

lega del filo d'oro

CARTA dei SERVIZI

Sedi Territoriali

PADOVA - ROMA - NAPOLI

Rev. 7 del 03/10/2016



INDICE

PREMESSA.....	2
LA LEGA DEL FILO D'ORO - ONLUS	3
Finalità	3
Un po' di storia	4
La Struttura Organizzativa.....	5
Le Persone che si rivolgono alla Lega del Filo d'Oro.....	7
La nostra vision.....	7
La presenza della Lega del Filo d'Oro sul Territorio Nazionale.....	8
LE SEDI TERRITORIALI.....	11
Ruolo e Finalità	11
L'approccio metodologico	12
Modalità di Accesso al Servizio Socio Educativo	13
Modalità di Erogazione del Servizio Socio Educativo.....	14
GESTIONE, MIGLIORAMENTO ED IMPEGNI	15
Politica per la Qualità e la Sicurezza.....	15
Sistema di Valutazione della Soddisfazione dell'Utente/Famiglia	16
Sistema di Valutazione della Soddisfazione del Personale e dei Volontari	16
Modalità di Presentazione e Gestione dei Reclami/Segnalazioni.....	17
Partecipazione dell'Utenza	17
GLI ALTRI SERVIZI E ATTIVITÀ SVOLTI DALLA LEGA DEL FILO D'ORO.....	19
ALLEGATI.....	21
Questionario di soddisfazione per utenti/familiari – Servizio Territoriale	21
Scheda per la segnalazione di reclami e osservazioni	21

PREMESSA

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, “Principi sull’Erogazione dei Servizi Pubblici”, individua i primari valori di riferimento a cui le organizzazioni che erogano servizi di pubblica utilità dovrebbero uniformare il proprio operato:

- Eguaglianza
- Continuità
- Diritto di Scelta
- Partecipazione
- Efficacia ed Efficienza.

La Lega del Filo d'Oro nel cercare di dare concreta attuazione a questi principi e di perseguire gli obiettivi di una maggiore trasparenza e qualità dei servizi offerti, ritiene fondamentale instaurare un rapporto costruttivo con l’utente e la sua famiglia sin dalla prima reciproca presentazione garantendo una chiara e corretta informazione sulla propria attività.

La Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti di comunicazione attivati dalla Lega del Filo d'Oro per far conoscere alla collettività (ma soprattutto alle persone disabili, alle loro famiglie e ai servizi del territorio) le esigenze rispetto alle quali è in grado di fornire delle risposte e le modalità attraverso cui fruire delle prestazioni erogate.

Il documento si articola in **quattro parti**.

La prima è dedicata alla presentazione della Lega del Filo d'Oro, con particolare riferimento alla sua mission, alla storia, alla struttura organizzativa, alla tipologia delle disabilità trattate ed alla presenza sul territorio nazionale.

La seconda parte descrive le caratteristiche dello specifico servizio erogato dalle Sedi Territoriali illustrandone le modalità di accesso, le prestazioni erogate, gli aspetti strutturali.

La terza illustra l’impegno della Lega del Filo d'Oro ai fini del miglioramento della qualità organizzativa, gestionale, professionale e del servizio e le modalità attraverso cui viene garantita la partecipazione e la tutela dell’utente.

L’ultima sezione riguarda gli altri servizi e attività svolti dalla Lega del Filo d’Oro.

Per chi lo desidera all’indirizzo internet www.legadelfilodoro.it è possibile acquisire ulteriori informazioni o effettuare eventuali approfondimenti sulla nostra Associazione.

LA LEGA DEL FILO D'ORO - ONLUS

Finalità

La Lega del Filo d'Oro è un'Associazione Nazionale privata senza scopo di lucro, costituita nel 1964 per iniziativa di una signora sordocieca e di un gruppo di volontari sensibili alle esigenze delle persone pluriminorate sensoriali.

È stata riconosciuta Ente Morale con D.P.R. n. 516 del 19/05/1967 e ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) ai sensi del D. Lgs. n. 460 del 04/12/1997.

Le finalità dell'Associazione sono esplicitate nell'articolo 2 dello statuto:

... l'assistenza, l'educazione, la riabilitazione, il recupero ed il reinserimento dei non vedenti privi di udito e dei pluriminorati psicosensoriali ...

La concreta attuazione degli scopi associativi avviene attraverso:

- l'attivazione di servizi e la creazione di apposite strutture con l'obiettivo di realizzare un intervento diretto di natura educativa, riabilitativa, sociale e assistenziale nei confronti della persona disabile
- la formazione di operatori specificatamente qualificati
- lo svolgimento di attività di ricerca e sperimentazione nel campo della sordocecità e della pluriminorazione psicosensoriale
- la promozione di rapporti con Enti, Istituti ed Università italiane e straniere per l'approfondimento, lo studio e la ricerca sulla popolazione pluridisabile sensoriale
- la sensibilizzazione degli organismi competenti e dell'opinione pubblica per la prevenzione di tali disabilità.

Un po' di storia

I servizi gestiti dalla Lega del Filo d'Oro sono stati attivati sin dal **1967** con l'apertura ad Osimo, nelle Marche, del **primo nucleo dell'Istituto per bambini sordociechi**.

Nel 1974 La Lega del Filo d'Oro è riconosciuta dal Ministero della Sanità come "Istituto di Riabilitazione".

Nel 1975 ha inizio l'attività della Comunità Kalorama che utilizza da anni più appartamenti situati nel centro di Osimo per ospitare adulti sordociechi.

Nel 1976 il Ministero della Pubblica Istruzione riconosce l'Istituto di Riabilitazione di Osimo come "Istituzione sperimentale nel campo dei pluriminorati psicosensoriali sordociechi" ed oggi riconosciuta come scuola paritaria sia elementare che materna.

Il Centro di Riabilitazione, classificato "**Unità Speciale per Sordociechi e Pluriminorati Psicosensoriali**" (DGR n. 1437/99) e accreditato dalla Regione Marche, opera in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

Nel **1993** sempre ad Osimo sono stati attivati il **Centro Diagnostico** in cui opera un'équipe di specialisti allo scopo di effettuare una valutazione funzionale e di elaborare programmi educativo-riabilitativi personalizzati e il **Centro di Documentazione** che raccoglie materiale riguardante la disabilità e le diverse professionalità delle aree educativa, riabilitativa, sanitaria e sociale.

