

# CARTA DEI SERVIZI COOPERATIVA SOCIALE “IL QUADRIFOGLIO”

- Sede legale e operativa: via P.L. Nervi, 164
- Telefono: 0773879807
- E-mail: [ilquadrifoglio.segreteria@gmail.com](mailto:ilquadrifoglio.segreteria@gmail.com)
- E-mail: certificata: [coop.ilquadrifoglio@pec.it](mailto:coop.ilquadrifoglio@pec.it)
- N° iscrizione Albo Nazionale delle Cooperative: A111580
- Partita Iva e Codice Fiscale: 01933190595
- Nr. REA: LT133018
- Certificazione ISO 9001 n. 1992 del 03/09/2018

## LA 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 il Servizio di Assistenza Specialistica, 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.

## LA COOPERATIVA SOCIALE “IL QUADRIFOGLIO”

La Cooperativa Sociale “**Il Quadrifoglio**” è nata a Latina 09/04/1999.

La creazione di tale soggetto giuridico si pone come esito di un percorso di ricerca, condivisione e conoscenza di un gruppo di operatori sociali presenti sul territorio, i quali hanno riflettuto sull’opportunità e la possibilità di trovare una nuova forma organizzativa che fosse in grado di riunire le varie risorse presenti nel contesto territoriale. La scelta della cooperativa come tipologia associativa ha voluto simboleggiare la creazione di una organizzazione con una strutturazione solida e, finalmente, in grado rispondere con più efficacia alle necessità presentate dalle fasce più deboli della popolazione presente sul territorio, prestando particolare attenzione alle persone con disabilità e ai migranti.

I valori fondamentali ai quali la cooperativa si ispira nel portare avanti le proprie azioni sono i seguenti:

- *Centralità e valore attribuito ad ogni singola persona*, che 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 inoltre 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.

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

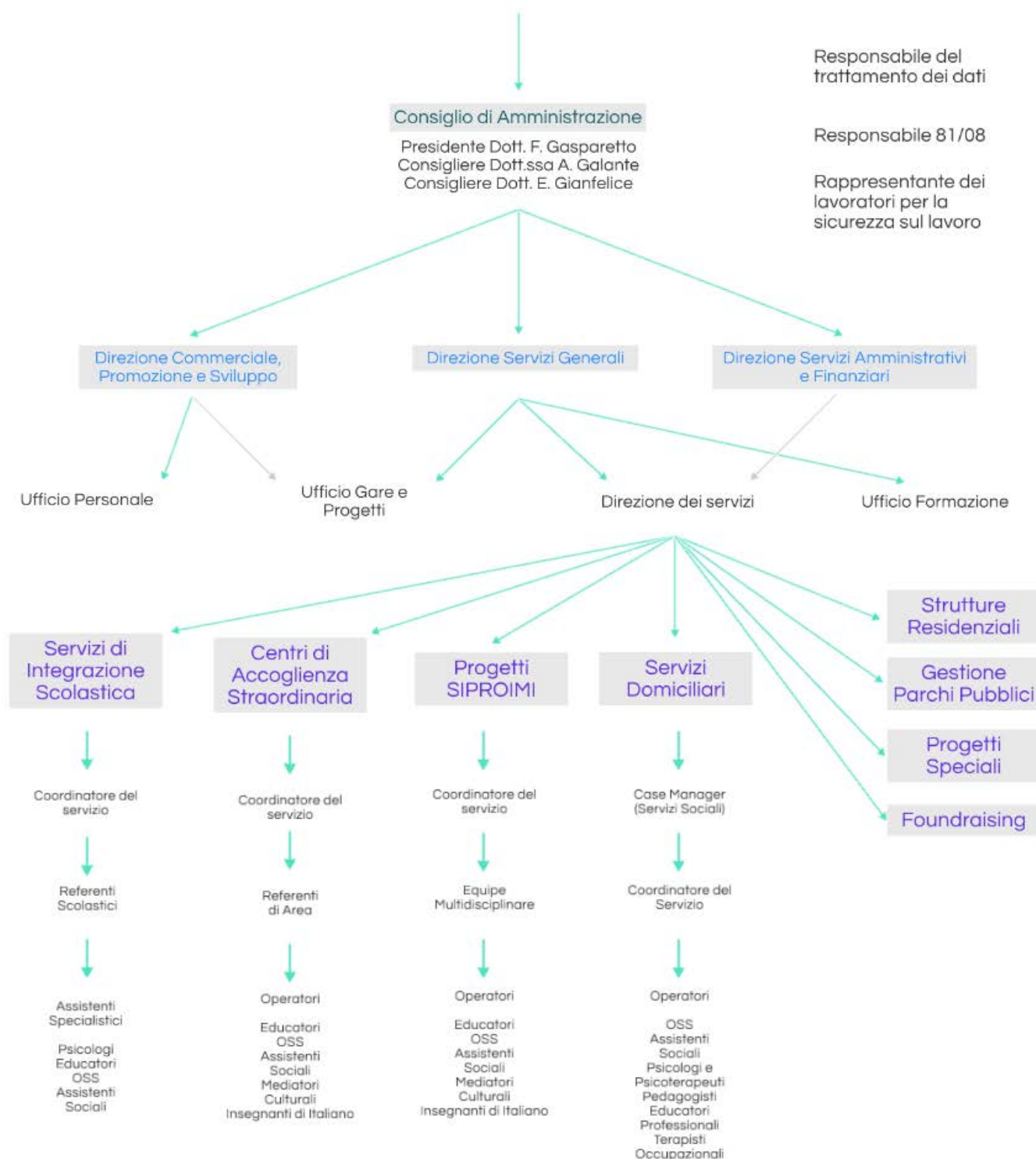
Come illustrato nell'organigramma, Le modalità di intervento della Cooperativa Sociale "Il Quadrifoglio" vengono definite dall'Assemblea dei Soci, la quale ad oggi è costituita da 60 membri. Tale assemblea guida e tratteggia la visione, la mission e l'orientamento strategico della cooperativa; inoltre, elegge i membri del Consiglio di Amministrazione 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 Consiglio di Amministrazione 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 siano 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.

