****

**CARTA DEI SERVIZI**

**Indice**

1. [Presentazione](http://www.cooperativaquadrifoglio.it/chi-siamo/carta-dei-servizi/#presentazione)
2. **La Cooperativa Sociale ITACA**
3. . [Principi fondamentali cui si attiene la Cooperativa per l’erogazione dei servizi](http://www.cooperativaquadrifoglio.it/chi-siamo/carta-dei-servizi/#principi)  
   III [Le aree di intervento](http://www.cooperativaquadrifoglio.it/chi-siamo/carta-dei-servizi/#intervento)  
   1. Area Anziani  
   2. Area Disabili  
   3. Area Minori
4. FAMIGLIA –Mediazione familiare e relazione di aiuto
5. Immigrazione e richiedenti Asilo Politico sotto la Protezione Internazionale  
   -Progettazione e corsi di Formazione

**I. Presentazione**  
Che cos’é la Carta dei Servizi  
La Carta dei Servizi è il principale strumento di una organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.  
E’ pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.  
Le norme cui fa riferimento è la Legge 8 novembre 2000, n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”. Esse a tutela degli utenti, obbligano gli enti erogatori di Servizi pubblici, anche quando questi non siano svolti direttamente ma attraverso concessioni o convenzioni, a dotarsi di una propria “Carta dei Servizi”.  
La Carta dei Servizi rappresenta quindi l’impegno dell’Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

* sicurezza, continuità e regolarità nell’erogazione;
* tempestività delle risposte;
* accessibilità;
* correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l’Ente adotti strumenti e procedure  
idonee a:

definire gli standard di qualità dei Servizi erogati e valutarne l’efficacia;

* semplificare il più possibile gli aspetti burocratici;
* gestire i reclami.

Negli oltre 18 anni di lavoro sociale svolto dalla Cooperativa, l’impegno costante a promuovere e tutelare l’esercizio dei diritti delle persone ci ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.  
L’elaborazione della Carta dei Servizi della Cooperativa “ITACA”, contiene:  
1. qualche notizia sulla storia e la struttura della Cooperativa ;  
2. l’esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione;  
3. la descrizione e le informazioni relative a tutti i Servizi che la Cooperativa svolge, raggruppati per aree di intervento;  
4. la definizione degli standard di qualità;  
5. le misure previste per la tutela e la partecipazione degli utenti.  
Speriamo con ciò di dare un contributo all’affermazione di una modalità partecipata di costruire e far crescere la Qualità Sociale.  
**1. La Cooperativa ITACA**

La Società Cooperativa Sociale “ITACA“ è stata costituita con atto pubblico in data 06-07-1999 reg.to al n. 1128. E’ iscritta presso:

Alla C.C.I.A.A. di Reggio Calabria numero di iscrizione 01609440803 e n. iscrizione REA RC\_141951 nonché nei Registri Prefettizi di Reggio Calabria iscritta al numero 487 della Sezione “produzione lavoro” ed al numero 95, della Sezione “Cooperazione Sociale “ del registro prefettizio di Reggio Calabria, con Decreto 1359 in data 11.11.99; e all‘albo Nazionale delle Cooperative n.117035 - in quanto nella regione non sussiste l’ albo regionale delle Cooperative ; dichiara di essere, comunque, scritta all’albo Provinciale delle Cooperative Sociali al n °31Sez A come previsto dalle normative vigenti. Iscritta all’ albo regionale con Determina 1709 del 14/06/2012 14/06/2012 n° 31 sezione A

Apertura .Unità locale presso la camera di commercio di Brescia .il 23/07/2015

Servizio Di Accoglienza ed Assistenza a favore dei Cittadini Stranieri Richiedenti Protezione Internazionale -

Nasce nel 1999, in un momento storico particolare,di cambiamento sia sul piano sociale che politico e culturale.  
La costituzione della Cooperativa senza fini di lucro “ITACA” ha rappresentato l’espressione della “cittadinanza attiva” di un gruppo di DONNE con competenze professionali in ambito sociale, motivati a progettare e realizzare un’opportunità di lavoro nei servizi alla persona. Tale opportunità si è voluta realizzare sul territorio della provincia di Reggio Calabria non solo, partendo proprio dalla scelta condivisa di stringere un “patto sociale cooperativo”, per svolgere il proprio lavoro  a sostegno dei più deboli e ad impegnarsi in prima persona per far crescere la qualità della vita sociale.  
I primi 10 anni della nostra storia ci vedono impegnati a realizzare nel territorio della PIANA DI GIOIA TAURO Attività di servizi PER L’ INFANZIA legge 285/97 sperimentali che avvicinano concretamente la funzione istituzionale di servizio sociale alle esigenze dei cittadini in stato di necessità, nei quali l’intervento capillare degli operatori delle Cooperative punta a prevenire l’istituzionalizzazione delle persone più “fragili”, a sostenerle nella gestione del quotidiano, a promuoverne l’autonomia e l’integrazione sociale.  
Nel 2001 si avvia il servizio di assistenza domiciliare agli anziani, che gestisce per molti anni nei comuni di Oppido Mamertina, Santa Cristina D’ Aspromonte, Scido , Palmi, Meliccuccà.

