



Carta dei Servizi



Riferimenti

Sede legale e operativa: viale P. L. Nervi, 164
Telefono: 0773879807
E-mail: ilquadrifoglio.segreteria@gmail.com
PEC: coop.ilquadrifoglio@pec.it
N° iscrizione Albo Nazionale delle Cooperative: A111580
Partita Iva e Codice Fiscale: 01933190595
N° REA: LT133018

Certificazioni

ISO 9001 N. 405Q del 22/12/2020
ISO 14001 N. 405A del 22/12/2020
ISO 45001 N. 405SSL del 22/12/2020
UNI/PdR 125:2022 N. PG 2829 del 19/07/2024

Documento adottato con approvazione del C.d.A. in data 09/04/2018
Ultimo aggiornamento 31/08/2023

Cooperativa Sociale "Il Quadrifoglio"

Carta dei Servizi

La carta dei servizi è lo strumento principale di cui una organizzazione si avvale per far conoscere i progetti ed i servizi offerti, ed in quest'ottica la **Soc. Cooperativa Sociale "Il Quadrifoglio"**, così come richiesto dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 1994 e dalla legge n. 273 del 1995, e secondo l'art.13 della Legge 8 novembre 2000, n.328 redige tale documento.

La carta descrive "Il Quadrifoglio" e i suoi servizi, in modo da informare l'Utente circa i principi che ispirano il lavoro e le metodologie di svolgimento dello stesso.

La carta offre anche l'opportunità di conoscere "Il Quadrifoglio", la sua storia, la sua struttura organizzativa, le sue sedi e i suoi contatti.

Dott. Fabrizio Gasparetto



Indice

Chi siamo

La storia	2
La nostra struttura	4
L'organigramma del servizio	5
La qualità	7

I nostri servizi

Il servizio di Accoglienza	8
Il servizio di Assistenza Specialistica	12
Il servizio di Assistenza Domiciliare alla disabilità grave e gravissima	17
Il servizio di rafforzamento del segretariato sociale e del servizio sociale professionale	21
Il servizio di tutela minori e famiglia	22
Il servizio socio-educativo	24
Tutela e partecipazione dell'utente e ei familiari - Gestione reclami	27
Gestione della privacy dell'utente	30



La storia

Cooperativa Sociale

Il Quadrifoglio

Chi siamo...



La Cooperativa Sociale "Il Quadrifoglio" nasce nel 1999. I valori fondanti la cooperativa sono la **solidarietà**, la **fratellanza**, la **partecipazione** e l'**impegno civile** e su queste basi da oltre 20 anni si occupa di inclusione dei soggetti più fragili. Dal 2003 si occupa dell'Assistenza ad alunni con disabilità e in situazioni di svantaggio degli Istituti Superiori della Provincia di Latina e non solo.

Dal 2011, con l'Emergenza Nord Africa, il lavoro della Cooperativa ha aggiunto tra i suoi obiettivi l'accoglienza delle popolazioni provenienti dai Paesi Terzi. Ad oggi gestisce i progetti SAI dei Comuni di Latina, Cori e Cisterna di Latina, i Centri di Accoglienza Straordinaria per conto della Prefettura di Latina, nonché specifici progetti destinati all'emergenza Ucraina. Grazie a queste esperienze negli anni è stato possibile consolidare una rete di collaborazione con gli enti del terzo settore, con le associazioni, con le aziende e con gli Enti Locali del territorio, rafforzando il proprio ruolo di punto di riferimento per tutto ciò che riguarda l'accoglienza dei migranti. La gestione del Parco Comunale Vasco Da Gama sul litorale di Latina, attiva dal 2021, ha permesso ancora di più il rafforzamento del suo ruolo nel territorio in quanto il parco è diventato un luogo accogliente all'interno del quale le realtà della zona hanno la possibilità di svolgere laboratori, eventi, feste, e, grazie all'ampio spazio della ludoteca, mostre e conferenze aperte a tutta la cittadinanza.

Dal 2021 la Cooperativa ha ampliato i propri servizi rivolgendosi ad un'utenza eterogenea prendendo in carico le persone più vulnerabili e con disagio sociale di vario tipo: anziani, persone non autosufficienti, famiglie fragili, persone con disagio psichico, carcerati, cittadini senza fissa dimora. Si occupa, infatti, di Tutela minori ed adulti, di interventi domiciliari, di pronto intervento sociale e di segretariato sociale nei Comuni di Latina, Aprilia, Velletri, Anzio e Nettuno.

La storia

I nostri valori...

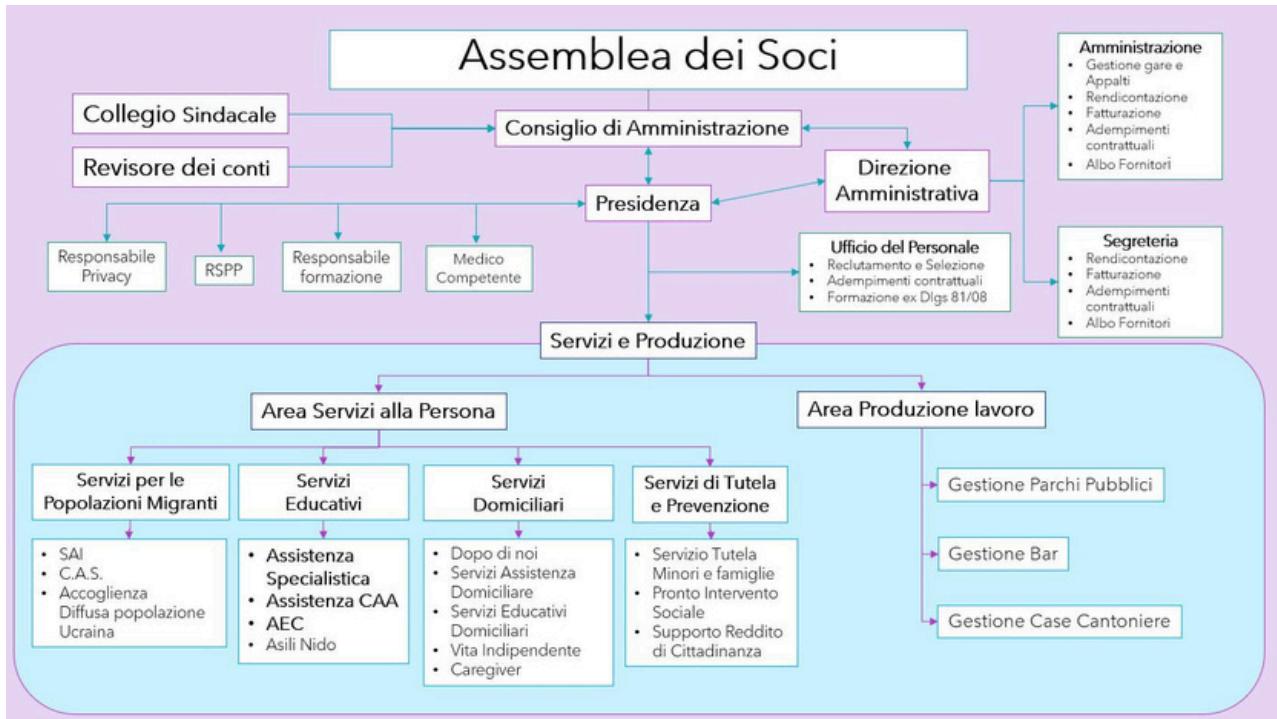
Centralità e valore attribuito ad ogni singola persona si esprime nella piena accoglienza della diversità in genere e di ogni diversità nello specifico, andando a definire la stessa come risorsa preziosa e portatrice di ricchezza. Si vuole favorire la partecipazione, la collaborazione e la trasparenza; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della Cooperativa, che lo riguardano. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Cooperativa acquisisce periodicamente, attraverso la somministrazione di questionari, la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

Il valore attribuito alla realtà territoriale e sociale all'interno della quale la cooperativa è inserita il quale si esprime attraverso il costante desiderio di incontrare e valorizzare le realtà presenti (scuole, servizi sociali, famiglie, mondo dell'associazionismo, parrocchie, realtà produttive e gruppi informali), con l'obiettivo di instaurare con loro delle relazioni stabili e positive che portino a fruttuose coprogettazioni.

