



Carta dei Servizi

www.solcolibertass.it

Indice

3	Lo Strumento Carta dei Servizi
4	Chi Siamo
5	I nostri Valori
5	I Comuni del Distretto
6	Servizio di assistenza domiciliare Socioeducativa
7	Progetti/Prestazioni rivolti a Adulti Disabili
13	La rete
13	Equipe tecnica e gruppo operativo
14	Standard Garantiti
15	Come accedere al Servizio
16	Costo del Servizio e tempi di attivazione
17	Altri servizi attivi sul territorio
17	Libertas offre
18	Organigramma e funzionigramma
19	Impegni e Garanzie
20	Per essere informati Pagina
21	Procedura di reclamo

Lo strumento Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è regolamentata dalla Direttiva Ciampi del 27/01/1994 concernente “*Principi sulla erogazione dei servizi pubblici*” e dalla Legge 8 novembre 2000, n° 328 “*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*”.

La presente Carta rappresenta uno strumento di comunicazione, nel quale vengono descritte le aree di azione e le tipologie di progetto, attraverso le quali la Cooperativa Sociale Solco Libertas esprime la propria filosofia di intervento nel rispondere ai bisogni della comunità in cui opera.

Il presente documento non vuole essere un semplice opuscolo informativo, ma uno strumento che permetta ai fruitori dei nostri servizi di contribuire allo sviluppo costante delle nostre proposte, nel pieno rispetto della persona e dei diritti di partecipazione e informazione.

Fondiamo il nostro lavoro basandoci ogni giorno sull’articolo della Costituzione che recita:

“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali.

E’ compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l’uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l’effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all’organizzazione politica, economica e sociale del Paese”. (Art. 3 Costituzione italiana)

Vicepresidente

Clara Ceroni

Presidente

Ingrid Ardondi

Chi Siamo

La Cooperativa Sociale Solco Libertas è attiva sul territorio bolognese dal 1982.

L'intento era, e rimane, quello di promuovere e sostenere fattivamente un tipo di cultura capace di rispondere a scenari sociali in continua evoluzione ed intervenire sia nelle aree di bisogno tradizionali che in quelle emergenti. Il filo conduttore di tutti gli interventi, ovvero, la centralità della persona, delle famiglie e l'importanza di pensare i nostri servizi in un'ottica sistemica, porta ad una forte integrazione fra i progetti e le varie aree di intervento, al fine di dare risposte efficaci ed efficienti ai bisogni della comunità, ponendo particolare cura al legame con il territorio ed alla comunità in cui operiamo. Di fatto, la nostra storicità ci vede da sempre strettamente connessi ai nostri luoghi di appartenenza, alla rete relazionale che, nel corso degli anni, abbiamo instaurato con le persone, con gli Enti pubblici e privati, con le associazioni e con le aziende della nostra comunità. Il soggetto gestore promuove la qualità della vita dei fruitori del servizio di assistenza domiciliare socio-educativa, al fine di sostenere il benessere fisico, lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, l'inclusione sociale, le relazioni interpersonali ed il benessere soggettivo della persona e del caregiver familiare. Nei servizi socio-educativi, tali finalità vengono perseguite in particolare attraverso un approccio di carattere educativo.

I nostri valori

CENTRALITÀ E RISPETTO DELLA PERSONA: riconoscimento, accoglienza, rispetto, non giudizio
EQUITÀ - UGUAGLIANZA: garantire un trattamento equo, soddisfare i bisogni sulla base della valutazione delle necessità specifiche.

PARTECIPAZIONE: informare e favorire l'intervento attivo degli assistiti sui fatti di interesse personale e comune per il miglioramento del servizio, democraticità

COMPETENZA/PROFESSIONALITÀ: fornire un servizio di qualità attraverso la competenza professionale del personale, ottenuto mediante percorsi di formazione continua.

EFFICACIA/EFFICIENZA: raggiungere gli obiettivi prefissati attraverso l'ottimizzazione delle risorse umane disponibili.

VALORIZZAZIONE DEL LAVORO: riconoscere il lavoro dei soci e dei dipendenti come strumento di sviluppo. TERRITORIALITÀ: ricercare una piena integrazione nel contesto territoriale, essere impresa di comunità.