# ASSEMBLEA DEI SOCI



Responsabile del trattamento dei dati

Responsabile 81/08

Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza sul lavoro

## LA QUALITÀ 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**, rispondendo pienamente al mandato della Legge quadro 328/2000.

## IN CHE MODO VIENE GARANTITA LA QUALITÀ?

Poter garantire la qualità dei vari servizi che la Cooperativa Sociale “Il Quadrifoglio” gestisce significa assicurare in ogni momento ed in ogni situazione il pieno rispetto dell’utente e delle necessità che egli porta con sé, il rispetto degli operatori e della necessità di una loro **formazione continua**.

Nel rispetto dei principi sopra enunciati, la cooperativa **assicura la certezza dell’attivazione immediata dei vari servizi** a partire dal momento stesso nel quale prende in carico dell’utente; **l’elaborazione condivisa del Piano Individuale d’Intervento** in totale accordo con l’utente, con i suoi familiari, o con l’Istituzione che ne è responsabile, sulle modalità e i tempi di erogazione del servizio, garantendo flessibilità d’orari in relazione ai bisogni ai quali di volta in volta si dovrà rispondere. La Cooperativa Sociale “Il Quadrifoglio” assicura inoltre **la continuità dei servizi e della loro qualità**, la soluzione celere ed efficace di qualunque tipo di difficoltà venga segnalata e la garanzia di una immediata comunicazione al soggetto interessato nel caso in cui ci si trovi di fronte ad eventuali oggettive problematiche che impediscano un corretto svolgimento del servizio stesso. 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 prefissati	Griglia di indicatori oggettivi su base numerica	Report semestrale all'ente committente sull'andamento del servizio
c) Efficacia		Sistema	
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. 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.



# INTERVENTI E SOSTEGNI DI INCLUSIONE SOCIALE

In favore dei beneficiari di Reddito di Cittadinanza

## Descrizione

Nell'ambito dell'erogazione del Reddito di Cittadinanza, qualora emergano bisogni complessi dalla valutazione dell'Equipe Multidisciplinare degli uffici Comunali preposti, è possibile la sottoscrizione, da parte dei beneficiari del sostegno, di Patti di inclusione. All'interno dello stesso vengono stabiliti impegni ed obiettivi che il nucleo familiare deve rispettare pena decadenza del beneficio. Tra le azioni previste è possibile attivare "Servizi e interventi per supportare l'inclusione sociale e lavorativa" promuovendo un percorso di vita autonomo attraverso l'attivazione, per quanto possibile, delle risorse individuali e l'individuazione delle opportunità offerte dal territorio.

## Destinatari

Sono destinatari degli interventi i componenti dei nuclei familiari e/o il genitore solo con figli minorenni e/o adulti soli, persone con disabilità beneficiari del REI e RdC con i quali l'assistente sociale case-manager o l'equipe multidisciplinare condivide un Progetto personalizzato o il Patto per l'inclusione sociale che prevede l'attivazione di interventi di accompagnamento e sostegno meglio di seguito descritti.

## Modalità di accesso:

I servizi preposti dalla Cooperativa possono essere attivati a seguito della sottoscrizione del Patto di Inclusione tra il Case manager/Equipe Multidisciplinare del Servizio Sociale e i beneficiari del Reddito di Cittadinanza. In esso sono declinati gli impegni e gli obiettivi da raggiungere per il mantenimento del beneficio. In base ad esso verrà determinato un Voucher di servizio per accedere ai servizi.

## Contatti:

Servizi per il **Sostegno socio-educativo domiciliare o territoriale** e per l'**Assistenza Domiciliare socio-assistenziale e servizi di prossimità:**

Coordinatore: Dott.ssa Annamaria Pierigè

Telefono: 0773879807

e-mail: [ilquadrifoglio.assistenza@gmail.com](mailto:ilquadrifoglio.assistenza@gmail.com)

Servizio di **Mediazione Culturale:**

Coordinatore: Dott.ssa Emanuela Monti

Telefono: 0773879807

e-mail: [ilquadrifoglio.pref@gmail.com](mailto:ilquadrifoglio.pref@gmail.com)

### **Tipologia di Servizi:**

*Sostegno socio-educativo domiciliare o territoriale incluso il supporto nella gestione delle spese e del bilancio familiare (vedi pag. 12)*

*Assistenza domiciliare socio-assistenziale e Servizi di prossimità (vedi pag. 17)*

*Servizi di mediazione culturale (vedi pag. 20)*

### **Tempi e modalità di erogazione:**

Gli interventi sono erogati 6 giorni la settimana (esclusi i festivi) in una fascia oraria tra le 7.00 e le 20.00.

Ogni intervento è attuato secondo i temi e gli orari definiti nel Patto di inclusione.

Il servizio garantisce la continuità dell'operatore sullo stesso Nucleo Familiare beneficiario del Reddito di Cittadinanza.

## SOSTEGNO SOCIO-EDUCATIVO DOMICILIARE O TERRITORIALE INCLUSO IL SUPPORTO NELLA GESTIONE DELLE SPESE E DEL BILANCIO FAMILIARE

### Contatti:

Coordinatore: Dott.ssa Annamaria Pierigè

Telefono: 0773879807

e-mail: [ilquadrifoglio.assistenza@gmail.com](mailto:ilquadrifoglio.assistenza@gmail.com)

### *INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI IN FAVORE DI ADULTI FRAGILI*

L'obiettivo di tali interventi è quello di sostenere la persona adulta ed il suo nucleo familiare nella costruzione di un percorso di vita autonomo, promuovendo, per quanto possibile, le risorse individuali per un appropriato utilizzo delle opportunità offerte dal territorio e per costruire una valida rete di relazioni. L'azione educativa, intrapresa dall'operatore preposto in base ad un progetto personalizzato, quindi, è un elemento prioritario di reinserimento sociale attraverso il potenziamento delle capacità e delle risorse individuali e, ove possibile, la rimozione delle cause che determinano il disagio.

