
Carta dei servizi

Carta dei servizi



Centro ABA
Professionisti per
L'AUTISMO

Coordinatore: Dott.ssa Rosa PANSINI

Sede Operativa: Via Tartini n. 14 - Andria

Sede Legale: Cooperativa Sociale "Villa Gaia"

Via B.Buozzi n.53/55 - Andria

Tel 0883/291113 - E-mail: info@coopvillagaia.it

Consiglio di Amministrazione: *Presidente* Ida Amorese (348/5205923)

Vicepresidente Marianna Petruzzelli (348/5205936)

Consigliere Dott.ssa Chiara Marrone (348/5205926)

UNI EN ISO 9001: 08



LA CARTA DEI SERVIZI: LO SPECCHIO DEL LAVORO SOCIALE

Il *Centro Socio-Educativo e Riabilitativo Diurno dedicato alle persone con disturbi dello Spettro Autistico* (R.Reg. n.9 del 8/7/2016) “**Centro ABA Villa Gaia-Professionisti per l’Autismo**” al fine di garantire la trasparenza delle proprie azioni, la tutela degli utenti e la qualità dei Servizi erogati, ha adottato la seguente **Carta dei Servizi** che è **ispirata ai principi fondamentali che regolano l’erogazione dei Servizi pubblici a livello nazionale e comunitario**¹.

La Carta dei Servizi è uno degli strumenti necessari per dare ai cittadini un’informazione chiara sulle attività del Centro socio-educativo e riabilitativo Diurno “Centro ABA Villa Gaia-professionisti per l’autismo” e per rendere gli utenti partecipi alla gestione delle stesse².

La **Carta dei Servizi** presenta il **senso e la finalità educativa del Centro socio-educativo e riabilitativo diurno “Centro ABA Villa Gaia-Professionisti per l’Autismo”** ne declina gli **obiettivi**, esplicita le **metodologie di intervento** e gli **strumenti**, stabilisce le **responsabilità** e i **compiti degli operatori impiegati**, descrive il Servizio, offrendo informazioni utili su come accedervi, sulle **modalità della sua erogazione** e sui **livelli minimi di qualità, efficacia ed efficienza** garantiti.

L’**obiettivo della Carta dei Servizi** è **informare gli utenti, i familiari, gli operatori del pubblico e del privato sociale**, e qualsiasi altro soggetto coinvolto nel processo di erogazione del Servizio, e allo stesso tempo consentire loro di accedere con maggiore consapevolezza ai Servizi offerti.

CHI SIAMO: LA MADRE DEL CENTRO

Il Centro Socio-Educativo e Riabilitativo Diurno dedicato alle persone con Disturbo dello Spettro Autistico “**Centro ABA Villa Gaia-Professionisti per l’Autismo**” è nato dalla continua richiesta, da parte delle famiglie con figli nello spettro autistico, di un sistema abilitativo e riabilitativo mirato mentre la Cooperativa Villa Gaia svolgeva al suo interno un Master ABA di primo livello tenuto dallo IESCUM-Istituto Europeo dello studio del comportamento umano- per formare educatori esperti in materia.

Retta e disciplinata secondo il principio della **mutualità senza scopo di lucro** “*la cooperativa ha per oggetto l’organizzazione e la gestione..... di attività e servizi socio-sanitari ed educativi.....rivolti a famiglie, minori, giovani, anziani, disabili, disagiati psichici....., svantaggiati generici.*” (Art. 5 Statuto).

La Coop. Soc. “Villa Gaia” *si propone di perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini..* “ e “*ottenere,*

¹ : Art. 58 L.R. n.19 del 10/07/2006.

² : Art.7 R.R. n.4/07.

tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i soci lavoratori” (art.4 Statuto) tutto nel rispetto dei principi e attraverso l’attuazione delle **linee guida indicate dalle politiche sociali e di Welfare.**

Inoltre, nel 1990, per contrastare la crescente solitudine e valorizzare il tempo libero di una larga fascia di anziani autosufficienti, la Cooperativa ha costituito il “**CLUB ETA’ LIBERA**” che conta oggi oltre 500 soci iscritti.