LEGALITÀ: onestà, trasparenza, tutela dei fruitori

I Comuni del Distretto sono i seguenti:

- Camugnano
- Castel D'Aiano
- Castel di Casio
- Castiglione dei Pepoli
- Gaggio Montano
- Grizzana Morandi
- Lizzano in Belvedere
- Marzabotto
- Monzuno
- Alto Reno Terme
- San Benedetto Val di Sambro
- Vergato

Servizio di Assistenza Domiciliare Socio-Educativa

La Cooperativa Sociale Solco Libertas ha sottoscritto un Contratto di Servizio per la regolazione dei rapporti giuridico amministrativi con l'Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese e l'azienda USL - Distretto di Committenza e Garanzia dell'Appennino Bolognese per il Servizio di Assistenza Domiciliare Distrettuale Socio-Educativo in accreditamento definitivo, rivolto a disabili adulti, in particolare per le persone non autosufficienti certificati ed autorizzati e per il loro nucleo familiare.

I servizi domiciliari nell'ambito degli interventi per la domiciliarità, e più complessivamente, del sistema locale dei servizi sociali a rete, sono volti ad assicurare il sostegno ai progetti di cura delle persone e delle loro famiglie nel loro ambiente di vita.

Si intende per ambiente di vita, non solo lo spazio fisico, ma l'intero contesto delle relazioni significative tra il soggetto ed il suo ambiente.

I servizi rispondono a bisogni di carattere temporaneo o prolungato, hanno l'obiettivo di promuovere o mantenere le condizioni di vita indipendente, presso il proprio domicilio, sostenendo l'autonomia e la libertà di scelta delle persone, garantendo il maggior benessere possibile per il beneficiario e per chi si prende cura di lui (care-giver). L'assistito ed i suoi familiari sono informati dal Servizio Sociale Professionale sulle prestazioni offerte, nonché sul sistema di determinazione dell'eventuale carico.

L'assistenza domiciliare deve essere assicurata in relazione ai bisogni delle persone e del nucleo familiare e di quanto previsto nel Piano Educativo Individualizzato o nel P.I.V.E.C. Piano Individuale di Vita e di Cura.

I PEI sono predisposti secondo quanto definito dalla DGR 1206/2007 ed aggiornati dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso, dall'Educatore Responsabile del Caso per l'Ente Gestore e/o il Responsabile del Coordinamento, assicurando la partecipazione dell'assistito dei familiari, e sottoscritto da ciascuno.

In riferimento a utenti per i quali la UVM (unità, valutativa, multidisciplinare) distrettuale definisca un PEI, integrato a valenza sociosanitaria, l'accesso al servizio con oneri a carico del FRNA, viene autorizzato dalla UASS distrettuale.

La dimissione dai servizi avviene sulla base di una valutazione del PEI da parte dell'Assistente Sociale Responsabile del caso. Per i casi complessi, dall'UVM.

Progetti/Prestazioni Rivolti ad Adulti Disabili

I progetti di seguito elencati hanno i seguenti obiettivi generali:

- favorire il mantenimento al domicilio;
- garantire assistenza in modo continuativo, limitata od estesa nel tempo;
- favorire il recupero e/o il mantenimento delle capacità residue, di autonomie relazionali;
- supportare i familiari e sostenere l'acquisizione di competenze per un'autonomia d'intervento;
- perseguire la miglior qualità di vita possibile per le persone non autosufficienti e dei loro familiari;
- evitare il ricovero inappropriato, in ospedale o nelle residenzialità;
- assicurare l'integrazione degli interventi tra servizi accreditati, sanitari, e assistenti familiari.

I fruitori possono essere:

- persone residenti o temporaneamente domiciliate nel territorio di pertinenza del SSP, che si trovano in condizioni di fragilità sociale, di limitata autonomia o di non autosufficienza.
- famiglie residenti o temporaneamente domiciliate nel territorio di pertinenza del SSP, nell'assunzione degli impegni di cura.

Attraverso le seguenti prestazioni:

- Appartamenti di sostegno alla Vita Indipendente
- Percorsi propedeutici all'autonomia abitativa
- Tempo libero e valutazione pivec di gruppo/Soggiorni estivi
- Assistenza domiciliare socioeducativa
- Appartamento 2.0
- Progetto Sperimentale

Appartamenti di sostegno alla vita indipendente

L'obiettivo generale degli appartamenti per la vita indipendente è quello di promuovere la maggiore autonomia possibile. In particolare, questo tipo di intervento è attivato per rispondere al diritto di ogni individuo ad avere una vita autonoma e indipendente.

