ETA' DISABILITA' DOMICILIARE

CARTA DEI SERVIZI KALEIDOSCOPIO

1. SEZIONE GENERALE

Questa Carta dei Servizi descrive i servizi e le attività svolte dalla cooperativa sociale Kaleidoscopio e definisce gli impegni che la stessa assume nei confronti sia dei cittadini utenti che dei diversi Enti committenti o affidanti.
E' uno strumento previsto dalla normativa nazionale e locale[1], necessario per accreditarsi, quindi poter svolgere servizi socio-assistenziali con finanziamento provinciale.
Tra le finalità principali che vogliamo perseguire con questo documento ricordiamo:

- informare in modo chiaro e diffuso sull'offerta dei servizi di Kaleidoscopio
- promuovere l'ascolto e la partecipazione dei cittadini utenti nella valutazione della qualità dei nostri servizi
- tutelare i cittadini utenti attraverso il sistema dei reclami
- migliorare e innovare i nostri servizi

I principi fondamentali della Carta dei Servizi sono:

- principio di eguaglianza
- principio di imparzialità
- principio di continuità
- principio di scelta
- principio di partecipazione
- principio di efficacia e di efficienza

Nel rispetto di questi principi, Kaleidoscopio si impegna a non discriminare per motivi di razza, etnia, sesso, lingua, religione, opinioni politiche alcun utente che accede ai propri servizi, consentendo l'accesso e la fruizione ai propri servizi secondo le modalità concordate con gli eventuali Enti invianti o adottando criteri di accesso equi. In base alle finalità di ciascun servizio, inoltre, Kaleidoscopio garantisce la continuità e la non interruzione, ricercando volta per volta le maggiori flessibilità e personalizzazioni, e soprattutto la maggior partecipazione possibile alla valutazione dei servizi, consentendo così il miglioramento continuo.
Nelle schede di ciascun servizio è possibile ritrovare una ulteriore e maggiore declinazione dell'applicazioni di questi principi.
La Carta è disponibile presso ciascun servizio della cooperativa oltre che on line sul sito www.kaleidoscopio.coop nelle pagine dei servizi.

[1] D.lgs. n. 33/2013 – Codice della trasparenza della Pubblica Amministrazione; L. 328/2000 – Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali; LP 13/2007 – Politiche sociali nella provincia di Trento; DPP n. 3-78/Leg 8 aprile 2018 – Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della LP 13/2007;)

2. SEZIONE COMUNE

2.1 INFORMAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE

2.1.1. denominazione, forma giuridica e sede legale

Kaleidoscopio ha sede legale a Trento, in via Sommarive n. 4 nel sobborgo di Povo; è una società **cooperativa sociale** ed in quanto tale assume la qualifica di **Impresa Sociale** e di **ETS**.

2.1.2 organi di governo e nr di soci

Fonda la sua struttura sull'Assemblea dei soci, organo sovrano presieduto dal Presidente.
Il governo è affidato al Consiglio di Amministrazione al cui interno sono presenti il Comitato di Controllo (obbligatorio per il modello monistico) composto da membri indipendenti, ed il Comitato Esecutivo, se nominato dal CdA, composto da un limitato numero di consiglieri.
Solo il presidente del Comitato per il Controllo percepisce un compenso per incarico professionale.
I soci al 31/12/2020 sono 197, suddivisi tra 70 soci lavoratori, 105 soci volontari e 22 soci sovventori.

2.1.3 autorizzazioni e accreditamenti

In base al sistema dei regolamenti attualmente in vigore nella provincia di Trento, Kaleidoscopio è in possesso delle seguenti autorizzazioni e accreditamenti:

ACCREDITAMENTI SOCIO-ASSISTENZIALI

AGGREGAZIONI FUNZIONALI			
AREA / AMBITO	residenziale	semiresidenziale	domiciliare e di contesto
Età evolutiva e genitorialità	◻	X	X
Età adulta	◻	X	X
Età anziana	◐	X	X
Persone con disabilità			X
ALTRE TIPOLOGIE DI SERVIZIO			
Servizi territoriali	X		
Sportelli sociali	◻		
Interventi acquisizione pre-requisiti	X		

X in possesso di accreditamento provvisorio, richiesto accreditamento definitivo nel 2021
◐ in possesso di autorizzazione provvisoria, richiesto accreditamento definitivo nel 2021
◻ richiesto accreditamento definitivo nel 2021

ACCREDITAMENTO SOCIO-SANITARIO

Autorizzazione e accreditamento all'attività socio-sanitaria di centro diurno per anziani e all'attività sanitaria e socio-sanitaria di accoglienza residenziale per ospiti con medio-basso grado di non autosufficienza.

ACCREDITAMENTO BES

Iscrizione al registro dei soggetti accreditati dalla Provincia Autonoma di Trento per l'erogazione di servizi a favore di studenti con bisogni educativi speciali (BES).

ACCREDITAMENTO BUONI DI SERVIZIO
Iscrizione nell'Elenco dei Soggetti abilitati dalla Provincia Autonoma di Trento all'erogazione dei Servizi di cura ed educazione acquisibili mediante i Buoni di Servizio cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo.

