pubblica, dell'Istituto e delle risorse sociali del cosiddetto "terzo settore".

	HCP 2010	HCP 2011	HCP 2012	HCP 2014	HCP 2017
N. Ambiti aderenti al progetto	39	99	188	375	tutto il territorio nazionale
N. utenti raggiunti	2.000	4.036	8.637	22.000	30.000
Risorse impiegate	€ 14.000.000,00	€ 27.000.000,00	€ 45.700.000,00	€ 139.200.000,00	€ 220.000.000,00

A dimostrazione della bontà dell'attività proposta ci sono i numeri chiari ed indiscutibili che si evincono anche dalla tabella sopra riportata. Infatti, per ogni annualità, si è assistito ad un raddoppio numerico sia in termini di budget che di utenza beneficiaria.

Tra le rilevanti novità del Progetto Home Care Premium 2017 si evidenziano due aspetti significativi:

- l'accessibilità su tutto il territorio nazionale per un totale di 30.000 utenti, inseriti in un'unica graduatoria nazionale che prevede l'aggiornamento mensile;
- la possibilità di presentare domanda per tutta la durata del progetto (18 mesi), con scorrimento mensile in caso di posti disponibili.



## Obiettivi

### Obiettivi generali:

La persona non autosufficiente 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 che sarebbe estremamente utile allo sviluppo delle potenzialità delle famiglie degli 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.

- 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...

### Obiettivo finale:

La necessità è quella di erogare servizi mirati ad una tipologia di utenza (minori/anziani disabili), con esigenze specifiche che pertanto necessita di conoscenze e modalità di intervento adeguati.

In tal senso, anche la selezione del personale assume un ruolo importante. Lo scopo dell’intervento è quello di costruire una relazione di fiducia con la persona assistita, favorire lo sviluppo/mantenimento delle sue capacità relazionali, evitando di fatto l’isolamento cui la stessa potrebbe essere esposta a causa delle sue fragilità.

### Localizzazione dell’intervento e destinatari (diretti e indiretti):

L’intervento da realizzare sarà interamente localizzato sul territorio dei Comuni afferenti all’Ambito Territoriale.



Destinatari diretti dell'intervento sono i **soggetti maggiori o minori di età, disabili** (vedi art3 c.6 Bando Pubblico INPS e.c. del 09.03.2017) nello specifico il servizio è rivolto a:

**i dipendenti/pensionati iscritti** alla gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali nonché, laddove i suddetti soggetti siano viventi, **i loro coniugi**, per i quali non sia intervenuta sentenza di separazione, e **i parenti e affini di primo grado** anche non conviventi, i soggetti legati da unione civile e i conviventi ex legge n. 76 del 2016;

**i giovani minori orfani** di dipendenti/pensionati già iscritti alla gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali. Destinatari indiretti: i

### Caregivers

Il termine *caregiver* indica "colui che presta le cure e che si prende cura". Il *caregiver* è un responsabile attivo e il suo compito è quello, all'interno del nucleo familiare di appartenenza, di farsi carico del benessere della persona che necessita di cure "in una condizione di momentanea o permanente difficoltà" (Rossi, 2006a, p. 152). Si definisce *caregiver* di un anziano non autosufficiente, o di un portatore di handicap, anche chi gli fa compagnia o offre una presenza affettiva e non solo chi si occupa materialmente dell'assistenza o la persona di riferimento su cui ricadono preoccupazioni e difficoltà. Se il *caregiver* è un familiare si parla di *caregiver* naturale o *primary caregiver*.

Essere *caregiver* è una modalità di dedizione largamente femminile: "la quasi totalità dei *caregiver* sono donne: sono mani di donna quelle che puliscono e curano, voci di donna quelle che rassicurano e tranquillizzano, occhi di donna quelli che osservano e controllano" (Taccani, 1994, p. 192).

La collaborazione tra familiari e operatori può diminuire lo stress del *caregiver* migliorandone l'autostima nel gestire i problemi comportamentali quotidiani e acquisire, a lungo andare, la capacità di affrontare l'aggravarsi della malattia. Questa collaborazione si rivela particolarmente utile in un modello di intervento di tipo domiciliare che necessita di sviluppare modalità di adattamento ai vari ambienti fisici e sociali. Il concetto di approccio terapeutico centrato sul malato e fondato su un rapporto di collaborazione è il fattore che assicura un buon esito. L'efficacia del supporto dipende dalla possibilità di fornire alla famiglia uno staff specialistico capace di intervenire.

### Tempi di organizzazione:

In caso di aggiudicazione, il servizio sarà svolto fino al 31/12/2018, termine fissato dall'INPS per i progetti Home Care Premium 2017.