Nel caso di persone adulte con disabilità, l'autonomia non corrisponde al concetto di autosufficienza, ma può essere facilitata dall'attivazione di un sistema di servizi e persone, in grado di intervenire solamente nella misura in cui l'individuo non possa realmente agire in maniera indipendente.

Il supporto educativo è leggero e non invasivo, finalizzato all'acquisizione di una sempre maggiore autonomia, ed al monitoraggio nel tempo. È possibile l'integrazione con servizi di tipo sanitario, sociale, ecc.

Gli appartamenti per la vita indipendente, attivi dal 2006 hanno anticipato, concretamente, il contenuto della Delibera Regionale 1230/2008, ponendosi come una soluzione residenziale innovativa, alternativa al ricovero assistenziale per il sostegno ai progetti di vita indipendente e per il "dopo di noi".

Gli orari che vengono svolti dal personale educativo variano in base all'esigenze lavorative e personali degli utenti. Gli operatori che si turnano, in ogni appartamento, sono due, più un terzo sempre disponibile per eventuali sostituzioni.

La settimana tipo all'interno degli appartamenti alla vita indipendente:

Lunedì: 18.00 - 20.00

Martedì: 18.00 - 20.00

Mercoledì: 18.00 - 20.00

Giovedì: 18.00 - 20.00

Venerdì: 18.00 - 20.00

Sabato: 18.00 - 20.00

Domenica: 18.00 - 20.00

Percorsi propedeutici all'autonomia abitativa

La finalità principale dei percorsi di autonomia è quella di offrire una concreta possibilità di sviluppo e stimolo per l'acquisizione di competenze necessarie ad una vita autonoma ed indipendente.

Questi interventi costituiscono il primo passo per il distacco dalle famiglie, sia nel caso di allontanamenti programmati, sia per facilitare la gestione delle emergenze.

Gli interventi sono di tipo riabilitativo e educativo e si svolgono in normali contesti abitativi.

Il progetto prevede una partecipazione economica (per le spese alberghiere), di tutti gli attori coinvolti: Azienda sanitaria locale, famiglie ed associazioni.

Gli utenti possono variare, da un minimo di tre ad un massimo di sette, gli operatori coinvolti dipendono dal numero di assistiti, solitamente il rapporto educativo è di un operatore ogni tre utenti. Gli accompagnamenti sono a carico degli educatori.

Per le emergenze sono reperibili 24 ore su 24 Coordinatrice e Responsabile.

Week-end tipo:

Sabato: il servizio inizia alle ore 10.00, fruitori e operatori si recano all'appartamento, dopo aver sistemato i loro effetti personali, si confrontano su come strutturare le giornate: la spesa, la preparazione, i turni di riassetto, l'organizzazione delle attività ludiche della serata sul territorio. Il pomeriggio rimane un momento destrutturato, alle 18.00 circa organizzano il momento della cena.

Domenica: i fruitori al risveglio preparano e consumano la colazione ed il pranzo. Prima del rientro in famiglia viene dedicato un tempo di durata variabile per l'elaborazione delle ore passate insieme, lo strumento adottato è il diario di bordo, nel quale ognuno annota criticità e positività su tutti gli aspetti che coinvolgono il progetto. Ore 17.00 rientro in famiglia.

Tempo libero e valutazione Pivec di Gruppo

La vita di tutti comprende momenti di svago e socializzazione: questi due elementi contribuiscono al benessere complessivo della persona e sono fondamentali per garantirne l'integrazione.

Le attività di tempo libero hanno la funzione di promuovere momenti di svago strutturato e di inclusione sociale, al di fuori della famiglia.

Permettono di acquisire autonomie pratiche, relazionali e strumenti quali, ad esempio, il saper usufruire autonomamente delle risorse offerte dal territorio.

Le attività di tempo libero sono rivolte, principalmente, a persone con disabilità media o medio/lieve, inviate dal Servizio Sociale Professionale, possono essere individuali o di gruppo.

Questo progetto non prevede un orario prefissato, le attività vengono pianificate mensilmente in base ai gruppi, alle risorse del territorio, alle richieste pervenute dai nuclei e dagli utenti e agli obiettivi da perseguire. In generale sono previste due uscite settimanali circa.

Nell'ambito di questa tipologia di intervento possiamo collocare anche le esperienze di soggiorno, viste come interventi di svago e socializzazione, con lo scopo di promuovere momenti di arricchimento personale e benessere, in un contesto protetto e di gruppo.