ACCREDITAMENTO FSE
Accreditamento in qualità di ente formativo per la progettazione e gestione di azioni rivolte all'occupazione, all'inclusione sociale, all'istruzione e formazione

2.1.4 eventuali iscrizioni a albi, registri, e elenchi PA

Kaleidoscopio è iscritta nel Registro delle cooperative della provincia di Trento nelle categorie cooperative sociali e cooperative di produzione e lavoro.
È inoltre iscritta all'Albo degli Autotrasportatori per la gestione di servizi assistenziali quali ad esempio la consegna al domicilio dei pasti.
NOTA: Registro Imprese sociali

2.1.5 eventuali altre certificazioni o riconoscimenti di qualità dei servizi

CERTIFICAZIONE FAMILY AUDIT
Dal 2008 la Cooperativa è certificata Family Audit. E' stata una delle prime aziende trentine ad aderire al percorso proposto dall'Agenzia per la famiglia: svolto il triennio di certificazione base, ha svolto il triennio di mantenimento e poi ha concluso due bienni di consolidamento e prosegue su questo percorso di consolidamento delle azioni svolte all'interno della propria organizzazione attraverso azioni su vari livelli, da quello gestionale a quello operativo e di coinvolgimento. Attualmente è in possesso del certificato **Family Audit Executive**.

MARCHIO FAMILY IN TRENTINO
Il marchio "Family in Trentino" è un marchio di attenzione rilasciato dalla Provincia autonoma di Trento alle organizzazioni impegnate a rispettare alcuni requisiti per soddisfare le diverse esigenze delle famiglie che accedono ai servizi resi.
La Cooperativa è in possesso della certificazione **Family in Trentino** dal 2010, in particolare per i servizi rivolti a minori e alle loro famiglie.

DISTRETTI
Kaleidoscopio, seguendo il principio del lavoro per la comunità e sul territorio, aderisce attivamente ai seguenti distretti famiglia:

- Distretto Family Audit di Trento (dal 2014 ad oggi): Kaleidoscopio è partner fondatore del distretto Collina est-Povo assieme ad altre 3 aziende ed ancora oggi attivo nella rete, che si è allargata e si è trasformata nel primo distretto Family Audit provinciale.
- Distretto dell'educazione del Comune di Trento (dal novembre 2016 ad oggi): Kaleidoscopio è partner attivo e ricopre anche il ruolo di RTO
- Distretto della val di Non (dal 2015 ad oggi)
- Distretto della Rotaliana Konigsberg (dal 2013 ad oggi)

Ha inoltre presentato domanda di adesione ai Distretti Alta Valsugana e Valle di Cembra.

ECONOMIA SOLIDALE
Kaleidoscopio aderisce al sistema dell'Economia Solidale Trentino attraverso l'iscrizione al disciplinare del settore "Welfare di Comunità".
Aderisce inoltre ai seguenti Distretti dell'Economia Solidale (DES) nati nel contesto consortile:

- DES RIUSO
- DES CARCERE E FORMAZIONE DETENUTI

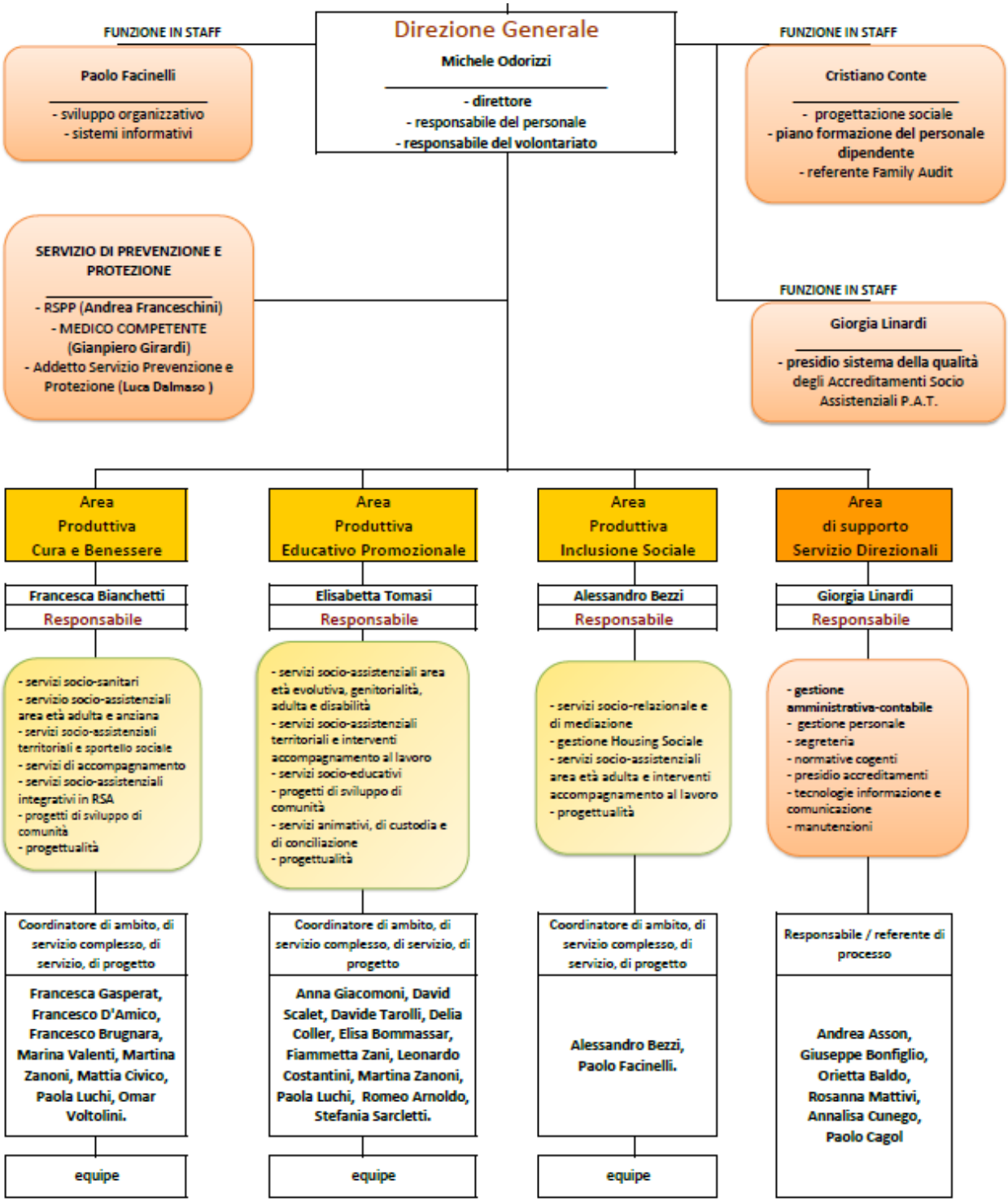
2.1.6 contesto di riferimento in cui opera e brevi cenni sulla storia dell'organizzazione