### Obiettivi:

- *promuovere il benessere della persona e delle relazioni familiari*
- *promuovere la proattività, l'autoefficacia e l'autodeterminazione della persona*
- *favorire l'accesso a percorsi di formazione e sviluppo delle competenze*
- *favorire l'inclusione sociale*
- *migliorare la gestione del budget familiare e della condizione abitativa*

### Attività:

- visite domiciliari e incontri con la rete familiare di riferimento
- attività educative, per il potenziamento delle autonomie personali di base e di autonomie sociali nonché la capacità di problem solving
- ricerca ed accompagnamento ad opportunità offerte da reti sociali territoriali e di comunità (es. gruppi di cittadinanza attiva, buon vicinato, gruppi di auto-mutuo aiuto...)

- promuovere la partecipazione ad attività di volontariato all'interno di realtà attive della comunità di appartenenza
- sostegno alla costruzione/ricostruzione delle relazioni con la rete familiare (allargata e ristretta)
- azioni per il potenziamento delle abilità circa la cura della persona e della propria abitazione
- attività per il potenziamento delle competenze di economia domestica
- affiancamento nella gestione delle pratiche amministrative personali
- attività di orientamento sul territorio
- affiancamento dell'utente presso i servizi territoriali compreso accompagnamento ai controlli sanitari
- attività di money tutoring (accompagnamento economico) incluso il supporto nella gestione del bilancio familiare
- attività di tutoraggio e orientamento professionale (bilancio delle competenze, supporto nella redazione de CV, esplorazione e valutazione del mercato del lavoro e delle probabilità di successo, accompagnamento presso il CPI o agenzie interinali)
- attivazione di percorsi di formazione lavorativa o atti a conseguire licenze e patenti specifiche per eventuali attività lavorative

### **Figure professionali coinvolte**

Educatori professionali

Operatore della mediazione al lavoro (Psicologo del lavoro)

### ***INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI IN FAVORE DI MINORI***

Tutto il nucleo familiare costituisce il destinatario del lavoro dei nostri educatori, il cui obiettivo è far leva sulla capacità di riorganizzare positivamente la vita non solo del minore ma anche di tutti i componenti della famiglia. La cooperativa Il Quadrifoglio ha sviluppato approcci metodologici legati alle cosiddette "pratiche collaborative", sulle quali sono impostati gli interventi domiciliari.

Tali interventi perseguono le seguenti finalità:

- Supporto alle famiglie nelle funzioni di accudimento, di gestione domestica, funzioni educative e di organizzazione del tempo libero guidato dei minori;
- Sostegno al minore attraverso l'accompagnamento in esperienze fondamentali di esecuzione di compiti e comportamenti propri dell'età
- Sostegno alla famiglia per facilitare l'assunzione delle funzioni genitoriali

- Raccordo e integrazione con le diverse agenzie educative e servizi territoriali
- Creazione di una rete con i soggetti del terzo settore per attivare forme di collaborazione finalizzate all'inserimento dei minori e delle loro famiglie nel tessuto sociale
- Sostenere e supportare il mantenimento della relazione tra il bambino e i suoi genitori laddove, a seguito di eventi critici, si sia verificata una separazione.
- affiancare il minore nel suo processo di crescita, superando eventuali situazioni di solitudine o di mancanza di stimoli culturali che possono invalidare il suo percorso formativo, tutelando il diritto all'educazione scolastica, alla socializzazione, all'integrazione nel contesto del territorio;
- sviluppare nel minore, a seconda dell'età e del grado di maturazione, la consapevolezza delle proprie risorse e la crescita di fiducia in sé stessi, lo sviluppo di autotutela e di progettualità personale, l'acquisizione di abilità per la partecipazione attiva alla vita sociale.

### Attività

Obiettivo	Azioni proposte
Supporto alle famiglie nelle funzioni di accudimento, di gestione domestica, funzioni educative e di organizzazione del tempo libero guidato dei minori	Accessi domiciliari stabiliti in base al Progetto Educativo Individualizzato finalizzati all'acquisizione di competenze da parte delle figure adulte di riferimento attraverso tecniche operative quali: >Rinforzo >Modelling>Parent training L'educatore Provvederà ad individuare, in relazione con gli adulti di riferimento e/o i minori stessi, le attività ludiche, ricreative e di socializzazione più adatte. Seguirà il percorso d'inserimento graduale del minore fino al raggiungimento di un adeguato livello di autonomia da parte del minore e degli adulti coinvolti.
Sostegno al minore attraverso l'accompagnamento in esperienze fondamentali di esecuzione di compiti e comportamenti propri dell'età	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuazione della problematica e del bisogno emergente.</li> <li>• Individuazione della risorsa da utilizzare e potenziare.</li> <li>• Aiuto nella comprensione degli eventi per superare la colpevolizzazione o il giudizio</li> <li>• Creare iniziative d'inserimento sociale all'interno di gruppi di pari in situazioni di aggregazione guidata, utilizzando le risorse delle organizzazioni sociali, culturali, educative e ricreative presenti sul territorio;</li> <li>• Attività finalizzate all'acquisizione dell'autonomia nella cura della persona (vestizione, nutrizione, igiene personale, ecc.);</li> <li>• Creare interventi rivolti al superamento di problemi scolastici (inserimento, integrazione, etc.);</li> <li>• Affiancamento del minore nello svolgimento dei compiti scolastici e dello studio;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnamento e trasporto a centri terapeutici, attività culturali, sportive e formative qualora siano previste dal PEI;</li> <li>• Ricerca ed individuazione con il minore del tipo di sport da svolgere</li> <li>• Iniziale accompagnamento del minore allo svolgimento dell'attività sportiva per trasmettergli il valore della continuità lavorando ad una progressiva autonomia nel percorso.</li> <li>• Inserimento del minore in attività laboratoriali specificatamente progettate presso la sede della cooperativa a Velletri</li> <li>• Inserimento degli adolescenti in attività di formazione al lavoro</li> <li>• Partecipazione ad uscite di gruppo organizzate (piscina, mare, visite guidate, ecc.)</li> <li>• Sostegno nella costruzione di percorsi di crescita e autonomia</li> </ul>
Sostegno alla famiglia per facilitare l'assunzione delle funzioni genitoriali;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloqui motivazionali e interventi mirati: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ all'assunzione di responsabilità e compiti verso i minori;</li> <li>○ al recupero delle figure parentali e dei loro ruoli nell'ambito della famiglia.</li> </ul> </li> <li>• Mediazione del rapporto genitori-figli</li> <li>• Ridefinizione degli spazi e dei ruoli dei componenti del nucleo familiare</li> <li>• Sostegno alla genitorialità</li> <li>• Individuazione, condivisione e reciproca osservazione delle regole educative</li> <li>• Affiancamento e sostegno dei genitori nella ricerca di un lavoro attraverso le Agenzie Interinali ed il Centro per l'impiego</li> <li>• Affiancamento e sostegno nell'orientamento e conoscenza del territorio e delle sue risorse con le famiglie straniere (gestendo i progetti SIPROIMI nei Comuni di Latina e Cori, la Cooperativa Il Quadrifoglio ha maturato negli ultimi anni una significativa esperienza nel campo del sostegno all'inclusione sociale delle famiglie straniere, in particolare attraverso azioni di sostegno all'inclusione lavorativa di soggetti svantaggiati)</li> <li>• Sostegno nella costruzione di percorsi di autonomia sociale, lavorativa, economica</li> <li>• Facilitazione della presa in carico del genitore con scarsa "compliance".</li> </ul>
Raccordo e integrazione con le diverse agenzie educative e servizi territoriali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione ad incontri con le scuole, per predisporre all'interno del PEI azioni condivise con il corpo docente.</li> <li>• Continuo confronto e collaborazione con il personale del Servizio Sociale comunale per la verifica dell'andamento delle attività di progetto.</li> <li>• Comunicazione attiva con le agenzie a supporto del Cittadino Territoriali e Extraterritoriali per il recepimento di informazioni</li> </ul>