Le esperienze di soggiorno, seppur brevi, contribuiscono al percorso di consapevolezza delle famiglie rispetto all'inclusione dei figli in una rete sociale. Hanno anche l'obiettivo di far sperimentare un periodo di vita semi-indipendente all'utenza coinvolta.

Possono essere inserite anche persone con disabilità medio gravi, con l'obiettivo di dare sollievo alle famiglie nel loro compito di cura. Il tempo libero ha anche la funzione di monitorare lo stato di benessere, la qualità della vita e i bisogni degli assistiti e delle loro famiglie al fine di ottenere una progettazione mirata e personalizzata.

Assistenza Domiciliare Socioeducativa

Si tratta di interventi individuali effettuati da educatori al domicilio o sul territorio a sostegno di singole persone. Per il soggetto gestore l'Assistenza Domiciliare si sviluppa con una forte valenza educativa, l'offerta di un sostegno al nucleo familiare in difficoltà, infatti, è il punto di partenza di un progetto teso a favorire l'elaborazione delle difficoltà in senso costruttivo, condividendo un percorso di "ri-abilitazione" e integrazione sociale per i soggetti in difficoltà e di benessere per la famiglia. Solitamente questa tipologia di interventi si compone di 2-4 ore settimanali, suddivise in due giornate.

Servizio Educativo Semiresidenziale Abitare Insieme

Il progetto nasce nel corso del primo semestre dell'anno 2016, dalla collaborazione tra le Istituzioni, Solco Libertas, l'associazionismo e le famiglie del territorio, per dare una risposta integrata e diversificata alle necessità dei cittadini fragili. Prende avvio per dare risposta ad un primo gruppo di persone con disabilità intellettiva grave e doppia diagnosi, totalmente in carico alle famiglie; fornendo poi una risposta ulteriore a cittadini disabili gravi con familiari anziani bisognosi di sollievo o a situazioni di particolare fragilità personale e familiare. Il progetto anticipa la legge 112 del 2016 (Dopo di Noi) e la successiva Dgr. 733 del 2017, collocandosi a pieno nello spirito della norma e prevedendo interventi espressamente previsti dalla stessa:

A: Percorsi programmati per l'accompagnamento di uscita dal nucleo familiare di origine, che riproducono condizioni abitative quanto più possibile proprie dell'ambiente familiare.

B: Interventi di supporto alla domiciliarità in soluzioni alloggiative

C: programmi di accrescimento della consapevolezza e per l'abilitazione e lo sviluppo delle competenze per favorire l'autonomia delle persone con disabilità grave e una migliore gestione della vita quotidiana.

Organizzazione del progetto:

Durante le giornate (orario dalle 9.00 alle 21.00) gli utenti, insieme agli operatori, svolgeranno le seguenti attività:

- Attività lavorativa (pulizia dei parchi)
- Attività ludiche ricreative e di socializzazione (uscite programmate sul territorio)
- Attività che favoriscono il benessere e l'autostima (fisiche come ginnastica dolce, piscina, stimolazione basale e stretching, manuali come la lavorazione della creta, artigianali come etichettare le spezie e i vasetti da vendere al mercatino, artistiche, come laboratorio musicale e di pittura)
- Attività domestiche (apparecchiare, sparecchiare, rifare il letto, caricare la lavastoviglie, dare lo straccio, fare la spesa...)

Dalle 21.00 fino al mattino successivo alle ore 9.00 saranno presenti due assistenti familiari assunte dalle famiglie per la sorveglianza notturna.

Servizio Educativo Semiresidenziale Appartamento 2.0

Alla fine dell'anno 2018 e durante i primi mesi del 2019, l'Istituzione dei Comuni dell'Appennino bolognese, in collaborazione con il Distretto di Committenza e Garanzia dell'Appennino bolognese e Libertas Assistenza,

si sono adoperate per una ricognizione condivisa dei bisogni dell'utenza del territorio.

Tale analisi ha evidenziato le difficoltà di alcuni nuclei del territorio della Valle del Reno nel prendersi cura e sostenere i propri figli diventati adulti.

In risposta ai bisogni evidenziati è stata condivisa con la Committenza una progettazione che ha avuto inizio nel mese di marzo 2019 con l'attivazione di "Weekend autonomia" e che è continuata con una programmazione che ha visto un aumento del numero di giornate di permanenza all'interno dell'appartamento 2.0, fino ad arrivare ad una copertura settimanale nel breve periodo.