Il valore dell'economia sociale inteso come possibilità reale di intrecciare il processo di benessere individuale con quello del benessere sociale, cioè di ogni soggetto coinvolto nella vita della comunità nella quale si opera, nell'ottica di promuovere uno stile di economia responsabile e positivo.



La nostra struttura



Grazie all'importante crescita realizzata negli ultimi anni, la Cooperativa ha strutturato la sua organizzazione generale in modo che possa garantire efficacia ed efficienza, ponendo grande attenzione al rapporto professionale con gli utenti e con le stazioni appaltanti.

L'organigramma

Come illustrato nell'organigramma, le modalità di intervento vengono definite dall'Assemblea dei Soci, la quale ad oggi è costituita da 137 membri. Tale assemblea guida e tratta la visione, la missione e l'orientamento strategico della cooperativa; inoltre, elegge i membri del C.d.A. e il suo presidente, ad oggi Fabrizio Gasparetto.

Il presidente è anche colui che rappresenta la cooperativa nelle sedi istituzionali, è responsabile della gestione e delle attività di comunicazione e si occupa dei rapporti con il territorio.

Il C.d.A. della cooperativa è composto da 2 soci ed è l'organo attraverso il quale si concretizzano le strategie della cooperativa, si organizzano e impegnano le risorse umane, finanziarie e immobiliari.

I diversi ambiti di lavoro della cooperativa sono raggruppati all'interno di una Direzione Servizi che ne cura la realizzazione, a sua volta avvalendosi delle funzioni organizzative principali, come quella che riguarda il personale e la formazione.

Ogni Ufficio è strutturato ed in grado di garantire quei servizi di supporto che certificano l'alta qualità globale de Il Quadrifoglio. Ciò concretamente significa che l'équipe del singolo progetto è inserita in una funzione aziendale in grado di supportare il Referente del Servizio e gli operatori assistenziali.

La Cooperativa Sociale "Il Quadrifoglio" garantisce **l'impiego di personale adeguatamente qualificato**, nonché l'utilizzo di strumenti che siano creati e strutturati appositamente per permettere una corretta gestione e documentazione di ogni servizio svolto.

E' prevista la figura dei **Coordinatori di Servizio**, i quali sono responsabili del monitoraggio e della verifica continua e costante del servizio erogato. I coordinatori si impegnano in indagini di gradimento, nel costante **rispetto della privacy**, così come previsto dalla normativa vigente, e pongono particolare cura ed attenzione al mantenimento di una positiva relazione tra operatore ed utente, predisponendo periodiche **riunioni di coordinamento, supervisione interna e monitoraggio** per garantire una opportuna gestione del servizio stesso.

Il Sistema di Gestione della Qualità prevede che, oltre ai controlli sulla corretta esecuzione delle attività, il servizio sia sottoposto a diverse tipologie di valutazione nella tabella seguente:

Sistema di gestione della qualità			
Cosa valutare	Descrizione e caratteristiche	Strumenti	
		Quantitativi	Qualitativi
a) Qualità percepita	Customer satisfaction: da parte della famiglia	Questionario auto-compilato dall'utente	Rilevazione della percezione di miglioramento delle condizioni dell'alunno e soddisfazione dei bisogni
	People satisfaction (clima aziendale): da parte di operatori	Questionario auto-compilato dagli operatori	Riunione mensile di équipe Supervisione mensile
b) Efficienza	Valutazione degli obiettivi di qualità secondo indicatori pre-fissati	Griglia di indicatori oggettivi su base numerica	Report semestrale all'ente committente
c) Efficacia		Sistema	sull'andamento del servizio
d) Non conformità e reclami	Registrazione e analisi delle inefficienze riscontrate	Scheda Criticità rilevate	Incontri periodici tra il Responsabile e l'équipe di lavoro con il responsabile aziendale della qualità
	Analisi reclami all'ente o alla cooperativa da parte dei familiari	Scheda reclamo	Colloqui con Referenti dell'Ente Committente per l'eventuale rilevazione di reclami pervenuti all'Ente



Risorse umane e progettualità

Una organizzazione qualificata e numerose risorse umane specializzate fanno della cooperativa un gruppo pronto ed efficiente con una lunga esperienza di progettazione nel campo del disagio.

Nella cooperativa lavorano psicologi, psicoterapeuti, assistenti sociali, numerosi educatori professionali e educatori specializzati in disturbi specifici dell'apprendimento e in sistemi di inclusione e integrazione per il superamento dell'handicap nonché diversi assistenti domiciliari con titolo OSS, operatori socio-sanitari. Completano la struttura il personale amministrativo, autisti e diversi volontari.

I vari servizi offerti dalla cooperativa "Il Quadrifoglio" vengono ideati e realizzati sulla base di una attenta analisi dei bisogni del territorio nel quale si va ad operare. Questa analisi si avvale dei preziosi suggerimenti provenienti dal mondo del volontariato, dalla rete del mondo no profit locale e dalle indagini eseguite dal Settore Socio Sanitario della Città di Latina.

Adozione del CCNL

La Cooperativa applica nei confronti del personale impiegato tutte le norme di legge e il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (C.C.N.L.) delle cooperative sociali attualmente in vigore (T151). I soci lavoratori sono coperti dalle assicurazioni obbligatorie previste da contratto. Il personale impiegato è in regola con gli adempimenti legislativi previsti dal D.Lgs. 81/08 in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro. La cooperativa, inoltre, si attiene alle norme previste dal D.Lgs. 196/2003 per ciò che concerne il trattamento dei dati personali e sensibili..

La qualità

La qualità all'interno dei servizi

Negli anni la Cooperativa Sociale “Il Quadrifoglio” ha posto sempre maggiore attenzione al tema della Qualità. Nel 2016 ha chiesto e ottenuto la Certificazione di Qualità.

Per la Cooperativa, aver ottenuto la Certificazione di Qualità ha comportato un nuovo modo di operare. Ogni servizio progettato ed offerto al pubblico è sempre e continuamente valutato e monitorato attentamente, ciò al fine di porsi nell’ottica continua di raggiungere un miglioramento globale dei servizi stessi. Inoltre, durante la fase di attuazione, gli interventi sono condivisi e partecipati da tutti i soggetti coinvolti.

A partire dal 2016 ogni attività della Cooperativa Sociale “Il Quadrifoglio” è certificata **UNI EN ISO 9001:2015**, rispondendo pienamente al mandato della Legge quadro 328/2000.

Nel tempo la Cooperativa Sociale “Il Quadrifoglio” ha ottenuto i seguenti certificati di qualità **ISO 14001:2015 - ISO 45001:2018** e la certificazione per la **parità di genere UNI/PdR 125:2022**



SGQ N° 105 A
Membro degli accordi di mutuo riconoscimento
EA, IAF e ILAC
Signatory of EA, IAF and ILAC
Mutual Recognition Agreements



Il servizio di Accoglienza

Descrizione del servizio

La città di Latina ha vissuto in questi ultimi anni un incremento dei flussi migratori, dall'Emergenza Nord Africa (2011-2013) a quella afgana (2021), fino a giungere alla recente Emergenza Ucraina (2022); il fenomeno migratorio, dunque, interroga le società di approdo e richiede una risposta di intervento strutturata e lungimirante, per facilitare il processo di inclusione e accoglienza di migranti adulti, minori e con specifiche vulnerabilità.

Attraverso l'Accoglienza di primo livello (CAS) coordinata dalla Prefettura e l'accoglienza di secondo livello (SAI) coordinata dal Servizio Centrale, il nostro territorio si è mosso per ospitare rifugiati e richiedenti asilo. In questo panorama la Cooperativa Sociale "Il Quadrifoglio" ha accettato di scommettere sulla partita dell'inclusione sociale, ponendo alla base di questa scelta la convinzione che il fenomeno migratorio va affrontato integrando etica e diritto, con la consapevolezza che la parola accoglienza chieda oggi di guidare e sostenere il lavoro sociale con risorse adeguate, investimenti, senso di giustizia e una significativa attenzione alla progettualità futura.

