CARTA DEI SERVIZI

società cooperativa sociale
HORIZON
service

AREA QUALITÀ E COMUNICAZIONE
Ida Lucia Gualtieri
i.gualtieri@horizonservice.it
Tel. 0864.33627 ▪ Fax 0864.33490

Member of CISQ Federation
RINA
ISO 9001:2008
Sistema Qualità Certificato

Revisione 01 del 29 gennaio 2018

Premessa pag.04
Presentazione pag.05
1. I principi fondamentali pag.06
2. Le normative fondamentali pag.07
3. La struttura organizzativa pag.08
4. Le sedi pag.10
5. Le unità di offerta pag.11

› **NON AUTOSUFFICIENTI** pag.12
Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata pag.13

› **ANZIANI** pag.14
Servizio di Assistenza Sociale Domiciliare pag.14
Servizio di Telecontrollo / Teleassistenza pag.15

› **DISABILI** pag.16
Servizio di Assistenza Sociale Domiciliare pag.17
Servizio di Trasporto pag.18
Servizio di Assistenza Sociale Domiciliare Educativa pag.19
Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica pag.20

› **MALATI PSICHIATRICI** pag.22
Assistenza Sociale Domiciliare pag.23

› **INFANZIA** pag.24
Asilo Nido pag.25
Centro Gioco pag.26

› **MINORI E ADOLESCENTI** pag.28
Servizio di Assistenza Sociale Domiciliare Educativa pag.29
Centri Ricreativi Interculturali pag.30
Servizio di Animazione Estiva pag.31
Centri di Aggregazione Giovanile pag.32
Comunità Educativa per Minori "CasaGaia" pag.33

› **GIOVANI** pag.34
Informagiovani pag.35

› **DONNE VITTIME DI VIOLENZA** pag.36
Struttura di Accoglienza "La Casa delle Donne" pag.36
Centro Antiviolenza "La Libellula" pag.37

› **IMMIGRATI** pag.38
Servizio di Intercultura nelle Scuole pag.38
Centro di informazione e consulenze pag.39

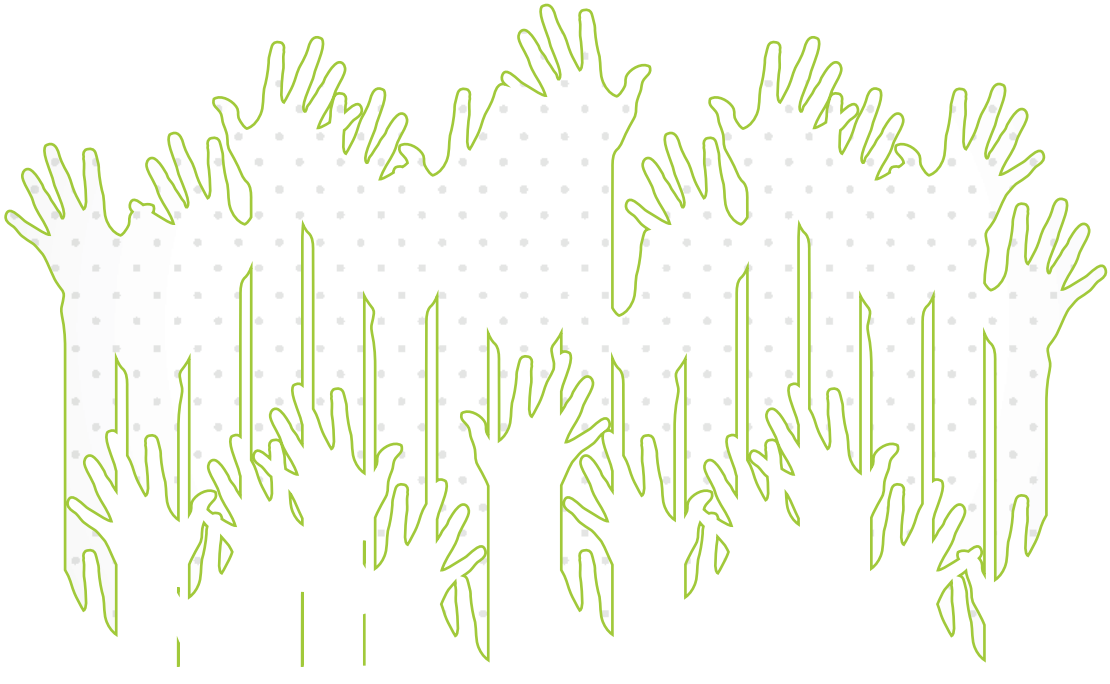
› **GENERALITÀ DELLA POPOLAZIONE** pag.40
Servizio di Segretariato Sociale pag.40
Servizio Sociale Professionale pag.41

6. La Struttura Formativa "ECM accæsse" pag.42
7. Il servizio civile nazionale pag.43
8. La soddisfazione dell'utente pag.44
9. La procedura del reclamo pag.44
10. Fattori, indicatori e standard di qualità Allegato

Premessa

La HORIZON SERVICE Società Cooperativa Sociale si è sempre distinta per l'attenzione dimostrata nei propri interventi socio-assistenziali, socio-educativi e sanitari, per la capacità di anticipare le emergenze sociali, per l'orientamento preventivo del proprio lavoro, per la preparazione professionale accurata e sempre aggiornata dei propri operatori. Un profondo rapporto di fiducia con il territorio, le persone, i referenti istituzionali è la solida base su cui poggia il **Nostro impegno quotidiano**.

La **Carta dei Servizi** conferma l'aiuto pratico che la HORIZON SERVICE vuole offrire ai suoi interlocutori per informare, innanzitutto, sui servizi e sulle tipologie di prestazioni erogate, ma anche per comunicare i cambiamenti organizzativi e, in un alcuni casi, logistici che la stessa Cooperativa ha vissuto negli ultimi anni, al fine di continuare a rispondere alla fondamentale domanda di trasparenza dei Nostri clienti / utenti.
Questa Carta dei Servizi è anche il **Nostro patto di qualità**: promuove una maggiore partecipazione di tutti i portatori di interesse, consentendo loro di conoscere in modo chiaro e puntuale le attività fornite al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti; è uno strumento per valutare nel tempo il Nostro operato e favorire, di conseguenza, le necessarie iniziative di miglioramento.



Presentazione

HORIZON SERVICE nasce il 12 novembre 1998, in seguito all'esperienza maturata con il Progetto Horizon, progetto co-finanziato dal Fondo Sociale Europeo nell'ambito del Programma di Iniziative Comunitarie "Occupazione e valorizzazione delle risorse umane".

La costituzione della Cooperativa, senza fini di lucro, ha rappresentato l'espressione della "cittadinanza attiva" di un gruppo di giovani motivati a svolgere il proprio lavoro in aiuto dei più deboli e ad impegnarsi in prima linea per far crescere la qualità della vita sociale.

La persona è al centro di ogni attività di HORIZON SERVICE sia nel ruolo di cliente / utente sia nel ruolo di lavoratore. Tutti i servizi offerti sono caratterizzati da un bisogno particolare e sono forniti da operatori professionalmente qualificati e umanamente capaci.