Oggi la Cooperativa Sociale VILLA GAIA eroga con impegno e professionalità numerosi servizi sia per conto di Enti Pubblici sia per conto di soggetti privati:

PRINCIPALI SERVIZI EROGATI
ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI
ASSISTENZA DOMICILIARE DIVERSAMENTE ABILI
ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI
ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA
SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO - Minori Anziani Disabili - Soggiorni socio-culturali (<i>marini, termali, montani</i>) / Colonie Estive - Attività ludico-ricreative e socio-educative (<i>animazione, laboratori, incontri informativi e formazione culturale, attività per il benessere fisico</i>) - Studio Assistito e Potenziamento didattico (<i>per minori e Disabili</i>)
STRUTTURE
COMUNITA’ EDUCATIVA PER MINORI “VILLA GAIA JUNIOR”
CENTRO SOCIALE POLIVALENTE PER DIVERSAMENTE ABILI “Villa Gaia DREAM” / Via Bruno Buozzi 53/B - Andria
NIDO D’INFANZIA “VILLA GAIA BABY” / Via Tartini n.14 - Andria
CENTRO ABA VILLA GAIA / Via Tartini n.10/14 - Andria

Nell’anno 2006, facendo proprio il principio del miglioramento continuo verso la ricerca di nuovi strumenti di qualificazione organizzativa, la Cooperativa ha adottato il **Sistema di Qualità ISO 9001:2008.**

Nell’anno 2013, per rispondere a un bisogno di operare in rete nell’affrontare i temi e le problematiche dell’imprenditoria sociale ha aderito, in qualità di socia, al **Consorzio Axia.**

MISSIONE E VISION DEL “CENTRO ABA VILLA GAIA- PROFESSIONISTI PER L’AUTISMO”

La *Mission* della Struttura descrive la FINALITÀ:

“realizzare una rete di assistenza territoriale adeguata rispetto ai bisogni emergenti e alla complessità dei trattamenti da mettere in atto tenendo conto che le persone con ASD possono migliorare sostanzialmente la loro qualità di vita purché usufruiscano di una presa in carico continuativa e coordinata, partendo da una valutazione diagnostica e funzionale

approfondita al trattamento individualizzato specifico, intensivo e precoce in collaborazione con la famiglia, la scuola fino (ove è possibile) all'inserimento lavorativo".

L'intervento ad impostazione cognitivo-comportamentale è volto a promuovere e mantenere l'inclusione sociale, nello specifico:

- abilità comunicative;
- abilità di autonomia personale;
- abilità integranti protezione personale;
- attività domestiche;
- gestione tempo libero;
- attività occupazionali anche finalizzate all'inserimento lavorativo.

L'intervento prevede la creazione di un ambiente motivante organizzato e strutturato, interno ed esterno con l'utilizzo di ausili e materiali specifici, al fine di:

- o *Attivare* percorsi socio-educativi e riabilitativi individualizzati secondo i principi dell'analisi del comportamento applicata;
- o *Accompagnare* le persone assistite nel proprio "percorso di vita" operando una presa in carico globale della persona, attenta alla collaborazione e al raccordo tra tutte le figure che operano per il benessere dell'utente.

A completamento, le iniziative, le attività e i percorsi educativi da attuare devono mirare a "**intervenire nel e con il territorio**" con lo scopo di:

- *utilizzare* tutte le risorse disponibili per attivare una partecipazione attiva degli assistiti nel territorio;
- *aiutare* il contesto a modificare le proprie dinamiche di esclusione/inclusione;
- *sensibilizzare* la società all'accoglienza e alla condivisione delle neurodiversità.

Il team di Educatori del Centro, esperti, professionali e pronti ad incontrare le esigenze di ciascuno, ha il compito di condurre passo passo verso la VISION che la Cooperativa Sociale "Villa Gaia" ha per il suo Centro Socio-Educativo e Riabilitativo Diurno dedicato alle persone con Disturbo dello Spettro Autistico "Centro ABA Villa Gaia-Professionisti per l'Autismo" al fine di "migliorare la qualità della vita dei propri assistiti".