Obiettivi del progetto

I servizi di accoglienza oggi presenti sono orientati a:

- porre le persone nella condizione di raggiungere una propria autonomia personale e sociale, seguendo tempi che siano rispettosi delle peculiarità e necessità dei singoli individui;
- mettere al centro l'empowerment della persona al fine di permettere la ricostruzione del proprio percorso di vita, recuperando la percezione del proprio valore, delle proprie potenzialità ed opportunità.
- fare in modo che l'accoglienza non sia assistenzialismo ma promozione del processo di empowerment.
- mettere in atto buone pratiche di accoglienza, che mirino a restituire dignità alle persone;
- portare avanti una metodologia di lavoro orientata alla costruzione di alleanze istituzionali ed economiche tra enti locali, soggetti del territorio e imprese.



CENTRO DI ACCOGLIENZA STRAORDINARIA (CAS) PER CITTADINI STRANIERI RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE

I Centri di Accoglienza Straordinaria sono strutture (Centri collettivi e unità abitative) gestite dalla Cooperativa Sociale "il Quadrifoglio", sotto supervisione della Prefettura che affida il servizio attraverso appositi bandi di gara.

I Centri di Accoglienza Straordinaria hanno lo scopo di garantire alle persone un'accoglienza e i servizi più completi, comprensivi di mediazione culturale, assistenza sanitaria specifica, assistenza sociale, orientamento al lavoro.

L'erogazione del servizio di prima accoglienza (CAS) mira a restituire l'identità e la dignità alle persone che per motivi diversi lasciano la loro terra e si spostano alla ricerca di una nuova vita. Verso tale meta il beneficiario viene accompagnato da un'équipe multidisciplinare composta da operatori diurni, operatori notturni e Operatori Sociali (psicologi, assistente sociale, educatori). Tutto il lavoro che viene svolto è quindi volto ad emancipare la persona destinataria dell'intervento, riconoscendo dignità e protagonismo ai singoli individui accolti, avendo come fine ultimo quello di "liberare" la persona dallo stesso bisogno di assistenza.

Le azioni svolte

Nei CAS (Centri di Accoglienza Straordinaria) si svolgono i seguenti servizi:

Servizio di accoglienza materiale
Servizio di mediazione linguistica – culturale
Servizio di formazione alla legalità e alla cittadinanza attiva
Servizio di orientamento e accesso ai servizi presenti sul territorio
Servizio di formazione, qualificazione e riqualificazione professione, in aggiunta alla fondamentale attività di orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo
Servizio di tutela socio-psico-sanitaria;

SISTEMA ACCOGLIENZA INTEGRAZIONE (SAI)

Il Sistema Accoglienza Integrazione (SAI), accoglienza di secondo livello, è costituito dalla rete degli Enti Locali che accedono al Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo. A livello territoriale l'Ente Locale con il supporto delle realtà del terzo settore garantiscono interventi di "accoglienza integrata" andando oltre la sola distribuzione di vitto e alloggio. Attraverso un approccio interculturale e marcatamente inclusivo viene espletata un'accoglienza integrata e diffusa per i beneficiari, offrendo strumenti utili al raggiungimento dell'autonomia personale e sociale.

I servizi erogati possono essere racchiusi nelle seguenti aree:

- Accoglienza materiale;
- Mediazione linguistico-culturale;
- Orientamento e accesso ai servizi del territorio;
- Formazione, riqualificazione professionale;
- Orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo;
- Orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo;
- Orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale;
- Orientamento e accompagnamento legale;
- Tutela psico-socio-sanitaria

La Cooperativa Sociale "il Quadrifoglio" in qualità di Ente Gestore del terzo settore attualmente ha in piedi 3 progetti SAI nei Comuni di: Latina – Cisterna di Latina – Cori. Grazie anche alle sinergie avviate sul territorio con gli Enti Locali e le Associazioni territoriali, la Cooperativa attraverso un'equipe multidisciplinare accompagna il beneficiario nel processo di inclusione sociale sul territorio.

Ciò che si vuole realizzare è un vero processo di empowerment che riconosce il singolo ospite come protagonista della sua vita, favorendo l'acquisizione di competenze e lo sviluppo di relazioni fondamentali per l'elaborazione attiva del proprio processo di vita; questa tipologia di approccio evita l'instaurarsi di forme di assistenzialismo attraverso le quali si rischia di annientare le potenzialità delle persone, minando la loro dignità, oltre che la loro identità.

Attraverso questo sistema di accoglienza si cerca anche di favorire lo sviluppo di reale coesione sociale, attuata creando le condizioni per la costruzione di una solidarietà diffusa nell'ambito della comunità locale ospitante.

Rendere accogliente il contesto territoriale risulta essere di fondamentale importanza nel momento in cui ci si prepara a diventare "territorio ospitante". Preparare un contesto significa porre le basi per lo sviluppo di un consenso, permettere ai cittadini di cogliere il senso delle azioni e del lavoro attuati nei confronti dei soggetti ospitati e necessari a raggiungere gli obiettivi che ci si è posti. A tal fine si rivelano di grande utilità strumenti come i dibattiti, momenti ludico-ricreativi, gli incontri aperti con la cittadinanza, i seminari divulgativi ed i social network. Da ultimo, ma non meno importante, è necessario ricordare che parlare e presentare l'accoglienza ai cittadini permette di abbandonare un approccio di tipo esclusivamente emergenziale, donando nuovo spazio alla creazione di sistemi e connessioni che siano funzionali per portare avanti reali percorsi di integrazione.

Attività svolte

Prima accoglienza	Sistemazione dell'ospite nell'abitazione designata
	Fornitura Kit di prima accoglienza (igiene personale, igiene della casa, spesa)
Progetto individuale	Definizione degli obiettivi di integrazione
	Definizione delle attività
	Risorse necessarie
Formazione linguistica	Corsi di lingua e cultura italiana
Orientamento al territorio	Accompagnamento ai servizi
	Conoscenza del territorio



ACCOGLIENZA DIFFUSA

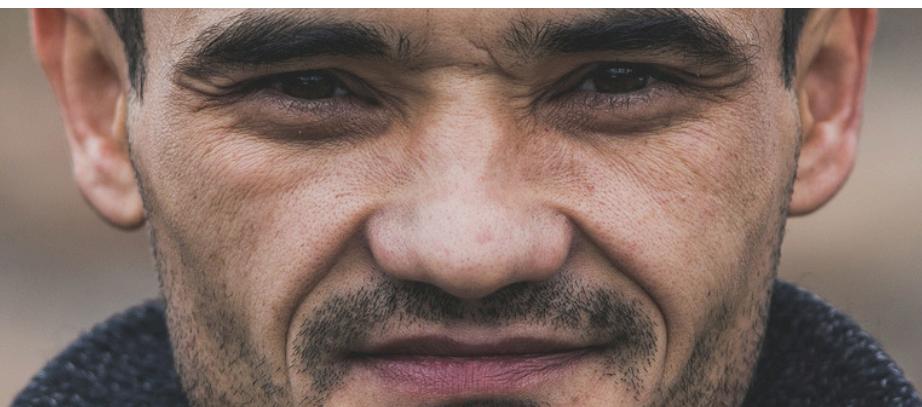
A seguito del conflitto bellico scoppiato in Ucraina a partire dal 24 febbraio 2022, si è determinata una situazione di grave crisi sull'intero territorio europeo, principalmente a causa all'ingente flusso dei profughi verso questi territori ed alla conseguente necessità di dare loro accoglienza e assistenza.

A integrazione della rete di CAS e SAI, il Decreto-legge n. 21 del 21 marzo 2022 ha individuato ulteriori modalità di accoglienza per far fronte all'Emergenza Ucraina, da realizzarsi con il supporto dei Comuni e dei soggetti del Terzo Settore e del Privato Sociale.