I primi anni della Nostra storia ci vedono impegnati a progettare ed a erogare servizi di assistenza domiciliare sanitaria e sociale, servizi a favore di diversamente abili e di minori.
Nel corso degli anni la Cooperativa ha vissuto una costante evoluzione e differenziazione dei servizi offerti, nonché delle competenze operative e progettuali; si è consolidata la Nostra identità di "Impresa Sociale" che produce benessere in una logica di bene comune, di interesse diffuso e non particolaristico, e la consapevolezza di avere un ruolo attivo e propositivo nella costruzione partecipata di un *welfare* condiviso e responsabile.

La HORIZON SERVICE è da sempre impegnata nella Politica della Qualità, in riferimento a tutti gli ambiti di progettazione e di intervento che la vedono attiva.

La Cooperativa aderisce dal 5 marzo 2014 alla Legacoopsociali (Associazione Nazionale Cooperative Sociali).

1. I Principi Fondamentali

La Carta dei Servizi è un impegno scritto con i clienti / utenti dei servizi erogati dalla HORIZON SERVICE Società Cooperativa Sociale, basato sul dialogo e sul rispetto di una serie di principi generali che possono essere sintetizzati come segue:

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

La Cooperativa fornisce i propri servizi ispirandosi al principio di uguaglianza tra i clienti / utenti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. La HORIZON SERVICE garantisce uguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di clienti / utenti, e comunque, garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

CONTINUITÀ

La Cooperativa si impegna affinché l'erogazione dei propri servizi sia continua, regolare e senza interruzioni. Nei casi di interruzione dei medesimi, e quindi in caso di disservizio, la HORIZON SERVICE si impegna ad adottare le misure più idonee per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti / utenti il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE

La Cooperativa acquisisce periodicamente le valutazioni fornite da parte dei clienti / utenti circa la qualità dei servizi offerti e si impegna a ricercare, nello svolgimento delle proprie attività, tutte le condizioni volte a migliorare il rapporto con gli stessi. Essi diventano, quindi, parte attiva nella rilevazione della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate: vengono informati circa la loro fruibilità, verificano attraverso i capi progetto / coordinatori di servizio le ragioni dell'eventuale non conformità degli stessi, collaborano per il miglioramento dei servizi avendo la possibilità di presentare segnalazioni e reclami e prospettare osservazioni e suggerimenti.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

La Cooperativa persegue il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. La HORIZON SERVICE è attenta ad impiegare le necessarie risorse al fine di garantire che l'erogazione dei servizi offerti sia improntata sulla massima soddisfazione possibile dei clienti / utenti.

PERSONALIZZAZIONE

La Cooperativa garantisce ai clienti / utenti la personalizzazione del servizio attraverso interventi che perseguano il benessere globale della persona.

ACCOGLIENZA ED UMANIZZAZIONE

La Cooperativa si impegna ad accogliere con umanità le persone attraverso la cura di quegli aspetti legati al rispetto, alla riservatezza, alla fiducia ed alla rassicurazione.

2. Le Normative Fondamentali

Le principali norme a cui la presente Carta dei Servizi fa riferimento sono:

Legge 4 maggio 1983, n. 184 e successive modifiche "Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori"

Legge 11 agosto 1991, n. 266 "Legge Quadro sul volontariato"

Legge 8 novembre 1991, n. 381 "Disciplina delle cooperative sociali"

Legge 31 gennaio 1992, n. 59 "Nuove norma in materia di società cooperative"

Legge 5 febbraio 1992, n. 104 e successive modifiche "Legge Quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"

Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della Legge 23 ottobre 1992, n. 421"

Legge 28 agosto 1997, n. 285 "Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza"

Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"

Legge 7 dicembre 2000, n. 383 "Disciplina delle associazioni di promozione sociale"

Legge 3 ottobre 2001, n. 366 "Delega al Governo per la riforma del diritto societario"

Legge 14 febbraio 2003, n. 30 "Delega al Governo in materia di occupazione e mercato del lavoro"

Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 "Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro"

Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 "Codice dei contratti pubblici"

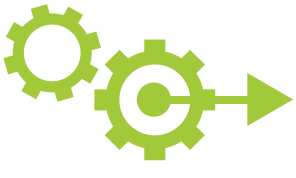
3. La Struttura Organizzativa

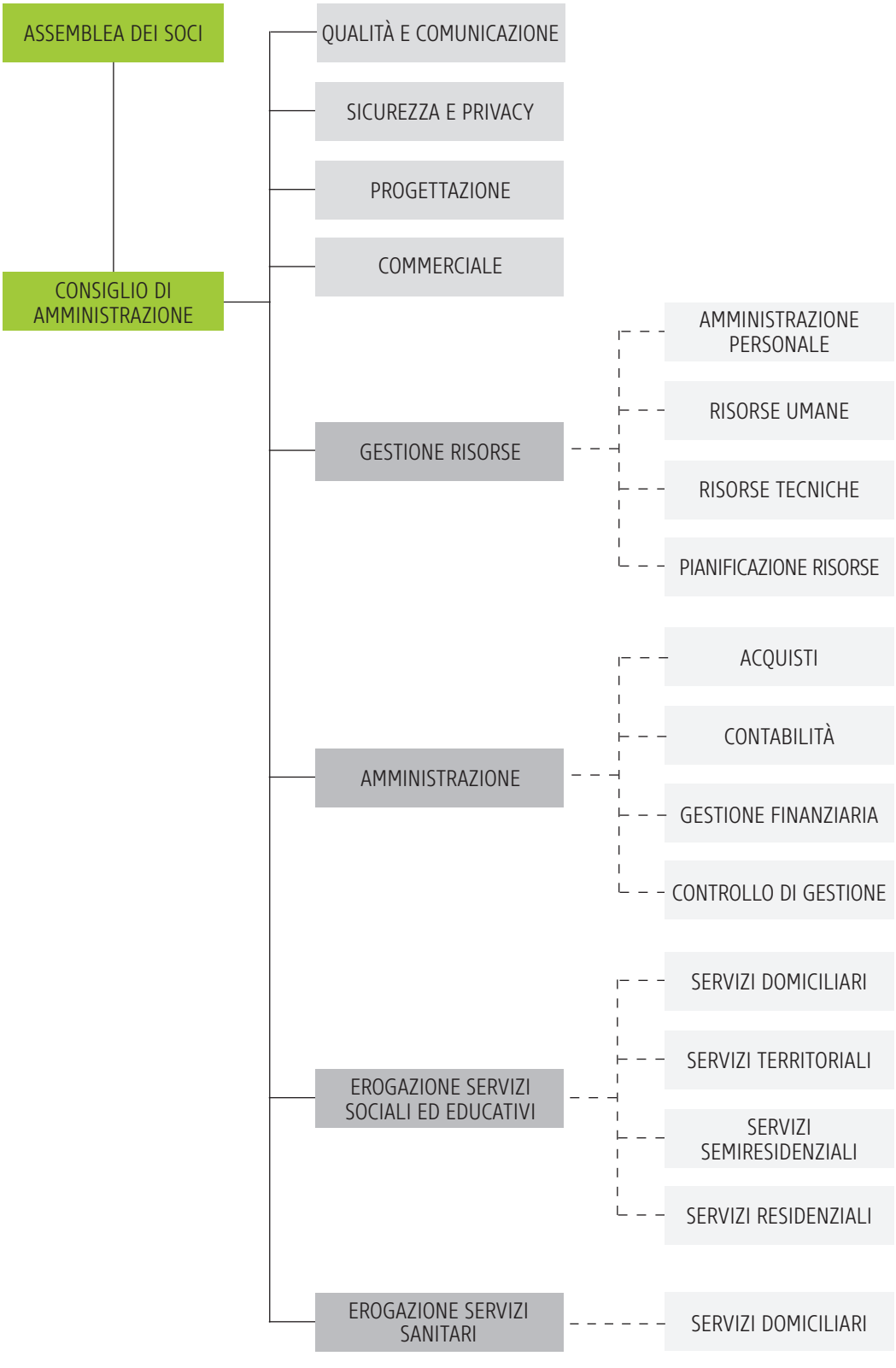
La **struttura organizzativa** di HORIZON SERVICE è cresciuta in maniera ordinata in base alle peculiarità delle attività realizzate dalla Cooperativa.
Si è proceduto gradualmente alla concretizzazione di un'Organizzazione che potesse garantire:
› la programmazione e la definizione degli obiettivi futuri;
› la responsabilizzazione delle funzioni direttive;
› la definizione precisa di ruoli, compiti e responsabilità;
› il massimo coinvolgimento delle diverse parti previste nelle decisioni strategiche;
› la definizione e la costituzione di aree operative sempre più specializzate;
› la definizione del sistema di controllo e verifica.