La scrivente è a conoscenza della necessità di far partire il servizio il prima possibile e, in caso di aggiudicazione dello stesso, farà capo all'esperienza accumulata nel tempo per riproporre un modello di gestione ed organizzazione della tempistica delle attività collaudato ed efficiente, che ha tra gli obiettivi quello di ridurre al minimo i tempi di gestione ed aumentare l'efficienza del progetto.

In termini di tempi di organizzazione del servizio riconosciamo tre fasi ben distinte che sono:

### *1. La fase di attuazione*

La Fase di attuazione comprende le seguenti attività: Pubblicazione dell'avviso di ricerca del personale; Colloquio con il personale; Scelta del personale; Incontro con il Case Manager; Incontro con l'utenza;

### *2. La Fase di svolgimento*

La fase di svolgimento comprende le seguenti attività: Avvio delle prestazioni, monitoraggio mensile del lavoro svolto; controllo della corrispondenza tra PAI e servizio erogato;

### *3. La Fase di rendicontazione/conclusione*

La fase di rendicontazione/conclusione comprende le seguenti attività: Stesura della relazione di fine progetto insieme al monitoraggio del grado di soddisfacimento dei bisogni dell'utenza e della qualità delle prestazioni;

valutazione del lavoro svolto, relazione sul soddisfacimento dell'utenza; rendicontazione preliminare; rendicontazione finale

## **Metodologia di intervento e di gestione:**

L'Ambito, dopo aver sottoscritto l'Accordo di Programma con l'INPS e ricevuto l'elenco dei beneficiari - vincitori del bando - abilita l'operatore sociale (assistente sociale) incaricato di operare sulla piattaforma SIN.

L'operatore, utilizzando il modello standard di intervista, predisposto dall'Istituto, provvederà ad effettuare la **valutazione del bisogno socio assistenziale**. Tre sono le aree d'indagine: mobilità domiciliare, attività ordinarie della vita quotidiana e mobilità/attività extradomiciliare.

Il beneficiario verrà sottoposto al questionario per la valutazione del bisogno e, a seconda delle risposte, il sistema restituirà un punteggio che determinerà la collocazione in una determinata fascia.

Il punteggio, insieme ai valori dell' ISEE sociosanitario, determinano il budget di spesa. L'operatore sociale e il responsabile del programma concorderanno un **Piano di Assistenza Individuale (PAI)** in linea con i servizi offerti dall'Ambito di appartenenza ( in base alla Manifestazione di interesse). Il PAI redatto dovrà essere accettato on-line dal beneficiario/responsabile del programma.



Con l'accettazione del Piano proposto si attiva il Patto socio assistenziale familiare che dovrà essere acquisito nella procedura informatica HCP dell'Istituto a cura del case manager. L'attivazione del Patto socio assistenziale familiare genera il diritto da parte del beneficiario a ricevere le prestazioni integrative previste dal Progetto HCP.

La gestione del servizio avverrà attraverso la messa a disposizione di una sede adeguata con :

- a) l'attivazione, durante l'intero periodo di durata del Progetto, di un numero di telefono dedicato, per 4 ore per cinque giorni a settimana, per rendere informazioni e consulenza familiare, in ordine alle tematiche e problematiche afferenti la non autosufficienza propria e dei familiari. Il servizio telefonico, facendosi anche parte attiva, dovrà informare inoltre in merito ad ogni iniziativa, opportunità e beneficio a supporto della condizione di non autosufficienza.
- b) la valutazione e il monitoraggio dello stato di bisogno del beneficiario;
- c) l'erogazione delle prestazioni integrative presenti in convenzione.
- d) la rendicontazione delle attività rese.

La coordinazione tra l'ufficio dei servizi sociali ed eventuali altri servizi avviene attraverso l'utilizzo contemporaneo di alcune risorse. Tali risorse sono la banca dati dell'INPS, i case manager/operatori sociali ed i Caregivers.

### Nucleo di Valutazione.

Al fine di garantire il corretto svolgimento della fase di valutazione, la Cooperativa, si impegna a disporre di un Nucleo di competenza formato da uno o più operatori sociali che svolgono le funzioni di:

- definizione della Valutazione del bisogno socio assistenziale;
- definizione delle Prestazioni Socio Assistenziali;
- redazione del Programma Socio Assistenziale Familiare;
- il costante monitoraggio dell'attività fino alla loro data di conclusione.