Tali progetti sono sotto la supervisione del Dipartimento della Protezione Civile garantiscono:

- vitto e alloggio in sistemazioni autonome e/o in convivenza
- la presa in carico sanitaria garantendo il rilascio del codice STP (Straniero Temporaneamente Presente) per garantire l'accesso alle prestazioni sanitarie, prevenzione e profilassi vaccinale in relazione alle malattie infettive. Inoltre, in merito all'assistenza sanitaria, la protezione temporanea prevede la possibilità di iscriversi alla ASL di domicilio, con l'attribuzione di un medico di medicina generale e pediatra di libera scelta.
- la tutela dei minori e il loro diritto all'istruzione. Per assicurare ai minori l'assolvimento dell'obbligo formativo, il Ministero dell'Istruzione ha fornito indicazioni alle scuole in merito all'integrazione degli alunni ucraini, stabilendo un sostegno economico per gli istituti e predisponendo l'attivazione in ambito scolastico di figure quali lo psicologo e il mediatore linguistico.
- l'accesso al lavoro per le persone provenienti dall'Ucraina. Le prime disposizioni hanno riguardato la possibilità di svolgere attività sia in forma subordinata che autonoma sulla base della sola richiesta di permesso di soggiorno. Successivamente sono state introdotte norme come l'introduzione di contratti a tempo determinato fino al 31/12/2022, e la possibilità, in deroga alla normativa vigente, per i professionisti sanitari e socio-sanitari ucraini di esercitare in Italia in libera professione, con contratti a tempo determinato o di collaborazione coordinata e continuativa.

La Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio ha aderito a tale progetto ed accoglie le famiglie ucraine in 3 strutture sul territorio pontino.



Il servizio di Assistenza Specialistica

Descrizione del servizio

La Cooperativa gestisce il Servizio di Assistenza Specialistica Scolastica all'interno di numerosi Istituti Superiori di secondo grado delle Province di Latina, Roma e Rieti.

In senso generale il servizio, così come inteso e consolidato in oltre 15 anni di esperienza della Coop. "Il Quadrifoglio", è volto a favorire l'integrazione e l'inclusione sociale della persona disabile stimolando le abilità cognitive, relazionali e comportamentali per potenziare la propria autonomia e promuoverne la piena integrazione nella famiglia, nella scuola, nella società. La Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio vuole contribuire alla migliore gestione del servizio predisponendo interventi volti a superare stati di emarginazione e di esclusione sociale, stimolando comportamenti compatibili con la condizione dell'utente e contemporaneamente agendo in sostegno della famiglia dell'alunno.

I principi cui si ispira la gestione del servizio sono, infatti:

- Centralità dell'utente e della sua famiglia
- Personalizzazione degli interventi in ragione delle peculiari esigenze dei beneficiari, nel pieno rispetto del Piano Educativo Individualizzato (PEI)
- Efficacia ed efficienza sia relativamente alla globalità del servizio scolastico, sia rispetto ad ogni funzione operativa
- Lavoro in equipe: la corretta gestione del personale da parte del Referente e della cooperativa, può aiutare l'analisi critica del contesto sociale dell'utente e le istanze di aiuto, facilitando la migliore definizione del processo di aiuto, la corretta programmazione e verifica degli interventi nell'ottica anche di una continua riformulazione degli obiettivi.
- Lavoro in rete con i soggetti attivi sul territorio – associazionismo, risorse formali e informali, servizi sociali, ASL, servizi sanitari, ecc.



Obiettivi del progetto

Si elencano, di seguito, i principali obiettivi generali che la seguente proposta mira a conseguire:

- Garantire a tutti il **diritto allo studio**;
- incentivare la **crescita culturale, professionale e umana** degli alunni certificati ai sensi della L.104/92;
- sostenere lo **sviluppo e il potenziamento delle autonomie di base e sociali** nell'individuo con disabilità;
- promuovere la **cultura della solidarietà** quale strumento di crescita personale e sociale.
- promuovere l'inserimento dei diversamente abili nel mondo del lavoro come strumento di affermazione sociale;
- Promuovere modalità relazionali sane e protettive per sé e per l'altro.

Tempi

Il servizio segue il calendario scolastico annuale, è attivo durante la settimana dal lunedì al sabato, con orario di presenza degli assistenti specialistici impostato per i vari alunni, in accordo con gli insegnanti di sostegno e di classe.

Destinatari

Sono destinatari del servizio gli alunni con disabilità certificata secondo la L.104/92 (art.3 c 1,3) e in situazione di svantaggio. Al fine di realizzare la piena integrazione di tali soggetti le azioni sono rivolte in senso generale a tutta la comunità scolastica per predisporre un ambiente accogliente e inclusivo.

Modalità di accesso

Gli alunni possono essere inseriti nel progetto di Assistenza Specialistica su segnalazione del Referente del Dipartimento di Sostegno che individua i casi e valuta i bisogni.

La famiglia viene informata dell'opportunità e decide se aderire ad essa.



Le azioni del progetto di Assistenza Specialistica

AZIONE	ATTIVITA'
Programmazione	Conoscenza degli alunni diversamente e in situazione di svantaggio
	Conoscenza delle dinamiche delle classi con alunni diversamente abili
	Partecipazione ai GLO e GLI
Attività educative e didattiche	Attività di supporto all'alunno con disabilità
	Attività di alternanza scuola – lavoro
	Attività per alunni con BES (Bisogni Educativi Speciali)
	Uscite didattiche
	Attività laboratoriali
	Incontri di formazione e informazioni rivolti ai docenti
	Attività di orientamento

Figura di coordinamento e di raccordo con l'istituzione scolastica

La Cooperativa "Il Quadrifoglio" individua, per il coordinamento del Servizio di Assistenza Specialistica, un Referente coordinatore che si occuperà di:

- Coordinare il personale che opera all'interno degli Istituti
- Mediare tra l'istituzione scolastica e la cooperativa
- Redigere la rendicontazione mensile ai fini della realizzazione del progetto (fogli firma e allegati previsti dalla Regione Lazio così come richiesto dalle Linee guida dell'assistenza specialistica)
- Curare i rapporti con i Dirigenti, con il Referente delle azioni per gli studenti con disabilità e con il corpo docente.
- Organizzare un incontro di presentazione del Progetto con le famiglie degli alunni destinatari del servizio.
- Partecipare ai GLI e GLO, nonché alle riunioni del dipartimento per gli studenti con disabilità

La segreteria amministrativa della Cooperativa "Il Quadrifoglio" è a disposizione per quanto concerne le attività di carattere burocratico ed economico.

Professionalità

Il servizio erogato offre un'assistenza qualificata in quanto si avvale di personale adeguatamente formato da un punto di vista sia professionale che umano.

Le figure impiegate rispettano la normativa vigente e sono:

- Psicologi/psicoterapeuti
- Educatori Professionale
- Assistenti Sociali
- O.S.S.
- AeC
- Assistenti alla Comunicazione sensoriale
- Assistenza alla Comunicazione Aumentativa

Valutazione

Iniziale: con la scuola e con le famiglie si svolge un'indagine circa i bisogni emergenti nel nuovo anno scolastico per la definizione degli obiettivi.

In itinere: attraverso i GLO, i colloqui con le famiglie e gli incontri di equipe si effettua una verifica sull'andamento del servizio

Finale: La Cooperativa si impegna a sottoporre annualmente agli utenti ed ai loro familiari un questionario per monitorare il livello di soddisfazione ed evidenziare eventuali aree di criticità nel servizio offerto, in modo da porre in atto provvedimenti volti a migliorarne la qualità.



Altri servizi della scuola

CIC - Sportello di ascolto
Sportello didattico e Bes
Sportello di orientamento lavorativo
Doposcuola
Laboratorio teatrale

Il servizio di Assistenza Domiciliare alla disabilità grave e gravissima

La Cooperativa offre un Servizio di Assistenza Domiciliare alla disabilità grave e gravissima nella città di Latina e Provincia.

In senso generale il servizio è offerto alle famiglie con un familiare con disabilità che hanno fatto richiesta dei fondi previsti dalla legge "Dopo di Noi" - n° 112 del 2016, "Progetto di Vita Indipendente" - D.M. 276 del 2016, "Interventi socio-assistenziali in favore di persone in condizioni di disabilità gravissime" - Legge 162 del 1998 e Legge Regionale 20 del 2006, presso il comune di appartenenza.

La Cooperativa "Il Quadrifoglio" è, infatti, tra i soggetti che operano per la gestione di progetti e la realizzazione di interventi finanziati da tali contributi.