Al fine di offrire servizi socio-educativi direttamente nel territorio di residenza degli utenti sono state aperte, a partire dal 1987, le **sed**i di Milano (trasferita nel 2011 a **Lesmo** in provincia di Monza Brianza), **Roma, Napoli, Osimo (AN), Molfetta (BA), Modena, Termini Imerese (PA), Padova**. E' stata operante a Milano una **Comunità Alloggio** per persone adulte con sordocecità acquisita dal 1996 fino al giugno 2007, quando gli utenti sono stati trasferiti presso il Centro Socio Sanitario di Lesmo.

Nel **2004** è stato attivato il **Centro Socio-Sanitario** Sperimentale Residenziale per Sordociechi e Pluriminorati Psicosensoriali Adulti di **Lesmo** in provincia di Monza Brianza classificato dalla Regione Lombardia come Residenza Sanitaria Assistenziale per Persone con Disabilità.

Nel corso del **2007** è stata avviata l'attività presso il **Centro Socio-Sanitario** Sperimentale Residenziale per Sordociechi e Pluriminorati Psicosensoriali Adulti di **Molfetta** in provincia di Bari.

Nel **2010** è stato attivato il **Centro Sanitario** di Riabilitazione Residenziale per Persone Sordocieche e Pluriminorate Psicosensoriali di **Termini Imerese** in provincia di Palermo.

Nel gennaio **2013** è stato aperto il **Centro Socio Riabilitativo Residenziale** di **Modena**.

Grazie anche all'impegno della Lega del Filo d'Oro al fine di promuovere i diritti delle persone sordocieche, nel 2002 per la prima volta una norma dello Stato fa proprio il concetto di sordocecità (art. 191 del nuovo Codice della Strada). Nel 2004 il Parlamento Europeo approva una dichiarazione scritta che riconosce la sordocecità come disabilità specifica, il 14 novembre 2006 viene presentata presso il Parlamento Italiano la proposta di legge per il riconoscimento della sordocecità quale disabilità

unica approvata con la legge n. 107 del 24 giugno 2010 "Misure per il riconoscimento dei diritti alle persone sordocieche".

Il 16 settembre 2013 l'Assemblea Legislativa delle Marche approva la legge regionale n. 29 "Riconoscimento della particolare specificità dell'attività multidisciplinare svolta dalla Lega del Filo d'Oro".

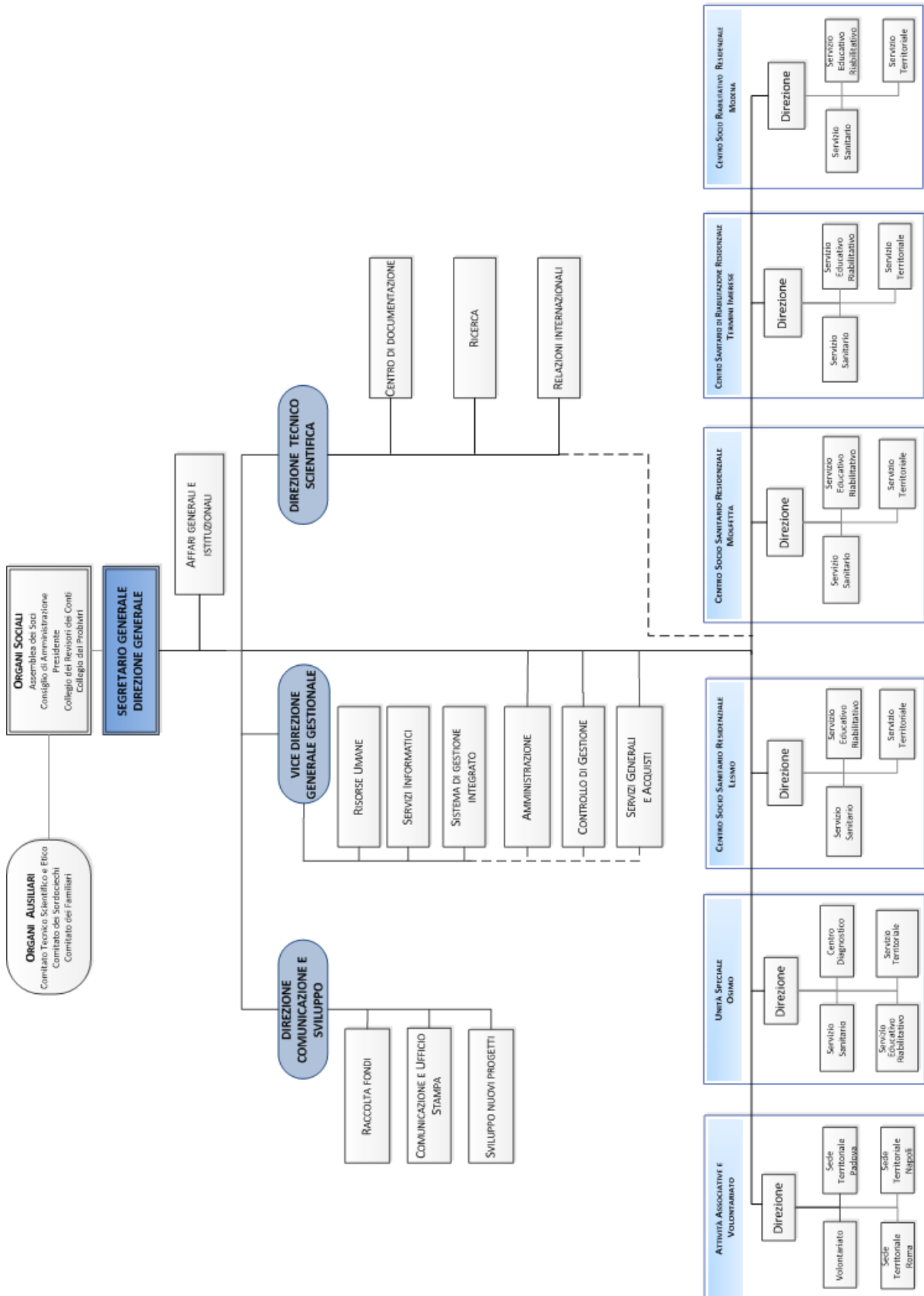
La Struttura Organizzativa

L'assemblea dei soci della Lega del Filo d'Oro elegge ogni tre anni il **Consiglio di Amministrazione** (che al proprio interno elegge un **Presidente** e due Vice - Presidenti), il **Collegio dei Revisori dei Conti** e il **Collegio dei Probiviri**.