Questa Organizzazione prevede la suddivisione in diverse aree di intervento, con un Consiglio di Amministrazione, eletto dall'Assemblea dei Soci, a cui rispondono direttamente i responsabili di funzione nonché gli organi di staff.

La struttura organizzativa di HORIZON SERVICE è divisa in quattro **Aree**, all'interno delle quali sono stati collocati diversi **Settori** che sono il risultato di una riaggregazione di funzioni sotto centri unitari di competenza: Amministrazione, Gestione Risorse, Erogazione Servizi Sociali ed Educativi, Erogazione Servizi Sanitari.
Le Aree sono unità organizzative di massimo livello e alla direzione di ciascuna di esse è preposto un dipendente con qualifica dirigenziale.
Quali strutture intermedie della Erogazione Servizi Sociali, Educativi e Sanitari è prevista l'istituzione del coordinamento operativo.

Completano l'architettura organizzativa gli **Uffici di Staff** (Qualità e Comunicazione, Sicurezza e Privacy, Progettazione e Commerciale), che svolgono funzioni di supporto o di assistenza agli organi politici e/o alle strutture organizzative della Cooperativa, ovvero attività ad alto contenuto specialistico o compiti di verifica e controllo.




ASSEMBLEA DEI SOCI
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
QUALITÀ E COMUNICAZIONE
SICUREZZA E PRIVACY
PROGETTAZIONE
COMMERCIALE
GESTIONE RISORSE
AMMINISTRAZIONE PERSONALE
RISORSE UMANE
RISORSE TECNICHE
PIANIFICAZIONE RISORSE
AMMINISTRAZIONE
ACQUISTI
CONTABILITÀ
GESTIONE FINANZIARIA
CONTROLLO DI GESTIONE
EROGAZIONE SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI
SERVIZI DOMICILIARI
SERVIZI TERRITORIALI
SERVIZI SEMIRESIDENZIALI
SERVIZI RESIDENZIALI
EROGAZIONE SERVIZI SANITARI
SERVIZI DOMICILIARI

4. Le Sedi

Presso la sede amministrativa e legale vengono svolte tutte le attività direzionali e istituzionali. Presso le sedi operative organizzate sul territorio viene coordinata l'attività utile a favorire la prossimità agli utenti da parte di chi ha la responsabilità di gestione dei servizi erogati.

SEDE AMMINISTRATIVA E LEGALE
SEDE OPERATIVA SULMONA
Via Pola n. 64/G
Tel. 0864 33627
Fax 0864 33490
e-mail horizonservice@inwind.it
e-mail coophs@virgilio.it

SEDE OPERATIVA AVEZZANO
Via XX Settembre n. 88
Tel. 0863 414218
Fax 0863 20784
e-mail azhorizon@virgilio.it

SEDE OPERATIVA CASTEL DI SANGRO
Corso Vittorio Emanuele n. 43
Tel./Fax 0864 841250
e-mail horizservice@libero.it

5. Le Unità di Offerta

Attualmente HORIZON SERVICE opera nel settore sanitario, sociale ed educativo, realizzando attività di progettazione e gestione di diverse tipologie di servizi alla persona, destinati a differenti target di utenza. La Cooperativa è un vero e proprio soggetto attivo sul territorio. Per questo motivo costruisce positive relazioni di dialogo, di collaborazione sinergica e di partnership con i soggetti pubblici e privati della comunità locale. Interlocutori di riferimento sono gli enti pubblici titolari della competenza in materia sociale, educativa e sanitaria (in particolare comuni, comunità montane, aziende USL), le imprese sociali e le associazioni in genere.
I singoli servizi sono pensati e organizzati nelle loro relazioni e reciproche interazioni, come sistema integrato in cui le varie funzioni concorrono congiuntamente al conseguimento del benessere degli utenti.

Gli elementi caratterizzanti tale approccio sono rappresentati da:
• una filosofia di intervento che si basa sui principi di riferimento delle professioni di aiuto quali il rispetto e l'accoglienza della persona, l'individualizzazione e personalizzazione dell'intervento, la promozione dell'autodeterminazione e dell'autonomia, il rispetto della riservatezza;
• una metodologia di lavoro per progetti, condivisa e diffusa, da realizzarsi attraverso il lavoro in équipe multiprofessionale, basandosi sulla valutazione personalizzata e utilizzando strumenti di valutazione multidimensionale;
• la funzione di coordinamento globale che assume un ruolo centrale, come elemento di riferimento, facilitazione e interconnessione tra servizi diversi;
• l'attenzione alla qualità dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo;
• la valorizzazione delle risorse umane, attraverso un efficace inserimento del personale e di un programma di formazione e aggiornamento continuo.

Non autosufficienti

Per ottenere un efficace sistema di assistenza domiciliare è necessaria l'integrazione tra servizi diversi, che permettono così un valido coordinamento che sia capace di accelerare l'operatività, riducendo notevolmente i ritardi, abbattendo la sterile competitività fra le figure professionali, ma aumentandone il potere decisionale.

Tutto questo porta al riconoscimento della centralità dell'utente, favorendo un monitoraggio assiduo e costante, passando per lo sviluppo dell'integrazione tra professionisti e servizi, fino ad arrivare al raggiungimento dell'obiettivo principale che si pone quando si decide di curare le persone a domicilio, la continuità assistenziale.

Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata

FINALITÀ Nel servizio di Assistenza Domiciliare Integrata la HORIZON SERVICE ha individuato le seguenti finalità: › fornire adeguata assistenza a persone che presentano problematiche di tipo sanitario e/o sociale suscettibili di trattamento domiciliare, evitando i ricoveri impropri e l'istituzionalizzazione; › rendere possibili dimissioni tempestive e assicurare la continuità assistenziale; › favorire la permanenza a domicilio delle persone non autosufficienti, perseguendo il recupero o la conservazione delle capacità residue di autonomia e relazione; › supportare i caregivers e trasmettere loro le competenze che possono tradursi in autonomia di intervento; › migliorare la qualità di vita di persone non autosufficienti.

COSA FORNISCE Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata prevede: **a) prestazioni di carattere sanitario**: › prestazioni mediche; › prestazioni di medicina specialistica; › prestazioni infermieristiche; › prestazioni riabilitative e di recupero psico-fisico; › supporto di tipo psicologico. **b) prestazioni di carattere socio - sanitario:** › igiene alla persona e mobilizzazione; › supporto all'assunzione di terapie e all'utilizzo degli apparecchi medicali di semplice uso; › prestazioni relative all'attività educativa e relazionale-ambientale.

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO Possono usufruire delle prestazioni del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata gli utenti che presentano qualsiasi patologia acuta temporaneamente invalidante e patologie croniche, anche riacutizzate, purché gestibili presso il proprio domicilio con il supporto di una valida collaborazione di un familiare.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO Il paziente che desidera accedere al servizio deve rivolgersi al medico di famiglia o al reparto ospedaliero (in caso di degenza), che provvederanno ad inoltrare la segnalazione al Distretto Sanitario di Base del territorio di competenza.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE Medico; Psicologo; Infermiere; Fisioterapista; Logopedista; Operatore Socio-Sanitario.

REQUISITI MINIMI GARANTITI Apertura al pubblico delle sedi operative dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00. L'attivazione del servizio entro 6 ore in caso di una segnalazione ospedaliera, entro 12 ore in caso di una segnalazione effettuata dal Medico di Medicina Generale. Gli operatori sanitari sono dotati di cellulare di servizio dove possono essere contattati durante l'orario di servizio. Nella fascia notturna e nei festivi è attivabile il servizio di reperibilità. Disponibilità di apparecchiature elettromedicali per l'esecuzione di specifiche prestazioni.

Unità Operativa	Indirizzo	Contatti
Unità Operativa di Sulmona	Via Pola n. 64/G	Tel. 0864 33627 - Fax 0864 33490
Coordinatore di Servizio Infermieristico: Alessia Spera		▪ Cell. 348 7394830 ▪ e.mail a.spera@horizonservice.it
Referente di Servizio Fisioterapico: Marinella Ruggiero		▪ Cell. 348 9008648 ▪ e.mail m.ruggiero@horizonservice.it
Unità Operativa di Castel Di Sangro	Corso Vittorio Emanuele n. 43	Tel./Fax 0864 841250
Coordinatore di Servizio Infermieristico: Marinella Ruggiero		▪ Cell. 348 9008648 ▪ e.mail m.ruggiero@horizonservice.it
Referente di Servizio Fisioterapico: Cinzia Mancini		▪ Cell. 348 3216052 ▪ e.mail c.mancini@horizonservice.it
Unità Operativa di Avezzano	Via XX Settembre n. 88	Tel. 0863 414218 - Fax 0863 20784
Coordinatore di Servizio Infermieristic: Santellocco Teresa		▪ Cell. 348 3215403 ▪ e.mail t.santellocco@horizonservice.it
Coordinatore di Servizio Fisioterapico: Elena Tracanna		▪ Cell. 347 7506037 ▪ e.mail e.tracanna@horizonservice.it

Anziani

La premessa che sostiene la progettualità e l'operatività di HORIZON SERVICE nei servizi erogati a favore della **popolazione anziana** si riferisce alla necessità di ricorrere a una metodologia che affermi la centralità e il valore delle persone e delle famiglie, offrendo prestazioni che nel contempo: › mirino alla promozione e al mantenimento il più a lungo possibile delle capacità funzionali della persona, allo scopo di frenare o impedire i processi di decadimento e diminuire il carico assistenziale di coloro che se ne prendono cura; › sostengano la comunità come soggetto; › elaborino iniziative a forte valenza sociale.

Servizio di Assistenza Sociale Domiciliare

FINALITÀ Nel servizio di Assistenza Sociale Domiciliare agli Anziani la HORIZON SERVICE si ispira ai seguenti principi: › l'umanizzazione e la personalizzazione della cura; › il mantenimento e il recupero dell'autonomia individuale e delle capacità residue; › la riduzione del rischio di istituzionalizzazione; › la valorizzazione della condizione relazionale e di socializzazione; › l'integrazione fra le varie figure professionali presenti nel servizio e il lavoro d'equipe.

COSA FORNISCE Il servizio di Assistenza Sociale Domiciliare agli Anziani prevede: › la cura dell'alloggio (igiene degli ambienti e delle suppellettili quotidianamente utilizzate dall'utente, igiene e riordino della biancheria, ...); › la cura della persona; › la preparazione e la somministrazione dei pasti; › prestazioni extradomestiche (acquisto dei beni di prima necessità, pagamento delle utenze, prenotazione di visite mediche, ...); › l'accompagnamento alla fruizione delle risorse del territorio (circolo anziani, parrocchia, servizi sanitari, ...); › il lavoro di rete.

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO Il servizio si rivolge ad anziani ultrasessantacinquenni e ai nuclei familiari che non sono in grado di far fronte in modo autonomo alle normali esigenze personali e domestiche della vita quotidiana.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO Per poter accedere alle prestazioni domiciliari è necessario formulare una richiesta di servizio che sarà sottoposta a valutazione da parte del coordinatore per individuare le prestazioni e le modalità di erogazione specifiche.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE Assistente Sociale; Operatore Socio-Assistenziale.

REQUISITI MINIMI GARANTITI Apertura al pubblico della sede operativa dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00. Erogazione delle prestazioni domiciliari dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 19.00.

Unità Operativa	Indirizzo	Contatti
Unità Operativa di Sulmona	Via Pola n. 64/G	Tel. 0864 33627 - Fax 0864 33490
Unità Operativa di Castel di Sangro	Corso Vittorio Emanuele n. 43	Tel./Fax 0864 841250
Unità Operativa di Avezzano	Via XX Settembre n. 88	Tel. 0863 414218 - Fax 0863 20784

Coordinatore di Servizio: Angelica Spera Alves • Cell. 347 7523448 • e.mail a.speraalves@horizonservice.it

Servizio di Telecontrollo • Teleassistenza

FINALITÀ Nel servizio di Telecontrollo la HORIZON SERVICE si ispira ai seguenti principi: › sostenere l'anziano nella gestione di sé e nel soddisfacimento dei bisogni di cura, favorendo la sua permanenza nell'abituale contesto di vita; › prevenire l'isolamento e la cronicizzazione dello stato di bisogno.