Il progetto "appartamento 2.0", entra a pieno titolo nelle sperimentazioni riferite alla legge 112/2016 sul Dopo di Noi; nasce infatti dal bisogno di alcune famiglie di pensare un futuro indipendente per i propri figli con disabilità intellettiva. Il "Durante Noi" permette di programmare un percorso costruttivo di gruppo che diventa personalizzato in termini di tempistiche e risposte ai bisogni, che valorizzi la qualità di vita in un ambiente familiare e de istituzionalizzato.

Organizzazione

Dal lunedì al venerdì, il mattino i ragazzi sono impegnati in attività occupazionali.

Dalle 16.30 alle 20.30 è presente in appartamento personale specializzato che svolgerà attività educative con i partecipanti del Progetto. Le attività saranno di tipo:

- Ludiche ricreative e di socializzazione (uscite sul territorio, inclusione in associazioni territoriali e realtà di socializzazione locali)
- Attività che favoriscono il benessere e l'autostima (attività fisica o sportiva, attività musicali...)
- Attività domestiche (apparecchiare, sparecchiare, rifare il letto, caricare la lavastoviglie, dare lo straccio, fare la spesa...)

Dalle 20.30 fino al mattino successivo alle ore 8.30 sarà presente un operatore per la sorveglianza notturna.

Durante i fine settimana la copertura educativa sarà presente dalle h8.30 alle h20.30 in assenza di attività occupazionali esterne.

Sono previsti da Progetto rientri programmati in Famiglia.

La rete

L'equipe educativa Solco Libertas lavora nella programmazione di servizi territoriali con:

- Unità Socio-Sanitaria Integrata “Persone con Disabilità”
- Centro di Salute Mentale
- Privati
- Associazioni famiglie del territorio
- Dipartimento di cure primarie dell’Azienda Usl.
- Programma Integrato Disabilità e salute del Dipartimento di salute Mentale Azienda Usl di Bologna
- SerDP città Metropolitana di Bologna

Equipe tecnica e gruppo operativo

L’equipe tecnica e il gruppo operativo è formato da:

- Responsabile Coordinamento Servizi di Assistenza Domiciliare socioeducativa
- Coordinatore Progettuale
- Pedagogista clinico
- Psicologo
- Psicoterapeuta
- Mediatore Linguistico
- Educatore professionale
- Educatore Sociale
- Educatori

Standard Garantiti

- **PRESENTAZIONE DEL CASO**
Gli inserimenti all’interno dei progetti sono concordati con il Servizio Sociale inviante. La conoscenza dell’utente avviene tramite un colloquio di presentazione, in cui sono presenti l’utente, la coordinatrice Libertas e la responsabile del caso del SSP. Durante l’incontro vengono esplicitati gli obiettivi del progetto e le sue modalità organizzative pratiche.
- **PASSAGGIO DEI DATI**
Per ogni utente viene fornita una relazione di accompagnamento ed un PEI. Gli obiettivi del PEI vengono verificati ogni sei mesi.

Tutta la documentazione scritta è protocollata e archiviata.

- **VERIFICA**

Settimanalmente, all'interno dell'équipe tecnica, in cui sono presenti gli educatori e la coordinatrice della Cooperativa Solco a Libertas viene verificato l'andamento del progetto ed organizzate le attività della settimana successiva.

Periodicamente partecipa all'équipe educativa, responsabile del caso del SSP per avere gli aggiornamenti dei casi in essere.

Ogni settimana viene redatto un verbale di aggiornamento, come strumento informativo per l'unità sociosanitaria integrata disabili adulti ed archiviato in cartella apposita.

- **RAPPORTI CON I FAMILIARI**

I progetti educativi sono condivisi con i familiari o gli amministratori di sostegno, i quali vengono contattati periodicamente dall'educatore professionale per verificarne l'andamento.

Come accedere al servizio

Per gli assistiti che contribuiscono economicamente all'erogazione del servizio con una quota a loro carico, l'accesso al servizio avviene tramite un contratto assistenziale sottoscritto dal gestore, dall'assistito e dai suoi familiari, consegnato a ciascun sottoscrittore in cui si definiscono i contenuti del PAI o del PEI, PIVEC, le modalità di coinvolgimento dei familiari e/o dell'assistente familiare (ove presente), gli aspetti economici, l'impegno al pagamento, l'importo dell'eventuale contribuzione a carico dei Comuni.