Creazione di una rete con i soggetti del terzo settore per attivare forme di collaborazione finalizzate all'inserimento dei minori e delle loro famiglie nel tessuto sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creare rapporti con il territorio per la mappatura delle risorse locali e per l'organizzazione del servizio.</li> <li>• Messa in rete di interlocutori formali ed informali</li> <li>• Aggiornamento della mappatura del territorio</li> <li>• Documentazione degli interventi</li> <li>• Collaborazione con le altre agenzie educative attive quali scuole, ludoteche, parrocchie, ecc.</li> <li>• Co-Progettare iniziative di sostegno per adolescenti e giovani</li> <li>• Organizzazione di attività collettive per i minori</li> </ul>
Sostenere e supportare il mantenimento della relazione tra il bambino e i suoi genitori laddove, a seguito di eventi critici, si sia verificata una separazione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenere e ristabilire la relazione con il genitore lontano</li> <li>• Promuovere nei genitori la capacità di accoglimento del figlio</li> <li>• Stimolare il senso di responsabilità genitoriale e l'adozione di modalità relazionali ed educative che consentano, ove possibile, di intraprendere un percorso di autonomia nella gestione della relazione con il figlio</li> <li>• Programmare ed organizzare spazi ed orari di visita come richiesto dagli eventuali enti preposti</li> <li>• Osservazione della relazione e registrazione di elementi utili alla valutazione delle competenze genitoriali da parte delle figure professionali preposte.</li> </ul>

### Figure professionali coinvolte

Il Servizio viene svolto attraverso l'intervento diretto dell'educatore professionale, il cui compito è quello di sostenere il minore, nonché, contemporaneamente, offrire ai genitori o ai caregiver gli strumenti e le competenze che permettano loro di rapportarsi in modo adeguato e positivo. Egli contribuisce a ristabilire condizioni adeguate di vita ed esperienza all'interno del nucleo familiare utili al minore per completare il proprio percorso educativo. Nei casi di adolescenti o giovani problematici, l'educatore accompagna il minore in alcune esperienze fondamentali per costruire una propria autonomia personale e funzionalità sociale.



## ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-ASSISTENZIALE E SERVIZI DI PROSSIMITÀ

### Contatti:

Coordinatore: Dott.ssa Annamaria Pierigè

Telefono: 0773879807

e-mail: [ilquadrifoglio.assistenza@gmail.com](mailto:ilquadrifoglio.assistenza@gmail.com)

### *ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO-ASSISTENZIALE*

#### Obiettivi

I servizi di Assistenza domiciliare sono naturalmente volti a garantire sostegno e sollievo nel proprio domicilio alle persone che, per effetto di una condizione disabilitante, a causa dell'età avanzata o di patologie varie, soffrono una limitata autonomia personale o di gestione del quotidiano.

In particolare, le seguenti finalità generali sono le seguenti:

- migliorare la qualità della vita della persona e della famiglia attraverso supporti, aiuti a vari livelli, interventi volti all'attivazione e al rafforzamento delle loro risorse;
- contribuire a soddisfare i bisogni primari dell'utente laddove esista una carenza di supporti familiari, amicali o sociali;
- prevenire un peggioramento delle eventuali condizioni cliniche e l'insorgere di ulteriori fattori di rischio, coinvolgendo e ricorrendo se necessario alle strutture sanitarie territoriali in accordo con il servizio sociale comunale o distrettuale;
- garantire alla persona il rispetto dei diritti in ambito previdenziale, assistenziale, sanitario e l'accesso ai servizi territoriali attraverso consulenze informative e accompagnamento;
- favorire e sostenere processi di integrazione sociale, attraverso interventi di rinforzo delle potenzialità personali residuali ed il coinvolgimento delle risorse territoriali;
- sostenere neo mamme o mamme sole con attività utili alla prevenzione della depressione post-partum.

Ogni utente, date le peculiari fragilità di cui è portatore, esprime bisogni che gli sono propri e che sono rappresentati nel Patto di inclusione ma anche nella programmazione

quotidiana del lavoro. Per questo si può affermare che ogni utente è titolare di Obiettivi Specifici del servizio.