L'attività del Consiglio di Amministrazione è coadiuvata da alcuni organi con funzioni consultive e partecipative: il **Comitato delle Persone Sordocieche**, il **Comitato dei Familiari**, il **Comitato Tecnico Scientifico** e **Etico**.

Le direttive e le linee di azione deliberate dal Consiglio di Amministrazione vengono attuate dal **Segretario Generale** il quale, coordinando tutte le funzioni in cui si articola l'organizzazione, si occupa dell'attività amministrativa e gestionale dell'Ente e dell'elaborazione delle strategie operative.

Nella pagina successiva è riportato l'organigramma.



Le Persone che si rivolgono alla Lega del Filo d'Oro

I servizi offerti dalla Lega del Filo d'Oro sono rivolti a persone, di ogni fascia di età, che presentano una delle seguenti disabilità:

- sordocecità
- pluriminorazione psicosensoriale.

LA SORDOCECITÀ

La sordocecità è la combinazione di una minorazione sia visiva che uditiva (totale o parziale) che forma una disabilità unica.

Una persona è considerata sordocieca quando le due minorazioni sensoriali sono di ostacolo o impediscono di svolgere completamente le “normali” funzioni della vita quotidiana.

LA PLURIMINORAZIONE PSICOSENSORIALE

La pluriminorazione psicosensoriale si ha quando alla minorazione della vista (cecità o ipovisione) e/o dell'udito (sordità o ipoacusia) si aggiungono altre minorazioni (disabilità intellettive e/o motorie e/o lesioni neurologiche e/o gravi patologie organiche).

La sordocecità e la pluriminorazione psicosensoriale possono presentare alcuni tratti comuni:

- gravissimi limiti alla comunicazione;
- rilevanti difficoltà di apprendimento a livello cognitivo e nelle attività pratiche;
- percezione distorta dell'ambiente circostante e difficile fruizione dello stesso;
- scarsissime capacità di autonomia personale;
- serie difficoltà nella mobilità;
- impossibilità ad accedere alle informazioni;
- relazioni interpersonali insufficienti e disturbi della personalità e del comportamento.

Per questa forma di disabilità non sono sempre applicabili (e/o pienamente efficaci) gli interventi educativo-riabilitativi normalmente eseguiti alle persone solo cieche o solo sorde (per l'incidenza di una minorazione sull'altra) e si rendono quindi necessarie modalità riabilitative specifiche sotto i profili metodologico, tecnico e strumentale. Lo scambio di esperienze a carattere internazionale, la ricerca e la partecipazione ai progetti europei e a convegni/workshop, permettono ai professionisti della Lega del Filo d'Oro di avvalersi di metodi e di tecniche di intervento aggiornati, efficaci ed efficienti nei confronti di una disabilità plurima grave.

La nostra vision

Noi operiamo congiuntamente, adottando un orientamento scientifico, dinamico e creativo, perché le persone con sordocecità e/o pluriminorazioni psicosensoriali siano membri attivi e a pieno titolo della società. Operiamo perché ognuno di loro possa

ricevere ogni tipo di sostegno per sé e per la propria famiglia, allo scopo di poter esprimere scelte, comunicare, raggiungere il massimo delle proprie potenzialità e ricercare la felicità.

La presenza della Lega del Filo d'Oro sul Territorio Nazionale

La cinquantennale esperienza maturata dalla Lega del Filo d'Oro, arricchita dalla continua rilevazione dei bisogni rappresentati dagli utenti, dai rapporti sistematici con le loro famiglie e dalle frequenti occasioni di collaborazione con gli enti e le istituzioni operanti nell'area educativo - assistenziale e socio - sanitaria, ha messo in evidenza la necessità di poter disporre a livello territoriale di adeguati servizi (residenziali e non).

La Lega del Filo d'Oro ha incrementato e differenziato i suoi interventi rispondendo sempre più, sia sul piano quantitativo che qualitativo, alle esigenze della popolazione sordocieca, rafforzando sia l'attività associativa che i servizi.

La Lega del Filo d'Oro rappresenta oggi una realtà esclusiva in Italia per il trattamento delle disabilità psicosensoriali e costituisce, inoltre, un importante punto di riferimento per i familiari e per tutte le persone e le istituzioni coinvolte socialmente in tale tematica.

La Lega del Filo d'Oro gestisce strutture residenziali e servizi territoriali che a partire dal 2012 (a seguito della delibera del CdA n. 775 de 27 giugno 2011) sono stati accorpati in un'unica unità nelle regioni dove coesistevano i due servizi.



I SERVIZI E LE STRUTTURE DELLA LEGA DEL FILO D'ORO

Centro di Riabilitazione - Unità Speciale per Sordociechi e Pluriminorati Psicosensoriali di OSIMO (AN)

Via Montecerno, 1 – Tel 071 72451 – Fax 071 717102 – e mail info@legadelfilodoro.it

Servizio Territoriale di OSIMO (AN)

Via Marco Polo, 172 – Tel 071 7235630 – Fax 071 717102 - e mail sede.osimo@legadelfilodoro.it

Centro Socio-Sanitario Residenziale Sperimentale per Sordociechi e Pluriminorati Psicosensoriali Adulti e Servizio Territoriale di LESMO (MB)

Via Alla Stazione, 2 – Tel 039 6985800 – Fax 039 6985801 – e mail segreteria.lesmo@legadelfilodoro.it

Centro Socio Riabilitativo Residenziale per Persone Sordocieche e Pluriminorati Psicosensoriali e Servizio Territoriale di MODENA

Via delle Costellazioni, 141/143 - Tel 059 342059 – Fax 059 2927092 – e mail segreteria.modena@legadelfilodoro.it

Centro Sperimentale Socio-Sanitario Residenziale per Sordociechi e Pluriminorati Psicosensoriali e Servizio Territoriale di MOLFETTA (BA)