Nel contratto assistenziale sono inoltre formalizzati:

- a) l'impegno del gestore a rispettare i tempi concordati per gli interventi e a comunicare variazioni dell'orario dell'intervento o eventuali sospensioni del servizio;
- b) l'impegno dell'assistito e/o dei suoi famigliari a comunicare al Gestore entro 24 ore le circostanze che non consentano la reperibilità al domicilio nel giorno e negli orari stabiliti per l'intervento.

All'assistito e/o ai suoi familiari viene inoltre consegnato il foglio presenze, da conservare al domicilio dell'assistito, nel quale l'operatore sottoscrive ad ogni accesso tipologia e durata dell'intervento effettuato. Le prestazioni rese, così come definite all'interno del PAI/PEI/PIVEC, saranno soggette a verifiche da parte della Assistente Sociale Responsabile del caso anche tramite procedura informatizzata.

La valutazione periodica degli utenti e dell'adeguatezza-appropriatezza degli interventi, svolti dal Gestore, verrà effettuata in incontri congiunti, periodici e al bisogno tra l'Assistente Sociale/ Educatore Responsabile del caso, e l'Educatore Referente e/o Coordinatrice del Servizio Accreditato.

Costo del servizio e tempi di attivazione

Nel caso in cui l'accesso al servizio avvenga tramite ASL, l'eventuale costo verrà stabilito secondo modalità e criteri definiti dalla stessa: per i servizi di assistenza domiciliare socioeducativa rivolta a disabili adulti con oneri a carico del FRNA nell'ambito di un PEI socio-sanitario integrato autorizzato dall'AUSL di Bologna Distretto di committenza e garanzia di Porretta Terme: euro 27,90/ora. L'importo è da ritenersi comprensivo di IVA al 5%. In caso di accesso privato, il costo del servizio comprende la consulenza iniziale, la cura del progetto individuale, le attività di educativa effettuate da personale qualificato, il trasporto, le verifiche e il controllo delle prestazioni svolte. I tempi di attivazione variano in base ed in accordo con la tipologia dei servizi erogati.

Altri Servizi attivi sul territorio

La Cooperativa Libertas gestisce per la Committenza, in base al contratto d'appalto stipulato in esito a licitazione privata indetto dall'Azienda Usl di Bologna, servizi rivolti a persone con disabilità e nuclei con minori, tra i quali anche minori in carico al Servizio NPIA, ad oggi esclusi dall'ambito di applicazione dell'accreditamento disciplinato dal DGR 514/2009, al presente contratto, a farne parte integrante e sostanziale.

La Cooperativa risulta altresì titolare di rapporti contrattuali con la pubblica Committenza (Comuni) in relazione all'erogazione del servizio di sostegno educativo scolastico, garantito ai sensi della L.104/1992. Nel rispetto della normativa vigente in materia di affidamento di servizi e forniture, i Comuni potranno avvalersi della Cooperativa per l'acquisizione del servizio di sostegno scolastico.

Progetti/prestazioni rivolti a minori

- Interventi individuali e di gruppo
- Interventi a supporto dell'integrazione scolastica comuni
- Incontri protetti
- Assistenza Domiciliare socioeducativa
- Attività di affiancamento e monitoraggio
- Progetti estivi di tempo libero

- Interventi di integrazione sociosanitaria
- Interventi di educazione al lavoro
- Progetti di sostegno alla genitorialità
- Gruppi socioeducativi
- Progetti integrati scuola-territorio
- Interventi individuali a favore con minori con disagio sociale

Progetti/prestazioni rivolti a adulti fragili

- Attività educative e riabilitative nei SerDP di Bologna, Reno Lavino Samoggia, Appennino Bolognese
- Budget di salute per pazienti afferenti al SerDP della città Metropolitana di Bologna
- CAS Zola Predosa

La cooperativa Solco Libertas inoltre offre:

- Consulenza Pedagogica-Clinica
- Consulenza Pedagogica
- Consulenza Educativa
- Consulenza Tecnico-Progettuale
- Consulenza Cognitivo Comportamentale

La Cooperativa Sociale Solco Libertas, unitamente ad altre otto Cooperative Sociali attive sul territorio della provincia bolognese e imolese, ha contribuito a far nascere, il 17 dicembre del 2020, il Consorzio **Sol.Co.**

Civitas.

Il Consorzio Sol.Co. Civitas prende avvio dalla fusione del Consorzio Solco Insieme Bologna e il Consorzio Solco Imola, con un totale di 900 soci e 1.200 dipendenti (di cui 80 svantaggiati).