Da oltre 15 anni la Cooperativa "Il Quadrifoglio" svolge servizi a favore dell'integrazione e l'inclusione sociale della persona diversamente abile, attraverso l'assistenza specialistica negli Istituti Superiori, per potenziare l'autonomia e promuoverne la piena integrazione nella famiglia, nella scuola, nella società.

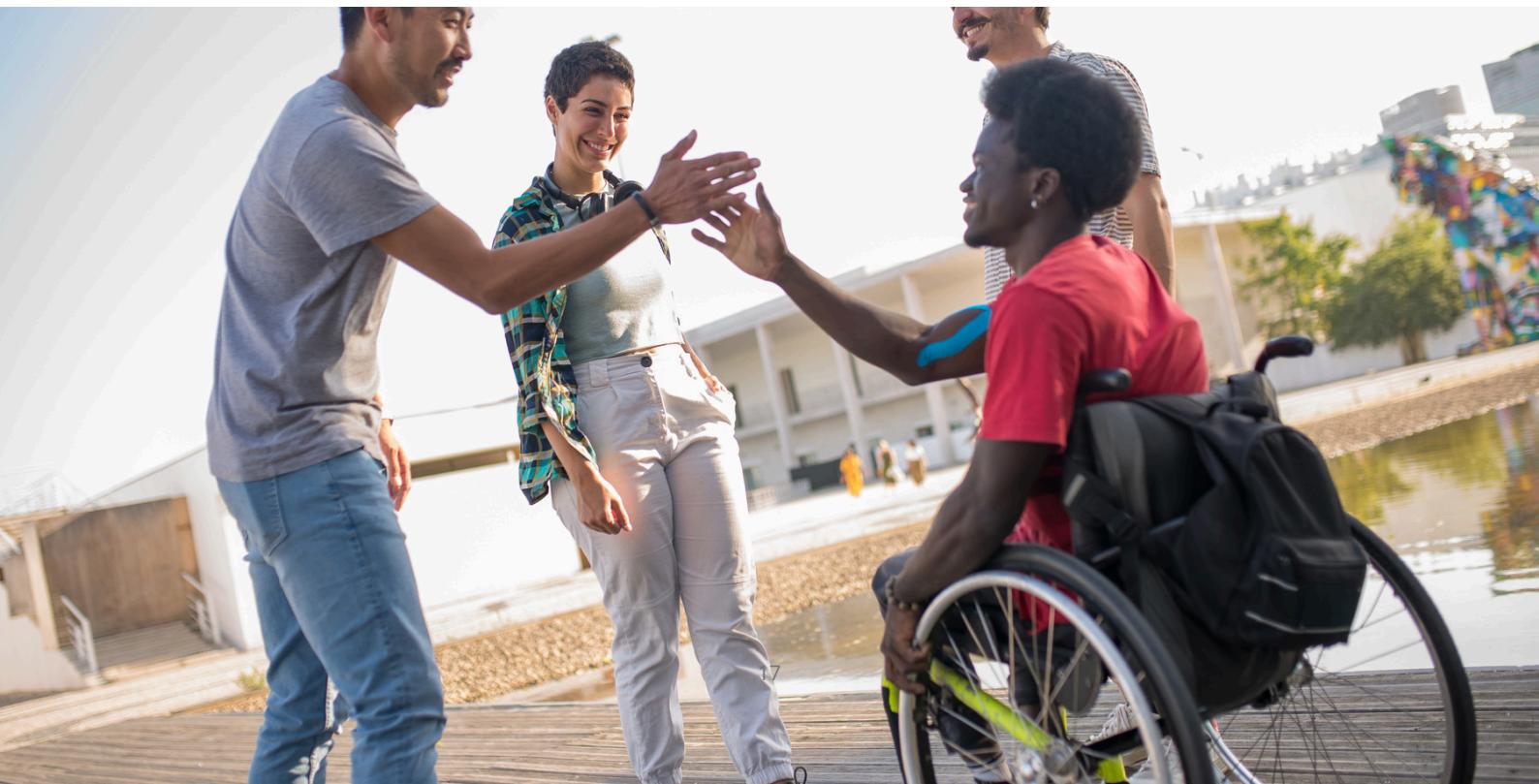
Questa esperienza ha permesso di costruire un continuum a livello temporale e progettuale con alcuni utenti e con le loro famiglie e i punti di forza sono così delineati:

Centralità dell'utente e della sua famiglia.

Personalizzazione degli interventi in ragione delle peculiari esigenze dei beneficiari, nel pieno rispetto del Piano Assistenziale Individualizzato Esecutivo (P.A.I.E.).

Efficacia ed efficienza sia relativamente alla globalità del servizio sia rispetto ad ogni funzione operativa. Lavoro in equipe: la corretta gestione del personale da parte del Coordinatore e della cooperativa può aiutare l'analisi critica del contesto sociale dell'utente e le istanze di aiuto, facilitando la migliore definizione del processo di aiuto, la corretta programmazione e verifica degli interventi nell'ottica anche di una continua riformulazione degli obiettivi.

Lavoro in rete con i soggetti attivi sul territorio – associazionismo, risorse formali e informali, servizi sociali, ASL, servizi sanitari, ecc.



Obiettivi del servizio

Gli obiettivi del servizio di assistenza domiciliare sono già delineati dalle leggi che accompagnano i progetti personalizzati di ogni beneficiario e più in generale possono così sintetizzarsi:

- Garantire il diritto all'autonomia e alla vita indipendente della persona diversamente abile.
- Incentivare la crescita personale sostenendo le risorse e le life skills già possedute per la programmazione e la pianificazione di attività di vita quotidiana.
- Sostenere lo sviluppo e il potenziamento delle autonomie di base e sociali della persona diversamente abile, generalizzando le proprie competenze in contesti diversi da quello familiare ed incrementandone la partecipazione attiva alla vita di comunità.
- Promuovere l'inserimento dei diversamente abili nel mondo del lavoro come strumento di affermazione sociale.
- Promuovere modalità relazionali sane e protettive per sé e per l'altro rafforzando la comunicazione efficace.

Destinatari

Sono destinatari del servizio le persone disabili e le loro famiglie che hanno avuto accesso ai fondi distrettuali delle leggi sopraindicate.

Modalità di accesso

Le famiglie richiedono la gestione del servizio alla Cooperativa dopo avere fatto domanda presso il P.U.A. di zona che ha provveduto alla Valutazione Multidisciplinare del richiedente che ha avuto esito positivo per l'erogazione dei fondi.

Il servizio è oggetto di contratto privato tra la Cooperativa e il Cliente: è sempre possibile, qualora la persona interessata sia in possesso dei contributi economici sopraindicati.

Attività inerenti alla gestione del servizio assistenziale

La cooperativa si occuperà di:

- Intrattenere i rapporti con il Case Manager assegnato dal Comune di appartenenza
- Redigere il Piano Assistenziale Individualizzato Esecutivo o P.A.I.E.
- Selezionare il personale specializzato idoneo all'espletamento del progetto
- Garantire la continuità assistenziale e la sostituzione dell'operatore in caso di necessità
- Verificare costantemente l'andamento del progetto attraverso strumenti di monitoraggio, lavoro di equipe con il personale e colloqui con le famiglie
- Effettuare la Rendicontazione delle spese sostenute

Attività e metodologie previste per ogni beneficiario preso in carico

Il Piano Assistenziale Individualizzato Esecutivo (P.A.I.E.) prevede un percorso di accompagnamento che, attraverso l'incremento delle autonomie personali, sociali e relazionali possedute dal ragazzo, favorisca il miglioramento della qualità della vita e consenta lo sviluppo dell'autodeterminazione e una partecipazione attiva in tutti i contesti.

In una prima fase saranno effettuate attività a domicilio e uscite sul territorio con due figure professionali di riferimento che si alterneranno durante la settimana per favorire la conoscenza reciproca tra operatori e ragazzo ed effettuare attività di osservazione delle abilità possedute, mantenimento e rinforzo delle stesse ed incremento di tutte le competenze necessarie per la promozione di una vita il più possibile indipendente.