Le aree di intervento e le attività della Cooperativa si sono estese e differenziate nel tempo, sono cresciuti il corpo sociale e le competenze operative e progettuali. Si è consolidata la nostra identità di “Impresa Sociale” – che produce benessere in una logica di bene comune, di interesse diffuso e non particolaristico – e la consapevolezza di avere un ruolo attivo e propositivo nella costruzione partecipata di un “welfare” condiviso e responsabile.  
La Cooperativa ha costruito una solida rete di relazioni con Enti pubblici e privati, aderendo a:

-Forum del Terzo Settore :Tali associazioni svolgono un ruolo di rappresentanza nei confronti delle istituzioni nazionali e locali e mantengono relazioni con gli organismi e associazioni nazionali.

All’ istituto Italiano Anticorruzione IIA;

stipulando convenzioni con :Università degli Studi di Messina facoltà di Scienze della Formazione, per la disponibilità ad accogliere tirocinanti, laureati in Psicologia e Scienze dell’Educazione.

* L’Isfar di Firenze specializzazione in Psicopedagogia clinica;
* La Dante Alighieri di Reggio Calabria, facoltà Scienze del servizio sociale;
* Progetto Policoro, progetto di Caritas Italiana;
* In atto gestisce alcuni utenti nell’ ambito del Progetto HOME CARE PREMIUM 2017 In favore di soggetti non autosufficienti INPS.EX GESTIONE INPIDAP.
* Ha gestito nel Comune di Cittanova fino a Giugno 2017 servizio di ASSISTENZA DOMICILIARE.
* Offre servizi di Tutorato Universitario, Universita’ di Messina fino al 2014 ; Università Dante Alighieri dal 2016 ad oggi ,Corso di Laurea in scienze del Servizio Sociale- Assistenza ai disabili, anziani e fasce svantaggiate, Promozione e tutela dell’ infanzia e adolescenza , Promozione culturale e sociale, degli Immigrati.
* Consulenza e Orientamento mediante sportelli di informazione e azioni di accompagnamento al lavoro in Convenzione con vari enti pubblici.
* FERS- PON “Sicurezza per lo sviluppo del mezzogiorno d’Italia 2000/2006 Ministero dell’ Interno” Regolarmente accreditata presso l'Ambito 13, Comune Capofila di Palmi (R.C.)ed è costituita nella Mappa dei Servizi. La Cooperativa ha condotto diverse Campagne di Promozione Ambientale in tutte le Scuole di ordine e grado ,di Comunicazione, Informazione e Sensibilizzazione della raccolta differenziata, in 33 Comuni della provincia di Reggio Calabria anni 2003/04 e 2006/07;
* Protocollo di intesa con L’istituto RENDA DI Polistena per i Pon di promozione socio-culturale

**Protocollo d’intesa** con l’ente di formazione professionale: Ecipa Calabria, per la presentazione dei progetti di inserimento lavorativo e reinserimento di gruppi svantaggiati (FSE) ASSE Risorse Umane Misura 3.4. POR Calabria 2000/2006 .

L’ assetto professionale della Cooperativa “Itaca” è cosi composto:

**Presidente e rappresentante Legale** *dott.ssa Maria Giovanna Ursida*,

(Specialista in Relazione d’aiuto in Mediazione Relazionale Sistemica presso l’ Istituto di Medicina e Psicologia Sistemica di Napoli- Iscritta all’AMSI -riconosciuto dal forum europeo- Tutor dell’Università degli studi di Messina e dell’ Università per stranieri Dante Alighieri di Reggio Calabria.

**Vice presidente Avv.** *Tripodi Anna Maria*;

**Soci**: dott.ssa Paola Raso Psicologa;

*dott.ssa Stanganello Annamaria* Consulente del lavoro;

*dott.ssa Cancellieri Annunziata* Educatore Professionale con Laurea Specialistica;

*dott.ssa Raneri Angela* Laurea in Scienze dell’ Educazione;

*dott.ssa Vitale Mariastella* Laurea in Filosofia;

*dott.ssa Marafioti Teresa Emanuela* Educatore Professionale;

*dott.ssa Crinò Valentina* Educatore Professionale;

*Tripodi Daniela* studentessa in Giurisprudenza.

Assistente sociale Biagio Buonuomo.

Maria Rita Curinga laurea in Scienze della Comunicazione;

Tali organismi hanno permesso constante aggiornamento e formazione di tutti gli operatori delle nostre strutture.

**2.La“mission”e l’organizzazione**  
La Società Cooperativa “ITACA” è retta dal principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha per scopo il perseguimento dell’interesse generale della comunità. Persegue la promozione umana e l’integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali orientati, in via prioritaria ma non esclusiva, alla risposta dei bisogni dei diversamente abili e con ritardo di apprendimento, di persone anziane, nonché di bambini e giovani bisognosi di assistenza, adeguandosi sempre alle nuove esigenze.  
La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un ottica unitaria di sistema.  
Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell’ “empowerment”, è basato sul decentramento e la

condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra.

