

CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

Redatto da: Giuseppe Brizzi

Codice documento: CS003

Emesso il: 18/12/2016

Approvata da: Amministratore Unico

STATO DEL DOCUMENTO

REV.	PAR.	PAG.	MOTIVO	DATA
00	-	-	Emissione	2009
01	Tutti	Tutte	Revisione completa documento	05/12/2014
02	Tutti	Tutte	Revisione completa documento	18/12/2016

SOMMARIO

1. PREMESSA.....	3
1.1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
2.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	4
2.2. CONTINUITÀ	4
2.3. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA	4
2.4. EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	5
2.5. PARTECIPAZIONE ED INFORMAZIONE	5
2.6. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ	5
2.7. QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE.....	5
2.8. PRIVACY	5
2.9. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	5
3. PRESENTAZIONE DI APUAFARMA SPA.....	6
3.1. LA NOSTRA STORIA.....	6
3.2. LA NOSTRA MISSION.....	7
3.3. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE	7
4. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI OFFERTI	9
4.1. CARATTERISTICHE GENERALI	9
4.2. SERVIZI DOMICILIARI CON FINALITÀ SOCIO-ASSISTENZIALI	10
4.3. SERVIZI DOMICILIARI CON FINALITÀ SOCIO-EDUCATIVE	11
4.3.1. <i>Servizi socio-educativi alle persone disabili</i>	11
4.3.2. <i>Servizi socio-educativi ai minori a rischio per deficit genitoriali</i>	12
4.4. ALTRI SERVIZI SOCIALI – IL CENTRO DI SOCIALIZZAZIONE PER PERSONE DISABILI “CENTRO ANCH’IO” DI FOSSOLA.....	14

1. PREMESSA

La Carta dei servizi sociali è lo strumento che consente di soddisfare concretamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra Azienda e Cittadino, garantendo un facile accesso alle informazioni di carattere tecnico-amministrativo, certezza dei tempi di erogazione e dei livelli qualitativi del servizio, favorendo nel contempo comportamenti fiduciosi, dialettici e propositivi.

La Carta dei Servizi rappresenta per Apuafarma S.p.A. lo strumento per dichiarare ai propri cittadini i livelli (di qualità e quantità) dei servizi erogati, che si impegna a raggiungere nel periodo; per i cittadini è lo strumento per conoscere gli obiettivi della Azienda e soprattutto per controllarne e verificarne l'attuazione.

La Carta illustra nel dettaglio le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e la modalità di rapporto fra Apuafarma S.p.A. ed i suoi cittadini. L'Azienda, con il presente documento, si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, i quali costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio, sia la soddisfazione degli utenti.

1.1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Questo documento è stato preparato con riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici"
- Legge 7 agosto 1990, n° 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi"
- Legge 11 luglio 1995, n° 273, "Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n° 165, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"
- Legge 8 novembre 2000, n° 328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- Legge 5 febbraio 1992, n° 104, "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"
- Legge della Regione Toscana 24 febbraio 2005, n. 41, "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale"

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Apuafarma S.p.A. gestisce i propri servizi nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

2.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Apuafarma S.p.A. si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione. Pertanto garantisce l'uniformità di trattamento dei cittadini a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

2.2. CONTINUITÀ

L'Azienda si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione dei servizi pubblici in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, si impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del personale, evidenziando altresì le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi assicurati.

2.3. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Il Cittadino, singolarmente o attraverso Associazioni espressamente delegate, o direttamente le Associazioni per questioni di carattere collettivo, hanno diritto di richiedere chiarimenti e accedere alle informazioni aziendali di interesse, ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni, in merito a prestazioni di servizi istituzionali, anche mediante confronto con il Responsabile di riferimento o suo delegato; nonché di partecipare alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Apuafarma S.p.A. si impegna a fornire risposte tempestive e facilmente comprensibili, e a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai cittadini e dalle Associazioni dei Consumatori qualora si verificano violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

Le valutazioni fornite dai cittadini e dalle Associazioni dei Consumatori saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità dei servizi forniti.