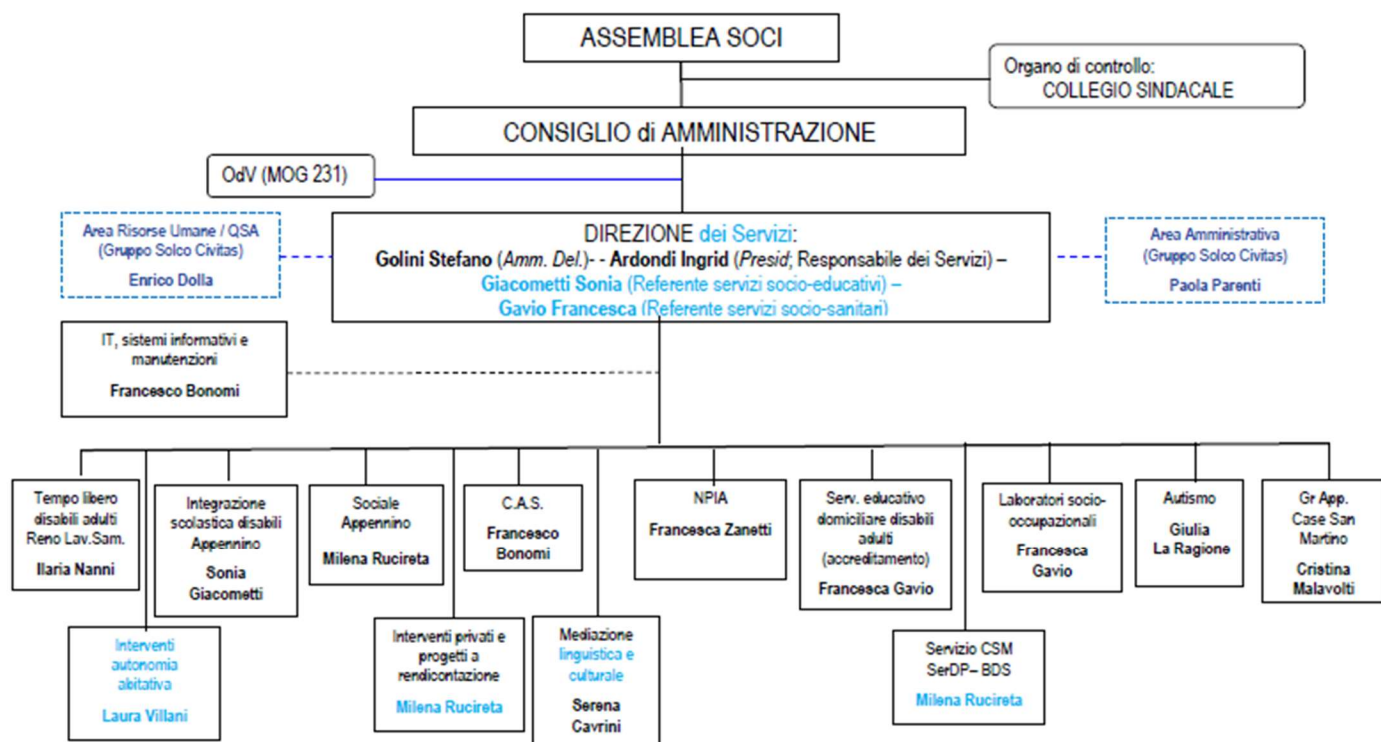
Attraverso il sistema consortile, si vuole contribuire alla realizzazione di un “*Welfare di Comunità*” partecipato solidaristico e responsabile. Il forte legame con il territorio in cui le organizzazioni operano, le portano a lavorare

a stretto contatto con i bisogni e le necessità dei cittadini, pronti a “cucire su misura” I servizi offerti che nascono dall’ascolto attivo delle esigenze della Comunità e forti di un consolidato intreccio di relazioni di fiducia e di scambio con le realtà locali. **Appartenenza e territorialità sono punti cardine di questo gruppo cooperativo.**

Organigramma Cooperativa Solco Libertas



Zola Predosa, ottobre 2024



Impegni e Garanzie

La presente Carta dei Servizi:

- è consegnata alla Pubblica Amministrazione titolare del servizio pubblico e ai diversi soggetti che con la Cooperativa collaborano all'erogazione dello stesso
- è messa a disposizione in appositi spazi all'interno della sede amministrativa della Cooperativa e presso la sede operativa
- potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano opportuno