E’ frutto di un percorso teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione.  
Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione – nella operatività dei servizi come nella politica della gestione dei servizi – all’attivazione ed alla cura dei collegamenti “di rete”, che potenziano l’efficacia degli interventi e le risorse del territorio, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione e la reciprocità.  
In particolare, grazie all’impegno del consiglio di amministrazione, soci e collaboratori ha gestito i seguenti servizi:

* Assistenza domiciliare per anziani e disabili;
* Servizi socio-ricreativi a favore dei minori;
* Servizi di ASSISTENZA specialistica agli alunni disabili presso le scuole ;
* Servizi di sostegno scolastico in favore di minori con difficoltà di apprendimento;
* Servizio di Mediazione Familiare e supporto alla famiglia ;
* Corsi di Formazione e prevenzione alla violazione dei diritti Umanitari;
* Servizi di accoglienza a richiedenti asilo politico,umanitario/sussidiario sotto la protezione internazionale
* Progetto di Ascolto e prevenzione nelle scuole del disagio adolescenziale.
* Progettazione regionale ,nazionale ed europea;

**II. Principi fondamentali cui si attiene la Cooperativa per l’erogazione dei servizi**  
La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce.

Tali principi sono:  
MUTUALITA’  
Lo Scopo Mutualistico della cooperativa consiste non solo nel carattere dell’impresa che fornisce beni, servizi o occasioni di lavoro direttamente ai propri soci a condizioni più vantaggiose, tramite la gestione in forma associata dell’impresa, ma anche nella natura dell’attività, escludendo qualsiasi intento di speculazione e ponendosi invece in relazione a finalità che sono proprie della pubblica utilità e creando le basi di una mutualità esterna che si affianca a quella interna.  
DEMOCRATICITA’  
Nessuna discriminazione può essere compiuta nell’erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socioeconomiche. E’ garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree di intervento.  
IMPARZIALITA’  
Il comportamento della Cooperativa ITACA nei confronti degli utenti dei servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.  
CONTINUITA’  
L’erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi.  
Nei casi di non regolarità nell’erogazione delle prestazioni di servizio, l’ITACA provvede ad informare tempestivamente l’utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.  
RISERVATEZZA  
Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta.  
Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni

delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30 giugno 2003.  
DIRITTO DI SCELTA  
La cooperativa ITACA garantisce ai cittadini l’informazione preventiva ed il diritto di scelta, ove sia prevista l’offerta differenziata di modalità attuative del servizio.  
PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE  
La Cooperativa ITACA garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione, secondo quanto disposto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazione agli utenti.

Gli strumenti ad oggi utilizzati per assicurare tale accesso sono:

COSTITUZIONE SITO (IN CORSO)

* accesso telefonico;
* pubblicazioni specifiche;
* Carta dei Servizi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA  
La Cooperativa assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l’obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

**III. Le aeree di intervento**  
1. Area Anziani  
Servizio di Assistenza domiciliare  
Obiettivi

* Favorire la permanenza presso il proprio domicilio, evitando le ospedalizzazioni improprie o l’istituzionalizzazione
* Sostenere la persona anziana nello svolgimento delle attività quotidiane e promuoverne la socialità e promuovere l’ autonomia;
* Fornire un riferimento affidabile e facilitante

Destinatari  
Donne dai 60 anni e uomini dai 65 anni.  
Sono ammesse persone parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.  
Modalità di accesso  
Presentazione delle domande presso il Distretto Socio Sanitario: di Taurianova, tramite gli Uffici dei  Servizi Sociali dei Comuni di residenza, su modulistica predisposta, recando la documentazione indicata nel modello.  
Tipologia delle prestazioni erogabili  
La Cooperativa, con i suoi operatori specializzati, è in grado di erogare le seguenti prestazioni:  
–levata assistita con passaggio dell’utente letto carrozzina e viceversa;  
–vestizione/svestizione assistita;  
– spostamento nell’ambito domestico per soddisfacimento bisogni fisiologici fondamentali;  
–igiene personale sia ordinaria che straordinaria;  
– frizioni cutanee e mobilizzazione passiva su indicazione sanitaria,  
– accompagnamento fuori della propria abitazione ai fini della risocializzazione e della  
riattivazione motoria;  
–disbrigo pratiche e collegamento con altri servizi;  
– igiene dell’ambiente domestico;

– igiene cambio della biancheria;  
– igiene del vestiario,  
– stiratura e piccoli lavori di cucito;  
–approvvigionamento generi di prima necessitá;  
–preparazione e somministrazione del pasto a domicilio  
–fruizione di momenti ludico-ricreativi e di socializzazione in ambiente esterno  
all’abitazione del cliente, compreso di trasporto e l’assistenza in loco

Modalità di erogazione del servizio  
Il servizio si svolge presso il domicilio del cliente.