Strada Provinciale n. 112 Molfetta – Terlizzi Km. 2 – Tel 080 3971653 – Fax 080 3974671 – e mail segreteria.molfetta@legadelfilodoro.it

Centro Sanitario di Riabilitazione Residenziale per Persone Sordocieche e Pluriminorate Psicosensoriali e Servizio Territoriale di TERMINI IMERESE (PA)

Via Salvatore Cimino snc - Tel 091 8142945 – Fax 091 8113135 - e mail segreteria.terminiimerese@legadelfilodoro.it

Sede Territoriale di PADOVA

Via Chioggia 2, Interno 3 – Tel/Fax 049 715827 – e mail sede.padova@legadelfilodoro.it

Sede Territoriale di ROMA

Via Gaetano Casati 40-42 – Tel 06 5755055 – Fax 06 57136926 – e mail sede.roma@legadelfilodoro.it

Sede Territoriale di NAPOLI

Via Nicola e Tullio Porcelli n. 20-22 – Tel 081 2397516 – Fax 081 6101741 – e mail sede.napoli@legadelfilodoro.it

La Lega del Filo d'Oro ha attivato anche indirizzi di posta elettronica certificata per i diversi servizi.

Con la pec si ha la possibilità di attestare l'invio e la consegna dei messaggi inviati, certificando la provenienza e la destinazione dei messaggi come una raccomandata con ricevuta di ritorno. Può essere usata da enti, privati e imprese in possesso di posta elettronica certificata. La comunicazione ha valore legale solo se inviata da PEC e ricevuta da PEC.

Centro di Riabilitazione di OSIMO (AN)

direzionecentroosimo@pec.legadelfilodoro.it

direzionesanitariaosimo@pec.legadelfilodoro.it

dirigentescolastico@pec.scuolanostracasa.it

Centro Socio-Sanitario di LESMO (MB)

direzionelesmo@pec.legadelfilodoro.it

Centro Socio Riabilitativo di MODENA

direzionemodena@pec.legadelfilodoro.it

Centro Socio-Sanitario di MOLFETTA (BA)

direzionemolfetta@pec.legadelfilodoro.it

Centro Sanitario di Riabilitazione di TERMINI IMERESE (PA)

direzioneterminiimerese@pec.legadelfilodoro.it

LE SEDI TERRITORIALI

Ruolo e Finalità

Le sedi territoriali della Lega del Filo d'Oro rappresentano un **punto di riferimento a livello regionale** dell'Associazione. Attraverso la presenza di un **servizio socio-educativo** svolgono attività di supporto all'utenza (ed alla sua famiglia), consulenza ai servizi del territorio, informazione e sensibilizzazione.

Le sedi promuovono la Lega del Filo d'Oro e coordinano gruppi di volontari a livello locale. In ogni sede territoriale è presente la figura del Referente del Volontariato che provvede al reclutamento ed alla formazione dei volontari. Questi ultimi vengono coinvolti principalmente in attività ludico – ricreative di gruppo o come supporto individuale per l'utente. Il loro ruolo è quello di “persona di contatto”, cioè essere guida negli spostamenti, facilitare la comunicazione, la conoscenza e la relazione con l'ambiente. Inoltre partecipano ad iniziative nazionali (es. soggiorni vacanza) ed a attività di tipo promozionale e di sensibilizzazione organizzate nelle singole regioni.

Il Servizio Socio-Educativo della sede opera attraverso un'équipe composta da assistenti sociali ed educatori professionali, supervisionata da uno psicologo; essa si avvale anche della consulenza di altri professionisti interni e/o esterni all'Ente (ad esempio istruttore di orientamento e mobilità, tecnico degli ausili, ecc.).

Il Servizio ha lo scopo di **consentire e facilitare l'inserimento e l'integrazione dell'utente nell'ambiente in cui vive**, consolidando le sue potenzialità e la sua autonomia, valorizzando le risorse personali, familiari e sociali, attivando tutti i servizi e supporti esistenti.

Tra gli **obiettivi prioritari** del servizio vi sono quindi:

- concorrere al **miglioramento della qualità della vita** dell'utente e della sua famiglia;
- promuovere un **ruolo attivo della persona disabile** negli interventi che lo riguardano e nella soluzione dei suoi problemi;
- **potenziare la “rete di supporto”** (primaria e secondaria) migliorando anche le capacità di entrare in una relazione efficace con l'utente e tra tutti i soggetti coinvolti.

Elementi imprescindibili per la realizzazione di tali finalità sono pertanto la condivisione del progetto con l'utente e la sua famiglia, ed il lavoro di rete con le realtà presenti nel territorio di provenienza dell'utente.

Il servizio inoltre definisce e gestisce annualmente, sulla base delle esigenze raccolte e delle risorse disponibili, alcune attività individuali e/o di gruppo rivolte agli utenti sordociechi e pluriminorati psicosensoriali ed alle famiglie. Tra queste possono esserci momenti socio-ricreativi, iniziative di sollievo alla famiglia, incontri informativo/formativi, percorsi di crescita personale, brevi soggiorni vacanza, progetti per l'uso di ausili informatici, ecc.

Nell'ambito delle diverse attività la sede si avvale anche di **interpreti di LIS (e LIS tattile)**, al fine di favorire l'effettiva partecipazione delle persone sordocieche.

Inoltre la Sede Territoriale fornisce informazioni sulla sordocecità o pluriminorazione psicosensoriale e svolge un ruolo di sensibilizzazione sul territorio nei confronti di enti e servizi e di supporto nelle attività di comunicazione e raccolta fondi.

I servizi e le attività delle sedi territoriali di norma sono erogati a titolo gratuito, fatti salvi eventuali rimborsi per alcune specifiche attività (es. soggiorni estivi, week end di sollievo, ecc.).

L'approccio metodologico

Il principale orientamento seguito dalla Lega del Filo d'Oro è l'approccio cognitivo-comportamentale con particolare riferimento alla visione ecologica che affonda le sue radici nella psicologia sperimentale, soprattutto a quella interessata allo studio dei processi di apprendimento e delle loro interconnessioni con le dinamiche affettive e motivazionali. Tale impostazione si caratterizza per il fatto di coniugare due aspetti del processo riabilitativo che non possono essere isolati l'uno dall'altro, pena l'artificialità progettuale e l'inefficienza operativa, vale a dire l'ambiente caratterizzato da una galassia di situazioni influenzanti l'individuo e la persona in grado di esprimere comportamenti più o meno complessi ed articolati.