PRINCIPI ISPIRATORI DEL "CENTRO ABA VILLA GAIA - PROFESSIONISTI PER L'AUTISMO"

Per migliorare la qualità della vita e consentire una condizione di maggior benessere possibile per i propri ospiti, il "Centro ABA Villa Gaia-Professionisti per l'Autismo" avvia la sua opera traendo ispirazione da alcuni principi- guida di fondamentale importanza:

- 1) **Centralità della persona umana**: la persona umana è unica ed irripetibile, pertanto è garantito il rispetto delle differenze individuali e la predisposizione di progetti individualizzati che tengono conto delle necessità di ogni singolo cittadino/utente.

- 2) **Eguaglianza**: l'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione; le regole stabilite per l'erogazione del servizio sono uguali per tutti i fruitori, a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche.
- 3) **Imparzialità**: la Coordinatrice del Centro si assume l'obbligo di indirizzare i propri comportamenti e quelli del personale impiegato al divieto di qualsiasi forma di favoritismo nei confronti di alcuni soggetti e all'applicazione di criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- 4) **Partecipazione**: il Centro garantisce e promuove la partecipazione delle famiglie degli utenti ai processi di miglioramento della qualità dei servizi, accogliendo in modo positivo suggerimenti, richieste, reclami e organizzando momenti di riflessione e approfondimento.
- 5) **Continuità**: l'erogazione del servizio è continua e regolare tale da arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Pertanto, le attività vengono gestite senza interruzioni rispetto alle disposizioni previste dalla normativa vigente.
- 6) **Efficacia ed efficienza**: il Centro si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del Servizio valutando e confrontando attentamente risorse impiegate, risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti per poi adottare le soluzioni più idonee al raggiungimento di tale scopo.
- 7) **Riservatezza**: il "Centro ABA Villa Gaia-Professionisti per l'Autismo" conformemente a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Dlgs. N.196 del 30 giugno 2003), adotta un complesso di accorgimenti tecnici, informatici, organizzativi, logistici e procedurali di sicurezza della privacy. Le procedure adottate sono specificate nel Documento Programmatico sulla Sicurezza, il cui scopo è quello di ridurre al minimo i rischi di distruzione/perdita, anche accidentale, dei dati stessi, ed evitare l'accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

IL CENTRO SOCIO-EDUCATIVO E RIABILITATIVO DEDICATO AI ASD "CENTRO ABA VILLA GAIA- PROFESSIONISTI PER L'AUTISMO"

Che cosa è

Il Centro Socio-Educativo e Riabilitativo Diurno dedicato alle persone con ASD "Centro ABA Villa Gaia - Professionisti per l'Autismo" utilizzando i principi dell'Applied Behavior Analysis, scienza umana, si occupa dello sviluppo globale della persona.

Garantisce percorsi abilitativi e riabilitativi: comportamentali, comunicativi, logopedici, psicomotori, ludici, per le autonomie personali e sociali e di musicoterapia al fine di migliorare la qualità della vita della persona che usufruisce di tale intervento.

Il Centro è finalizzato a:

- garantire prestazioni riabilitative di qualità a favore delle persone con ASD;
- informare compiutamente e correttamente l'utente e i familiari sulle valutazioni effettuate e sulle terapie consigliate, lasciando la libertà di decidere consapevolmente il trattamento;
- sviluppare l'uso di sistemi di Comunicazione Aumentativa Alternativa per migliorare la qualità della vita;
- favorire l'autonomia personale e sociale;
- consigliare e assistere i genitori;
- collaborare con altri centri e istituzioni.

Dov'è

Il Centro socio-educativo e riabilitativo Diurno “Centro ABA Villa Gaia- Professionisti per l’Autismo” ha la propria sede operativa in via Tartini n°14 e la sede legale in via B. Buozzi n° 53-55 ", ubicate entrambe ad Andria-BT.

Caratteristiche della Struttura

La sede del “**Centro ABA Villa Gaia**” è adeguatamente attrezzata per accogliere figli e genitori, ed è dotata “**degli spazi essenziali destinati all’utenza e ai servizi generali**” come da standard dell’art.60 Quater R.R. 4/07 per n.20 utenti con disturbi dello spettro autistico.

Ingresso: E' uno spazio comune: è il primo che il genitore, insieme al bambino/ragazzo attraversa entrando al centro. Rappresenta “una finestra aperta” sul lavoro quotidiano. Parte del progetto educativo si esplicita anche tramite la documentazione fotografica della vita del Centro e le informazioni che la disciplinano: regolamento, orari e calendario del Servizio....Queste sono opportunamente inserite in pannelli espositori permettendo a chiunque entri di orientarsi e di trovare messaggi sul valore di ciò che accade nella Struttura.