COSA FORNISCE Il servizio di Telecontrollo prevede un contatto periodico con l'utente per verificare le sue condizioni psicofisiche e informarsi su eventuali necessità; allo stesso tempo offre una possibilità di conversazione, che ha la funzione di stimolo alla socializzazione e che spesso si rivela per l'utente l'unica occasione di evasione dalla solitudine.

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO Possono beneficiare degli interventi previsti dal servizio di Telecontrollo soggetti che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età, provvisti di abbonamento e apparecchiatura telefonica, e che siano soli o coppie nelle quali un coniuge è parzialmente o totalmente non autosufficiente nelle attività della vita quotidiana.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO Per poter accedere alle prestazioni domiciliari è necessario formulare una richiesta di servizio che sarà sottoposta a valutazione da parte del coordinatore per individuare le prestazioni e le modalità di erogazione specifiche.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE Assistente Sociale.

REQUISITI MINIMI GARANTITI Apertura al pubblico della sede operativa dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00. Viene garantita una chiamata di controllo quindicinale onde verificare le condizioni psicofisiche degli utenti, nonché l'aggiornamento costante della cartella utente.

Unità Operativa	Indirizzo	Contatti
Unità Operativa di Sulmona	Via Pola n. 64/G	Tel. 0864 33627 - Fax 0864 33490
Unità Operativa di Castel di Sangro	Corso Vittorio Emanuele n. 43	Tel./Fax 0864 841250
Unità Operativa di Avezzano	Via XX Settembre n. 88	Tel. 0863 414218 - Fax 0863 20784

Coordinatore di Servizio: Tiziana Lo Stracco • Cell. 348 3216051 • e.mail t.lostracco@horizonservice.it

Disabili

I servizi erogati all'interno dell'**Area Disabili** sono un complesso di attività deputate alla cura e alla riabilitazione, che offrono prestazioni di tipo assistenziale ed educativo a favore di disabili e delle loro famiglie.
Le prestazioni fornite hanno l'obiettivo di stimolare e sostenere l'integrazione sociale e culturale nel territorio e nella comunità locale, nonché lo svolgimento di iniziative relative ai problemi sociali e sull'handicap.

Servizio di Assistenza Sociale Domiciliare

FINALITÀ
Nel servizio di Assistenza Sociale Domiciliare ai Disabili la HORIZON SERVICE si ispira ai seguenti principi: › sostenere l'utente nel soddisfacimento dei bisogni primari, favorendo la sua permanenza nell'abituale contesto di vita; › supportare le famiglie nel lavoro di cura; › prevenire il rischio di isolamento, emarginazione e peggioramento delle condizioni di salute, facilitando la fruizione dei servizi sanitari, sociali, ricreativi, culturali e sportivi del territorio; › sostenere l'integrazione tra personale sanitario e assistenziale.

COSA FORNISCE
Il servizio di Assistenza Sociale Domiciliare ai Disabili prevede: › la cura dell'alloggio (igiene degli ambienti e delle suppellettili quotidianamente utilizzate dall'utente, igiene e riordino della biancheria, ...); › la cura della persona; la preparazione e la somministrazione dei pasti; › prestazioni extradomestiche (acquisto dei beni di prima necessità, pagamento delle utenze, prenotazione di visite mediche, ...); › l'accompagnamento alla fruizione delle risorse del territorio (circolo anziani, parrocchia, servizi sanitari, ...); › il lavoro di rete.

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO
Il servizio si rivolge a persone con disabilità fisica, psichica e relazionale certificate "persone handicappate gravi" dalla Commissione Medica ai sensi della L. 104/92 ed ai loro nuclei familiari.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO
Per poter accedere alle prestazioni domiciliari è necessario formulare una richiesta di servizio che sarà sottoposta a valutazione da parte del coordinatore per individuare le prestazioni e le modalità di erogazione specifiche.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE
Assistente Sociale; Operatore Socio-Assistenziale.

REQUISITI MINIMI GARANTITI
Apertura al pubblico della sede operativa dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00. Erogazione delle prestazioni domiciliari dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 19.00.

Unità Operativa	Indirizzo	Contatti
Unità Operativa di Sulmona	Via Pola n. 64/G	Tel. 0864 33627 - Fax 0864 33490
Unità Operativa di Castel di Sangro	Corso Vittorio Emanuele n. 43	Tel./Fax 0864 841250
Unità Operativa di Avezzano	Via XX Settembre n. 88	Tel. 0863 414218 - Fax 0863 20784

Coordinatore di Servizio: Angelica Spera Alves • Cell. 347 7523448 • e.mail a.speraalves@horizonservice.it

Servizio di Trasporto

FINALITÀ
Nel servizio di Sorveglianza e Accompagnamento durante il Trasporto la HORIZON SERVICE si ispira ai seguenti principi: › supportare le famiglie nel lavoro di cura; › prevenire il rischio di isolamento, emarginazione e peggioramento delle condizioni di salute, facilitando la fruizione dei servizi sanitari, sociali, ricreativi, culturali e sportivi del territorio.

COSA FORNISCE
Il Servizio di Sorveglianza e Accompagnamento durante il Trasporto prevede lo spostamento del disabile su mezzi privati verso istituti scolastici, strutture sanitarie/riabilitative, ricreative e sportive presenti sul territorio.

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO
Il servizio si rivolge a persone con disabilità fisica, psichica e relazionale certificate "persone handicappate gravi" dalla Commissione Medica ai sensi della L. 104/92 ed ai loro nuclei familiari.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO
Per poter accedere al servizio è necessario formulare una richiesta di servizio che sarà sottoposta a valutazione da parte del coordinatore per individuare le prestazioni e le modalità di erogazione specifiche.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE
Assistente Sociale; Operatore Socio-Assistenziale.

REQUISITI MINIMI GARANTITI
Apertura al pubblico della sede operativa dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00. La Cooperativa assicura agli operatori addetti al servizio una formazione in ingresso e in itinere con approfondimenti teorici e pratici sul primo soccorso.

Unità Operativa	Indirizzo	Contatti
Unità Operativa di Sulmona	Via Pola n. 64/G	Tel. 0864 33627 - Fax 0864 33490
Unità Operativa di Castel di Sangro	Corso Vittorio Emanuele n. 43	Tel./Fax 0864 841250
Unità Operativa di Avezzano	Via XX Settembre n. 88	Tel. 0863 414218 - Fax 0863 20784

Coordinatore di Servizio: Angelica Spera Alves • Cell. 347 7523448 • e.mail a.speraalves@horizonservice.it

Servizio di Assistenza Sociale Domiciliare Educativa

FINALITÀ
Il servizio di Assistenza Sociale Domiciliare Educativa vuole supportare il disabile nel percorso di apprendimento necessario all'autonomia e alla realizzazione.

COSA FORNISCE
Il servizio di Assistenza Sociale Domiciliare ai Disabili prevede: › attività educativa rivolta all'autonomia personale; attività educativa rivolta alla relazione; › attività educativa con significato prevalentemente occupazionale; › attività educativa finalizzate all'utilizzo funzionale delle conoscenze acquisite; › attività educativa di supporto allo svolgimento dell'attività scolastica; › lavoro di rete e consulenza sociale; › supporto educativo alle famiglie.