Le modalità d’intervento vengono indicate nel Piano Individualizzato per ogni cliente, tenendo conto delle  condizioni di salute e dei bisogni specifici dello stesso. Tale piano viene redatto dall’assistente sociale della cooperativa d’intesa con il beneficiario stesso (o suo familiare). Il P.I. dovrà contenere: a) finalità, obiettivi e azioni concrete, b) il parametro costo/ore delle singole prestazioni (comprensivo di IVA e di eventuali oneri di gestione) con riferimento ai vigenti C.C.N.L. di comparto, c) il costo a carico dell’utente in relazione all’ISEE, e) la durata temporale degli interventi, con una clausola espressa che riconosce a favore dell’utente la più ampia ed autonoma facoltà di risoluzione dell’incarico prima della scadenza di tale durata; dovrà, preliminarmente, essere accettato formalmente dal beneficiarlo medesimo (o suo familiare) ed essere sottoposto al Servizio Sociale comunale  
competente per la vidimazione.  
L’assistente sociale della Cooperativa inoltre, programmerà degli incontri trimestrali, con tutte i referenti delle istituzioni che hanno in carico il cliente e che vanno ad integrare le prestazioni offerte, al fine di raccordarsi con esse e scambiarsi informazioni utili a fornire al cliente servizi  
Personale:

* assistente sociale coordinatore
* assistenti domiciliari
* operatore socio assistenziali
* infermiere professionale ,medico in base alle necessità.

Valutazione del servizio  
Al cliente o nel caso di inabilità ad un soggetto che ne rappresenti i diritti, verrà somministrato in itinere ed ex post, dall’assistente sociale che lo consegnerà e lo ritirerà durante le visite domiciliari, un questionario di , che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio.  
2.Area Disabili  
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE  
Obiettivi

* Sostegno all’autonomia personale ed al nucleo familiare della persona disabile
* Valorizzazione delle risorse e delle diverse abilità personali e relazionali
* Promozione di processi attivi di integrazione sociale e culturale

Destinatari  
Persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale che non abbiano superato i 65 anni.  
Modalità di accesso  
Presentazione della domanda al Distretto Socio Sanitario di Taurianova, tramite l’Ufficio del

Servizio Sociale del Comune di residenza, su modulistica predisposta, recando la  
documentazione indicata nel modello. Tipologia delle prestazioni erogabili

La cooperativa, con i suoi operatori specializzati, è in grado di erogare le seguenti  
prestazioni:  
•lavata assistita con passaggio dell’utente letto carrozzina e viceversa;  
•vestizione/svestizione assistita;  
•spostamento nell’ambito domestico per soddisfacimento bisogni fisiologici fondamentali;  
•igiene personale sia ordinaria che straordinaria;  
• frizioni cutanee e mobilizzazione passiva su indicazione sanitaria,  
• accompagnamento fuori della propria abitazione ai fini della risocializzazione e della  
riattivazione motoria;  
•disbrigo pratiche e collegamento con altri servizi;  
• igiene dell’ambiente domestico;  
• igiene cambio della biancheria;  
• igiene del vestiario,  
• stiratura e piccoli lavori di cucito;  
•approvvigionamento generi di prima necessitá;  
•preparazione e somministrazione del pasto a domicilio  
•fruizione di momenti ludico-ricreativi e di socializzazione in ambiente esternoall’abitazione del cliente, compreso di trasporto e assistenza in loco.

•Logopedia  
Modalità di erogazione del servizio  
Il servizio si svolge presso il domicilio del cliente.  
Le modalità d’intervento vengono indicate nel Piano Individualizzato per ogni cliente, tenendo conto delle condizioni di salute e dei bisogni specifici dello stesso. Tale piano verrà redatto dall’assistente sociale della cooperativa d’intesa con il beneficiario stesso  
Personale:  
Psicologo coordinatore  
Assistente sociale  
operatori socio assistenziali  
ausiliari  
Valutazione del servizio  
Al cliente o nel caso di inabilità ad un soggetto che ne rappresenti i diritti, viene somministrato in itinere ed ex post, dall’assistente sociale un questionario anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio.

SERVIZIO specialistici per alunni DISABILI PRESSO LE SCUOLE DELL’OBBLIGOI  
Obiettivi

* promuovere la frequenza scolastica dell’alunno disabile;
* prevenire fenomeni di discriminazione in ambito scolastico;
* sostenere la famiglia;;
* favorire l’integrazione sociale del disabile

Destinatari  
Alunni diversamente abili frequentanti le scuole primarie e secondarie inferiori urbane e le scuole secondarie superiori extraurbane.  
Modalità di accesso

Convenzioni con l’ ente locale o richiesta, in carta libera, viene inoltrata dal genitore al Servizio Sociale Comunale che, sulla base della diagnosi funzionale e della documentazione presentata,

valuta il bisogno e dispone il progetto individualizzato, su modulistica predisposta.

Tipologia delle prestazioni erogabili  
Con tale intervento viene fornito un servizio di accompagnamento del disabile, dalla propria abitazione a scuola e ai centri di riabilitazione, e viceversa.

Modalità di erogazione del servizio  
Il servizio consiste nel trasporto personalizzato dei disabili con i mezzi pubblici per garantire la frequenza delle lezioni   
Viene impegnato un assistente/o un OSA.  
Valutazione del servizio  
Al cliente verrà somministrato in itinere ed ex post dal responsabile del servizio un questionario di soddisfazione anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare e/o  
migliorare il servizio.