Ufficio: ambiente utilizzato per i colloqui con i genitori, per la gestione amministrativa e la preparazione del materiale Educativo.

Zona ad uso collettivo: Sono ambienti ampi e illuminati da vetrate. Questi spazi sono destinati alle attività educative e riabilitative, organizzate in piccoli gruppi omogenei allestiti con tappeti, cuscini, tavoli e sedie per le varie attività.

Zona dedicata alle attività individualizzate: E' un ambiente strutturato con postazioni adibite ad attività individuali secondo il piano educativo stilato per ciascun utente.

Servizi igienici per utenti: n.2 wc con **n.2 Anti wc** dotati di grande vasca lavabo, di cui 1 attrezzato per diversamente abili.

1 Servizio igienico per il personale con disimpegno e locale spogliatoio

Stanza per il riposo: attrezzata per i momenti di relax e pause di riposo.

Dispensa: locale attrezzato per la conservazione delle provviste alimentari.

Mensa: locale attrezzato per il consumo dei pasti forniti da un catering o fast food autorizzato.

Deposito attrezzature: locale attrezzato per la custodia del materiale e per archiviare documenti del Centro.

Giardino: nella stagione estiva e nelle giornate calde è lo spazio attrezzato con strutture mobili, differenziate a seconda dell'età a cui sono destinate per attività ludico-ricreative.

La possibilità di fruire di uno spazio esterno è fondamentale poiché le esperienze all'aperto favoriscono molteplici occasioni di crescita, quali il contatto con la natura sollecitando esperienze sensoriali ed emozionali.

All'esterno si possono creare diverse situazioni di gioco: giochi con l'acqua nelle vaschette, travasi con vari recipienti, attività pittoriche o psicomotorie.

A chi si rivolge

Al “**Centro ABA Villa Gaia**” accedono utenti di età compresa da 0 a 18 anni e oltre, con Disturbo dello Spettro Autistico, previa valutazione diagnostica e funzionale.

CARATTERISTICHE DELLA GESTIONE DEI SERVIZI

SERVIZI OFFERTI DAL “CENTRO ABA VILLA GAIA-PROFESSIONISTI PER L'AUTISMO”

il lavoro dell'Equipe

Il Centro Socio-Educativo e Riabilitativo Diurno dedicato alle persone con Disturbo dello Spettro Autistico “Centro ABA Villa Gaia-Professionisti per l'Autismo” è organizzato e diretto da personale qualificato e adeguato per garantire un servizio efficiente e efficace.

Il Centro assicura la pianificazione, l'organizzazione, il controllo del programma formativo

e di aggiornamento per ciascun componente del proprio personale.

Si avvale a tal proposito delle supervisioni di esperti di rilievo nazionale per la formazione. Si dettagliano di seguito le caratteristiche del proprio personale, accumulati da una aderenza ad un modello teorico cognitivo-comportamentale:

- o Neuropsichiatra per 4 ore settimanali
- o Psicologo per 8 ore settimanali
- o 4 Educatori specializzati in ASD di cui uno con funzione di Coordinatore
- o 2 Tecnici della Riabilitazioni Psichiatrica
- o 1 Operatore Socio Sanitario
- o Assistente Sociale per 8 ore settimanali

In più il centro, ove richiesto, si avvale delle seguenti figure specialistiche:

- o Fisioterapista
- o Logopedista
- o Musicoterapista

L'equipe opera in sinergia con le altre risorse del territorio sanitarie, sociali e del tempo libero, e attua un continuo e costante scambio con la famiglia dell'assistito.

Il Programma Educativo

L'analisi comportamentale applicata (ABA) è la scienza applicata che deriva dalla scienza di base nota come Analisi del Comportamento (Skinner, 1953).

L'ABA nasce negli anni '50-'60 ad opera di alcuni studiosi quali Skinner, Bijou, Baer, Lindsey. Importanti contributi sono stati anche quelli di Lovaas, che ha introdotto le prove discrete (DTT) e di Michael (1982) il quale ha sottolineato l'importanza dell'operazione motivazionale.