## Integrazione delle attività

Il modello Home care Premium integra gli eventuali altri interventi pubblici a favore del soggetto beneficiario. Le risorse sopra descritte rappresentano i vari “ponti” tra i servizi offerti e l’ufficio dei servizi sociali. La Banca dati garantisce la gestione dei dati dei soggetti beneficiari da prendere in considerazione, gli sportelli assicurano all’utenza la consulenza necessaria.

37

## Azioni specifiche di intervento

**1. INFO POINT:** La scrivente si impegna, in caso di aggiudicazione del servizio in oggetto ad attivare durante l’intero periodo un Punto di Informazione dedicato alle tematiche e problematiche afferenti la NON autosufficienza propria e dei familiari. Gli sportelli saranno ubicati presso idoneo locale messo a disposizione da parte dell’Ambito. Sarà aperto al pubblico per n. 20 ore settimanali e disporrà di numero telefonico dedicato. Il punto informativo, almeno mensilmente, incontri a tema di *counseling*, orientamento formazione e assistenza psicologica alle famiglie utenti.

## 2. NUCLEO DI COMPETENZA:

La Cooperativa Sociale si impegna, in caso di aggiudicazione del servizio in oggetto a disporre di un Nucleo di competenza formato da uno o più operatori sociali che svolgeranno le funzioni di coordinamento e di monitoraggio dei servizi previsti nel Programma socio assistenziale, fino alla loro data di conclusione.

## 3. ATTIVITA’ DI INFORMAZIONE, PROMOZIONE, COMUNICAZIONE E DIVULGAZIONE.

La scrivente si impegna a promuovere l’iniziativa all’interno dell’ambito territoriale di competenza, attraverso ogni strumento mediatico atto a coinvolgere i potenziali utenti e i loro familiari. Le attività di comunicazione e informazione prevedranno il coinvolgimento diretto dei Patronati presenti sul territorio e dei sindacati dei pensionati di categoria. A livello centrale verrà, comunque, attivata una campagna promozionale con una sezione del sito istituzionale dedicata all’iniziativa e agli enti aderenti.

## 4. RETE TERRITORIALE DI PROGETTO.

La cooperativa si impegna alla costruzione di una rete progettuale con il coinvolgimento dei soggetti pubblici e privati identificati ai precedenti punti. La rete ha l’obiettivo di massimizzare la



concentrazione delle risorse sociali e delle conoscenze, in favore dell’assistenza alla condizione di non auto sufficienza e dell’insieme delle attività gestionali, amministrative, operative, burocratiche e amministrative ad essa connesse.

## 5. FORMAZIONE

L’adesione al Progetto Home Care Premium 2017 prevede periodici incontri di informazione, formazione e aggiornamento per la gestione delle attività previste dal presente Regolamento. L’Istituto prevede che una parte dei costi ammessi a rendicontazione sia destinata alla partecipazione ai suddetti incontri da parte del personale individuato da ciascun soggetto Ambito Territoriale proponente.

### Prestazioni Integrative:

- **Servizi professionali domiciliari resi da operatori socio sanitari ed educatori professionali:**

Interventi integrativi e complementari svolti da operatori socio-sanitari ed educatori professionali con l’esclusione di qualsiasi intervento di natura professionale sanitaria.

- **Altri servizi professionali domiciliari:** Servizi professionali resi da psicologi, come supporto alla famiglia, da fisioterapisti, logopedisti.
- **Sollievo:** interventi di sollievo domiciliare diurna
- **Trasferimento assistito:** Servizi di accompagnamento, trasporto o trasferimento assistito per specifici e particolari necessità (visite mediche, accesso al centro diurno etc.), articolati in trasporto collettivo/individuale senza assistenza;
- **Percorsi di integrazione scolastica:** Servizi di assistenza specialistica ad personam in favore di studenti con disabilità volti a favorire l’autonomia e la comunicazione, così come identificati dall’articolo 13, comma 3 della Legge 104/1992. L’intervento potrà essere fornito sia all’interno che all’esterno della scuola e anche al di fuori dell’orario scolastici.
- **Servizi per minori affetti da autismo**

Servizi specialistici finalizzati al potenziamento e alla crescita delle capacità relazionali ed emotive di minori affetti da autismo.





## Info e Contatti:

### COOPERATIVA SOCIALE LA MERIDIANA ONLUS A.R.L.

Sede Legale: *Via dei Longobardi, 9 – 82100 Benevento*

Tel: 082451282

Fax: 0824334312

Mail: [info@lameridianaonlus.it](mailto:info@lameridianaonlus.it)

PEC: [info@pec.lameridianaonlus.it](mailto:info@pec.lameridianaonlus.it)

Sito: [www.cooperativasocialelameridiana.it](http://www.cooperativasocialelameridiana.it)