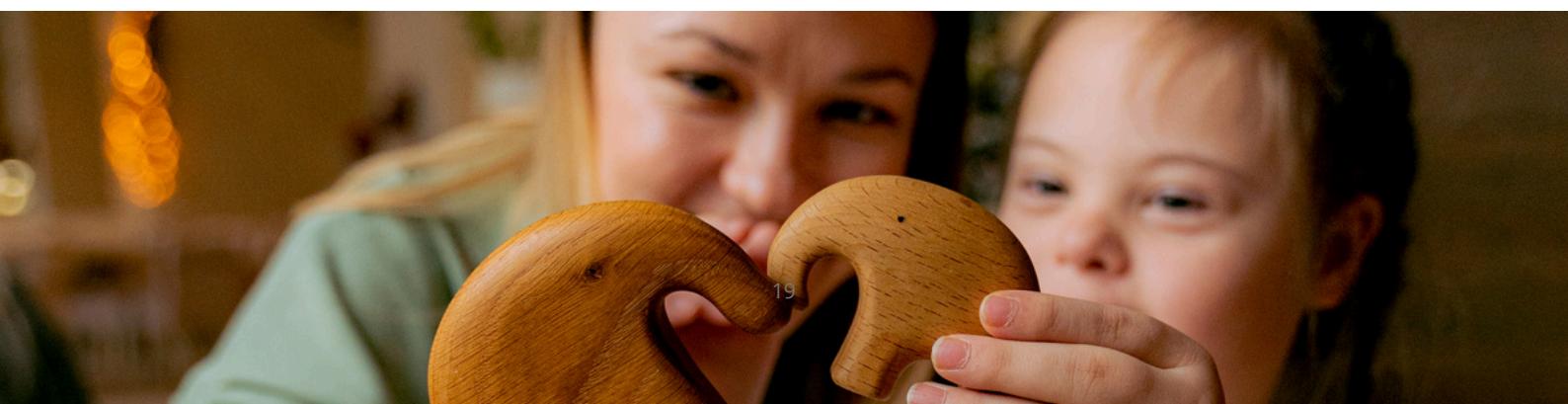
In una seconda fase verranno proposte attività strutturate ed esperienze concrete di vita quotidiana al di fuori del contesto familiare, quali laboratori per le autonomie, uscite della durata di 1 o più giorni e mini-soggiorni, volte alla generalizzazione delle competenze apprese o consolidate nella prima fase e propedeutiche alla possibilità di una vita autonoma.

Gli operatori, sulla base dell'osservazione e della relazione che instaureranno, prevederanno attività mirate e metodologie centrate sulla sua persona: analisi funzionale dei comportamenti, attività di problem solving, modeling, role playing, ascolto attivo e tecniche di comunicazione efficace.

Grazie all'adozione del Piano Assistenziale Individualizzato Esecutivo (P.A.I.E.) risulta possibile definire un'assistenza individualizzata e ben organizzata, focalizzata sui bisogni del soggetto e coerente con le aspettative della persona e dei suoi familiari. La bontà della progettazione personalizzata deriva dal fatto che il P.A.I.E. è uno strumento in grado di aiutare la costruzione di un servizio "tagliato su misura" per il destinatario. È un approccio efficace perché contempla aspetti diversi del soggetto (salute fisica, stato cognitivo, stato psico-emozionale, stato funzionale) e valuta la qualità di vita della persona tenendo conto contemporaneamente di più livelli (sociale, economico e relativo all'ambiente di vita). È in virtù di queste attenzioni che si può dichiarare che il servizio pone sempre l'accento sulla personalizzazione del progetto di assistenza.

La Cooperativa, nella programmazione e realizzazione degli interventi di assistenza domiciliare, garantisce la capacità di adattamento ai bisogni del beneficiario e al loro eventuale riadeguamento, durante tutta la durata del servizio.

Flessibilità significa essere in grado di modulare, anche in tempi brevi, il servizio di assistenza in base alle necessità reali della persona che lo richiede. Significa poter rivedere tempi, modi e contenuto del servizio nel rispetto dei bisogni e delle aspettative della persona.



Verifica e monitoraggio delle attività

Gli operatori saranno supervisionati da una referente e svolgeranno riunioni d'equipè, con cadenza quindicinale, con il coordinatore del servizio e la referente.

Ogni operatore sarà tenuto a compilare un diario delle attività che permetterà di seguire costantemente il lavoro svolto e di aggiornare il progetto individualizzato tenendo conto sia degli obiettivi raggiunti che delle eventuali criticità.

Il referente sarà il punto di riferimento per gli operatori, per la famiglia e per il coordinatore del servizio.

Periodicamente saranno organizzati incontri di confronto con la famiglia, il referente e il coordinatore.

Nello specifico gli incontri periodici con i genitori e le riunioni d'equipè rappresentano gli strumenti principali di verifica e monitoraggio dell'andamento del progetto individualizzato.

Inoltre, nel corso dell'anno, saranno messi a disposizione della famiglia degli incontri con il coordinatore psicologo-psicoterapeuta per l'attività di parent training e, in un secondo momento, la possibilità di partecipare ad un gruppo di auto-mutuo-aiuto tra famiglie con la presenza del professionista.

Professionalità

La Cooperativa "Il Quadrifoglio" individua, per il coordinamento del Servizio un coordinatore che si occuperà di:

- Coordinare il personale che svolge attività di assistenza domiciliare
- Redigere la rendicontazione mensile ai fini della realizzazione del progetto
- Curare i rapporti con le famiglie

La segreteria amministrativa della Cooperativa "Il Quadrifoglio" è a disposizione per quanto concerne le attività di carattere burocratico ed economico.

Il servizio erogato offre un'assistenza qualificata in quanto si avvale di personale adeguatamente formato da un punto di vista sia professionale che umano.

Le figure impiegate rispettano la normativa vigente e sono:

- Psicologi/psicoterapeuti
- Pedagogisti
- Educatori Professionale
- Assistenti Sociali
- Terapisti Occupazionali
- O.S.S.
- A.E.C.
- Assistenti alla Comunicazione sensoriale
- Assistenza alla Comunicazione Aumentativa

Il servizio di rafforzamento del segretariato sociale e del servizio sociale professionale

La Cooperativa "Il Quadrifoglio" si occupa di garantire azioni nell'ambito dei servizi sociali, in particolare si occupa del "Servizio di rafforzamento del Segretariato Sociale e del Servizio Sociale Professionale".

Il Servizio Sociale Professionale è un servizio pubblico che si occupa di promuovere il benessere sociale dei cittadini, favorendo l'inclusione sociale, aiutando gli individui e i gruppi a identificare, risolvere o ridurre i problemi, promuovendo l'autodeterminazione e la realizzazione di servizi quantitativamente e qualitativamente rispondenti ai bisogni evidenziati, realizzando forme di aiuto a carattere preventivo.



Obiettivi del servizio

Le finalità del servizio sono volte a favorire:

- l'orientamento della domanda di aiuto del cittadino, e fungere da filtro tra i bisogni ed i servizi disponibili;
- la trasparenza in relazione ai percorsi che possono essere attivati nell'esercizio dei diritti dei cittadini;
- l'unitarietà dell'accesso ai servizi;
- la riduzione di asimmetrie informative tra cittadino e istituzione.

Destinatari

Il servizio è destinato tutti i cittadini ed è un servizio gratuito il cui accesso può avvenire o attraverso l'accesso diretto allo sportello negli orari di apertura, o tramite numero di telefono, entrambi pubblicizzati dal Comune di appartenenza.

L'accesso può avvenire anche in modalità indiretta su segnalazione di altri enti competenti.

Il servizio di tutela minori e famiglia

La Cooperativa si occupa di fornire supporto ai minori e ai soggetti tenuti alla loro cura (famiglia d'origine, famiglia affidataria) integrando i servizi di assistenza già attivati e offrendo sostegno, accoglienza, ascolto attivo a tutti i componenti della famiglia e garantendo stabilità tramite la continuità di presenza.



Obiettivi del servizio

Gli obiettivi specifici del servizio sono di seguito elencati:

- Promuovere il benessere psicosociale del minore
- Creare un ambiente di vita sicuro e accogliente in cui sentirsi amato e supportato
- Supportare le famiglie nell'orientamento tra i vari servizi del territorio
- Promuovere azioni di sostegno al ruolo genitoriale per evitare l'istituzionalizzazione del minore
- Mettere in atto azioni di vigilanza e protezione per prevenire condotte devianti e antisociali
- Favorire il flusso informativo e operativo tra i Servizi che a vario Titolo si prendono carico del benessere del minore (scuola, Autorità Giudiziaria, Servizi Sociali, Servizi Sanitari, Associazioni del territorio, famiglie affidatarie, ecc.)