Le tecniche e principi comportamentali vengono applicate con successo a soggetti con autismo da almeno trent'anni. Già nel 1980 Lovaas dimostrò sperimentalmente l'efficacia di interventi comportamentali intensivi in oltre il 47% dei 19 pazienti con autismo che seguiva. Risultati simili sono poi stati replicati anche da altri autori (Cohen et al., 2006 e Remington et al., 2007).

Nel 2013 l'Istituto Superiore di Sanità ha pubblicato le Linee Guida per Il trattamento dei disturbi dello Spettro Autistico nei bambini e negli adolescenti, sottolineando la validità degli Interventi Intensivi e Precoci basati sull'Analisi Applicata al Comportamento.

Un programma ABA consiste nell'applicazione intensiva dei principi comportamentali per:

- la correzione di comportamenti problema (autostimolazioni, aggressività, autolesionismo, ossessioni, ecc...);
- facilitare emergenza di competenze sociali, comunicative, cognitive;

- favorire lo sviluppo, la regolazione e la modulazione degli stati emotivi il controllo degli impulsi.

Un'area di rilievo è l'applicazione di questi principi allo sviluppo del linguaggio, attraverso l'uso dell'analisi del Comportamento Verbale (Verbal Behavior) di B.F. Skinner (1957).

Sebbene i migliori risultati si ottengano con l'intervento intensivo e precoce, l'ABA è una metodologia basata su principi applicabili a qualunque età e non solo su individui con autismo.

FASI ORGANIZZATIVE:

- **FASE 1: INCONTRO INFORMATIVO PRELIMINARE** tra genitori, minori e consulente clinico ABA.

La finalità dell'incontro è esplicitare e descrivere il trattamento cognitivo-comportamentale proposto all'interno del centro, spiegare il regolamento interno e mostrare la struttura.

- **FASE 2: OSSERVAZIONE DEL BAMBINO/RAGAZZO NEL CENTRO**

Consta di un periodo di osservazione del bambino/ragazzo in contesti naturali.

- **FASE 3: VALUTAZIONE FUNZIONALE DELLE ABILITA'**

Durante il primo mese di inserimento in cui la terapeuta instaura la relazione di fiducia con l'assistito viene effettuata la valutazione funzionale attraverso strumenti specifici di analisi e valutazione cognitiva come gli ABLLS-R (Partington 2011) e la VB-MAPP (Sundberg 2008). I risultati cartacei saranno restituiti alla famiglia con cadenza semestrale.

- **FASE 4: APPLICAZIONE DELL'INTERVENTO**

Sulla base della valutazione funzionale effettuata, il consulente stila un programma specifico individualizzato attuato dalle terapeute nelle ore predefinite in sede di valutazione.

- **FASE 5: INCONTRI DI AGGIORNAMENTO**

Ogni 30-60 giorni il consulente ABA effettuerà osservazione, valutazione e riprogrammazione informando i genitori su eventuali apprendimenti e modifiche del programma educativo.

- **FASE 6: FOLLOW-UP DELLA VALUTAZIONE DI PARTENZA**

Una volta l'anno verrà effettuata una valutazione delle abilità dell'assistito attraverso strumenti specifici (ABLLS-VBMAPP-AFFLS) di analisi e di valutazione per misurare gli apprendimenti in corso per definire nuovi obiettivi.

a) TARIFFE

La tabella che segue riporta le tariffe di frequentazione del Centro dal lunedì al venerdì dalle ore 13,00 alle 21,00; offrendo la possibilità di scegliere la frequentazione per 4,6 o 8 ore. E' possibile inoltre, scegliere percorsi riabilitativi aggiuntivi che prevedono la presenza di specialisti quali fisioterapista, logopedista e musicoterapista; i cui costi saranno specificati in base al percorso programmato (*i costi indicati sono comprensivi di IVA 5%*).