SERVIZIO ASSISTENZA IGIENICO – PERSONALE PRESSO LE SCUOLE  
Obiettivi

* Favorire l’inserimento e l’integrazione degli alunni diversamente abili nelle istituzioni scolastici
* favorire la partecipazione dell’alunno diversamente abile alle attività scolastiche ed extrascolastiche
* prevenire forme di discriminazione all’interno della classe

Destinatari  
Possono accedere al servizio di assistenza igienico personale gli alunni residenti in condizioni di handicap, iscritti e frequentanti le scuole pubbliche di ogni ordine e grado, che per la natura e gravità della disabilità medesima subiscono una riduzione dell’autonomia personale con particolare

riferimento al soddisfacimento dei bisogni primari e al compimento degli atti elementari della vita.  
Modalità di accesso  
La richiesta, in carta libera, viene inoltrata dal genitore al Servizio Sociale Comunale che, sulla base della diagnosi funzionale e della documentazione presentata, valuta il bisogno e dispone il progetto individualizzato, su modulistica predisposta.  
Tipologia delle prestazioni erogabili  
Il servizio offre durante le attività scolastiche:

* vigilanza ed assistenza alla deambulazione
* cura dell’igiene personale in caso di non autonomia
* assistenza durante l’eventuale consumazione dei pasti e, in generale, a tutto quanto attiene l’autonomia e la comunicazione personale degli alunni.

Modalità di erogazione del servizio  
Il servizio si svolge durante le ore scolastiche e dentro la struttura scolastica. Le modalità di erogazione vengono decise a seconda delle esigenze scolastiche e personali dell’alunno.  
Personale  
Operatori socio assistenziali  
Valutazione del servizio  
Periodicamente sono svolti incontri mensili e trimestrali di verifica del servizio con l’assistente sociale del comune e il personale scolastico ove risolvere eventuali criticità e apporre le migliorie necessarie.

• Tirocinanti di specifici corsi universitari e professionali  
• Volontari  
•Particolare attenzione viene data alla formazione continua e permanente degli operatori tramite

l’organizzazione di corsi di formazione e attività di supervisione.  
Valutazione del servizio  
Alla prefettura e questura viene inviata con cadenza mensile relazione delle attività svolte per rimodulare e/o migliorare il servizio.  
3. Area Minori  
3.1 Servizi ludico – ricreativi pomeridiani  
Progetto di sostegno scolastico  
Obiettivi:

* sostenere le famiglie con basso livello socio – economico nella funzione educativa sostenendo il minore nell’imparare ad apprendere e nel recuperare eventuali insufficenze o ritardi scolastici;
* stimolare la motivazione a conoscere per garantire un buon livello di autostima e migliorare il livello ed il comportamento a scuola;
* prevenzione del disagio scolastico e dell’abbandono scolastico

servizio sociale del Comune controlla e verifica l’andamento del servizio in merito:  
– all’adempimento puntuale e preciso dei programmi di lavoro previsti;  
– ad un miglioramento dell’andamento scolastico degli alunni frequentanti  
– ad una riduzione dell’abbandono scolastico e delle segnalazioni di disagio  
3.2 Gestione e Centri di Aggregazione

La Cooperativa ITACA ha acquisito negli Anni molta Esperienza con la Gestione Centri di Aggregazione Legge285/97.

Obiettivo.  
Promuovere la socializzazione positiva tra coetanei e prevenire il disagio giovanile.  
Destinatari.  
le proposte sono strutturate in laboratori tematici (bricolage, tecniche pittoriche, cucina, teatro), attività ricreative e socializzanti (gioco libero, escursioni, giochi di società) all’interno dei luoghi di incontro.  
Modalità di accesso e dimissioni.  
I minori accedono al servizio mediante la compilazione da parte dei genitori del modulo di iscrizione. La partecipazione è gratuita. I minori perdono diritto ad usufruire del servizio in seguito ad una prolungata assenza dalle attività.  
Metodologia di lavoro.  
  
• il momento della conoscenza e dell’accoglienza , che avviene in modo spontaneo e consente di costruire il giusto clima positivo per consentire a tutti i componenti del gruppo di avere un ruolo e di partecipare,  
• la proposta di attività , che è molto aperta e ampia, e sostiene la motivazione, la curiosità, ma detta anche le regole del gioco, in un clima di reciproco accordo,  
• l’esplorazione degli spazi dedicati, dei materiali e degli strumenti, che avviene in modo autonomo nel rispetto dei tempi individuali, per consentire libertà di scelte,  
• lo spazio per la contrattazione all’interno delle proposte di attività, in cui viene esercitata la mediazione e la ricerca di soluzioni non univoche, in cui vengono valorizzati i singoli apporti e Differenti competenze,  
• la condivisione dei risultati, che sostiene l’azione sia in termini emozionali che di apprendimento.

Personale  
Gli operatori impiegati per ciascun Centro ,animatrice ed un’educatrice, con l’eventuale ausilio di volontari.  
Valutazione del servizio.