Tale approccio, teso ad affidare alla metodologia una notevole importanza, non deve portare l'operatore a sottovalutare il ruolo giocato da variabili potenti quali l'empatia, la qualità dei rapporti umani, ecc. che molto pesano nel creare una relazione qualitativamente soddisfacente.

La Lega del Filo d'Oro utilizza altresì la metodologia di rete per creare relazioni, comunicazione e integrazione attraverso il coinvolgimento della persona con disabilità e per valorizzare le risorse personali, ma anche familiari e sociali, attraverso l'attivazione di servizi e supporti esistenti.

La Sede Territoriale utilizza maggiormente la metodologia di rete. Per "rete" si intende per esempio la famiglia, gli amici, i vicini, quelle relazioni "informali" che esistono intorno alla persona (**rete primaria**), oppure il sistema dei servizi socio-sanitari ed educativi o organismi collettivi (**rete secondaria**).

"Lavoro di rete" significa operare per creare e rafforzare queste relazioni, creare comunicazione ed integrazione tra diversi soggetti (persone, enti, risorse), attraverso il pieno coinvolgimento della persona disabile, che non riceve solo aiuto, ma che deve diventare partner attivo nella relazione di aiuto.

Il "lavoro di rete" può anche creare quelle interazioni che evitano il rischio della frammentazione delle risposte, delle sovrapposizioni, di carenze o incoerenze negli interventi. Un maggiore coordinamento tra i diversi servizi sia a livello locale che a livello nazionale (ad esempio tra il Centro di Riabilitazione di Osimo della Lega del Filo d'Oro e i servizi presenti sul territorio di provenienza), che operano a supporto di un utente, consente di fornire risposte più adeguate e di raggiungere gli obiettivi in modo più efficace ed efficiente.

Il programma educativo riabilitativo formulato al Centro Riabilitazione di Osimo a seguito della valutazione diagnostica o di un trattamento riabilitativo viene messo a conoscenza del Servizio socio educativo della Sede Territoriale di riferimento che ne tiene conto per l'intervento all'utente integrandolo quanto più possibile alla

condizione territoriale dell'utente e della sua famiglia, ai fini di un'azione a lui diretta e/o più indiretta stimolando i servizi locali perché tengano conto di quanto esplicitato nei programmi.

In seguito alla raccolta di informazioni sul territorio e ai colloqui con l'utente e la famiglia e se possibile a seguito della documentazione elaborata dal Centro Riabilitazione di Osimo, l'équipe definisce gli obiettivi dell'intervento, elabora ed attua il progetto, effettuando delle verifiche intermedie e finale del raggiungimento degli obiettivi.

Il programma di intervento può investire numerose aree di sviluppo delle capacità, abilità, competenze tenendo in considerazione la richiesta di aiuto, le caratteristiche del singolo utente e le risorse presenti sul territorio e in famiglia:

- area senso-percettiva
- area cognitiva
- orientamento e mobilità
- area della comunicazione
- area motoria
- area adattivo-sociale
- area dell'autonomia personale.

Il programma di intervento all'utente si realizza attraverso un'azione diretta alla persona e/o in maniera più indiretta agendo sulla "rete".

Modalità di Accesso al Servizio Socio Educativo

La richiesta di prestazione può avvenire direttamente dalla persona disabile, da un suo familiare o da un servizio territoriale di riferimento.

La richiesta viene raccolta dall'Assistente Sociale della sede territoriale che fornirà una serie di informazioni e concorderà un colloquio per approfondire la richiesta e valutare la situazione anche tramite la documentazione sanitaria.

Infatti per essere ammessi alle prestazioni offerte dalle sedi territoriali, occorre che sia precedentemente verificato se la disabilità rientra o meno nella competenza dell'Ente.

A tal fine viene inviato al domicilio un questionario che dovrà essere compilato a cura della famiglia e restituito alla Sede Territoriale. Il questionario viene valutato dai medici specialisti del Centro Diagnostico di Osimo, i quali, se necessario, possono richiedere alla famiglia della documentazione integrativa.

Nel caso in cui la disabilità accertata rientri tra le competenze dell'Ente, l'Utente viene indirizzato o al Centro Diagnostico per ulteriori approfondimenti o al servizio territoriale per la definizione di un'ipotesi di intervento sul territorio.

Nell'eventualità di un giudizio di non competenza, l'assistente sociale riprende comunque contatto con la famiglia per motivare la valutazione e orientare l'utente verso altri servizi ritenuti più rispondenti alla specifica situazione.

L'attivazione dell'intervento socio-educativo avviene sulla base della lista di attesa adottando i seguenti criteri:

- ordine cronologico d'iscrizione nella lista

- sussistenza di situazioni di emergenza legate a gravi problemi di salute dell'utente o alla venuta meno di supporti e sostegni indispensabili alla persona disabile
- risorse disponibili rispetto alle prestazioni da erogare.

Modalità di Erogazione del Servizio Socio Educativo

La richiesta di usufruire del servizio socio educativo viene approfondita attraverso ulteriori incontri e colloqui, raccolta di informazioni e cercando di raggiungere una maggiore conoscenza reciproca con l'utente (e la sua famiglia), analizzando la rete di supporto con cui eventualmente prendere contatti.

Fin dall'inizio l'équipe agisce per favorire l'attivazione o il potenziamento di reti sociali di sostegno ritenute potenziali risorse. La consapevolezza ed il coinvolgimento di tutti i partner consente di porre obiettivi realistici perché condivisi e costituisce una maggiore garanzia che questi possano essere raggiunti.

Quando l'équipe del servizio ha sufficienti elementi per predisporre un progetto si confronta con l'utente (e la sua famiglia) per condividere con loro la valutazione elaborata e l'ipotesi di intervento.

Successivamente l'équipe procede all'elaborazione del programma di intervento, nel quale vengono evidenziati le aree di intervento, gli obiettivi, le eventuali attività previste (possono essere individuali o di gruppo e gestite con risorse proprie, volontari e/o interpreti, o del territorio), le verifiche (intermedie e finale).

L'équipe verifica periodicamente l'andamento dell'intervento prevedendo opportune modalità di monitoraggio e valutazione delle attività svolte, così da apportare, laddove se ne renda necessario, degli aggiustamenti e dei miglioramenti.