La carta dei servizi aggiornata è consegnata agli utenti, agli operatori e a chiunque ne faccia richiesta. Sono definite procedure e vengono condotte indagini periodiche di soddisfazione degli utenti. I dati delle indagini vengono analizzati al fine di tradurli in azioni correttive e di miglioramento dei servizi offerti.

È definita una procedura che descriva le modalità di gestione dei reclami.

È fornito agli utenti un modello per i reclami, osservazioni e suggerimenti.

Viene data prontamente risposta ai reclami ricevuti e comunque non oltre i trenta giorni

Si da evidenza delle azioni di miglioramento intraprese a seguito di ogni reclamo.

2.4. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Apuafarma S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.5. PARTECIPAZIONE ED INFORMAZIONE

Il concessionario garantisce ai cittadini la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione. In particolare, il concessionario garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo le disposizioni in materia di "Informazioni agli utenti", contenute nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

2.6. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ

Apuafarma S.p.A. garantisce al Cittadino procedure amministrative moderne, semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibile ed efficace.

2.7. QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE

Nell'espletamento delle proprie attività Apuafarma S.p.A. garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della Qualità che produca ed assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative (espresse o implicite) dei cittadini e, in modo integrato, l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'Ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali, oltre alla prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

2.8. PRIVACY

Apuafarma S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui alla L. 31/12/96 n.675 e successive modificazioni ed integrazioni; in particolare, Apuafarma S.p.A. consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dall'art.13 della medesima legge.

2.9. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Apuafarma S.p.A. definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato al cittadino, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, relativi ai tempi del rapporto contrattuale, alle modalità di gestione del rapporto contrattuale ed alla accessibilità e sicurezza del servizio; gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese

da Apuafarma S.p.A. e specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili direttamente anche dal cittadino.

3. PRESENTAZIONE DI APUAFARMA SPA

Apuafarma è azienda giuridicamente costituita come Società per Azioni con capitale sociale di circa 3 milioni di euro suddiviso in circa 10 mila azioni. È una puri-servizi partecipata totalmente da enti pubblici. Sono soci il Comune di Carrara - MS (con circa il 98%), il Comune di Fivizzano-MS e Apuafarma Spa. La Società è affidataria in house, sottoposta quindi al controllo analogo da parte degli enti affidanti, dei servizi farmaceutici (7 farmacie) dei Comuni di Carrara e Fivizzano; dei servizi cimiteriali (13 aree cimiteriali) del Comune di Carrara; dei servizi sociali del Comune di Carrara con carattere assistenziale (circa 50 utenti), con carattere socio-educativo (circa 120 progetti) e del centro di socializzazione per disabili di Fossola (15 utenti circa); dei servizi di supporto scolastico come ristorazione scolastica (17 mense), trasporto scolastico (8 linee di scuolabus). L'organico aziendale è di circa 170 dipendenti. Il volume di affari annuo è di circa 11 milioni di euro.

3.1. LA NOSTRA STORIA

L'Azienda è nata nel 1972 in forma di municipalizzata come gestore di un primo nucleo di Farmacie del Comune di Carrara. La sua forma giuridica, nel 1995, si è evoluta in Azienda Speciale Farmaceutica Comunale (A.S.F.C.) e, infine nel 2001, in Società per Azioni, come Unifarma Farmacie Sociali Carrara S.p.a.. Dal 2003 assume la ragione sociale attuale di Apuafarma Farmacie Comunali Carrara S.p.a.. Nel tempo, il suo insediamento territoriale ed il suo patrimonio sono cresciuti, sempre nell'ambito dei Servizi Farmaceutici ed i risultati di bilancio liberano utili preziosi per la collettività. Ma soprattutto è cresciuta in città e nel comprensorio la sua immagine di Azienda pubblica solida e virtuosa. Nel 2005 il Comune di Carrara, da inizio ad un graduale ma determinato processo di affidamento che, anno dopo anno, trasferisce all'Azienda importanti servizi e strutture nelle aree dei Servizi Sociali, dei Servizi Scolastici e dei Servizi Cimiteriali. Ciò di fatto trasforma Apuafarma in una pluri-servizi complessa e di ragguardevoli dimensioni imprenditoriali ed occupazionali. Anche nell'anno in esame si sono avuti nuovi importanti capitoli di affidamento. E proprio ora risulta scongiurato anche il rischio del "carrozzone scoordinato". È chiaro a tutti i cittadini che la esponenziale crescita non ha cioè intaccato la cultura aziendale: anzi, per commentare i risultati e le buone pratiche aziendali, in città si è coniata l'espressione lusinghiera di "stile Apuafarma". In questa sede ci pare di poter affermare quindi, che la lungimirante operazione di innestare sul ceppo sano delle Farmacie Comunali una coerente serie di Servizi alla Persona di notevole valore civico, beneficiando delle strutture, delle competenze e dei risultati economici di quel ceppo, abbia dato ai cittadini carraresi la risposta attesa. Le prestazioni verso gli anziani, i minori, le persone disabili, gli alunni delle nostre scuole dell'obbligo già di buon livello nel passato, hanno trovato in Apuafarma una dimensione avanzata e consapevole, propria di una impresa professionalmente dedicata al soddisfacimento delle necessità della comunità cittadina, come da decenni è per le farmacie.