Kaleidoscopio è un'impresa sociale nata alla fine del 1996 da una scissione societaria. Opera sul territorio della Provincia Autonoma di Trento assumendo il dettato della legge nazionale italiana n. 381/1991, che attribuisce alle Cooperative Sociali la finalità di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione dei cittadini", informando la propria azione ai principi di partecipazione, democraticità, responsabilità e proprietà diffusa. Progetta e realizza servizi alle persone ed alle comunità, avvalendosi della forma giuridica di cooperativa sociale di tipo A.

2.1.7 aree di intervento, funzionigramma e indicazione professionalità degli operatori

Kaleidoscopio opera in una pluralità di aree di intervento, nel rispetto della propria scelta identitaria e della propria storia.
Progetta, sviluppa e gestisce infatti interventi e servizi socio assistenziali rivolti a persone adulte e anziane di varie zone del territorio Trentino, servizi e prestazioni sociosanitarie, servizi educativi rivolti all'infanzia, ai minori e ai giovani, servizi extrascolastici, inclusa la formazione extra-scolastica volta alla prevenzione di dispersione scolastica e al contrasto alla povertà educativa, servizi abitativi, accoglienza umanitaria e integrazione sociale dei migranti ed infine numerose attività animative, ricreative e socioculturali.

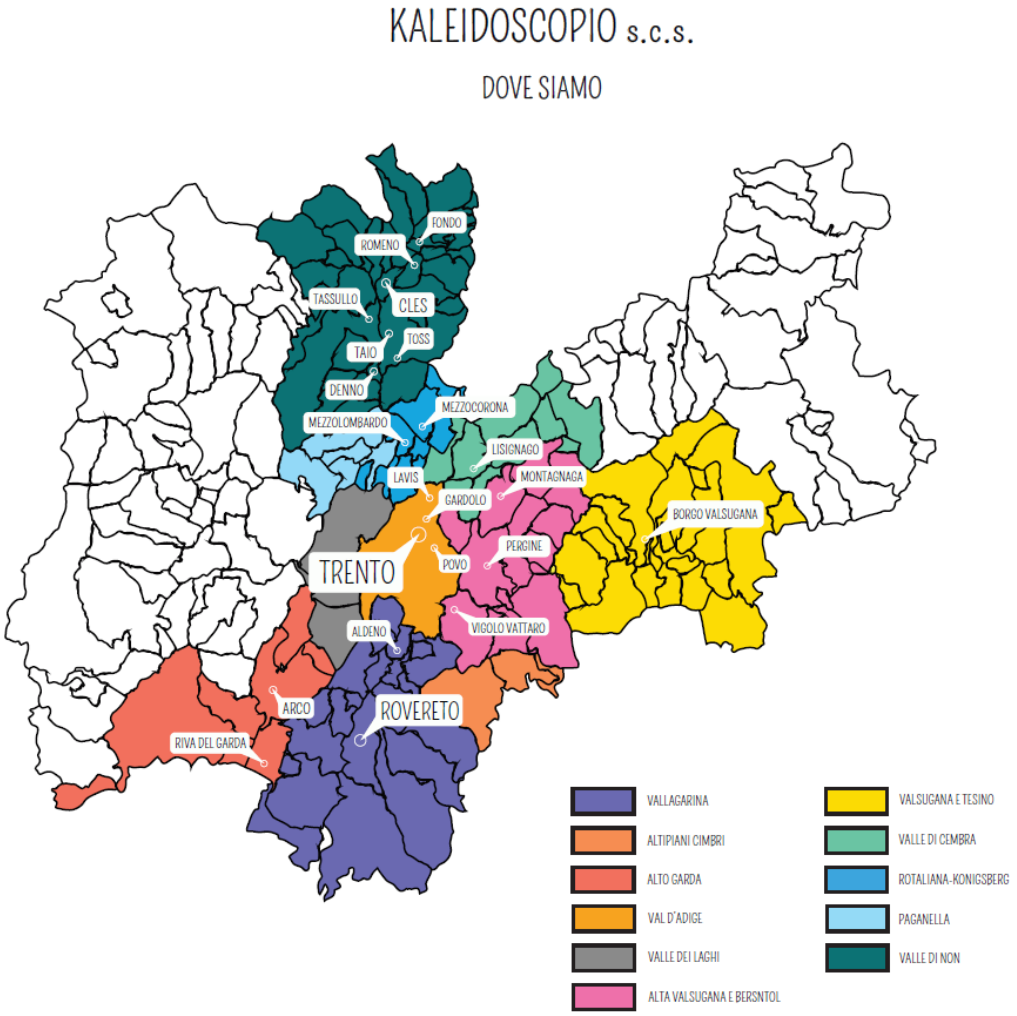
FUNZIONIGRAMMA



Da sempre Kaleidoscopio è molto attenta nella selezione del proprio personale, consapevole che la qualità dei servizi alla persona è determinata in ampia misura proprio dalle professionalità e dalle caratteristiche personali dei propri lavoratori e delle proprie lavoratrici.
Tende a privilegiare coloro che sono in possesso dei titoli di studio specifici previsti per ciascuna tipologia di servizio, oltre che di esperienza ma è altresì molto impegnata nella formazione continua del proprio personale così da garantire una crescita non solo professionale ma anche organizzativa nel suo complesso.

Le professionalità presenti in cooperativa sono: educatori/educatrici, operatori/operatrici socio-sanitarie; parrucchiere ed estetiste; in alcuni servizi sono occupate anche persone senza specifiche qualifiche.
Le funzioni di coordinamento e di direzione sono svolte da persone in possesso di lauree di settore e/o con numerosi anni di esperienza alle spalle.

2.1.8 distribuzione territoriale dei servizi



2.2 VALORI, MISSION E VISION DELL'ORGANIZZAZIONE

2.2.1 valori dell'organizzazione