Le verifiche prevedono il coinvolgimento dell'utente/famiglia (e laddove necessario, della rete dei servizi territoriali) per “restituire” i risultati e/o le problematiche da affrontare facendo in modo che siano chiare e comprensibili.

RAPPORTI CON GLI ALTRI SERVIZI DELLA LEGA DEL FILO D'ORO

L'équipe della Sede territoriale fornisce informazioni sulla Lega del Filo d'Oro e sugli altri servizi dell'ente.

Se l'utente esprime la richiesta di effettuare la valutazione diagnostica o di usufruire dei servizi riabilitativi, l'Assistente Sociale della Sede garantisce che l'utente sia ricontattato dai professionisti della struttura competente.

Il servizio socio educativo “accompagna” l'utente e la sua famiglia all'utilizzo dei servizi diagnostici e riabilitativi della Lega del Filo d'Oro garantendo lo scambio di informazioni utili alla definizione ed attuazione dell'intervento.

GESTIONE, MIGLIORAMENTO ED IMPEGNI

A partire dalla fine degli anni '80 la Lega del Filo d'Oro ha avviato un percorso di miglioramento dell'organizzazione ottenendo nel 2001 la Certificazione UNI EN ISO 9001 del Sistema Qualità attivato presso le sedi di Osimo e successivamente presso le sedi di Lesmo, di Molfetta, di Termini Imerese, di Modena e le Sedi Territoriali; nel 2009 ha ottenuto la certificazione BS OHSAS 18001 del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul posto di lavoro.

L'impegno verso una maggiore trasparenza ed efficienza del proprio operato e quindi verso una migliore garanzia e tutela dell'utenza e dei diversi portatori d'interesse è dichiarato nella Politica per la Qualità e la Sicurezza definita dal Consiglio di Amministrazione, di seguito riportata.

Politica per la Qualità e la Sicurezza

Nel definire la propria Politica per la Qualità e la Sicurezza, la Lega del Filo d'Oro vuole rendere noti a tutti i portatori di interesse i presupposti alla base del proprio operato ed i valori basilari sui quali esso si fonda, questo al fine di realizzare il miglioramento continuo e il coinvolgimento di tutti gli stakeholder.

La Lega del Filo d'Oro – ONLUS, nel perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale, ha per scopo l'assistenza, l'educazione, la riabilitazione, il recupero ed il reinserimento delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali. Presupposti imprescindibili per il raggiungimento dei propri obiettivi sociali sono il rispetto delle leggi e delle normative applicabili, la correttezza e la trasparenza dell'agire.

In questa ottica, la Lega del Filo d'Oro intende perseguire gli impegni e gli obiettivi generali di seguito elencati:

migliorare la qualità della vita delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali promuovendo e realizzando servizi a favore di tali categorie;

garantire la corretta comprensione dei bisogni, il rispetto e la tutela della persona, l'applicazione delle migliori e innovative tecniche di riabilitazione, sviluppate anche attraverso progetti di ricerca;

valorizzare il capitale umano garantendo la formazione e l'aggiornamento continuo, lo sviluppo professionale, la consapevolezza e il coinvolgimento;

assicurare il coinvolgimento delle parti interessate e perseguire la soddisfazione delle loro aspettative (utenti, famiglie, soci, sostenitori, personale, volontari, fornitori e enti pubblici);

tutelare la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro per prevenire e ridurre incidenti, infortuni e malattie professionali, garantendo una adeguata organizzazione e gestione delle attività;

considerare i risultati in merito alla Sicurezza e Salute sul posto di lavoro e alla Qualità come parte integrante della gestione dell'Organizzazione;

perseguire il miglioramento continuo dei propri processi verificandone costantemente l'efficacia e l'efficienza, garantendo accessibilità, equità ed economicità;

promuovere rapporti con organismi, enti, istituti, università italiani ed esteri al fine di attivare collaborazioni e sensibilizzare l'opinione pubblica;

rafforzare la presenza sul territorio attraverso l'apertura di nuove sedi.

Per dare attuazione alla Politica per la Qualità e la Sicurezza, la Lega del Filo d'Oro adotta un Sistema di Gestione Integrato Qualità e Sicurezza conforme alle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2008 e BS OHSAS 18001:2007. Inoltre, per garantire il corretto e ottimale utilizzo delle risorse, la Lega del Filo d'Oro si impegna nella redazione del bilancio sociale e nella certificazione del proprio bilancio di esercizio.

Dal 2014 la Lega del Filo d'Oro si è dotata di un modello organizzativo rispondente al D. Lgs. 231/2001 "Responsabilità amministrativa".

È preciso impegno della Lega del Filo d'Oro diffondere all'interno dell'organizzazione, con i diversi strumenti di comunicazione a disposizione a tutti i suoi livelli, i principi enunciati favorendo in ogni modo la partecipazione del personale nel perseguire il miglioramento continuo.

Sistema di Valutazione della Soddisfazione dell'Utente/Famiglia

La Lega del Filo d'Oro, attraverso l'utilizzo di appositi questionari differenziati in base alla tipologia del servizio, verifica con continuità il livello di qualità percepita dall'utente e/o dei suoi familiari. Il questionario (allegato) viene consegnato dal personale della Sede Territoriale al termine del progetto di intervento e comunque entro la fine dell'anno.

Si può valutare l'opportunità di consegnarlo nella versione braille per facilitarne la lettura e la compilazione direttamente da parte di alcuni utenti.

L'ufficio Gestione Integrata Qualità e Sicurezza, in collaborazione con il Responsabile Attività associative e Volontariato (al quale fanno riferimento le Sedi Territoriali), rielabora ed analizza periodicamente i dati raccolti che successivamente vengono discussi con la Direzione, che valuta la realizzazione di interventi per migliorare la qualità del servizio.

I risultati dell'indagine e le eventuali azioni di miglioramento intraprese vengono comunicate agli utenti ed ai loro familiari mediante apposite riunioni o affissioni nelle bacheche.

Sistema di Valutazione della Soddisfazione del Personale e dei Volontari

La Lega del Filo d'Oro valuta periodicamente con appositi questionari il livello di benessere organizzativo del personale e la soddisfazione dei volontari.