3.2. LA NOSTRA MISSION

Crediamo e lavoriamo perché il Servizio sia la risposta pubblica ai bisogni sociali rilevati, attraverso la conduzione personalizzata di prestazioni e di progetti, nella consapevolezza che ogni Cittadino è portatore di Diritti e di una Sua Propria necessità, non chiede risposte generiche ma aspetta la Sua risposta: Apuaфарма è impegnata, moralmente e materialmente, a dargliela.

Le Politiche complessive e gli obiettivi

Gli scopi istituzionali di Apuaфарма Spa, sono definiti dallo Statuto Aziendale:

- l'organizzazione e la gestione in proprio delle Farmacie e dei servizi relativi, quali sono titolari il Comune di Carrara o eventuali altri Comuni soci;
- la vendita di specialità medicinali, galenici, omeopatici, presidi medico-chirurgici, parafarmaceutici, sanitari, prodotti per l'alimentazione per la prima infanzia, prodotti dietetici, complementi alimentari, prodotti per l'igiene personale, apparecchi medicali, cosmetici e prodotti di erboristeria;
- la produzione di prodotti officinali, omeopatici, di prodotti erboristici, di profumeria, dietetici, integratori alimentari e di prodotti affini ed analoghi;
- l'effettuazione di test di autodiagnosi e di servizi di carattere sanitario rivolti all'utenza;
- la partecipazione, anche con altri soggetti, a studi e iniziative di carattere socio-educativo per promuovere l'informazione su un miglior uso del farmaco da parte del cittadino;
- l'immissione sul mercato di prodotti di alto livello qualitativo, di prodotti difficilmente reperibili, e di tutti i prodotti che sono in grado di rispondere alle diverse tipologie di prevenzione per la salute e di cure mediche richieste dall'utenza;
- la qualificazione e la partecipazione degli operatori;
- l'organizzazione e la gestione in proprio di servizi e attività socio-assistenziali ad essa affidati dall'Amministrazione del Comune di Carrara o da eventuali altri Comuni soci. I servizi e le attività potranno essere effettuati direttamente dall'Azienda con propri mezzi oppure a mezzo di terzi soggetti pubblici o privati, a seguito di specifiche convenzioni;
- la gestione dei servizi cimiteriali;
- la gestione dei servizi di mensa e ristorazione scolastica ed altri servizi in materia educativa;
- la costruzione, la manutenzione degli immobili, dei manufatti e delle aree di pertinenza, nonché le attività a queste accessorie, connesse ai servizi sopra specificati.

3.3. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

Il Codice Civile e lo Statuto aziendale prevedono una struttura organizzativa così articolata:

Organi di indirizzo: Organo di Amministrazione

Organi di gestione: Direttore

Organo di Controllo: Collegio dei Revisori

L'Organo di Amministrazione

L'Organo di Amministrazione amministra la società. Viene nominato, dall'Assemblea dei Soci. Può essere composto da un Amministratore Unico o da un Consiglio di Amministrazione composto da

un minimo di tre membri ad un massimo di cinque membri, ivi compreso il Presidente, e il Vice Presidente, scelti nel rispetto dei requisiti degli art. 2382 e 2387 del Codice Civile. L'Organo di Amministrazione dura in carica tre anni ed è rieleggibile.

