



coop.a.s.

cooperativa di assistenza sociale
PERSONE VICINE ALLE PERSONE

Persone vicine alle persone

Carta dei Servizi

SET - ISED

Servizi e Interventi Socio Educativi



La **COOPA.S.** è iscritta all'Albo dei soggetti accreditati del **PLUS - Ambito Territoriale Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino** – per svolgere i Servizi e Interventi Socio Educativi: Servizio Educativo Territoriale (**SET**) e il Servizio Educativo per le Persone con Disabilità (**ISED**).

Il **PLUS** (Piano Locale Unitario dei Servizi alla Persona) è un programma della **Regione Sardegna** che promuove l'integrazione dei servizi sociali e socio-sanitari per **sostenere le persone in situazioni di bisogno**. Attraverso, il PLUS i Comuni collaborano con le istituzioni locali e l'Azienda Sanitaria firmando un patto sociale che garantisce l'assistenza e la tutela dei diritti del cittadino.

SERVIZIO EDUCATIVO TERRITORIALE (SET)

Il **SET** offre un supporto **educativo** a minori e famiglie in situazione di **fragilità personali, familiari e ambientali**. Gli interventi socio educativi sono curati da **educatori professionali** e mirano a proteggere e sviluppare il benessere del minore, riqualificare le competenze genitoriali, sostenere le relazioni interne al sistema familiare e rafforzare le reti sociali formali e informali. Le teorie, i metodi e gli strumenti che orientano l'azione del SET sono mutuati dal **Programma P.I.P.P.I. (Programma di Intervento per Prevenire l'Istituzionalizzazione)**, la cui documentazione è pubblicata sul sito del **Comune di Sassari**.

INTERVENTI SOCIO EDUCATIVI

Sono progettati per rispondere alle esigenze specifiche di ciascun beneficiario:

- sostegno ai minori e alle famiglie straniere;
- sostegno al minore e agli adulti nel rientro presso la propria famiglia di origine;
- supporto/sostegno ai minori presso la famiglia affidataria; supporto al minore e attivazione di risorse mirate all'autonomia;
- mediazione relazione genitori/figli;
- mediazione del conflitto fra gli adulti di riferimento;
- supporto ai minori per attività di sostegno alla prevenzione dell'abbandono scolastico;
- attivazione/supporto/costruzione/reperimento e accompagnamento alle risorse del territorio per minori e adulti di riferimento;
- sostegno ai minori e alle loro famiglie per tematiche relative all'identità di genere.

SERVIZIO EDUCATIVO PER LE PERSONE CON DISABILITÀ (ISED)

Gli Interventi socio-educativi a favore delle persone con disabilità, ai sensi della L.162/98 gestione diretta, sono finalizzati alla promozione dell'autonomia e dell'autodeterminazione, agevolando l'inclusione della persona nel contesto sociale di appartenenza. Favoriscono, ove possibile, il miglioramento delle condizioni di benessere e di relazione dei beneficiari e delle loro famiglie.

INTERVENTI SOCIO EDUCATIVI

Sono progettati per rispondere alle esigenze specifiche di ciascun beneficiario:

- attività sportive, di socializzazione e organizzazione del tempo libero;
- attività di orientamento e accompagnamento in percorsi scolastici e lavorativi;
- attività di accompagnamento;
- dialogo costante con le famiglie per condividere informazioni, progressi, e strategie di supporto;
- collaborazione con gli specialisti per progettare interventi efficaci.

Come si richiedono i Servizi

È necessario rivolgersi al Servizio Sociale del Comune di residenza, chiedendo un appuntamento con l'Assistente Sociale.



Il Gruppo di Lavoro

Il gruppo di lavoro è costituito da: Coordinatore – Assistente Sociale – Educatori prof. li.

Il Personale è adeguatamente formato e possiede le competenze necessarie per garantire un ambiente di fiducia e rassicurazione per gli utenti e le loro famiglie.



FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	OGGETTO DELL'INDICATORE
Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportello informativo	5 giorni di apertura alla settimana per 18 ore settimanali
Accessibilità multicanale	Front-office telefono cellulare dedicato e-mail sito web	Complessivamente 30 ore settimanali
Tempestività	Tempo massimo intercorso tra la richiesta e l'attivazione del servizio	Modalità ordinaria: 3 giorni Modalità urgente: entro le 24 ore Modalità straordinaria: 30 minuti
Continuità assistenziale	Sostituzione dell'operatore in caso di assenza	100% dei casi
Attività di supervisione e coordinamento	N° di ore dedicate	2 ore mensili
Formazione	Ore di formazione per operatore	15 ore annue
Customer Satisfaction	Periodicità di somministrazione dei questionari per la valutazione della soddisfazione	1 volta l'anno
	Tempistica della comunicazione all'utente relativa alle soluzioni adottate per rispondere al reclamo	5 giorni lavorativi

Responsabile

Dott.ssa Anna Masala



plusaho.anglona@coopas.it



338 4208586 - 079 200115