L'ufficio Gestione Integrata Qualità e Sicurezza, in collaborazione con i Responsabili interessati, rielabora ed analizza periodicamente i dati raccolti che successivamente vengono discussi con la Direzione, al fine di valutare la realizzazione di interventi di miglioramento.

I risultati dell'indagine e le eventuali azioni di miglioramento intraprese vengono comunicati al personale e ai volontari.

Modalità di Presentazione e Gestione dei Reclami/Segnalazioni

Gli utenti e le famiglie oltre a segnalare eventuali disfunzioni nel “Questionario per la rilevazione delle soddisfazioni dell’utente”, possono segnalare eventuali reclami direttamente al Responsabile o al Referente amministrativo della sede territoriale i quali si attivano immediatamente per risolvere, ove possibile, il problema segnalato.

I reclami possono essere presentati attraverso le seguenti modalità:

- colloquio di persona, comunicazione telefonica o lettera
- compilazione da parte dell’utente (o del familiare) della “Scheda per la Segnalazione di Reclami e Osservazioni” (allegata) e disponibile anche presso ogni sede.

Qualora vengano segnalati gravi disservizi, è compito del Responsabile Attività Associative e Volontariato analizzare il problema, individuare le azioni risolutive (attraverso l’eventuale collaborazione del Segretario Generale e del Responsabile Sistema di Gestione Integrato) e fornire entro 20 giorni dal ricevimento della segnalazione una risposta scritta all’utente.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, il responsabile interessato comunica comunque all’utente entro i 20 giorni, le azioni intraprese ed il nuovo termine per la trasmissione della risposta.

Partecipazione dell’Utenza

La partecipazione dell’utenza alla vita della Lega del Filo d’Oro si esprime, oltre che con le modalità evidenziate nei paragrafi precedenti, anche attraverso il **Comitato delle Persone Sordocieche** e il **Comitato dei Familiari delle Persone Sordocieche** organi consultivi dell’Associazione.

I Comitati svolgono una funzione propositiva e consultiva nei confronti del Consiglio di Amministrazione sui bisogni e sulle problematiche generali attinenti alle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali (sia assistite dall’Ente che a livello nazionale) e alle loro famiglie nonché sull’organizzazione dei servizi per la loro assistenza, integrazione e miglioramento della qualità di vita.

L’attività dei comitati è supportata (sia da un punto di vista economico che organizzativo) direttamente dalla stessa Associazione.

Nelle riunioni i componenti dei Comitati vengono informati delle attività, dei progetti di sviluppo e delle diverse iniziative della Lega del Filo d’Oro ed aggiornati delle principali novità di natura legislativa, fiscale e previdenziale riguardanti le persone disabili.

I temi sui quali convergono sia gli interessi dei Comitati che la volontà dell’Ente di acquisire il punto di vista dell’utenza riguardano:

- la valutazione dei servizi residenziali per disabili sotto il profilo della rispondenza alle esigenze e aspettative degli utenti;
- l’individuazione dei problemi derivanti dalla pluriminorazione (a livello individuale, familiare, economico, lavorativo, sociale) ed i conseguenti bisogno d’aiuto;

- la ricerca di soluzioni relativamente al “dopo di noi”;
- la promozione dei diritti delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali nei confronti delle Istituzioni;
- l’elaborazione di proposte circa le modalità di intesa e collaborazione tra utenti/famiglie e operatori che partecipano al processo sociale, educativo e riabilitativo.

GLI ALTRI SERVIZI E ATTIVITÀ SVOLTI DALLA LEGA DEL FILO D'ORO

DIAGNOSI E VALUTAZIONE FUNZIONALE

Quest'attività viene svolta presso il Centro Diagnostico del Centro di Riabilitazione (Unità Speciale) di Osimo e consiste in un intervento integrato tra la componente medica, psico-pedagogica, educativa e sociale finalizzata alla definizione di una valutazione funzionale e alla prima impostazione del progetto educativo riabilitativo.

Un servizio di particolare rilevanza svolto nell'ambito del Centro Diagnostico è il trattamento precoce di bambini sordociechi e pluriminorati psicosensoriali al di sotto dei 4 anni.

RIABILITAZIONE E EDUCAZIONE

Rappresenta l'attività principale della Lega del Filo d'Oro e il settore in cui l'Ente ha maturato una significativa esperienza e sviluppato un ampio know – how. Viene realizzata all'interno del Centro di Riabilitazione di Osimo e dei Centri Residenziali.

Uno staff di specialisti (psicologi, pedagogisti, assistenti sociali, operatori educativo-riabilitativi, terapisti della riabilitazione, medici, infermieri), a partire dagli esiti della valutazione funzionale effettuata presso il Centro Diagnostico, elabora ed attua il programma d'intervento definito per ogni utente secondo l'età e le diverse esigenze.

RICERCA

L'Ente realizza un'attività di ricerca sul versante psicopedagogico e tecnologico-riabilitativo recependo le esigenze manifestate dagli stessi centri residenziali e impostando conseguenti programmi per la creazione, la sperimentazione, la messa a punto di strumenti e di metodologie.

La ricerca ha lo scopo anche di sperimentare le risorse tecnologiche per l'interazione costruttiva con l'ambiente e per incrementare le competenze comunicative della persona pluriminorata psicosensoriale.

A tale scopo l'Ente ha dato vita nel 1974 ad un proprio Centro Ricerca, con la possibilità di realizzare, attraverso un'équipe specializzata, i progetti di ricerca presso i diversi centri residenziali.

Il Comitato Tecnico Scientifico e Etico elabora le linee di ricerca in campo biomedico, psicopedagogico e tecnologico-riabilitativo e promuove una "cultura" scientifica che si traduca in approcci operativi omogenei e coerenti.

CENTRO DI DOCUMENTAZIONE

Il Centro di Documentazione (presso l'Unità Speciale di Osimo) raccoglie, classifica e organizza tutta la produzione scientifica e audiovisiva, inerente alla sordocecità e alle pluriminorazioni psicosensoriali, alla disabilità grave, alla psicologia, alla pedagogia, al settore del Non Profit.

Il materiale è consultabile da personale interno, volontari, familiari e da quanti hanno interesse specifico sui temi della riabilitazione ed autonomia delle persone con deficit sensoriali e pluriminorazioni, favorendone la formazione e l'aggiornamento.