### Attività

Ambito di intervento	Prestazioni assistenziali
Area A Cura della persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Igiene personale, igiene intima a letto ed in bagno;</li> <li>- cura dei capelli, igiene dei piedi e delle mani;</li> <li>- aiuto nei bisogni corporali, cambio pannolone;</li> <li>- aiuto nella deambulazione con e senza ausili, aiuto nell'utilizzo di ausili sanitari, applicazione protesi-tutore;</li> <li>- aiuto nell'utilizzo di attrezzi per la cura autonoma della propria persona;</li> <li>- prevenzione del rischio di decubito e sostegno al mantenimento della sicurezza dell'utente, attraverso l'adozione di specifici protocolli individualizzati;</li> <li>- alzata e rimessa a letto, aiuto nella vestizione, aiuto nell'assunzione del pasto, sostegno all'autonomia personale.</li> </ul>
Area B Interventi nel processo di socializzazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagnamento presso parenti e vicini, motivazione e supporto nella frequentazione di luoghi di aggregazione sia formali che informali;</li> <li>- stimolazione nell'aderire a iniziative pubbliche e a partecipare a eventi sul territorio,</li> <li>- supporto nella realizzazione di hobby e interessi personali che abbiano valenza sociale e integrazione sul territorio,</li> <li>- stimolazione nell'ampliamento della rete amicale.</li> </ul>
Area C Aiuto nella gestione dell'ambiente domestico	Pulizia ordinaria dell'alloggio, cambio della biancheria e lavaggio, riordino armadi e cassetti, lavaggio, piegatura e stiratura e riordino biancheria, preparazione ed aiuto per il pranzo e per gli acquisti, preparazione pasti, aiuto assunzione pasti, riassetto cucina
Area D Del Sostegno socio-familiare	Affiancamento e supporto ai familiari o al care-giver. Ampliamento della rete di sostegno sociale sia coinvolgendo soggetti e strutture pubbliche che associazioni di volontariato, oltre alle risorse informali (vicini, parenti, ecc.).
Area E Sostegno a neo mamme e mamme sole	Fornire sollievo nei compiti legati alla cura di bambini neonati; predisporre l'ambiente domestico in funzione della cura del neonato; stabilire regole chiare con il resto del nucleo familiare; stimolare uscite e passeggiate con il bambino; rafforzare la rete sociale e parentale; proporre uscite con altre neo mamme o mamme sole per la condivisione delle esperienze.
Area F Orientamento nel territorio	accompagnamento per l'adempimento di pratiche amministrative presso uffici, per visite mediche, ospedali e luoghi di cura

Le attività elencate possono avvenire al domicilio della persona così come nel suo territorio di appartenenza.

### Figure professionali coinvolte

Educatori professionali  
O.S.S.

### *ASSISTENZA ALLO STUDIO POMERIDIANO*

#### Obiettivi:

Il servizio vuole dare supporto e sostegno nell'assistenza allo studio dei figli minori dei nuclei familiari beneficiari del Reddito di Cittadinanza. La Cooperativa, grazie alle professionalità di cui dispone, è in grado di sostenere anche studenti con Disturbi dell'apprendimento o con BES. Gli obiettivi specifici del servizio sono:

- garantire il diritto allo studio
- evitare fenomeni di dispersione scolastica
- offrire sostegno ai genitori, o chi per loro, nell'affiancamento allo studio dei figli minori
- sviluppare strategie di apprendimento
- rinforzare l'autostima e il senso di autoefficacia
- promuovere situazioni di studio di gruppo per favorire l'inclusione nel gruppo classe
- mediare i rapporti tra la scuola e il nucleo familiare

#### Attività:

Le attività che possono essere svolte dall'Educatore professionale sono:

- affiancamento allo studio per le consegne giornaliere
- esercizi mirati per individuare il metodo di studio personalizzato
- preparazione di mappe e schemi per fissare i concetti
- attività di studio in piccolo gruppo con i compagni di classe
- partecipazione ai colloqui con i docenti e i genitori
- assistenza per la Didattica a Distanza qualora prevista dalla scuola

### Figure professionali coinvolte

Educatori professionali  
Educatori professionali esperti DSA

## IL SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE

### Servizio di **Mediazione Culturale:**

Coordinatore: Dott.ssa Emanuela Monti

Telefono: 0773879807

e-mail: [ilquadrifoglio.pref@gmail.com](mailto:ilquadrifoglio.pref@gmail.com)

### Descrizione

Il servizio di mediazione interculturale opera in stretta collaborazione con il Servizio Sociale comunale, l'Ufficio Anagrafe, il P.U.A. presso la locale ASL e il CPIA 7 sede di Velletri; in senso generale l'obiettivo del servizio è garantire alla popolazione immigrata la tutela e la fruizione dei diritti di cittadinanza.

I mediatori impiegati potranno operare, oltre le lingue veicolari francese e inglese, anche nelle seguenti lingue/idiomi/gruppi linguistici: **lingue afrikaans, pulaar, bambara, susu, malinkè, djakhanké, wolof, arabo, somalo, urdu, punjabi, bengala, bangla, ucraino, rumeno e russo**. La scelta del personale da destinare alle attività previste avverrà anche in base a considerazioni di merito in ordine al genere di appartenenza delle persone cui prestare il servizio; proprio nella mediazione interculturale è infatti importante considerare le differenze che sovente rendono difficili la comunicazione e la comprensione reciproca: il principale vincolo è l'appartenenza di genere, rispetto alla quale la cooperativa Il Quadrifoglio presterà la dovuta attenzione.