Il Presidente o Amministratore Unico è il Legale Rappresentante della Società.

Il Direttore

Al Direttore generale compete la responsabilità operativa della Società ed in particolare, avvalendosi della struttura della Società: adotta i provvedimenti per migliorare l'efficienza e la funzionalità dei servizi aziendali; sottopone al Consiglio di Amministrazione lo schema del bilancio, le relazioni programmatiche e previsionali; formula proposte per l'adozione dei provvedimenti di competenza del Consiglio di Amministrazione; partecipa, senza voto, alle sedute del Consiglio di Amministrazione, e ne esegue o ne fa eseguire dalla struttura le deliberazioni; dirige il personale della Società; provvede, nel rispetto di legge regolamenti e contratti applicabili alle assunzioni sia a tempo determinato che a tempo indeterminato; acquista materie prime, prodotti e servizi e vende gli stessi nell'ambito della gestione ordinaria senza limiti di valore; agisce e resiste in giudizio per cause di lavoro e per cause relative a crediti, debiti e danneggiamenti, con facoltà di nominare avvocati e procuratori alle liti.

Il Collegio dei Revisori

Competono al Collegio Sindacale le funzioni di vigilanza sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società. Nel limite della sussistenza dei principi fissati dall'art. 2409 bis terzo comma Codice Civile, competono al Collegio Sindacale le funzioni di controllo contabile della Società. Il Collegio è nominato dall'Assemblea sulla base delle disposizioni di leggi vigenti in materia e si compone di tre membri effettivi, compreso il Presidente. I Sindaci durano in carica tre esercizi.

I settori aziendali

La attività aziendali sono articolate strutturalmente nei seguenti settori:

- Settore Servizi Generali e Amministrativi
- Settore Servizi Farmaceutici
- Settore Servizi Cimiteriali
- Settore Servizi alla Persona

La Direzione assicura che i ruoli e le posizioni funzionali siano ricoperti da personale in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente.

Si garantisce che gli operatori siano in possesso di titolo specifico prevedendo per l'eventuale acquisizione dello stesso forme legittime di valorizzazione e riconoscimento della specifica esperienza lavorativa.

Sono garantiti il rispetto dei contratti collettivi nazionali e decentrati e la regolarità contributiva, previdenziale e assicurativa relativa ai rapporti di lavoro dipendente e assimilati

4. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI OFFERTI

Nel presente documento ci si riferisce ai **Servizi Sociali** erogati per conto e nel Comune di Carrara e di seguito elencati:

Servizi Sociali Domiciliari suddivisibili a loro volta in:

- socio-assistenziali
- socio-educativi alle persone disabili in sede scolastica
- socio-educativi alle persone disabili in sede domiciliare
- educativa territoriale ai minori a rischio

Altri Servizi Sociali

- centro di socializzazione per persone disabili “Centro Anch’io” di Fossola.

4.1. CARATTERISTICHE GENERALI

La gestione dei servizi sociali del territorio del Comune di Carrara è affidata dallo stesso ente, ad Apuafarma S.p.A. ed è regolata da specifici contratti di servizio che dettano le modalità di erogazione del complesso delle prestazioni, riassumibili schematicamente in:

- assistenza alle persone anziane, disabili e inabili nei propri domicili, negli istituti scolastici, nel territorio e nei centri di socializzazione e ricreazione;
- sostegno socio-educativo ai minori ed alle persone disabili, negli istituti scolastici, nel territorio e nei centri di socializzazione e ricreazione;
- educativa territoriale ai minori a rischio conseguenti a deficit genitoriali, in sede domiciliare e scolastica, anche con la conduzione educativa di incontri protetti tra i minori e i loro genitori non affidatari.

La programmazione ed il controllo dell’adeguatezza e della qualità delle prestazioni è di pertinenza istituzionale dei Servizi Sociali del Comune di Carrara attraverso la redazione, da parte delle equipe multi-funzionali previste dalla normativa, di progetti individualizzati d’intervento. I progetti individualizzati sono commissionati all’azienda assegnati e avviati secondo procedure codificate in accordo con Comune, Asl e, eventualmente, Provveditorato agli studi.