ATTIVITÀ ASSOCIATIVE E VOLONTARIATO

A livello nazionale la Lega del Filo d'Oro opera al fine di avviare le iniziative necessarie in termini di sensibilizzazione delle istituzioni e amministrazioni pubbliche, attivazione di servizi, collaborazione con altri enti e associazioni, apertura di nuove sedi e coordinamento delle attività di volontariato.

Il settore Attività Associate svolge anche attività di segretariato dei Comitati delle Persone Sordocieche e dei Familiari, organizza l'Assemblea Nazionale delle Famiglie e la Conferenza Nazionale delle Persone Sordocieche ed il Forum Nazionale dei Volontari, nonché i soggiorni estivi.

Volontariato

L'Associazione caratterizzata sin dalla sua costituzione per l'attività di volontariato, attua programmi di formazione per le persone che desiderano divenire volontari, al fine di far conoscere l'associazione e la sua attività e di fargli acquisire le necessarie conoscenze per poter interagire con gli utenti.

In particolare con l'importante contributo di personale volontario l'Ente realizza sia attività di gruppo che individuali curando ad esempio l'organizzazione di soggiorni estivi, gite e attività di tempo libero e ricreative nell'ambito dei centri residenziali e dei servizi territoriali.

Soggiorni vacanza

I soggiorni vacanza rappresentano un'attività "storica" dell'associazione perché attivati fin dalla sua costituzione nel 1964. Sono organizzati a livello nazionale dal settore Attività Associate e consentono a persone sordocieche giovani-adulte di poter vivere momenti ludico-ricreativi e di socializzazione con il supporto di volontari.

FORMAZIONE

La Lega del Filo d'Oro ha da sempre investito nella formazione e nell'aggiornamento del proprio personale, organizzando specifici corsi, per "formare" in particolare le figure che operano a diretto contatto con gli utenti.

Tra i suoi impegni c'è anche quello di trasferire sul territorio le conoscenze specialistiche maturate organizzando, oltre a workshop e convegni, corsi per operatori che lavorano sul territorio.

TIROCINI

La Lega del Filo d'Oro ha nel tempo definito convenzioni con Università o Enti di Formazione per l'attivazione di tirocini o stage presso i diversi servizi dell'ente, in particolare in quelli rivolti agli utenti. In tale ambito, l'obiettivo del tirocinio è di fare conoscere agli allievi la disabilità della sordocecità e fare acquisire le abilità educativo-riabilitative, attraverso momenti di esperienza diretta con gli utenti e l'accesso alle informazioni/documentazione del programma di intervento.

ATTIVITÀ DI CONSULENZA

Le conoscenze ed esperienze tecnico scientifiche, didattiche e sociali sviluppate dalla Lega del Filo d'Oro vengono messe a disposizione anche per rispondere a richieste di genitori, professionisti, scuole ed agenzie del territorio.

VISITE GUIDATE

È possibile effettuare visite guidate (individuali o di gruppo, ad es. scuole, sostenitori) presso i diversi centri residenziali della Lega del Filo d'Oro, volte a fare conoscere da vicino le attività dell'ente e le tecniche di riabilitazione, anche al fine di sensibilizzare l'opinione pubblica.

A tal fine è gradita la prenotazione tramite il centralino del Centro, per consentire di organizzare al meglio la visita guida con la persona incaricata anche sulla base della tipologia di visita richiesta.

COMUNICAZIONE E RACCOLTA FONDI

Le attività della Lega del Filo d'Oro vengono finanziate solo parzialmente da fondi pubblici.

Per tale motivo, un settore specifico dell'Ente promuove un'intensa azione di sensibilizzazione, gestisce le attività di raccolta fondi e i rapporti con i sostenitori (le risorse private rappresentano una quota rilevante delle entrate complessive).

RELAZIONI INTERNAZIONALI

A livello internazionale, la Lega del Filo d'Oro collabora con Enti ed Organizzazioni che si occupano delle persone sordocieche e pluriminorate, con un proficuo scambio d'informazioni ed esperienze. Aderisce in particolare a Deafblind International (Associazione internazionale che raggruppa quanti lavorano con e per i sordociechi) e opera in diversi network europei relativi alla sordocecità e alla pluriminorazione.

La Lega del Filo d'Oro fa inoltre parte del gruppo di lavoro internazionale MDVI che promuove progetti europei volti a sviluppare conoscenze e buone prassi nell'educazione di bambini e ragazzi con gravi disabilità.

ALLEGATI

Questionario di soddisfazione per utenti/familiari – Servizio Territoriale

Scheda per la segnalazione di reclami e osservazioni

QUESTIONARIO per la RILEVAZIONE della SODDISFAZIONE dell'UTENTE – SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO

Gentili utenti / familiari,
 uno degli impegni costanti della Lega del Filo d'Oro è il miglioramento della qualità dei servizi offerti e per questo anche la vostra collaborazione è importante. Vi chiediamo pertanto di compilare il presente questionario rispondendo alle domande e segnando una crocetta nel quadratino corrispondente alle risposte che più concordano con il vostro parere.
 Grazie

La Direzione

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ?

1. Accoglienza ricevuta nel nostro servizio territoriale	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
2. Chiarezza e completezza nella spiegazione dell'intervento	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
3. Coinvolgimento nel processo di intervento	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
4. Disponibilità e professionalità del personale del servizio territoriale	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
5. Rispetto della persona e della riservatezza	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
6. Supporto del servizio di volontariato (se presente)	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
7. Rispetto dell'intervento proposto	<input type="checkbox"/> Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Insoddisfatto	<input type="checkbox"/> Soddisfatto	<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto

Eventuali osservazioni generali, critiche e suggerimenti sul Servizio Socio-Educativo

Sede territoriale di riferimento _____

Si chiede gentilmente di indicare se il questionario è stato compilato da:

Utente
 Familiare

Data _____

Il questionario è anonimo, ma se il compilatore lo desidera può firmarlo.

PERSONA CHE EFFETTUA LA SEGNALAZIONE

Sig./Sig.ra _____

Residente in Via/P.zza _____

Città _____ CAP _____

Telefono _____

Familiare di *(nome e cognome utente)* _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Data di compilazione _____

Firma _____