La Cooperativa si impegna:

- a favorire la massima diffusione del documento divulgandolo presso le diverse realtà formali e informali del territorio
- ad effettuare una revisione ed un aggiornamento della Carta

La Cooperativa assicura:

- un progetto di intervento personalizzato per ogni utente
- la verifica e la condivisione periodica delle attività svolte
- personalizzazione delle condizioni contrattuali
- impiego di personale formato e qualificato
- puntualità nell'arrivo di ogni operatore all'ora prestabilita ed immediato avviso in caso di imprevisto
- prontezza ed immediatezza nelle sostituzioni dell'operatore, in caso di necessità
- affidabilità dell'operatore nei riguardi della riservatezza e privacy dei fruitori
- disponibilità nell'ascolto di ogni tipo di proposta, suggerimento e reclamo ed efficace risoluzione
- indagini periodiche per rilevare il gradimento del servizio.

Tutti gli operatori della **Cooperativa Sociale Solco Libertas** sono coperti da assicurazione sulla Responsabilità Civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

Per essere informati

La Cooperativa assicura la piena e tempestiva informazione degli utenti circa la modalità di prestazione del servizio ed ogni eventuale variazione. Il fruitore ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, così come di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

In ogni caso, sono assicurate e periodicamente verificate la chiarezza, la comprensibilità e l'accessibilità al pubblico dei documenti.

Tutte le persone e gli Enti che usufruiscono dei servizi della Cooperativa possono comunicare in qualsiasi momento la loro segnalazione o reclamo, così come suggerimenti per migliorare ulteriormente il servizio, alla sede operativa di Libertas Assistenza, tramite comunicazione scritta o verbale ai riferimenti presenti a pagina 18 (ultima pagina).

Ogni comunicazione e suggerimento sarà accolta dalla Cooperativa, al fine di poter meglio orientare i propri servizi e per valutare eventuali modifiche delle attività.

MODULO PER OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

COGNOME E NOME _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____ TEL. _____

SERVIZIO: _____

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI (segnare la casella che interessa e specificare)

- 1.- Segnalazione positiva
- 2.- Segnalazione di disservizio
- 3.- Suggerimento per il miglioramento del servizio

DATA _____ FIRMA _____

Nota: Le osservazioni e i suggerimenti vengono analizzati periodicamente dalla Cooperativa, in occasione della valutazione annuale sulla qualità dei servizi resi. I dati personali raccolti verranno utilizzati esclusivamente nel rispetto dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n. 196.

Sedi e recapiti telefonici della Cooperativa Solco Libertas:

- **Sede sociale legale:** via delle Officine n. 38 – 40069 – Zola Predosa (BO)
tel. 051 750362. Albo Cooperative n°A105058. P.I – C.F : 04144000371

e-mail: info@solcolibertas.it

sito internet: www.solcolibertas.it

- **Sede operativa:** Via della Costituzione 434- 40038 – Vergato(BO)
tel. 051 910936

Dal lunedì al venerdì,

con i seguenti orari: 9.00- 16.30

Sede coordinamento: via Porrettana 363 – 40037 – Sasso
Marconi (BO) – tel. 051750362

Dott.ssa Francesca Gavio – Sociologa - educatrice

Coordinatrice Assistenza domiciliare socio educativa accreditata e Laboratori socio occupazionali
Per L'ente Gestore 370.3622482

Indirizzi mail:

francesca.gavio@solcolibertas.it

Il cittadino che fa richiesta riguardo ad interventi educativi alla Cooperativa si rapporta con la referente pedagogica per poter esprimere le proprie necessità. La pedagoga fornisce informazioni sul servizio, valuta la richiesta di intervento facendo un'analisi approfondita dei problemi presentati, come base per la formulazione e attuazione di un progetto educativo individualizzato.

La presente carta è soggetta ad una revisione periodica.

CRONOGRAMMA DELLE REVISIONI

REV.00 Vergato 7 giugno 2014

REV.01 Vergato 7 ottobre 2015

REV.02 Vergato 23 giugno 2016

REV.03 Vergato 26 ottobre 2017

REV.04 Zola Predosa 19 febbraio 2018

REV. 05 Zola Predosa 19 febbraio 2021

REV. 06 Zola Predosa 19 febbraio 2022

REV.07 Zola Predosa 20 febbraio 2023

REV. 08 Zola Predosa Settembre 2024