L’accesso ai servizi sociali di Apuafarma è determinato e regolato dai Servizi Sociali Comunali, articolati nei vari distretti socio-sanitari sul territorio del Comune di Carrara. L’eventuale **pagamento o compartecipazione alla spesa** dei servizi è determinato allo stesso modo dallo stesso Ente.

Le procedure amministrative garantiscono i collegamenti operativo funzionali tra i servizi tecnico-amministrativi ed i servizi assistenziali. I servizi garantiscono la comunicazione con gli assistiti, i familiari o i rappresentanti legali in riferimento agli aspetti organizzativi e gestionali. I servizi hanno uno sportello informativo, con orario di apertura al pubblico, come indicato in seguito nel

dettaglio per cui assicurano la possibilità di contatto da parte dei soggetti interessati durante l'orario di svolgimento delle prestazioni. Allo scopo è predisposto e diffuso materiale informativo sui servizi offerti.

In particolare l'utente viene chiaramente e tempestivamente informato in caso di modifica del giorno e dell'ora della prestazione. Nel Piano di gestione del servizio sono conservati i recapiti anche telefonici dei referenti familiari dell'utente e, se del caso, quelli degli specialisti e del medico di medicina generale.

Si intrattengono rapporti di stretta collaborazione con varie associazioni del territorio in ordine a servizi paralleli a quelli aziendali, anche regolati da apposite convenzioni, anche nell'organizzazioni di appositi momenti di contatto ed eventi di rilevanza sociale più ampia. Il servizio svolge attività di rete con numerosi altri servizi territoriali.

4.2. SERVIZI DOMICILIARI CON FINALITÀ SOCIO-ASSISTENZIALI

Il servizio si rivolge agli Anziani ed agli Inabili, autosufficienti o parzialmente autosufficienti, in carico al Servizio Sociale del Comune e della Azienda Sanitaria Locale. In stretto rapporto di collaborazione con il corpo delle Assistenti Sociali comunali, Apuafarma, attraverso figure professionali titolate, dipendenti dell'Azienda, le Operatrici Socio-Assistenziali e Socio-Sanitarie, eroga prestazioni mirate a conservare il beneficiario presso la sua abitazione:

- igiene personale
- preparazione dei pasti
- riassetto degli alloggi
- cura delle pratiche burocratiche
- ausilio nella gestione economica domestica
- sostegno alla socializzazione

La finalità è chiaramente quella di scongiurare il ricovero in struttura, certamente ben più traumatico e alienante e ben più oneroso per la collettività.

Nell'organizzazione del lavoro si osserva un turn over il più possibile limitato degli operatori per la continuità dell'assistenza, attraverso:

- un modulo organizzativo che mira a prevedere la assegnazione di uno o due Operatori per persona assistita (e comunque mai oltre tre Operatori nei casi più complessi)
- una attenzione particolare posta a salvaguardia della dignità del beneficiario dell'intervento, "costretto" ad entrare in relazione e ad accogliere nella sua vita più intima l'Operatore assegnatogli
- la chiara e tempestiva informazione in caso di turn over dell'operatore

Orari del servizio

Il servizio di Assistenza domiciliare con scopi socio-assistenziali sono attivi:

dalle ore 07.00 alle ore 20.00 dal lunedì al sabato ordinariamente e la domenica e i festivi, quando il protocollo d'intervento lo preveda.

Gli interventi vengono quantificati in ore compiute. È dato per inteso da prassi consolidata che, per consentire lo spostamento territoriale tra un utente e l'altro, l'effettiva presenza dell'Operatore si

ha: nella prima ora di servizio, circa 5 minuti dopo il compimento dell'ora; nell'ultima ora di servizio, circa 5 minuti prima del compimento dell'ora.