### Destinatari

I destinatari delle azioni previste sono tutti i cittadini e le cittadine di madrelingua non italiana residenti sul territorio di Velletri; possono essere rappresentati statisticamente nei seguenti gruppi:

1. Titolari di Reddito di Cittadinanza che abbiano sottoscritto patti di Inclusione;
2. Neoarrivati, ovvero persone che risiedono sul territorio di Velletri e richiedono per la prima volta l'iscrizione anagrafica;

3. Utenti dei servizi e progetti gestiti dagli Enti Locali, ad esempio i Servizi Sociali in senso generale, il SIPROIMI, il Servizi Anagrafici, ecc.;
4. Studenti frequentanti il CPIA 7 Velletri;
5. Soggetti con svantaggio linguistico;
6. Soggetti fruitori del P.U.A.

### Obiettivi

Obiettivi	<p>1 – Supportare gli utenti nelle loro necessità di comprensione linguistica, ma anche socioculturale del contesto italiano nel quale sono inseriti</p> <p>2 – Attività di sostegno alla persona attraverso la corretta traduzione – non interpretazione – dei contenuti del lavoro del servizio sociale comunale</p> <p>3 – Integrazione del servizio con il territorio di per creare sinergie utili per l’accompagnamento dei beneficiari in esperienze di socializzazione ed integrazione con ambienti e realtà appropriate alle loro necessità</p>
-----------	---

### Attività

- In ambito sociosanitario l’azione del mediatore interculturale è particolarmente rivolta a superare la frattura che spesso si manifesta tra la concezione che lo straniero ha di salute/malattia/cura, il suo vissuto e l’offerta dei servizi della struttura sanitaria del Paese ospitante.
- Nella relazione con la Pubblica Amministrazione la mediazione interculturale è indispensabile per facilitare la comunicazione con i migranti e contribuire al loro inserimento nella società d’accoglienza, aiutare i servizi pubblici a superare le difficoltà di comunicazione con l’utenza straniera e favorire la realizzazione delle pari opportunità nel godimento dei diritti di cittadinanza da parte di persone straniere; infatti, l’utenza straniera rimane spesso disorientata davanti all’organizzazione dei servizi pubblici nel Paese ospitante, a causa delle differenze rispetto al Paese di origine.
- Nelle scuole in cui vengono realizzati corsi di lingua italiana per stranieri, la presenza del mediatore interculturale è opportuna per l’affiancamento al docente, soprattutto nella fase di avvio, in cui maggiormente si verifica la difficoltà di impatto con codici linguistico-comunicativi diversi dai propri.

### Modalità di accesso

Il servizio può essere attivato su indicazione dell'Equipe Multidisciplinare per i Beneficiari del Reddito di Cittadinanza tramite l'utilizzo di "Voucher di Servizio" contattando il Coordinatore del Servizio della cooperativa Il Quadrifoglio.

I mediatori sono presenti negli uffici dei servizi del Comune di Velletri nei seguenti giorni:

- Servizi Sociali (via della Neve): lunedì e mercoledì dalle 9.00 alle 13.00
- P.U.A. (via S. Biagio 19/21): martedì 8.30 /10.30 e giovedì 8.30/12.30
- CPIA (Via Accademia): martedì e venerdì dalle 11.00 alle 13.00
- CPIA (via fontana): lunedì e mercoledì dalle 15.00 alle 17.00
- Anagrafe (Piazza Cesare Ottaviano Augusto): lunedì e giovedì dalle 14.30 alle 16.30 e il mercoledì dalle 8.30 alle 12.30
- CPI (Corso della Repubblica, 239): martedì dalle 14.30 alle 16.30

### ULTERIORI SERVIZI PER I NUCLEI FAMILIARI BENEFICIARI DEL REDDITO DI CITTADINANZA

#### Telecompagnia

Considerato l'importante aumento di anziani che vivono da soli, l'attivazione di questo servizio consente di perfezionare il nostro intervento adattandolo alle reali esigenze dell'utente. Il servizio di telecompagnia infatti prevede una telefonata settimanale a cura di un nostro operatore esperto e secondo un calendario concordato con l'utente. Il dialogo e la partecipazione emotiva ai problemi degli utenti, la richiesta di notizie sulla salute, la famiglia e gli amici dell'assistito, consente di rispondere alla precisa esigenza di contrastare gli stati di solitudine. Offriamo il servizio di telecompagnia a tutti gli utenti del servizio che ne facciano richiesta.

#### Orientamento per l'accesso alla formazione

L'esperienza maturata dalla cooperativa nell'ambito della pedagogia speciale negli istituti superiori del Comune di Velletri, ovvero le numerose relazioni stabilmente avviate negli ultimi anni nel contesto locale, sarà possibile stipulare un accordo di collaborazione attiva tra il CPIA 7 di Velletri e l'ITIS G. Vallauri per facilitare l'inserimento dei beneficiari in percorsi di formazione superiore a seguito della conclusione del percorso relativo all'obbligo scolastico.

L'attività di orientamento per l'accesso alla formazione consentirà l'individuazione di percorsi collegati al CPIA 7 di Velletri per rendere possibile agli immigrati l'accesso ai corsi del Secondo Periodo integrato, permettendo anche l'iscrizione al terzo anno di alcuni Istituti Tecnici Superiori.

### **Attivazione di gruppi A.M.A.**

Attivazione, gestione e coordinamento di gruppi di adulti su specifici focus o target, ad esempio genitori soli, giovani in uscita dal mondo della scuola, neo mamme,...

Tali gruppi hanno lo scopo di offrire uno spazio di condivisione e di ascolto reciproco che può contribuire al benessere della persona singola e al superamento del senso di solitudine spesso associato a momenti transitori della vita o a problematiche rilevanti. I gruppi saranno coordinati da uno psicoterapeuta esperto

### **Documentazione multilingue**

Al fine di rendere tale opportunità ancora più concreta e efficace, l'équipe della Cooperativa produrrà materiale informativo multilingue con la finalità di illustrare chiaramente le caratteristiche e le modalità di funzionamento dei servizi territoriali.