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO
Il servizio si rivolge a persone con disabilità fisica, psichica e relazionale certificate "persone handicappate gravi" dalla Commissione Medica ai sensi della L. 104/92 ed ai loro nuclei familiari.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO
Per poter accedere alle prestazioni domiciliari è necessario formulare una richiesta di servizio che sarà sottoposta a valutazione da parte del coordinatore per individuare le prestazioni e le modalità di erogazione specifiche.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE
Pedagogista; Educatore Professionale; Operatore Educativo.

REQUISITI MINIMI GARANTITI
Apertura al pubblico della sede operativa dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00. Erogazione delle prestazioni domiciliari dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 19.00.

Unità Operativa	Indirizzo	Contatti
Unità Operativa di Sulmona	Via Pola n. 64/G	Tel. 0864 33627 - Fax 0864 33490
Unità Operativa di Castel di Sangro	Corso Vittorio Emanuele n. 43	Tel./Fax 0864 841250
Unità Operativa di Avezzano	Via XX Settembre n. 88	Tel. 0863 414218 - Fax 0863 20784

Coordinatore di Servizio: Rosaria D'Agostino • Cell. 340 2478131 • e.mail r.dagostino@horizonservice.it

Servizio di Assistenza Scolastica Specialistica

FINALITÀ
Nel servizio di Assistenza Scolastica Specialistica la HORIZON SERVICE si ispira ai seguenti principi: › garantire il diritto all'istruzione dei ragazzi disabili nel contesto familiare e scolastico; › supportare le famiglie nel lavoro di cura; › sostenere l'integrazione tra personale assistenziale ed educativo.

COSA FORNISCE
Il servizio di Assistenza Scolastica Specialistica prevede attività volte a favorire: › l'integrazione fisica con gli ambienti scolastici ed extrascolastici; › l'apprendimento di abilità sostitutive del linguaggio, ma funzionali all'espressione di forme alternative di comunicazione; › l'integrazione funzionale con gli strumenti e gli ausili; › l'integrazione sociale, sviluppando ed evolvendo il bisogno di interazione positiva con il gruppo classe; › l'integrazione personale, sviluppando abilità nell'area delle autonomie personali.

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO
Il servizio si rivolge a studenti con disabilità fisica, psichica e relazionale certificate "persone handicappate gravi" dalla Commissione Medica ai sensi della L. 104/92 ed ai loro nuclei familiari.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO
Il Dirigente Scolastico inoltra la richiesta all'Ente locale quale soggetto responsabile del processo d'integrazione.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE
Pedagogista; Educatore Professionale; Operatore Educativo.

REQUISITI MINIMI GARANTITI
Apertura al pubblico della sede operativa dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00. Tutti gli operatori educativi impiegati nell'erogazione degli interventi di Assistenza Scolastica Specialistica hanno un titolo professionale adeguato alla normativa vigente.

Unità Operativa	Indirizzo	Contatti
Unità Operativa di Sulmona	Via Pola n. 64/G	Tel. 0864 33627 - Fax 0864 33490
Unità Operativa di Avezzano	Via XX Settembre n. 88	Tel. 0863 414218 - Fax 0863 20784
Coordinatore di Servizio: Rosaria D'Agostino • Cell. 340 2478131 • e.mail r.dagostino@horizonservice.it		
Unità Operativa di Castel di Sangro	Corso Vittorio Emanuele n. 43	Tel. 0864 841250
Coordinatore di Servizio: Alberto Grazia • Cell. 348 3215398 • e.mail a.grazia@horizonservice.it		

M = 5.9736 × 1024 kg
$v_f = v_i + at$
$E = MC^2$
w = mg

Malati Psichiatrici

I principi generali e i modelli di intervento propri dell'**Area** rivolta alla **salute mentale** sono centrati sui diritti e gli interessi degli utenti, intesi in primis quali cittadini.
L'obiettivo ultimo di ogni intervento è, quindi, quello di raggiungere gli standard "normali" di qualità e benessere di vita, attraverso approcci e modalità di intervento indirizzati a garantire la piena dignità della persona.

In questo quadro assume una particolare valenza l'operare favorendo l'integrazione tra i vari servizi competenti e presenti sul territorio. Questo lavoro di rete consente di rinforzare e potenziare la spinta alla partecipazione solidale della collettività verso le problematiche della salute mentale, mettendo in atto mutamenti culturali che implicano il rifiuto degli atteggiamenti di "delega" o di "pura assistenza". In quest'ottica gli utenti vengono accompagnati a gestire spazi di autonomia sempre più ampi, avendo la possibilità di sperimentarsi in contesti e ruoli diversi.

Servizio di Assistenza Sociale Domiciliare

FINALITÀ
Nel servizio di Assistenza Sociale Domiciliare ai Malati Psichiatrici la HORIZON SERVICE si ispira ai seguenti principi: › l'umanizzazione e la personalizzazione dell'assistenza; › il mantenimento e il recupero dell'autonomia individuale e delle capacita residue; › il supporto alle famiglie nel lavoro di cura; › la riduzione del rischio di istituzionalizzazione; › la valorizzazione della condizione relazionale e di socializzazione; › l'integrazione fra le varie figure professionali presenti nei servizi e il lavoro d'equipe.

COSA FORNISCE
Il servizio di Assistenza Sociale Domiciliare ai Malati Psichiatrici prevede: › la cura dell'alloggio (igiene degli ambienti e delle suppellettili quotidianamente utilizzate dall'utente, igiene e riordino della biancheria, ...); › la cura della persona; › la preparazione e la somministrazione dei pasti; › prestazioni extradomestiche (acquisto dei beni di prima necessità, pagamento delle utenze, prenotazione di visite mediche, ...); › l'accompagnamento alla fruizione delle risorse del territorio (circolo anziani, parrocchia, servizi sanitari, ...); › il sostegno relazionale; › il lavoro di rete.

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO
Il servizio si rivolge a persone con patologia psichiatrica.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO
Per poter accedere alle prestazioni domiciliari è necessario formulare una richiesta di servizio che sarà sottoposta a valutazione da parte del coordinatore per individuare le prestazioni e le modalità di erogazione specifiche.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE
Assistente Sociale; Operatore socio-assistenziale.

REQUISITI MINIMI GARANTITI
Apertura al pubblico della sede operativa dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00. Erogazione delle prestazioni domiciliari dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 19.00.

Unità Operativa	Indirizzo	Contatti
Unità Operativa di Sulmona	Via Pola n. 64/G	Tel. 0864 33627 - Fax 0864 33490
Unità Operativa di Castel di Sangro	Corso Vittorio Emanuele n. 43	Tel./Fax 0864 841250
Unità Operativa di Avezzano	Via XX Settembre n. 88	Tel. 0863 414218 - Fax 0863 20784

Coordinatore di Servizio: Angelica Spera Alves • Cell. 347 7523448 • e.mail a.speraalves@horizonservice.it

Infanzia

Tre sono i valori su cui HORIZON SERVICE fonda le proprie esperienze relative alla prima infanzia: la centralità e il protagonismo del bambino, la natura aperta e collegiale del lavoro educativo, la partecipazione della famiglia al progetto pedagogico.