Obiettivi  
Prevenzione e recupero del disadattamento, del disagio e della devianza minorile attraverso un percorso educativo e formativo individualizzato che prevede:  
a) Recupero e cura del rapporto minore-famiglia;  
b) Sostegno delle difficoltà socio-educative del nucleo familiare di origine;  
c) Supporto scolastico e prevenzione della dispersione ed evasione scolastica;  
d) Socializzazione e integrazione del minore nella comunità sociale;  
e) Sviluppo di autonomia, autostima e di senso critico.

**I**V FAMIGLIA

SERVIZIO di Mediazione Familiare e Relazione d’Aiuto, su prenotazione

Inoltre la Cooperativa ITACA ORGANIZZA CORSI DI FORMAZIONE IN DIVERSE TEMATICHE .

Criminologia e prevenzione,

Corsi per Operatori di Ascolto Contro la Violenza di Genere.

Convegni formativi rivolti alle scuole e agli operatori di settore contro il bullismo e cyrbullismo

**V** **Servizi di consulenza presso strutture di Accoglienza Richiedenti Asilo Politico:**

**Come Buone prassi**

Settimanalmente gli ospiti si confrontano in presenza della responsabile e degli operatori sulle difficoltà rispetto al quotidiano, alle dinamiche relazionali tra gli ospiti, all’organizzazione delle attività, all’andamento e gestione delle STRUTTURE.  
• Lavoro di rete: grande importanza viene data al lavoro integrato e all’agire in collaborazione con altri servizi. La cooperativa è in costante contatto con tutte le parti afferenti al progetto individuale dell’ospite (prefettura di Brescia e Questura , Comune, enti per la formazione professionale,

associazioni di volontariato, famiglia, amici, connnazionali ecc.)..

Il ruolo propositivo del Terzo settore,che rimane un pilastro positivo del welfare .In RISCONTRO di quanto prima descritto,Il modello progettuale ITACA mira a raggiungere gli obiettivi prefissati dalla prefettura e dalle disposizione normate sui richiedenti asilo attraverso un lavoro di equipe. Viene postando il punto di vista del richiedente asilo/assistito ,a persona in grado di formarsi e riprendere in mano la propria vita. Partendo da una attenta lettura dei bisogni e considerato che I richiedenti protezione internazionale e i rifugiati fuggono generalmente da condizioni di violenza estesa nel territorio o esercitata su gruppi, nuclei o singoli individui o in seguito a PERSECUZIONI /TORTURE MINAGGIE O PRESSIONI per cause religiose , politiche, ambientali e razza. Il fenomeno della migrazione forzata rappresenta nella società contemporanea una realtà drammatica, un fenomeno mondiale, spesso sconosciuto e insufficientemente considerato dai mezzi di informazione. Gli eventi traumatici che colpiscono i migranti forzati determinano gravi conseguenze sulla salute fisica e psichica, sul benessere sociale ed economico che riguardano non solo le vittime, ma anche i familiari e la società di appartenenza. Gli effetti e gli esiti, sia a breve che a lungo termine, sulle vittime, sulle famiglie e sul personale coinvolto nell’accoglienza, orientamento, accompagnamento e trattamento rappresentano questioni chiave per programmare al meglio le strutture di accoglienza e per bisogni socio sanitarie

DESCRIZIONE PROGETTO ITACA

In QUEST’OTTICA oltre a garantire ai benificiari la dimora e vitto , garantirà una serie di servizi di seguito elencati la cui gestione vedrà l’utente quale soggetto attivo del percorso:

-Mediazione linguistica –culturale- sociale

-Accesso ai servizi-

-Tutela legale.

Tutela psico-socio-sanitaria

-Formazione linguistica

.Accompagnamento inserimento abitativi.

Ogni ospite al suo arrivo sarà informato dei suoi diritti per richiedere lo status di rifugiato. Di protezione sussidiaria .permesso Umanitario.. Rispetto al lavoro condotto dal rifugiato anche l’operatore deve creare un rapporto di rapporto di reciprocità tra operatore **Buone prassi**, e utente, spesso falsato da una logica di assistenza, che riduce i rifugiati nella posizione subalterna di coloro che devono ricevere tutto e che non sono in grado di dare nulla, se non emozioni e umanità. In maniera analoga, nei confronti del pubblico delle iniziative di sensibilizzazione e informazione il rifugiato può riscattarsi dallo stereotipo in cui lo costringe l’immaginario collettivo. Senza creare false aspettative , chiarendo in maniera chiara che IL diniego della Commissione TERRITORIALE , E DELL’ AVVENUTA RICHIESTA DI RIESAME ,lo stato inquadra lo straniero come clandestino o comunque sia ,non giustifica la sua permanenza nel centro .Una volta verificata la corretta comprensione delle informazioni fornite verrà sottoscritto il Contratto di ACCOGLIENZA E FORNITO L’ ALLOGGIO.