Kaleidoscopio assume come proprio il dettato della legge nazionale 381/'91 che attribuisce alle Cooperative Sociali la finalità di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione dei cittadini" informando la propria azione ai principi di partecipazione, democraticità, responsabilità e proprietà diffusa che nella legge stessa vengono enunciati, con riferimento a dinamiche organizzative interne, al rapporto con la comunità, all'appartenenza ai sistemi di rappresentanza politica e imprenditoriale nonché alle partecipazioni societarie.

2.2.2 vision: obiettivi e impegni dell'organizzazione per il medio-lungo periodo con riferimento al contesto presente o agli scenari probabili ed alla luce dei propri valori

I vetrini di un caleidoscopio, con forme, colori e confini diversi, si combinano in immagini ogni volta nuove, ogni volta differenti, ogni volta "belle": si muovono e apparentemente vagano all'interno di uno spazio che è abitato da numerosi altri vetrini con i quali cercano vicinanze, anche se non sempre intenzionalmente. E nel loro vagare sembrano scomposti, sembrano caotici, ma poi, all'improvviso, si fermano: hanno trovato un equilibrio che rimanda di loro una condivisione o forse solo una consapevolezza di appartenenza che permette però a noi di partecipare a questo spettacolo e di godere di questi riflessi di luce.

Ed è un attimo, perché basta la vibrazione di un respiro per rimettere in movimento tutti questi vetrini e ricominciare la ricerca di un nuovo quadro da ammirare.

2.2.3 mission: scopo distintivo dell'organizzazione

Kaleidoscopio vuole contribuire allo sviluppo di comunità competenti e responsabili che si prendono cura di sé e al miglioramento della qualità della vita degli individui e dei gruppi, principalmente i più deboli e gli esclusi, attraverso la progettazione e la produzione di servizi educativi, assistenziali, promozionali, sia tradizionali che innovativi

2.3 SOGGETTI CON CUI L'ORGANIZZAZIONE COLLABORA E/O INTERAGISCE

Kaleidoscopio progetta e gestisce i servizi con e per cittadini, utenti, famiglie e comunità. Ciascun servizio definisce le proprie modalità di accesso e di partecipazione, nonché i livelli di qualità garantiti.
Sempre in base alla specifica tipologia di servizio, le collaborazioni con il sistema dei servizi locali e sovralocali (servizi sociali, servizi sanitari, agenzie educative, altri servizi/enti/soggetti istituzionali del territorio) sono fondamentali per poter accompagnare utenti, famiglie e comunità verso un miglioramento della qualità della vita.
Particolare attenzione viene dedicata in ciascun servizio alla comunità, nelle sue diverse, varie e ricche articolazioni. Le comunità sono i contesti di vita delle persone, comprendono tutte quelle realtà formali e informali che connotano un territorio, come ad esempio comitati, parrocchie, vicinato, volontariato, associazioni e organizzazioni altre.