Le fasi del servizio

Il servizio è articolato nelle seguenti fasi:

- Ricezione della segnalazione e/o della delega
- Valutazione della richiesta
- Scelta dell'operatore più idoneo
- Apertura fascicolo del minore
- Inventario beni mobili ed immobili (se presenti) di proprietà del tutelato
- L'osservazione delle dinamiche familiari e dei contesti di vita e delle abilità e attitudini del minore
- Elaborazione del PEI
- Attivazione azioni in base agli obiettivi del progetto complessivo strutturato sul minore e/o sul suo nucleo familiare
- Valutazione dei progetti
- Costruzione banche dati

La metodologia del servizio

L'Ufficio Tutela minori e famiglie è attivo 5 giorni a settimana dal lunedì al venerdì. È raggiungibile attraverso un indirizzo mail e numero di servizio dedicati. La sede, all'interno degli spazi comunali è allestita con supporti informatici, al suo interno è inserito un archivio fisico in cui conservare in maniera sicura e nel rispetto della privacy la documentazione cartacea.

La metodologia è flessibile in base ai bisogni dei beneficiari: saper comprendere le situazioni, interpretare correttamente i bisogni dei beneficiari e condurre con loro un percorso organico ed efficace, sono le chiavi per il raggiungimento delle finalità del servizio ed il massimo beneficio degli utenti.

Gli operatori del Servizio si occupano di costituire le Equipe Multidisciplinari e programmare gli interventi declinandoli in base all'età dei minori dei nuclei familiari presi in carico.

Gli interventi possibili

Interventi a supporto della genitorialità
La mediazione familiare
Utilizzo di uno spazio neutro per incontri protetti
Tutoring sui minori
Vigilanza e protezione dei minori
Collaborazione con il Tribunale dei Minori

Il servizio socio - educativo

L'asilo è luogo di tutela, crescita, educazione e benessere per tutti i bambini e di collaborazione e sostegno per le loro famiglia.

I principi generali a cui è ispirato il Nido del Pellicano e Il Regno dei Folletti sono:

- Uguaglianza: la parità dei diritti è assicurata a tutti.
- Diritto di accesso: l'asilo nido opera senza discriminazioni di genere, razza, di religione, di lingua, di condizioni psico-fisiche e socio-economiche;
- Imparzialità: i comportamenti che adotterà il personale all'interno del Nido sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità
- Continuità: il servizio svolto è regolare e continuo secondo i criteri adottati.
- Partecipazione: i genitori o chi esercita la potestà genitoriale nei confronti degli alunni del nido hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano.
- L' Efficienza e l'efficacia: delle prestazioni sono raggiunte attraverso l'organizzazione della struttura e la formazione e gli aggiornamenti degli operatori.



Obiettivi

La finalità principale del servizio è garantire il benessere psico-fisico dei bambini e di favorire lo sviluppo delle loro potenzialità affettive, cognitive, relazionali e sociali, nel rispetto dell'identità individuale e culturale di ciascuno. Anche considerando che il nido è pensato come parte integrante del Polo per l'Infanzia comunale, pertanto sono previste attività di pre-inserimento nella scuola dell'infanzia; in questo senso il progetto si prefigge il raggiungimento di 2 obiettivi generali che riguardano il bambino quali:

- Autonomia
- Socializzazione

Raggiungibili attraverso obiettivi specifici quali:

- Sviluppo psicomotorio;
- Sviluppo affettivo;
- Sviluppo cognitivo;
- Sviluppo sociale;
- Comunicazione verbale e linguaggio.

L'approccio proposto si basa sulla metodologia sistematico-relazionale in cui la qualità delle relazioni e del "sistema" nido riveste un ruolo centrale. La famiglia è il nucleo chiave di promozione del benessere per i suoi membri. Quattro sono le parole chiave del metodo: Esperienza, Globalità, Creatività e Flessibilità. Operativamente esse sono tradotte in programmazione didattica grazie al coinvolgimento di tutto il personale, all'osservazione sistematica dei bambini ed alle analisi tecniche eseguite durante la Supervisione.

La programmazione educativa rappresenta la chiara esplicitazione del percorso che si vuole intraprendere e diventa strumento per indirizzare il lavoro e per stimolare il confronto.

Oltre alla programmazione propriamente detta, la programmazione didattica comprende anche i progetti "in itinere": attività ludico-didattiche, proposte dall'educatrice, nate dall'osservazione dei bambini, dalle naturali curiosità, da formazione specifica, eventi che arricchiscono e rinnovano il progetto educativo.

Destinatari

Gli asili nido sono destinati ad accogliere bambini di età compresa fra 3 e 36 mesi ammessi nel rispetto dei Regolamenti e delle modalità indicate dai Comuni presso i quali sono localizzati.

Attività

Una volta che siano identificati gli elementi principali di conoscenza del bambino, il gruppo educativo riunito in supervisione analizza la situazione e sceglie una strategia di relazione personalizzata per ogni bambino.

Gli assunti del lavoro di analisi preventiva sono formalizzati, pur non essendo un vero e proprio piano Educativo Individualizzato (che non è necessario se non in presenza di situazioni critiche certificate) e contiene l'analisi del contesto, le risultanti delle Griglie di osservazione e gli obiettivi che si ritiene possano essere alla portata del bambino, sia per attitudini che per stadio evolutivo/età.

La strategia viene illustrata e discussa con i genitori giorno per giorno, in modo da consentire "l'allineamento delle strategie educative" fra nido e famiglie.

Tutto ciò include, naturalmente l'educazione alla socialità, al rispetto degli altri e delle regole, all'apprezzamento della diversità come ricchezza, che sono le basi della convivenza civile adulta.

La programmazione didattica è strutturata in modo da favorire il raggiungimento degli obiettivi per tutti i bambini, ma anche per fare in modo che la loro specifica individualità sia promossa come unicità e arricchimento del gruppo.

Oltre all'Osservazione sistematica del bambino a livello educativo esistono diversi strumenti, il principale dei quali è il gioco, che è la fonte principale di apprendimento. Nella proposta delle varie attività teniamo presente le reali capacità di apprendimento del bambino in modo da presentargli dei giochi adeguati alla sua età, affinché non si annoino e non si sentono frustrati.

Inoltre, diamo la giusta importanza al rispetto dell'egocentrismo del piccolo organizzando alcuni giochi strutturati nei quali ogni bambino dispone del proprio materiale. Esistono diversi tipi di gioco:

- Il gioco di manipolazione: la mano ha un ruolo importante nella crescita, in quanto è un organo collegato alla psiche, che permette una conoscenza diretta del mondo, procurando sensazioni più o meno piacevoli.
- Il gioco multisensoriale, che viene proposto verso i sette / otto mesi, età in cui nasce il bisogno di una grande varietà di oggetti per stimolare lo sviluppo dei sensi:
 - il tatto: consistenza, forma, peso
 - l'olfatto: varietà di odori
 - il gusto: ambito più limitato, ma possibile
 - l'udito: squilli, tintinnii, scoppiettii, scricchiolii
 - la vista: colore, forma, lunghezza, lucentezza
 - la sensazione del corpo in movimento
- Il gioco simbolico, ovvero l'attività ludica del "far finta di..."; comincia attorno ai dodici/quindici mesi e si può protrarre fino ai cinque anni, trasformandosi in un gioco con oggetti.
- Il gioco euristico. Viene proposto per i bambini dai dodici mesi fino ai ventidue mesi di età. I materiali offerti ai bambini durante il gioco euristico, sono certificati a norma per la sicurezza dei piccoli utenti, ma sono simili a oggetti di uso comune come bigodini, nastri o catenelle, attraverso i quali il bambino impara il comportamento degli oggetti nello spazio e sperimenta liberamente. Le finalità del gioco euristico sono: incoraggiare la scoperta dei nuovi elementi presentati; favorire una maggiore concentrazione; condurre il bambino alla concezione e alla concretizzazione del rapporto causa- effetto; creare tranquillità nel bambino. Il gioco euristico si può articolare in molte forme diverse, come ad esempio il travaso e lo svuotamento che aiutano la concentrazione del bambino e lo sviluppo della manualità fine.