Comunicazioni col servizio

Uffici Servizi Sociali in Viale XX Settembre, 177/B – Avenza di Carrara MS

Telefono\Fax 0585.644317

e-mail:

- silvia.pierotti@apuafarma.com
- serena.lombardi@apuafarma.com
- brizzi@apuafarma.com

sito web: www.apuafarma.net

L' ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:30

4.3. SERVIZI DOMICILIARI CON FINALITÀ SOCIO-EDUCATIVE

I servizi socio-educativi hanno radici e finalità quanto mai variegata e personalizzata e possono essere esplicitati in situazioni ed a contrasto di problematiche estremamente complesse e differenti: il denominatore comune rimane quello di offrire un supporto educativo adeguato nel percorso di autonomia, relazione e socializzazione possibili ai beneficiari che scontano deficit sociali di partenza di qualche natura.

4.3.1. Servizi socio-educativi alle persone disabili

Basato su di un simbiotico rapporto tra il momento della programmazione istituzionale (Comune, Asl) e quello della gestione Apuafarma, il Servizio Socio-Educativo alle persone disabili si occupa di fornire sostegno allo sviluppo delle abilità, dell'autonomia e della socializzazione delle persone con disabilità medio-grave in presenza di:

- handicap fisici
- handicap sensoriali
- handicap psichici

I progetti individualizzati di intervento sono redatti in équipes composte da referenti Medici Neuropsichiatri, Psicologi, Assistenti sociali, Dirigenti Scolastici. I progetti sono condotti da dipendenti aziendali con qualifica di Operatore Socio-Educativo o Educatore Professionale.

Le fasce d'età delle persone disabili in carico ai servizi socio-educativo:

- prima infanzia (3-6 anni)
- infanzia (6-11 anni)
- adolescenza (11-18 anni)
- in alcuni casi, età adulta

I contesti e gli obiettivi di intervento socio-educativo: i progetti modulano le metodologie educative e articolano le loro finalità in ragione del variare dell'età della persona disabile, della gravità della sua patologia e del contesto nel quale operano, che può essere dei tipi seguenti:

- nelle Scuole, gli Operatori Apuafarma affiancano gli insegnanti di sostegno, che svolgono un lavoro eminentemente didattico, mediando tra le abilità e gli handicap del ragazzo, da una parte, e la didattica e la classe, dall'altra;
- nel contesto familiare gli Operatori del servizio lavorano sul mantenimento e lo sviluppo delle abilità della persona disabile nella vita domestica e forniscono supporto all'instaurazione di un rapporto genitoriale adeguato, in grado di creare opportunità di inserimento sociale al figlio;
- nei centri territoriali di socializzazione, ricreazione e sport si esplica appieno l'intervento educativo con l'esercizio della pratica sociale e, spesso, la frequentazione di attività strutturate;
- nei luoghi di lavoro si affronta la più ardua delle prove del servizio: la possibilità di inserimento lavorativo della persona disabile a coronamento di un percorso ottimale di autonomia;

Il complesso degli interventi descritti, anche qui, scongiura il ricorso ad altre, diverse tipologie d'intervento ben più radicali e onerose.

L'affiancamento dell'operatore al beneficiario è la conseguenza di un processo codificato di ricerca ed individuazione all'interno dell'organico aziendale, in considerazione, anche qui, del variare dell'età della persona disabile, della specificità e della gravità della sua patologia, del contesto progettuale, in relazione alle caratteristiche personali ed agli strumenti ed alle competenze professionali dell'educatore medesimo. L'organizzazione del lavoro è rigidamente costruita perciò attorno alla continuità di tale rapporto esclusivo, a garanzia della continuità, attraverso:

- un modulo organizzativo che mira a prevedere la assegnazione di un Operatore dedicato, per persona seguita;
- è peraltro possibile che uno stesso utente abbia più progetti assegnati; ad esempio, nei casi più complessi, un progetto scolastico ed uno domiciliare, distinti ma interconnessi; ed allora è prevista e a volte consigliata la presenza di due operatori diversi ma collaboranti;
- non sono previste "sostituzioni" estemporanee dell'operatore;
- ogni eventuale avvicendamento tra operatori ha senso e luogo solo nel medio-lungo periodo ed è regolato da procedure codificate dall'Ente e comunque sempre con il coinvolgimento dell'utente e della famiglia.