SERVIZIO	ORARIO	giorno*
4 hh/giorno	in base alle esigenze	€50,00
6 hh/giorno	in base alle esigenze	€75,00
8 hh/giorno	13.00/21.00	€. 88,00

- Il servizio di trasporto (*prelievo da casa e riaccompagnamento*) ha un costo aggiuntivo di €2,50

* il costo è riferito alla frequenza giornaliera per utente. Le assenze, che eccedono i 5 giorni vengono detratte dal numero di giorni di presenza mensile (i primi cinque giorni sono considerati fruiti).

b) COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA

Il grado di compartecipazione alla spesa da parte degli utenti che frequentano il Centro socio-educativo e riabilitativo Diurno dedicato alle persone con Disturbo dello Spettro Autistico “Centro ABA Villa Gaia-Professionisti per l’Autismo” è legato alla provenienza della richiesta di inserimento:

- Per le richieste private, provenienti dagli stessi utenti e/o dalle loro famiglie, la spesa è a totale carico degli stessi;
- Per le richieste provenienti dal Comune, ASL, o altri Enti, la compartecipazione alla spesa dipende dal regolamento di accesso previsto dagli stessi.

c) MODALITÀ DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI

Il Centro socio-educativo e riabilitativo Diurno “Centro ABA Villa Gaia-Professionisti per l’Autismo” garantisce, alle persone che fruiscono dei servizi, la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione.

Garantisce l’accesso alle informazioni sulla gestione del Servizio, secondo le norme in vigore in materia di informazioni agli utenti.

Gli strumenti informativi utilizzati sono:

- sportello informativo presso la sede del Centro;
- accesso telefonico;
- accesso tramite e-mail;
- pubblicazioni specifiche e supporti multimediali;
- Carta dei Servizi;
- Bilancio Sociale d'esercizio;

La presente Carta dei Servizi:

- è consegnata a ciascun utente fruitore dei servizi e/o relativi familiari;
- è consegnata ai dirigenti e Assistenti Sociali degli Enti Affidatari da cui dipende il servizio;
- è esposta e disponibile presso la sede del Centro;
- è a disposizione degli organismi di rappresentanza degli utenti;
- è a disposizione delle organizzazioni sindacali.

d) MODALITA' E STRUMENTI DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ

Monitoraggio Servizi e Coinvolgimento Utenti

La Struttura si impegna a monitorare periodicamente la qualità erogata dei Servizi e a rilevarne la soddisfazione e il grado di qualità percepita dai cittadini fruitori dei servizi.

Il sistema di monitoraggio è attuato attraverso questionari di **Customer Satisfaction**, riunioni periodiche, il coinvolgimento di familiari e utenti; attraverso indagini annuali viene rilevato principalmente il grado d'ascolto, di cortesia, di comprensione dei bisogni, di fiducia nel Servizio e negli Operatori.

Il "Centro ABA Villa Gaia-Professionisti per l'Autismo" si impegna ad accogliere con interesse qualsiasi suggerimento o proposta voglia pervenire dagli utenti, familiari, associazioni, organizzazioni sindacali, ecc. Tutti i dati raccolti sono considerati molto utili al miglioramento della qualità dei servizi.

➤ **Il monitoraggio della qualità erogata** avviene per mezzo di un controllo di processo. Il Coordinatore della Struttura provvede costantemente a rilevare la conformità delle prestazioni rispetto al protocollo operativo specifico, eseguendo **regolari controlli** sul lavoro di tutti gli operatori impegnati e sottoponendo questionari di soddisfazione degli operatori (*Job satisfaction*), e regolari riunioni di coordinamento .

➤ **Il monitoraggio della qualità percepita** avviene attraverso l'elaborazione dei questionari di customer satisfaction, l'elaborazione di richieste e suggerimenti dagli utenti

(schede con l'indice di gradimento), l'elaborazione dei dati riscontrabili dai reclami verbali e scritti e tutte le informazioni provenienti dagli incontri con famiglie, utenti, Comune e soggetti a qualsiasi titolo coinvolti nel servizio prestato.

Il Coordinatore documenta l'andamento delle attività affidate e le eventuali proposte migliorative del Servizio, con rapporti scritti dettagliati che, periodicamente, vengono sottoposti al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

e) PRESENTAZIONE DI RECLAMI

Al fine di tutelare posizioni soggettive o di rendere esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, gli utenti, gli organismi di rappresentanza dei cittadini e degli utenti, le organizzazioni sindacali, **possono presentare reclami** per disservizi che limitano la fruizione, violino i principi o non rispettino gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi³.