2.4 RAPPORTI CON I CITTADINI-UTENTI (INDICAZIONE DEGLI STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA DEL CITTADINO-UTENTE E DEI SUOI FAMILIARI)

Kaleidoscopio persegue il dialogo continuo con i cittadini utenti in varie forme: innanzitutto con l'attento ascolto in ogni fase di incontro, ma anche attivando presso i servizi delle indagini periodiche sulla loro soddisfazione, predisponendo un sistema di raccolta e di gestione dei reclami e delle controversie. Ciascun servizio inoltre definisce i fattori e gli standard di qualità che si impegna a garantire ai propri utenti, e periodicamente rendiconta in modo pubblico il posizionamento rispetto ai medesimi. Le modalità variano in base alle caratteristiche dei servizi: incontri con utenti e familiari o relazioni e pubblicazioni sul sito o attraverso il bilancio sociale e altro ancora.

AREA EDUCATIVO PROMOZIONALE

L'Area ha come scopo principale e valore quello di creare processi ed occasioni in cui le persone e le famiglie riescono a dare valore alle diverse esperienze ed ai diversi desideri ricercando affinità e reciprocità tra la maturità adulta e l'entusiasmo giovanile. L'area si propone di avere come prospettiva e visione verso il futuro quello di sviluppare la capacità di accettare la fatica che si accompagna alla bellezza di crescere nella piena cittadinanza.

L'area è organizzata in filiera con i servizi che la compongono, questo consente una dinamicità interna sia per quanto riguarda l'utenza sia per gli educatori. Lo scopo dell'area è quella di mantenere continuità educativa all'interno dei vari ambiti con l'opportunità di dare stabilità agli educatori.

La complessità crea una omogeneità che permette di rispondere in maniera tempestiva alle criticità\bisogni che emergono dentro una cornice relazionale e di sviluppo all'interno dei territori mantenendo presente le peculiarità di ogni comunità.

AREA FUNZIONALE

ETA' EVOLUTIVA E GENITORIALITA'

- CENTRI SOCIO EDUCATIVI TERRITORIALI:

  KAOS (Mezzolombardo)
  CASA ZAMBIASI (Denno)
  SPAZIO APERTO (Povo)
  MARCO (Marco fraz. Rovereto)
  OPEN (Tuenno e Romeno)
- INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE PER MINORI
- SPAZIO NEUTRO
- RESIDENZIALITA' MINORI

ETA' EVOLUTIVA E GENITORIALITA'

- CENTRO DI ACCOGLIENZA E SOCIALIZZAZIONE:

  CASA ZAMBIASI (Denno)
- INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE PER ADULTI

  RESIDENZIALE ADULTI COHAUSING (Tuenno)

PERSONE CON DISABILITA'

- INTERVENTO EDUCATIVO DOMICILIARE PER PERSONE CON DISABILITA'

TERRITORIALI

- CENTRO DI AGGREGAZIONE TERRITORIALE:

  AMBITO 3 VALSUGANA

  SPAZIO APERTO (Povo)

  MARCO (Rovereto fraz. Marco)

INTERVENTI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

- LABORATORIO PER L'ACQUISIZIONE DEI PRE-REQUISITI LAVORATIVI (Denno)

PIANO DELLA FORMAZIONE

All'interno dell'area prendendo di riferimento il piano formazione generale con le specificità dell'area. Essa prevede la presenza sia di formatori esterni che interni.

Legato a questo, ogni 3 anni, il piano prevede obiettivi specifici che vanno di pari passo ai bisogni emergenti sia per quanto riguarda gli utenti, i territori, i bisogni interni e le richieste degli educatori.
L'equipe degli educatori diventa una comunità di pratiche, in un'ottica di lavoro continuo, con interventi esperienziali e percorsi "con" e "per" gli educatori. Questi percorsi sono fondamentali per rendere ognuno consapevole capace e per far emergere le competenze del singolo a favore di tutti.

➢ ORGANIZZAZIONE GENERALE AREA

L' Area di lavoro è organizzata:

- RESPONSABILE AREA
- COORDATORI DI PROCESSO
- COORDINATORI DI SERVIZIO
- EDUCATORI\OPERATORI

ORGANIZZAZIONE degli educatori

Gli educatori sono organizzati:

- TRE ASSEMBLEE ANNUALI: sono di origine organizzativa-formativa.
- EQUIPE EDUCATORI: ogni coordinatore organizza gruppi di 8\10 educatori con funzioni trasversali, si fanno incontri sui casi e di supervisione
- COLLOQUI INDIVIDUALI fra gli incontri di equipe si convocano in maniera individuale o con gruppi di educatori con la stessa utenza per monitorare l'intervento e le verifiche dei PEI

➢ MODALITA' E TEMPI DI MONITORAGGIO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta di ciascun servizio viene monitorata annualmente all'interno dell'equipe con il coordinatore e, le valutazioni degli indicatori, vengono riportate nelle relazioni consuntive annuali previste dal committente (laddove previste). Modifiche sostanziali e significative che intervengono durante l'anno vengono comunque prontamente recepite in una revisione della carta dei servizi stessa.
La responsabile dell'area supervisiona questi passaggi e ogni 3 anni monitora le carte dei servizi di ciascuna aggregazione funzionale per apportare le eventuali revisioni resesi necessarie. In occasione del bilancio sociale annuale, inoltre, vengono rendicontati gli indicatori delle carte dei servizi.