Asilo Nido

FINALITÀ
L'Asilo Nido è un servizio educativo e sociale d'interesse collettivo, fatto di spazi, ritmi, oggetti e persone, ed ideato per favorire lo sviluppo armonico dei bambini, integrando, accompagnando e sostenendo la famiglia, attraverso la realizzazione di programmi educativi che tengano conto dell'individualità di ognuno e promuovendo una partecipazione attiva.

COSA FORNISCE
Interventi educativi e ludici previsti da un Progetto Pedagogico che annualmente viene redatto per stabilire l'ordine, le modalità e gli strumenti più adatti per organizzare le attività favorenti lo sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive e sociali.
Le esperienze educative e didattiche svolte all'interno dell'Asilo Nido sono raggruppabili in tre categorie:
- le attività ludiche, sia individuali che di gruppo;
- le attività manipolatoria, espressivo-musicale, motoria, grafico-pittorica e di lettura;
- le attività di routines (pasto, sonno, igiene).

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO
Possono usufruire del servizio di Asilo Nido i bambini di età compresa tra i 3 mesi ed i 3 anni residenti nel comune sede della struttura.
Fatta salva la precedenza per gli utenti residenti nel comune sede della struttura, potranno essere ammessi al servizio anche bambini residenti nei comuni limitrofi.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO
Per poter accedere al servizio le famiglie devono formulare una richiesta, compilando lo specifico modulo disponibile presso la sede dell'Asilo Nido nel periodo precedentemente indicato.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE
Psicologo; Educatore Professionale; Addetto ai servizi generali.

REQUISITI MINIMI GARANTITI
Tutte le attività svolte nell'Asilo Nido sono programmate in funzione di un Progetto Pedagogico, che pone uno speciale riguardo alle potenzialità e ai ritmi naturali di ogni bambino.
Particolari attenzioni sono dedicate alle modalità dell'inserimento, dell'accoglienza e del saluto, in quanto momenti in cui si cura la continuità educativa con la famiglia e si accompagna il bambino nel passaggio dall'ambiente casa all'ambiente nido.

Coordinatore di Servizio: Rosaria D'Agostino • Cell. 340 2478131 • e.mail r.dagostino@horizonservice.it

Centro Gioco

FINALITÀ
Il Centro Gioco si configura come luogo di cura ed educazione dei bambini, di socializzazione, di ricreazione e di autonomia per i bambini stessi, di aggregazione sociale e di confronto e sostegno per le famiglie e per le altre figure di riferimento che stanno intorno al bambino. L'esperienza del Centro Gioco si caratterizza per il coinvolgimento attivo dei genitori, che punta a un loro protagonismo diretto, a far leva sulle loro competenze e sulla collaborazione tra tutti i soggetti presenti. Per i bambini è, invece, possibile ritrovare in questi contesti l'offerta di una molteplicità di proposte e di attività con la valorizzazione dell'esperienza ludica e la possibilità di crescita.
La HORIZON SERVICE ha individuato i seguenti valori fondamentali del processo pedagogico: › il progetto educativo, che pone l'accento sui soggetti coinvolti e in particolar modo sulla relazione tra il bambino e l'adulto, come scoperta di sé e della realtà; › il coordinamento pedagogico come strumento di qualificazione dei servizi per una traduzione operativa efficace e coerente con gli obiettivi organizzativi; › l'unità di lavoro tra gli adulti, che si esprime in modo privilegiato attraverso la costituzione dell'equipe, la quale permette una circolarità di idee e di pensieri; › l'ambiente e i materiali come veicoli di relazioni, interazioni, scambi, incontri, "scontri" e interconnessioni; › i molteplici linguaggi dei bambini (verbale, grafico, espressivo, corporeo, musicale, ...) a partire dall'idea che ad essi vadano riconosciute intelligenze multiple; › l'osservazione e la documentazione delle abilità e delle capacità dei bambini, al fine di rendere leggibili e condivisibili i loro percorsi; › la formazione permanente degli operatori; › la rete con il territorio, perché tutti i servizi dedicati all'infanzia si pongano come il centro di elaborazione di una cultura dell'infanzia che sia un bene per l'intera collettività.

COSA FORNISCE
All'interno del Centro Gioco vengono erogati gli interventi di seguito descritti: › l'osservazione e l'ascolto dei bisogni infantili, che permettono di offrire una risposta attenta e mirata ai bambini e sono condizioni indispensabili per garantire il benessere degli stessi; › l'attenzione a fornire stimoli e rinforzi al bambino nella sua ricerca di soddisfazione, di soluzione ai disagi e nel suo naturale desiderio di conoscere e capire; › l'attenzione al lavoro di cura e al gioco, che rappresentano sia le attività fondamentali sia la modalità attraverso cui tutte le esperienze del bambino vengono proposte e realizzate; › la promozione del mutuo aiuto tra le famiglie; › il potenziamento delle funzioni genitoriali; › la totale disponibilità dell'ambiente a favore dei bambini, che possono usufruirne a seconda delle necessità del momento; › il lavoro di rete.

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO
Possono usufruire del servizio di Centro Gioco i bambini di età compresa tra i 18 mesi e i 3 anni, residenti nel comune sede della struttura. Fatta salva la precedenza per gli utenti residenti nel comune sede della struttura, potranno essere ammessi al servizio anche bambini residenti nei comuni limitrofi.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO
Per poter accedere al servizio le famiglie devono formulare una richiesta compilando lo specifico modulo disponibile presso la sede del Centro Gioco nel periodo precedentemente indicato.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE
Psicologo; Educatore Professionale; Addetto ai servizi generali.

REQUISITI MINIMI GARANTITI
Il rapporto con le famiglie rappresenta un momento fondamentale del progetto pedagogico e tende a promuovere la partecipazione e il confronto.

Coordinatore di Servizio: Rosaria D'Agostino • Cell. 340 2478131 • e.mail r.dagostino@horizonservice.it

Minori & Adolescenti

Il **servizio socio-educativo territoriale** è un servizio di sostegno, prevenzione e promozione, rivolto a minori inseriti nel proprio contesto di vita, in primo luogo la famiglia. Si svolge costruendo progetti educativi il più possibile condivisi con i minori in difficoltà e i nuclei familiari di appartenenza, integrati con gli altri soggetti significativi della rete sociale.

I **servizi di animazione e di aggregazione** sono sorretti da alcuni principi fondamentali del lavoro educativo: l'intervento educativo si configura, nel suo complesso, quale processo destinato ad affiancare il minore nel suo processo di crescita. Qui si pone particolare attenzione alla dimensione ludica, dove si può giocare, provare a sbagliare, sperimentare il nuovo, imparare ad adeguare azioni e scelte alle proprie possibilità, provare il rapporto con gli altri, più adulti o più piccoli.

Il **servizio socio-educativo residenziale** si configura come luogo di passaggio e, anche se supplisce temporaneamente alla famiglia di origine, non ne prende il posto, ma anzi favorisce il riavvicinamento e il reinserimento del minore in essa, in collaborazione con il Servizio Sociale inviante e l'Autorità Giudiziaria competente.