La procedura e le modalità di presentazione dei reclami è la seguente:

- La comunicazione di reclamo deve essere **presentata per iscritto** alla Coordinatrice del Centro o presso la sede amministrativa della Cooperativa Sociale Villa Gaia, in forma libera oppure utilizzando il modello predisposto e disponibile presso la stessa;
- L'acquisizione di ciascun reclamo viene **registrata cronologicamente**;
- Per ogni reclamo viene **rilasciata ricevuta di consegna** con dati identificativi della stesso;
- A ciascun reclamo viene data **risposta tempestiva** e comunque resta fissato il termine massimo di trenta giorni per le situazioni più complesse;
- La coordinatrice del Centro si impegna a **trasmettere mensilmente**, all'Ambito interessato, l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi.

f) REGOLAMENTO INTERNO

Il "Centro ABA Villa Gaia-Professionisti per l'Autismo" applica nei confronti del proprio personale tutte le norme di legge e il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (C.C.N.L.) delle Cooperative Sociali in vigore.

I dipendenti, soci e non soci, sono coperti dalle assicurazioni obbligatorie contrattuali.

Gli utenti, i lavoratori e i volontari utilizzati, sono coperti da polizza assicurativa di copertura rischi.

³ R.R.18/01/07 n.4 Art.9

Il personale impiegato è in regola con gli adempimenti legislativi previsti dal D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni, in materia di Sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il “Centro ABA Villa Gaia-Professionisti per l’Autismo” si avvale dell’utilizzo di un **Regolamento Interno** che viene applicato sia nei confronti degli utenti che degli operatori. Lo stesso è affisso all’interno della Centro per essere visionato da tutti.

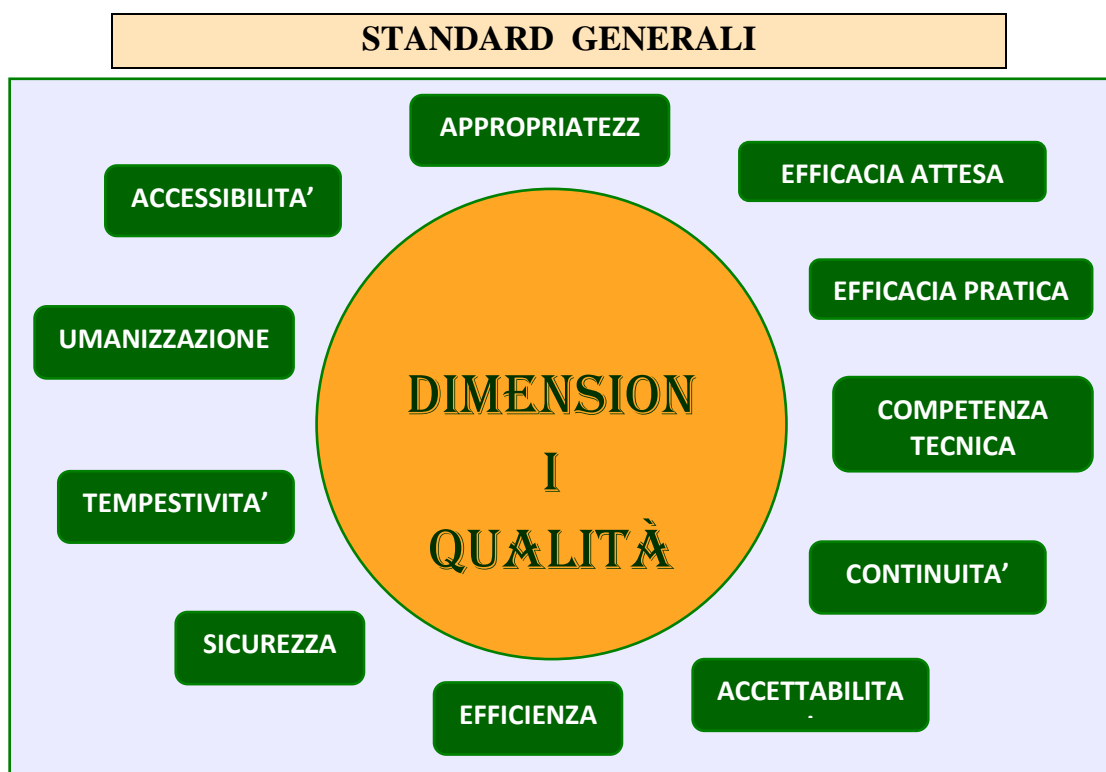
g) STANDARD DI QUALITÀ

I principi che qualificano il lavoro di ciascun responsabile della cooperativa e del personale impiegato nel Centro, sono:

- Il **dialogo, il confronto** e la collaborazione con gli attori sociali presenti sul territorio, in particolare con gli enti invianti, i Servizi Sociali e gli Enti Locali.
- La capacità di reperire e coinvolgere **risorse umane e professionali sul territorio**.
- Il forte **impegno dei soci e dei collaboratori** che hanno consentito una implementazione delle competenze e dell’esperienza finalizzate al raggiungimento degli obiettivi.
- La promozione e il sostegno di scelte programmatiche sensibili ai **fenomeni sociali**.
- **L’analisi dei bisogni** e la **progettazione di interventi** tesi all’accrescimento della qualità della vita.
- L’attivazione e il coinvolgimento dei diversi **oggetti istituzionali** e non, che possono concorrere alla risoluzione dei problemi e alla promozione del benessere sociale, valorizzando le reti di relazione.
- Il **lavoro di gruppo** orientato al raggiungimento degli scopi e basato sulla valorizzazione delle competenze.
- La **formazione del personale** per garantire un migliore svolgimento del lavoro educativo/formativo dell’équipe

Come per tutti gli altri servizi erogati, la cooperativa Sociale "Villa Gaia", attraverso il presente documento, si impegna a **garantire standard di qualità, generali e specifici**, nella gestione del Centro socio-educativo e riabilitativo Diurno dedicato ai Disturbi dello Spettro Autistico “Centro ABA Villa Gaia-Professionisti per l’Autismo” .

I fruitori del servizio e gli Enti invianti, possono così valutare e osservare il lavoro svolto dall’Equipe e da tutto il personale che interviene nell’organizzazione.



Qualifiche professionali del personale
Formazione specifica e aggiornamento permanente del personale
Limitazione del turn-over degli operatori cioè il cambio di operatori che seguono il singolo caso (<i>attraverso verifiche della Job Satisfaction e questionari operatori</i>)
Continuità delle prestazioni (<i>monitoraggio tempi di sostituzione del personale assente</i>)
Attenzione e cura della relazione operatore/utente con riunioni periodiche individuali e di gruppo (<i>utilizzo di questionari di gradimento</i>)
Rispetto della tempistica programmata per le verifiche individuali e di gruppo con gli Educatori (<i>attraverso il monitoraggio continuo</i>)
Rispetto della Condivisione con Enti Inviati/utenti/familiari/Specialisti... nell'elaborazione e revisione del Piano di Intervento Educativo Individualizzato. Revisione almeno semestrale dello stesso;
Risposta e Soluzione tempestiva alle problematiche segnalate e ai reclami
Monitoraggio e verifica continua dei servizi resi con aggiornamento annuale degli standard di qualità del servizio, in termini di efficienza ed efficacia.
Qualità assistenziale ed educativa (<i>attraverso questionari di gradimento riferiti all'alimentazione, condizioni igienico sanitarie, attività di sostegno scolastico, attività ludiche/laboratoriali e di socializzazione</i>)
Sicurezza sul lavoro per utente e operatore

h) RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Il Centro socio-educativo e riabilitativo Diurno “**Centro ABA Villa Gaia-Professionisti per l’Autismo**” è impegnato a stimolare un'attiva cooperazione con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del Terzo Settore e Scuole di Formazione.

La cooperativa Villa Gaia dal 2006 svolge il servizio di Assistenza Scolastica Specialistica Disabili in tutte le scuole dell’obbligo del Comune di Andria, Canosa di Puglia, Minervino Murge e Spinazzola.

La sinergia con Associazioni, Gruppi di Volontariato, Scuole e altre Organizzazioni sociali esistenti sul territorio ha lo scopo di creare una “Rete di risorse” per l’aiuto e il sostegno all’utente.

Andria, 27/07/2016

Modulo reclamo

All'attenzione di:

Servizio:

Il reclamo è presentato da:

Motivo del reclamo:

Andria, _____

Firma _____