CARTA DEI SERVIZI – SEZIONI SPECIALI
DISABILITA' DOMICILIARE

SEZIONE SPECIALE

3.1 UNA SCHEDA PER OGNI SERVIZIO E/O INTERVENTO CHE CONTIENE:

3.1.1 descrizione del bisogno cui si intende rispondere

Descrizione del servizio
L'Intervento Educativo Domiciliare è un percorso di sostegno e crescita personale del disabile e del nucleo familiare di riferimento, che si trova a vivere una condizione di difficoltà e vulnerabilità, condotto attraverso la condivisione delle attività quotidiane che possono essere svolte presso il domicilio oppure in luoghi esterni alla casa. In questa breve definizione sono contenute alcune caratteristiche fondanti per il servizio: la **centralità** del disabile, il **coinvolgimento** della famiglia, il recupero degli aspetti quotidiani del percorso di crescita, l'**apertura** al territorio. L'IDE si configura prevalentemente come un intervento di prevenzione e, in quanto tale, va concepito come integrativo rispetto alla funzione genitoriale.
L'intervento domiciliare per disabili (a seconda dell'età) è finalizzato a potenziare le capacità di scelta, di autodeterminazione/empowerment e di gestione della vita quotidiana (cura di sè, gestione del tempo libero, vita di relazione, etc.).
L'intervento può integrarsi con altri servizi sia interni che esterni alla cooperativa e si svolge prevalentemente presso il domicilio e/o presso altre sedi dislocate sul territorio.
Nelle fasi di passaggio dal nucleo familiare alla vita autonoma l'intervento costituisce un supporto all'esperienza dell'abitare, con finalità educative e di orientamento.

Destinatari
Persone con disabilità, in condizioni di fragilità personali, relazionali o sociali; persone in uscita dal nucleo familiare o da contesti protetti, che necessitano di un sostegno all'abitare e un supporto alla gestione delle attività quotidiane.

Funzione prevalente
Educazione/accompagnamento all'autonomia.

Presidio degli operatori
Normalmente il rapporto è di un educatore/operatore sociale per ogni persona/nucleo. È possibile, qualora sia previsto nel PEI, che alcune attività, all'interno del medesimo intervento, siano svolte contemporaneamente a beneficio di più persone con disabilità.
Le ore di coordinamento variano sulla base dei bisogni riscontrati e del numero di utenti.

3.1.2 descrizione del servizio/intervento indicando se in filiera all'interno dell'organizzazione o in coordinamento con servizi esterni

L'**IDE**, nell'intenzionalità progettuale della Cooperativa, si configura come un **intervento di tipo sistemico**, all'interno del quale è fondamentale pensare che l'acquisizione di abilità da parte di un disabile, la sua crescita, passano parallelamente dalla crescita dell'intero nucleo familiare (qualora ancora presente).
L'azione educativa coinvolge le aree del **fare,** della **creatività** e della **valorizzazione** delle risorse presenti,

dimensioni orientate a creare competenze spendibili trasversalmente ma, soprattutto, riattivarne altre che si davano per perse. Lavorare su ciò che funziona, sul "bello", sull'autostima, permette di non considerare più i bisogni come problemi, limita i pregiudizi, sprona al miglioramento e fornisce quelle sicurezze necessarie per riconoscersi ed agire in **autonomia**. Ciò è correlato alla sfera esperienziale che passa necessariamente per una connessione con il contesto di riferimento del nucleo famigliare. L'**IDE** deve pertanto promuovere attività sul **territorio**, sfruttare le risorse presenti e favorire le relazioni tra le stesse e le famiglie seguite; la costruzione di legami significativi rafforza la capacità di una famiglia di sentirsi parte di un tessuto più ampio e complesso, nel e con il quale trovare ulteriori condizioni/relazioni/stimoli utili a creare e mantenere un equilibrio anche dopo la chiusura dell'intervento.
Il supporto alla **genitorialità**, visto come elemento inscindibile e imprescindibile del contesto e nella prospettiva del recupero e della valorizzazione del ruolo educativo, aumenta l'efficacia dell'intervento e la tenuta dell'alleanza educativa, soprattutto a lungo termine, ma è altresì vitale per l'*hic et nunc* laddove i genitori vengono considerati come figure portatrici di esperienze e competenze che possono essere risorse foriere di trasformazioni profonde e durature.