Considerato

Che nella more della definizione della procedura per il riconoscimento della protezione Internazionale ed in presenza dell’ apposito documento rilasciato dalla questura di Brescia ,appare di pregnante importanza , anche in un’ottica di massima integrazione , costruire una rete sociale , per mettere in atto azioni positive capaci di dare risposte immediate ai cittadini stranieri presenti in questo territorio attraverso attività di mero volontariato che abbia le seguenti finalità:

-Ottimazione del sistema di accoglienza;

-Programmazione di laboratori formativi ed esperenziali per favorire l’ integrazione e l’ acquisizione di competenze;

-Servizi ed attività di volontariato di pubblica utilità svolte dai Migranti per la collettività;

L'obiettivo primario è quello di favorire percorsi educativi di accoglienza e integrazione che permettano ai migranti di conoscere e fare qualcosa per il territorio che li ospita restituendo attraverso il volontariato qualcosa di utile alla comunità che li accoglie; i Comuni ove sono ubicati i centri di accoglienza profughi verificheranno la possibilità di: Organizzare corsi di formazione tenuti da addetti del settore agricolo ed avere la possibilità di mettere in pratica le conoscenze acquisite per imparare un mestiere ed integrarsi nel ciclo produttivo attraverso un graduale percorso di inserimento e integrazione sociale. La trasformazione delle risorse della terra, i saperi contadini, gli ambienti rurali in opportunità di socializzazione, formazione, e inserimento lavorativo, sono tutti elementi molto importanti e possono crescere e svilupparsi grazie anche al lavoro di rete, allo

scambio di buone prassi, alla sinergia con tutti gli attori del territorio; - PERCORSI DI ANIMAZIONE - proiezione di films in lingua o di film sul immigrazione.

Le attività di volontariato dai cittadini stranieri presenti nelle strutture : che abbiano presentato istanza per il riconoscimento della protezione Internazionale presso la competente Commissione Territoriale;

CHE ABBIANO SOTTOSCRITTO IL PATTO DI VOLONTARIATO,CHE COSTITUISCE PARTE INTEGRANTE DEL PROTOCOLLO. L’ adesione del migrante ad uno degli enti (Comune Cooperativa ), comporta l’ impegno del migrante di rendere una prestazioni personali , volontarie e gratuite ,per il perseguimento delle finalità di carattere sociale, civile e culturale dell’ Cooperativa Sociale ITACA CUI ADERISCE in collaborazione con il Comune di Montichiari(BS). Il Sindaco del Comune ospitante individuerà in sinergia con ITACA i servizi socialmente utili , i migranti coinvolti nella progettualità verrà assicurata:

a)la formazione necessaria affinchè possa attendere alle attività previste;

b)un’ adeguata copertura assicurativa per la responsabilità civile contro terzi e contro gli infortuni;

c) attestato di riconoscimento dell’ attività di volontariato:

il progetto sarà seguito da un mediatore interculturale.

Ruolo fondamentale quello del Mediatore Interculturale.

Per la sua dimestichezza con più lingue parlate, la conoscenza e la multiculturalità di paesi lontani, l’attitudine e la capacità a relazionarsi e fare rete interistituzionale,la competenza o, più semplicemente, la disponibilità di ricostruire al rifugiato la possibilità di riappropriarsi di uno spazio che la comunità locale gli riconosce, in nome di questa nuova conoscenza e a prescindere dalle immagini di dolore spettacolarizzato e di anonimato dei tanti volti che sfilano nelle sequenze

di repertorio riprodotte all’infinito nei notiziari, quando si tratta dei temi delle migrazioni. Le prassi sulle attività di sensibilizzazione e di informazione - per quanto la componente territoriale sia determinante e caratterizzante anche per la loro realizzazione - sono quelle che più facilmente possono essere replicate in contesti differenti.

Le buone prassi che si presentano partono rispettivamente da idee molto semplici:

**L’ esperta in relazione di aiuto- Mediazione sociale e comunitaria**

Con il lavoro di ASCOLTO DELLE STORIE VISSUTE, di come coinvolgere E PROMUOVERE la Giornata Mondiale del Rifugiato anche il contesto sociale , con la scuola, i rifugiati e la popolazione; riuscire così a recuperare la capacità di raccontare e di raccontarsi attraverso VARIE FORME con il personale esperto in relazione di aiuto o semplicemente tra di loro ,tutto questo significa l’ inizio di elaborazione delle sofferenze. In questo contesto si inquadra l’ importanza e il significato di aver fornito competenze linguistiche con i rifugiati del Bangladesh e Pakistan,alcuni analfabeti senza basi ne di inglese ne di francese,La rete informale che costruiremo ci permetterà di inserire la maggioranza dei migranti corsi organizzatiBS2 A Lonato del Garda sito in via Marconi 26.Poichè non esiste integrazione se non attraverso la conoscenza della lingue che permette di non essere emarginato.

Il servizio di informazione sulla normativa sui diritti e doveri e condizioni dello straniero ,SONO STATE FORNITE NELLE LORO DIVERSE LINGUE. INGLESE, FRANCESE E URDU,Lingua nazionale.Partendo dall’ osservazione che gli Asiatici Pakistani e Bangladesh fanno gruppo tra loro ,essendo resti ad l’ integrazione con gli africani. Tuttavia hanno dimostrato interesse a seguire lo sport internazionale ,seguendo con attenzione anche i programmi televisivi. Altro mezzo di integrazione comunicativo informale. Non si registrano problematiche di carattere Psicologico importante. Una rete formale si è costituirà con il servizio prestato dall’ ASL di Desenzano del Garda sia ASL DI LENO e dal Presidio ospedaliero di Montichiari.Questo si riscontra importante in quanto ,per coloro che devono seguire terapie e cure prolungate nel tempo .Dal Punto di vista dell’ informazione ed assistenza nei rapporti con la questura competente per l’ inserimento nel sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati. Pur manifestando preoccupazione di non essere accolti come richiedenti asilo politico .Schede TELEFONICHE :

A tutti SN state fornite le schede telefoniche ,la possibilità di collegarsi con i familiari con il sistema internet.