Gli interventi scolastici seguono ovviamente il calendario e gli orari di lezione

Gli interventi vengono quantificati in ore compiute. È dato per inteso da prassi consolidata che, per consentire lo spostamento territoriale tra un utente e l'altro, l'effettiva presenza dell'Operatore si ha: nella prima ora di servizio, circa 5 minuti dopo il compimento dell'ora; nell'ultima ora di servizio, circa 5 minuti prima del compimento dell'ora.

4.3.2. Servizi socio-educativi ai minori a rischio per deficit genitoriali

Anche questo servizio si fonda sulla distinzione del momento della programmazione istituzionale (Comune, Asl) e quello della gestione Apuafarma. Il Servizio di Educativa Territoriale costituisce intervento qualitativamente d'eccellenza che agisce attraverso progetto a favore di minori che

vivono contesti familiari multi-problematici a rischio di esclusione. L'Educativa Territoriale richiede livello di cura a dimensione familiare, in strettissima comunicazione con i Servizi Sociali Comunali. Fondamentalmente due le tipologie d'intervento:

- progetti di supporto e ristrutturazione di situazioni di "genitorialità" carente, per vari motivi di svantaggio familiare legati a condizioni di dipendenza, di patologie psichiatriche, di marginalità socio-economica, di violenza e/o abuso sui figli, etc.
- la cura ed il presidio di periodici "incontri protetti", in sedi istituzionali o in contesti sociali ordinari, tra i minori seguiti e i loro genitori non assegnatari e/o privati della patria potestà.

I progetti sono spesso attivati dietro provvedimento del Tribunale dei Minori.

I progetti di intervento sono redatti dalle Assistenti sociali, in alcuni casi in collaborazione con i Dirigenti Scolastici. I progetti sono condotti da dipendenti aziendali con titolo accademico e qualifica di Educatore Professionale ed equipollenti. I contesti e gli obiettivi di intervento socio-educativo dei progetti di educativa, articolano le loro finalità in ragione del variare dell'età del minore, delle problematiche del nucleo familiare.

- nel contesto familiare gli Educatori della Territoriale lavorano sul monitoraggio e la possibile ristrutturazione del rapporto genitoriale adeguato, in grado di creare opportunità di inserimento sociale al minore;
- eventualmente, anche nella scuola, gli Educatori svolgono un lavoro eminentemente educativo parallelo ma distinto dall'attività didattica, monitorando e sostenendo il comportamento del minore onde consentire un rapporto adeguato con la didattica e la classe;

Il complesso degli interventi descritti, anche qui, scongiura il ricorso ad altre, diverse tipologie d'intervento ben più radicali e onerose.

L'affiancamento dell'Educatore al minore è la conseguenza di un processo codificato di ricerca ed individuazione all'interno dell'organico aziendale, in considerazione delle specificità progettuali ed alle competenze professionali dell'educatore medesimo. L'organizzazione del lavoro è rigidamente costruita perciò attorno alla continuità di tale rapporto esclusivo, a garanzia della continuità, attraverso:

- un modulo organizzativo che mira a prevedere la assegnazione di un Educatore Professionale dedicato, per minore seguito;
- non sono previste "sostituzioni" estemporanee dell'operatore;
- ogni eventuale avvicendamento tra operatori ha senso e luogo solo nel medio-lungo periodo ed è regolato da procedure codificate dall'Ente.

Gli interventi vengono quantificati in ore compiute. È dato per inteso da prassi consolidata che, per consentire lo spostamento territoriale tra un utente e l'altro, l'effettiva presenza dell'Operatore si ha: nella prima ora di servizio, circa 5 minuti dopo il compimento dell'ora; nell'ultima ora di servizio, circa 5 minuti prima del compimento dell'ora.

4.4. ALTRI SERVIZI SOCIALI – IL CENTRO DI SOCIALIZZAZIONE PER PERSONE DISABILI “CENTRO ANCH’IO” DI FOSSOLA

Il Centro di Socializzazione per Persone Adulte con disabilità gravi - “Centro Anch’io” di Fossola, su progetto e supervisione dei Servizi Sociali del Comune di Carrara, affidato in gestione complessiva di Apuafarma, ha lo scopo di fornire importanti occasioni d’incontro, di relazione, di attività laboratoriali e di svago ai suoi utenti.