3.1.3 metodologia di lavoro

Prendendo spunto dalle pratiche che da tempo la cooperativa sta promuovendo, si è iniziato ad individuare come metodo di lavoro valido il partire da una **co-costruzione dell'intervento**, identificando in maniera trasparente risorse e bisogni, definendo assieme micro-azioni, responsabilità e risultati attesi, permettendo così ai bambini\ragazzi disabili e ai loro genitori di tornare ad essere **protagonisti** nel percorso di crescita del figlio o se adulti del loro percorso di vita. Tale condivisione passa dall'utilizzo di un **linguaggio** semplice, legato all'esperienza, immediatamente leggibile dal singolo e dalle famiglie e perciò capace anche di tradurre e riportare al quotidiano tutte quelle argomentazioni, spesso veicolate negli incontri con gli specialisti, che rischiano di essere a volte escludenti verso il disabile e\o i genitori, generare confusione e malintesi, alimentare (pre) giudizi.

Partendo da tale premessa, si può sostenere che due cardini dell'intervento domiciliare siano la **condivisione** e la **trasparenza** con la famiglia sin dall'attivazione dell'IDE ed in ogni fase di progettazione o riprogettazione, evitando di stabilire a monte tra operatori gli obiettivi, le azioni ed i risultati, magari tarandoli su proprie aspettative e tempi non aderenti a quelli del disabile o della famiglia seguita.

Altra caratteristica dell'IDE è la **flessibilità**, sia rispetto ad orari, spostamenti, logistica ma soprattutto nella possibilità che un intervento evolva fino a naturale chiusura, laddove cambiano i bisogni o ne emergano di nuovi.

Per concludere, un'altra caratteristica specifica dell'IDE è la **personalizzazione**, intesa come capacità dell'intervento di modellarsi sull'unicità e specificità della situazione. Questo si traduce in un lavoro che cambia a seconda di chi abbiamo di fronte, che si modella rispetto ai bisogni e alle risorse evidenziate, che riconosce la **centralità della persona quale soggetto unico e relazionale**.

3.1.4 destinatari

Destinatari dell'intervento sono minori o adulti disabili e i loro nuclei familiari che si trovano in una condizione di momentanea vulnerabilità, che necessitano quindi di un momentaneo accompagnamento nelle attività quotidiane, di un sostegno rispetto alla relazione genitore/figlio, con i pari e con il proprio

territorio e rispetto al quadro evolutivo, attraverso la condivisione di esperienze nel contesto di vita (inteso come contesto abitativo) e, più in generale, nel territorio di appartenenza.

3.1.5 attività

Trattandosi di un intervento personalizzato e flessibile, le attività che si possono svolgere variano da situazione a situazione e possono cambiare nel tempo. Hanno a che fare con la quotidianità degli individui e mutano a seconda delle età dei fruitori del servizio, ma anche a seconda dei bisogni e delle priorità individuate insieme al singolo o alla famiglia e alla rete attiva sulla situazione (scuola, servizi sanitari, eccetera). Prevedono un'apertura a ciò che offre il territorio in risposta a questi bisogni. Il tutto è finalizzato alla progressiva autonomia del nucleo nella sua completezza. Qualche esempio:

- supporto alla cura di sé;
- attività motorie, passeggiate che prevedono anche l'inserimento in gruppi adatti al tipo di tipologia e la possibilità in agenzie territoriali dove si ritiene che questo sia di supporto alla persona;
- attività di orientamento, accompagnamento e supporto ai servizi che prevede informazione e orientamento sui vari servizi disponibili anche con l'accompagnamento se necessario e la consulenza sui bisogni emergenti ;
- supporto e promozione delle relazioni interpersonali e di gruppo. Si promuoveranno iniziative aperte in coerenza con i disabili seguiti di azione di sensibilizzazione che comportino la presenza di disabili in attività. Si considera che , soprattutto nel periodo estivo, il miglior modo di sensibilizzare sia quello della partecipazione in momenti comuni dove i messaggi passano attraverso la relazione;
- attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali;
- attività espressive e/o creative attraverso visite o corsi che permettano di mettere in relazione il disabile con le proposte territoriali;
- supporto rispetto a consegne scolastiche, organizzazione, metodo di studio;
- supporto all'abitare;
- supporto al lavorare.
- In presenza di volontari si prevedono dei moduli di formazione\informazione sul trattamento della disabilità in coerenza con i soggetti presi in carico. Queste iniziative prevedono la partecipazione dei volontari e se si ritiene necessario dei familiari o del disabile stesso. Le iniziative possono prevedere anche la partecipazione ad attività inerenti ai temi anche con agenzie esterne.
- In presenza di disabilità gravi si prevedono iniziative di informazione\formazione di caregiver e dei familiari in coerenza con il tipo di disabilità. Queste iniziative verranno messe in atto anche con il coinvolgimento di altre figure professionali dentro la rete o esterne alla rete. Qualora si ritenesse necessario si includeranno attività che aiutano nel miglioramento della relazione e dello star bene del disabile come informazione e formazione.
- Qualora fosse possibile per i tipi di disabilità seguiti si organizzeranno, assieme alle agenzie del territorio momenti di lavoro comune e di aggregazione per facilitare l'inserimento del soggetto nel suo contesto (sagre-mostre). Questo servirà per dare autostima e riconoscimento in un pubblico ampio. L'inclusione sociale si attiva nella presenza e riconoscimento del proprio apporto, aiutando ad un riconoscimento della propria adultità.
- Per le attività di supporto all'assistenza a domicilio sarà la rete che si occupa del caso ad individuare la situazione più idonea per garantire tempo dedicato ai familiari e cregiver. Il supporto dell'ide e altre azioni domiciliari che liberino tempo per dare la possibilità di aver ai familiari tempo per se , per la propria vita lavorativa e per il tempo libero.