Per ovviare a anche a dinamiche depressive scaturite dalla lontananza e dell’ ansia di vivere in popoli cosi diverse per cultura .

Si mira molto alle attività di formazione della lingua di 10 ore settimanali e il coinvolgimento di volontari, e di stagisti di lingua, per promuovere l’ integrazione sociale e culturale ,pensando sempre alla loro autonomia e progetto di vita. Oltre alle suddette attività sn previste laboratori occupazionali …• Personale:• Coordinatore/psicologo• Mediatori culturali/socialeAccompagnamento legale Gruppo di operatori addetti all’assistenza.

**Gli AMBITI TERRITORIALI SONO TUTTI I COMUNI CHE RIENTRANO NEL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO di VILLA SAN GIOVANNI COMUNE DI VILLA SAN GIOVANNI ETE CAPOFILA DELL’AMBITO TERRITORIALE SOCIALE 14**

2**. Il Progetto ITACA** è la definizione del complesso degli strumenti atti a valutare il servizio di assistenza domiciliare erogato dagli Enti operanti sul territorio comunale. Il Progetto, che si prospetta come un percorso innovativo nel campo della valutazione qualitativa dei servizi alla persona, prevede: • L’analisi del processo di erogazione del servizio, • un sistema di valutazione costituito da più strumenti d’indagine, finalizzati a raggiungere gli obiettivi generali e specifici di valutazione (scheda report, questionario, focus group); • la formulazione, in particolare, di un questionario da somministrare ai bacini di utenza campionati, come mezzo per analizzare direttamente il livello della qualità percepita dagli utenti; 1; Possiamo infatti meglio specificare l’obiettivo della “Valutazione della qualità del servizio” nei seguenti elementi/obiettivi: 1. Valutazione della qualità erogata 2. Valutazione della qualità percepita 3. Valutazione dell’efficacia del servizio Il sistema di valutazione che si propone tiene conto sia della presenza di diversi soggetti che entrano in gioco nel sistema di erogazione del servizio, sia della necessità di meglio specificare gli obiettivi di valutazione dell’appropriatezza, efficacia ed efficienza delle prestazioni fornite.

SINERGIA CON I SERVIZI SOCIALE ,L’ UFFICO DI Piano e il servizio Pua attivo presso il Comune di Taurianova

I servizi alla persona presentano inoltre un’alta componente di intangibilità: si tratta di prestazioni non materiali, e quindi difficilmente misurabili. La valutazione serve per migliorare l’attività, entra direttamente nel processo di erogazione, è un’azione concreta, operativa. Per valutare i servizi alla persona non si può prescindere dal sapere professionale delle diverse figure coinvolte, prima fra tutte quella dell’operatore. La soddisfazione dei beneficiari è una componente importantissima, spesso fondamentale, della valutazione.. Perciò è opportuno parlare di “sistema di valutazione”, cioè di un insieme di strumenti integrati, che tendono a rappresentare il servizio.

Il Sistema di Valutazione: obiettivi specifici, attori e strumenti Nella tabella che segue è sintetizzata la descrizione del sistema di valutazione proposto, contenente obiettivi, attori, strumenti della valutazione

In primo luogo si è operata una correlazione tra gli obiettivi generali e gli obiettivi specifici della valutazione; conseguentemente si è teso ad associare ad ogni obiettivo specifico una strumento di valutazione. In particolare, per valutare la qualità erogata, si propone di compiere o un’analisi quali-quantitativa dell’insieme dei Piani di Intervento programmati e del servizio reso;. Infine, per valutare l’efficacia del servizio, il progetto propone l’attivazione di focus group. Il focus group è uno strumento di discussione con un gruppo “esperto” utilizzato, in prevalenza, per descrivere le dimensioni principali di un ben definito numero di problemi. La gestione del gruppo avviene, a cura del facilitatore, seguendo una scaletta di argomenti che stimola il gruppo a riflettere in maniera approfondita sul tema proposto, e favorendo il confronto diretto fra punti di vista diversi. In generale, sono presenti tipologie omogenee di competenze. Diversamente da altre tecniche, il focus group favorisce le prese di posizione contrapposte fra i diversi .. Valutazione della qualità percepita: scheda utente, campione e questionario La scheda utente, che deve essere compilata dai Municipi, è lo strumento preliminare alla somministrazione dei questionari.

•email …cooperativaitaca@arubapec.it

[dott.ursida@tiscali.it](mailto:dott.ursida@tiscali.it) ;**mariagiovannaursida@gmail.com**

cell.333/2300019

Indirizzo Sede Legale via San Rocco.n2 89015 Palmi (R.C.)

PRESIDENTE

Ft Dott.ssa Maria Giovanna Ursida