Tutela e partecipazione dell'utente e dei familiari

- Gestione dei reclami

Gli utenti o i loro familiari, così come gli enti appaltanti, quando lo ritengono opportuno, possono avanzare un reclamo sui disservizi inseriti prima, durante o dopo l'avvio del servizio. Le segnalazioni di reclamo o qualsiasi tipo di richiesta, utilizzate poi per ottenere piani di miglioramento del servizio erogato.

L'analisi dei reclami mette in grado la Cooperativa di identificare i punti deboli dell'organizzazione, di correggere i disservizi, di realizzare aggiornamenti formativi e di programmare interventi di miglioramento di cui sarà beneficiario tutto il bacino d'utenza della Cooperativa stessa.

Il personale della Divisione provvede alla pre-valutazione del contenuto dei Reclami, ad una risoluzione immediata dell'oggetto del reclamo in casi di particolare urgenza e, negli altri casi, all'apertura di un'indagine volta ad acquisire ulteriori elementi. Si procede quindi alla classificazione appropriata del R/S e alle successive fasi di colloqui, chiarimenti e risposte formali nei confronti dei differenti interlocutori. Periodicamente, sulla base di quanto emerso da R/S, si rivalutano i punti di forza e di debolezza presenti nel modello organizzativo e nelle modalità operative dei differenti servizi, al fine di proporre e condividere possibili azioni a breve e medio termine per accrescere la qualità del servizio. Il sistema di raccolta, classificazione e monitoraggio di R/S, si avvale di uno specifico database. Il sistema di gestione dei Reclami adottato da Il Quadrifoglio prevede una classificazione delle comunicazioni e dei loro contenuti, come di seguito descritto:

DEFINIZIONE	DESCRIZIONE
Segnalazione	Indicazione o nota informale proveniente da assistiti/committenti che non attiva la procedura tipica del reclamo, oppure qualunque problematica rilevata da un flusso comunicativo interno alla Cooperativa
Segnalazione impropria	segnalazione riferita ad un evento che non è imputabile alla responsabilità della Cooperativa. Può trattarsi di un reclamo, un rilievo, un elogio/apprezzamento, un suggerimento/proposta, ma riguarda una materia non direttamente connessa al servizio, pertanto non è di competenza della cooperativa
Reclamo	una qualunque espressione formale di insoddisfazione da parte di assistiti/committenti in merito ai servizi offerti dalla Cooperativa o al comportamento di singoli lavoratori
Prima risposta	Il messaggio interlocutorio, verbale o scritto, che ha lo scopo di rendere edotto il reclamante circa lo stato del procedimento aperto dal reclamo. Può contenere una risposta parziale e indicazione sui tempi di riposta definitiva
Risposta	La risposta che la cooperativa formula al Reclamo ricevuto, che contiene anche l'indicazione del ristoro proposto per il disservizio rilevato
Ristoro	La compensazione, sotto forma di ore aggiuntive di servizio, che la cooperativa propone all'assistito a fronte del disservizio patito

I Reclami sono raccolti presso la Centrale Operativa del servizio, la casella mail ilquadrifoglio.reclami@gmail.com, oppure consegnati brevi mano al Coordinatore o ad una Referente di Servizio.

La tipologia di reclamo in base al soggetto coinvolto può essere

- Nominativo (con riferimento ad uno o più soci/lavoratori)
- Generico (con riferimento a Cooperativa/Centrale Operativa/Area)

I Reclami vengono classificati in base alla tipologia di problematica riscontrata.

MACROCATEGORIA	CATEGORIA
1. Aspetti organizzativi	Mancata prestazione (mancata sostituzione, assenza non comunicata)
	Ritardo nell'attivazione servizio
	Ritardo nell'effettuazione accesso
	Problematiche di Turn-over
	Mancato raccordo (comunicazioni operatore-centrale operativa -assistito -committente)
2. Aspetti tecnico professionali	Errore nella prestazione
	Quasi errore nella prestazione
	Qualità tecnico-professionale percepita (modalità e durata della prestazione)
	Inosservanza di procedure e protocolli (norme igieniche, uso di dispositivi di protezione individuale, fogli firma, segreto professionale)
3. Aspetti Relazione/ Umanizzazione	Mancanza di cortesia, disponibilità verso assistiti/familiari/personale committenza/colleghi
	Mancanza di rispetto del corpo (pudore, riservatezza)
	Mancanza di rispetto della persona (privacy/diritti riconosciuti: idee personali, idee religiose, rispetto della sofferenza e della morte)
4. Altro	Comportamento non idoneo (es. abuso di alcol, tossicodipendenza, furti)
	Evento non codificabile

A fronte della ricezione di un Reclamo sono previste le seguenti azioni:

a. Raccolta dei reclami: a qualsiasi livello della Cooperativa venga presentata la segnalazione, essa viene fatta pervenire, nel minor tempo possibile, alla Direzione generale per l'avvio della procedura di gestione.

- **Pre-valutazione del contenuto:** Prima valutazione della tipologia del reclamo a dei soggetti coinvolti in base alle caratteristiche di base individuate: Cosa? Dove? Quando? Chi (chi ha subito e chi era presente)? Perché (cause apparenti/cosa era successo prima)? Come?

b. Risposta immediata: Risposta e risoluzione immediata dell'oggetto del reclamo in casi di particolare urgenza.

c. Indagine: acquisizione di ulteriori elementi, eventuale contatto con reclamante, indagine interna in stretta collaborazione con coordinatori, direzione personale, ufficio legale con eventuale apertura di procedimento disciplinare per singoli soci.

d. Classificazione reclamo: definizione chiara della tipologia del reclamo grazie alle informazioni raccolte durante l'indagine.

e. Prima risposta comunicazione interlocutoria, verbale o scritta, che ha lo scopo di rendere edotto il reclamante circa lo stato del procedimento aperto dal reclamo. Può contenere una risposta parziale e indicare una scadenza temporale.

f. Formulazione e comunicazione della risposta ad assistito/committente tenendo conto dell'analisi delle informazioni raccolte nel procedimento. La risposta contiene la proposta di ristoro per il disservizio patito.

g. Riesame: in caso di comunicazione di insoddisfazione da assistito/committente

h. Predisposizione azioni di miglioramento quali

- intervento immediato con risoluzione del problema
- colloquio con l'assistito o il suo caregiver
- colloquio con l'operatore (quando coinvolto)
- richiesta di intervento della Direzione del Personale (quando dall'istruttoria emergono elementi per i quali è ipotizzabile l'attivazione di un percorso disciplinare),
- risposta formale al reclamante (che può contenere un chiarimento, una richiesta di scuse o un'assunzione di impegno risarcitorio in termini di servizio)
- risposta formale al committente (nella quale si forniscono chiarimenti e si espongono le azioni intraprese)
- aggiornamento o elaborazione di note o procedure operative volte al miglioramento di specifici elementi segnalati.

Gestione della privacy dell'utente

I dati personali che affluiscono presso la Cooperativa Il Quadrifoglio, sono gestiti in conformità a quanto previsto dall'art. 11 del D. Lgs. 196/2003 e quindi:

1. trattati in modo lecito e secondo correttezza;
2. raccolti e registrati per scopi determinati, esplicativi e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi;
3. esatti e, se necessario, aggiornati;
4. pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
5. conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

In nessun caso, i documenti (cartacei ed informatici) contenenti dati personali vengono lasciati incustoditi sul luogo di lavoro, allorquando esista la possibilità che soggetti non incaricati del trattamento possano prenderne visione.

Il personale è opportunamente addestrato sulle modalità del trattamento dei dati; all'interno della Cooperativa Il Quadrifoglio, sono attuate le necessarie misure di sicurezza e annualmente viene effettuata una specifica valutazione dei rischi connessi con il trattamento dei dati personali.



*“L'opera umana più bella è quella
di essere utili al prossimo”*

- Sofocle