La sede del Centro Anch’io è in via Marselli n.2 a Fossola di Carrara MS, in alcuni locali della scuola elementare “A. Gentili”, con una bella corte interna ed una serra per la coltivazione di fiori. La cucina interna consente la preparazione dei pasti in loco, il funzionamento di un **servizio di mensa** e fornisce importanti opportunità educative.

È in essere il **servizio di pullmino** di raccolta degli utenti interessati direttamente dal e per il proprio domicilio.

I servizi socio-educativi e socio-assistenziali alle persone che frequentano il Centro “Anch’io”, si concretano nelle molteplici attività laboratoriali:

- il giardinaggio e le coltivazioni in serra con “servizi” resi agli spazi verdi di Casa di Riposo, Farmacie Comunali, Etc.
- bricolage e falegnameria incentrati sul restauro di oggetti in legno e la costruzione di giochi per scuole materne, Ludoteca Comunale e bambini
- ceramica e mosaico, anche in collaborazione e su commissione di scuole e associazioni
- lettoscrittura
- laboratorio di cucina
- arti figurative, video e fotografia digitale

e, in collaborazione e nella sede del “Centro delle Occasioni” Asl-Dsm di Nazzano:

- la musicoterapica
- il teatro
- la bio-danza

Di particolare valore appaiono le proiezioni esterne dei progetti del “Centro Anch’io”, presso associazioni varie che consentono:

- l’ippoterapia a Battilana
- la pet-terapy al canile di Molicciara
- il soggiorno estivo fuori città
- le numerose uscite sul territorio

Da sottolineare che a prescindere dagli orari di funzionamento della Centro Anch’io, sono organizzate e curate anche uscite serali in piccoli gruppi (pizza, karaoke, luna park) benefiche e molto gradite dall’utenza.

La capienza ed il modulo organizzativo del Centro consente di ospitare circa 15 ragazzi.

Le figure professionali aziendali che conducono le attività del Centro Anch’io sono: Educatori Professionali Coordinatori, Operatori Socio-Educativi, Operatori socio-sanitari-assistenziali, Cuochi.

Orari del servizio

Il Centro Anch’io ordinariamente è aperto:

- dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 15.00 con servizio di mensa
- il mercoledì dalle 09.00 alle 12.00 senza servizio mensa
- nei mesi di luglio ed agosto dal Lun al Ven dalle 09.00 alle 12.00 (salvo organizzazione programmata di uscite sul territorio per tutta la giornata con servizio di pullmino e di cestino pasto).

Il Centro Anch'io rimane chiuso:

- 2 settimane per le vacanze Natalizie
- 1 settimana per le vacanze Pasquali
- 2 settimane prima e dopo il Ferragosto.

L'accesso ai servizi, come già ricordato nella parte generale, è deciso dai Servizi Sociali del Comune di Carrara.

La frequenza del Centro Anch'io è gratuita. Solo l'utilizzazione dei Servizi di Trasporto e di Mensa sono soggetti al pagamento di una modesta compartecipazione alla spesa determinata dal Comune di Carrara.

Comunicazioni col servizio

Centro Anch'io via Marselli, 2 Fossola carrara MS

Tel.\Fax 0585.845047

e-mail: centroanchio@apuafarma.com

Le molteplici attività danno la misura di una comunità che si è venuta formando negli anni e che lega i ragazzi, le famiglie e l'Azienda in un vincolo che va ben aldilà del rapporto istituzionale e che fa del "Centro Anch'io" una bellissima realtà umana. Il cruccio e la richiesta delle famiglie è ora comprensibilmente incentrata sul "dopo di noi", cioè in direzione di case-famiglia in grado di garantire accoglienza residenziale futura ai ragazzi che rimanessero senza genitori. L'Amministrazione Comunale, Apuafarma e Asl nel corso del 2009, hanno dato avvio ad un percorso innovativo che mira alla costituzione di una Fondazione di Partecipazione, tra gli enti e le famiglie, che diventa il soggetto promotore e conduttore di tali case-famiglia.