### **Operatore legale**

La Cooperativa ritiene utile il servizio di un operatore legale per supportare i nuclei famigliari afferenti nel disbrigo di eventuali pratiche burocratiche

# AREA ASSISTENZA ALLA PERSONA

**Coordinatore dei Servizi:** dott.ssa Annamaria Pierigè

**Contatti per l'attivazione degli interventi:**

tel. 0773 879807

E-mail [ilquadrifoglio.segreteria@gmail.com](mailto:ilquadrifoglio.segreteria@gmail.com)



## SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI

La Cooperativa eroga il Servizio di Assistenza Domiciliare agli Anziani del Distretto Socio-sanitario Fondi-Terracina.

### Obiettivi del servizio

- ✓ Sostenere il mantenimento dell'autonomia abitativa, delle abilità personali e sociali;
- ✓ Ridurre sostanzialmente isolamento sociale e solitudine, facilitando il reinserimento nel tessuto sociale;
- ✓ Stimolare le abilità cognitive, relazionali e comportamentali per potenziare l'autonomia e favorire l'integrazione sociale;
- ✓ Garantire il pieno rispetto della dignità umana e dei diritti di libertà e di autonomia della persona, favorendo l'integrazione nel contesto sociale di appartenenza;
- ✓ Superare stati di emarginazione e di esclusione sociale;
- ✓ Stimolare stili di vita e comportamenti sani e compatibili con la condizione di anzianità;
- ✓ Fornire interventi di rinforzo e sostegno ai familiari impegnati nel caregiving, anche al fine di favorire la ricostituzione delle dinamiche relazionali e familiari;
- ✓ Creare connessioni e sinergie con la rete dei servizi del territorio per l'integrazione di competenze e professionalità nell'ottica di una gestione globale di tutte le istanze di aiuto dell'utente.

### Attività del servizio

Ambito di intervento	Prestazioni assistenziali
Cura della persona	- Igiene personale, igiene intima a letto ed in bagno; - cura dei capelli, igiene dei piedi e delle mani; - aiuto nei bisogni corporali, cambio pannolone; - aiuto nella deambulazione con e senza ausili, aiuto nell'utilizzo di ausili sanitari, applicazione protesi-tutore; - aiuto nell'utilizzo di attrezzi per la cura autonoma della propria persona; - prevenzione del rischio di decubito e sostegno al mantenimento della sicurezza dell'utente, attraverso l'adozione di specifici protocolli individualizzati;

	- alzata e rimessa a letto, aiuto nella vestizione, aiuto nell'assunzione del pasto, sostegno all'autonomia personale.
Interventi igienico sanitari	Dietro richiesta del medico di base o specialista, si effettuano le seguenti prestazioni: - assistenza per la corretta esecuzione delle prescrizioni mediche nel caso di compresenza con personale medico; - aiuto e monitoraggio nell'auto somministrazione, conservazione e approvvigionamento dei farmaci; interventi per il rifornimento dei farmaci; - segnalazione al servizio di riferimento di eventuali anomalie (attraverso contatto telefonico e mail); - programmazione degli interventi in collegamento con gli operatori sanitari.
Interventi nel processo di socializzazione	- Accompagnamento presso parenti e vicini, motivazione e supporto nella frequentazione di luoghi di aggregazione sia formali che informali; - stimolazione nell'aderire a iniziative pubbliche e a partecipare a eventi sul territorio, - supporto nella realizzazione di hobby e interessi personali che abbiano valenza sociale e integrazione sul territorio, - stimolazione nell'ampliamento della rete amicale.
Aiuto nella gestione dell'ambiente domestico	Pulizia ordinaria dell'alloggio, cambio della biancheria e lavaggio, riordino armadi e cassetti, lavaggio, piegatura e stiratura e riordino biancheria, preparazione ed aiuto per il pranzo e per gli acquisti, preparazione pasti, aiuto assunzione pasti, riassetto cucina
Del Sostegno socio-familiare	Affiancamento e supporto ai familiari o al care-giver. Ampliamento della rete di sostegno sociale sia coinvolgendo soggetti e strutture pubbliche che associazioni di volontariato, oltre alle risorse informali (vicini, parenti, ecc.).
Sostegno al caregiver e alla famiglia	Colloqui di sostegno emotivo

## Legge DOPO DI NOI e PROGETTO VITA INDIPENDENTE

La Cooperativa eroga il Servizio di Assistenza Domiciliare alla disabilità nella città di Latina e Provincia.

L'intervento è rivolto a persone con disabilità che possono usufruire dei fondi del leggi "Dopo di Noi"- n° 112 del 2016, "Progetto di Vita Indipendente"- D.M. 276 del 2016.

La fruizione di tali fondi ha come obiettivo comune l'indipendenza della persona con disabilità in vista dell'uscita dal nucleo familiare. È possibile programmare interventi di supporto

### **Obiettivi del servizio**

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**

Possono accedere alle misure previste dalle diverse leggi le persone disabili il cui stato sia stato certificato a norma della Legge 104/1992 e le loro famiglie.

### **Modalità di accesso**

Le famiglie, con una persona disabile a carico, possono far richiesta dei fondi previsti dalle leggi "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. Tale domanda può essere presentata al P.U.A; dopo la valutazione

multisistemica effettuata da tale ufficio le famiglie possono richiedere la gestione del servizio alla Cooperativa contattando direttamente gli uffici de Il Quadrifoglio.

Il servizio è oggetto di contratto privato tra la Cooperativa e il Cliente ed è attivabile in qualsiasi momento dell'anno.

Qualora sia necessario, prima che la domanda sia presentata al Comune di residenza, la cooperativa sosterrà ed accompagnerà la famiglia attraverso il percorso burocratico – amministrativo

### Attività previste per ogni beneficiario

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 beneficiario, favorisca il miglioramento della qualità della vita e consenta lo sviluppo dell'autodeterminazione, ovvero una partecipazione attiva ad ogni contesto della quotidianità.