- Si metteranno in atto momenti comuni e di gruppo fra i disabili per rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà. Questo sarà messo in campo quando si ritiene che il gruppo sia pronto a sostenere questo tipo di azione.
- Si promuovono iniziative\formazioni sull'utilizzo dei sistemi informativi. Queste azioni avranno lo scopo di mettere in relazione i familiari e\o gli utenti stessi con i sistemi di assistenza e formazione che sono in uso sia per i dati sanitari che per il supporto alle azioni quotidiane.

3.1.6 Figure professionali, modalità di accesso e presa in carico, giorni e orari di apertura, luogo

Personale

Il coordinamento è svolto in equipe con figure di riferimento per ogni intervento adeguate al IDE e alla territorialità. Un coordinatore ha la responsabilità del funzionamento dell'equipe di coordinamento anche con la relazione in area di coordinamento con le altre attività della cooperativa mantenendo sempre attenta la filiera dove l'IDE è inserito e determinandone i collegamenti con le agenzie territoriali gestite dalla cooperativa o altre posizionate territorialmente o fuori territorio dove ci fosse la necessità.
Il personale è in possesso dei requisiti formativi, professionali ed esperienziali, così come previsti dal regolamento.

Presidio degli operatori
Normalmente il rapporto è di un educatore/operatore sociale per ogni persona/nucleo. In alcune situazioni, particolarmente complesse (adulti molto compromessi, periodo di forte difficoltà, …), è possibile che gli educatori di riferimento siano 2.

Modalità di accesso e presa in carico

L'**IDE** viene attivato dal Servizio Sociale dopo averlo proposto al singolo e\o alla famiglia presa in carico. In seguito all'accettazione da parte della famiglia, l'assistente sociale contatta il coordinatore presentandogli il caso.

Il passo successivo è rappresentato dall'**incontro di conoscenza**, in cui è fondamentale che si definisca cosa ci si aspetta dall'ide e l'impegno e la motivazione di ognuno.

L'iniziale periodo di conoscenza permette all'educatore di osservare i comportamenti del singolo, le relazioni e le dinamiche familiari per arrivare, solitamente in due mesi, ad individuare i bisogni del singolo e\o della famiglia. Nell'osservazione sono da tenere in considerazione le relazioni sociali con i coetanei e con gli adulti, il rapporto con gli oggetti, le interazioni linguistiche e il comportamento non verbale. Dopo un'attenta osservazione e una riflessione in base alla situazione presente, è il momento di definire i bisogni e di una co-progettazione e condivisione degli obiettivi con il singolo e\o la famiglia. Tutto ciò verrà poi riportato nel PEI (Progetto Educativo Individualizzato). Questa fase viene **condivisa** con il singolo e\o la famiglia in piena trasparenza, spiegando le finalità e costruendo una **relazione partecipativa**, coinvolgendo le figure presenti nell'impegnarsi nel progetto e nell'assumere il proprio ruolo nella quotidianità e nella costruzione di una relazione che porti un **cambiamento**. I bisogni del singolo e\o della sua famiglia possono variare nel corso del tempo e, di conseguenza anche le attività progettate e gli strumenti educativi adottati all'inizio è bene che vengano aggiornati. La necessità, quindi, di una riprogettazione continua è basilare per

evitare che l'IDE diventi un servizio stagnante e una ripetizione stantia di azioni che con il passare del tempo non trovano più senso che avevano in passato.

Il monitoraggio rispetto al raggiungimento degli obiettivi viene effettuato attraverso verifiche periodiche, con il servizio sociale ed eventualmente altri soggetti presenti nella rete. Inoltre, sono previste relazioni di aggiornamento mensili, redatte dagli educatori.

Giorni/orario di apertura
Il servizio è disponibile 6/7 giorni

3.2 FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ ADOTTATI, RELATIVI INDICATORI DI QUALITÀ E EVENTUALI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Fattori di qualità	Standard	Indicatori
Strumenti operativi	Scheda di presentazione, PEI (Progetto Educativo Individualizzato), relazioni mensili, verbali di incontro, griglie di osservazione, eccetera.	Compilazione degli stessi
Strumenti di condivisione della famiglia	Ecomappa, triangolo (il mondo del bambino), kit della genitorialità.	Compilazione degli stessi, insieme alla famiglia
Integrazione con altri servizi del territorio	Attività sportive, ludiche, ricreative, extra scolastiche, partendo dagli interessi/desideri manifestati dai minori	Iscrizione e partecipazione a tali attività
Formazione del personale	Almeno 2 ore mensili, fra incontri singoli, di equipe, con altri servizi, di condivisione e aggiornamento su approccio, metodo e strumenti	Rendicontazione formazione equipe (da 381)