Fase	ATTIVITA'	OBIETTIVI
1	Domiciliari e uscite sul territorio	Osservazione, mantenimento e rinforzo delle abilità possedute ed incremento di tutte le competenze necessarie per la promozione di una vita il più possibile indipendente
2	Laboratori sulle autonomie; uscite di più giorni; mini soggiorni	Proporre esperienze propedeutiche alla vita indipendente tramite la generalizzazione delle competenze apprese o consolidate nella Fase 1

### Altre attività

- Incontri di parent training;
- gruppi di auto –mutuo- aiuto tra famiglie

### Figure Professionali coinvolte

- Psicologi/psicoterapeuti
- Pedagogisti
- Educatori Professionale
- Assistenti Sociali

- Terapisti Occupazionali
- O.S.S.
- A.E.C.
- Assistenti alla Comunicazione sensoriale
- Assistenza alla Comunicazione Aumentativa

### SERVIZIO TUTELE E CURATELE

La Cooperativa Offre un servizio dedicato alla materia delle tutele legali, curatele e amministrazioni di sostegno, con l'obiettivo di fornire risposte, in tempi ridotti, alle esigenze concrete dei beneficiari.

#### **Destinatari:**

Il servizio gestisce l'esercizio della tutela legale e giudiziale e la funzione di curatela per le persone per la quali viene nominato il Sindaco, con apposito atto di delega dello stesso. Dall'introduzione della Legge sull'Amministrazione di Sostegno, gestisce le amministrazioni di sostegno.

#### **Attività:**

Le tre misure di protezione hanno diversi effetti sulla capacità di agire: 1. nell'amministrazione di sostegno la persona viene affiancata o sostituita da un Amministratore di Sostegno nel compimento di determinati atti stabiliti dal Giudice Tutelare, pur conservando la capacità di agire per tutti gli altri atti; 2. nell'interdizione, la persona viene totalmente privata della capacità di agire e sostituita da un Tutore nel compimento di tutti gli atti che la riguardano; 3. nell'inabilitazione la persona non può compiere, senza il suo Curatore, gli atti eccedenti l'ordinaria amministrazione, mentre può compiere quelli di ordinaria amministrazione.

#### **Modalità di accesso:**

Il ricorso per la nomina di un Amministratore di Sostegno si presenta al Giudice Tutelare presso il Tribunale del luogo in cui la persona beneficiaria ha la residenza o il domicilio (art. 404 c.c.).

# AEC E ASSISTENZA SPECIALISTICA SCOLASTICA

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA SCOLASTICA

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, oltre al servizio AEC nelle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado dei Comuni di Stimigliano, Contigliano e Civita Castellana.

In senso generale il servizio, così come inteso e consolidato in oltre 20 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.

### **Obiettivi del progetto**

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

- ✓ 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 e nel Servizio AEC su segnalazione del Referente del Dipartimento di Sostegno che individua i casi e valuta i bisogni o su indicazione dei Servizi Comunali.

*Le azioni sono riportati nella seguente tabella*

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 informazione rivolti ai docenti
Attività di orientamento	

## 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

### **ALTRI SERVIZI ALL'INTERNO DELLA SCUOLA**

La Cooperativa Il Quadrifoglio gestisce, inoltre, i seguenti servizi all'interno delle Istituzioni scolastiche in cui opera:

<b>CIC – Sportello di ascolto</b>
<b>Sportello didattico e Bes</b>
<b>Sportello di orientamento lavorativo</b>
<b>Doposcuola</b>
<b>Laboratorio teatrale</b>

# AREA ACCOGLIENZA E INCLUSIONE SOCIALE

## IL SERVIZIO S.A.I. (ex S.I.P.R.O.I.M.I.)

Rendere accogliente il contesto territoriale risulta essere di fondamentale importanza nel momento in cui ci si prepara a diventare “territorio ospitante”. In questo ambito è non solo auspicabile, ma davvero necessario, un coinvolgimento delle istituzioni locali, senza le quali nessun progetto ha delle serie probabilità di realizzarsi. È il territorio nel suo insieme e nella sua totalità che va coinvolto. Per quanto l’accoglienza di persone rifugiate sia ormai all’ordine del giorno, è un fatto oramai acclarato che l’arrivo del nuovo debba sempre essere annunciato. 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, 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
Inserimento lavorativo	Stesura del Curriculum vitae Ricerca del lavoro Attivazione tirocini lavorativi

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

L'erogazione del servizio di Accoglienza Straordinaria è mirato a porre in essere un lavoro educativo e riabilitativo nei confronti dei soggetti ospitati; questo importante impegno è svolto dall'Equipe operante presso il Servizio (composta da psicologi, assistente sociale, educatori ed operatori), e si ispira all'adozione del modello di Accoglienza Integrata che viene proposto dal Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e rifugiati.

Il primo e più importante obiettivo che ci si pone è l'accompagnamento della persona accolta verso la conquista della propria autonomia e della propria identità, e si ottiene questo favorendo una progettazione attiva della propria vita da parte dell'ospite. All'interno dei Centri di Accoglienza Straordinaria si cerca di coniugare la dimensione dell'assistenza di base con quella dell'inclusione sociale.

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. 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 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.

### **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;

## TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL' UTENTE E DEI FAMILIARI GESTIONE RECLAMI

Gli utenti o i loro familiari, così come gli enti appaltanti, quando lo ritengono opportuno, possono avanzare un reclamo sui disservizi insorti 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 OSA prevede una classificazione delle comunicazioni e dei loro contenuti, come di seguito descritto:

Definizione	Descrizione
<b>Segnalazione</b>	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
<b>Segnalazione impropria</b>	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
<b>Reclamo</b>	una qualunque espressione formale di insoddisfazione da parte di assistiti/committenti in merito ai servizi offerti dalla Cooperativa o al comportamento di singoli lavoratori

<b>Prima risposta</b>	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 risposta definitiva
<b>Risposta</b>	La risposta che la cooperativa formula al Reclamo ricevuto, che contiene anche l'indicazione del ristoro proposto per il disservizio rilevato
<b>Ristoro</b>	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](mailto: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/famigliari/personale committenza/collegli
		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 emergano 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, espliciti 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.

*Dott. Fabrizio Gasparetto*



il Quadrifoglio *Cooperativa Sociale*  
Sede legale ed operativa: Via Pierluigi Nervi, 164  
04100 - Latina - P. IVA 01933190595