Servizio di Assistenza Sociale Domiciliare Educativa

FINALITÀ
Nel servizio di Assistenza Sociale Domiciliare Educativa la HORIZON SERVICE si ispira ai seguenti principi: › contenere il disagio e diminuire il rischio di uno sviluppo inadeguato delle potenzialità del minore; › sostenere e orientare la famiglia nello svolgimento delle funzioni genitoriali / educative; › garantire il diritto del minore alla propria crescita, prevenendo il rischio di disagio ed emarginazione attraverso la promozione di occasioni finalizzate all'espressione di sé e allo sviluppo di modalità relazionali adeguate.

COSA FORNISCE
Il Servizio di Assistenza Sociale Domiciliare Educativa prevede: › la sorveglianza e l'accompagnamento; › la gestione degli impegni quotidiani (ad es. compiti scolastici); › interventi finalizzati alla promozione dell'autonomia e del senso di responsabilità; interventi di promozione delle competenze relazionali; › la trasmissione ai genitori di competenze educative e di cura; › eventuali interventi di sostegno alle attività della vita quotidiana (igiene personale e dell'ambiente, preparazione dei pasti, ...); › il lavoro di rete.

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO
Si rivolge gratuitamente a nuclei familiari che si trovano in difficoltà nello svolgere il ruolo educativo nei confronti di figli minori.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO
Per poter accedere alle prestazioni domiciliari è necessario formulare una richiesta di servizio che sarà sottoposta a valutazione da parte del coordinatore per individuare le prestazioni e le modalità di erogazione specifiche. Possono essere ammessi al servizio anche minori segnalati dai Servizi Sociali o dall'Autorità Giudiziaria.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE Psicologo; Pedagogista; Educatore Professionale.

REQUISITI MINIMI GARANTITI
Apertura al pubblico della sede operativa dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00. Erogazione delle prestazioni domiciliari dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 19.00.

Unità Operativa	Indirizzo	Contatti
Unità Operativa di Sulmona	Via Pola n. 64/G	Tel. 0864 33627 - Fax 0864 33490
Unità Operativa di Avezzano	Via XX Settembre n. 88	Tel. 0863 414218 - Fax 0863 20784
Coordinatore di Servizio: Rosaria D'Agostino • Cell. 340 2478131 • e.mail r.dagostino@horizonservice.it		
Unità Operativa di Castel di Sangro	Corso Vittorio Emanuele n. 43	Tel. 0864 841250
Coordinatore di Servizio: Alberto Grazia • Cell. 348 3215398 • e.mail a.grazia@horizonservice.it		

Centri Ricreativi Interculturali

FINALITÀ
I Centri Ricreativi Interculturali sono luoghi che testimoniano e garantiscono il 'diritto al gioco', luoghi d'incontro dove il bambino ha la possibilità di essere protagonista, soggetto autonomo delle proprie scelte, in cui ha la possibilità di socializzare e mettersi alla prova, sperimentando occasioni di scambio e di accrescimento delle proprie capacità.

COSA FORNISCE
I Centri Ricreativi Interculturali prevedono attività ludico/ricreative e laboratori per la promozione dello sviluppo cognitivo, motorio, affettivo e relazionale.

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO
Destinatari degli interventi sono i bambini e le bambine tra i 6 ed i 12 anni. Ulteriori destinatari dell'intervento sono i genitori, che troveranno nei centri un'occasione di incontro con altri adulti.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO
Per accedere al servizio è sufficiente che i genitori compilino il modulo disponibile presso i Centri Ricreativi Interculturali istituiti.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE Pedagogista; Educatore Professionale; Operatore Educativo.

REQUISITI MINIMI GARANTITI
Non sono previsti tempi di attesa.

Unità Operativa	Indirizzo	Contatti
Unità Operativa di Sulmona	Via Pola n. 64/G	Tel. 0864 33627 - Fax 0864 33490
Unità Operativa di Castel di Sangro	Corso Vittorio Emanuele n. 43	Tel./Fax 0864 841250
Unità Operativa di Avezzano	Via XX Settembre n. 88	Tel. 0863 414218 - Fax 0863 20784

Coordinatore di Servizio: Santo Cicco • Cell. 345 3107763 • e.mail s.ciccos@horizonservice.it

Servizio di Animazione Estiva

FINALITÀ
I Centri Estivi sono spazi di animazione pensati per essere un tempo 'utile', per divertirsi e anche crescere insieme, affermando una pedagogia del tempo libero quale diritto da vivere e valorizzare. Le attività di Animazione Estiva si svolgono nei mesi di giugno, luglio ed agosto, ed hanno lo scopo di qualificare il tempo libero dei bambini tra i 6 ed i 12 anni durante la stagione estiva offrendo occasioni di incontro tra coetanei, di gioco libero e organizzato, di attività all'aria aperta e a contatto con la natura.

COSA FORNISCE
Le attività di Animazione Estiva offrono un variegato panorama di offerte per qualificare il tempo dei bambini liberi dagli impegni scolastici: › giochi in strada; › giochi liberi ed organizzati; › giochi di gruppo; › spettacoli di clown e burattini; › visite guidate; › escursioni; › laboratori espressivi; › laboratori di educazione ambientale.

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO
Il servizio è aperto gratuitamente a tutti i bambini tra i 6 ed i 12 anni.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO
Al primo accesso al servizio è necessario che i genitori compilino una scheda di iscrizione al servizio. Per fruire delle attività organizzate nei comuni che erogano le attività non sono previste liste di attesa; solo in alcuni casi potrebbe essere necessario prenotarsi o iscriversi per partecipare ad alcune attività che prevedano un numero limitato di partecipanti.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE Pedagogista; Educatore Professionale; Operatore Educativo.

REQUISITI MINIMI GARANTITI
Lo staff degli operatori è costituito dal coordinatore del servizio e dagli educatori. L'organizzazione del servizio prevede che si svolgano delle attività di monitoraggio e valutazione delle attività educative con periodicità costante secondo la metodologia della riunione multidisciplinare. È disponibile la consulenza di un mediatore interculturale per facilitare la fruizione delle offerte del servizio da parte dei giovani stranieri.

Unità Operativa	Indirizzo	Contatti
Unità Operativa di Sulmona	Via Pola n. 64/G	Tel. 0864 33627 - Fax 0864 33490
Unità Operativa di Castel di Sangro	Corso Vittorio Emanuele n. 43	Tel./Fax 0864 841250
Unità Operativa di Avezzano	Via XX Settembre n. 88	Tel. 0863 414218 - Fax 0863 20784

Coordinatore di Servizio: Santo Cicco • Cell. 345 3107763 • e.mail s.ciccos@horizonservice.it

Centri di Aggregazione Giovanile

FINALITÀ
I Centri di Aggregazione sono immaginati come risorse pubbliche del territorio, nelle quali si sperimentano contaminazioni sociali e relazionali, nuovi modi di vivere, appartenenze e cittadinanza. I Centri di Aggregazione sono finalizzati al sostegno delle occasioni d'incontro tra adolescenti in un'ottica di promozione del benessere individuale e collettivo delle giovani generazioni. La metodologia adottata vuole favorire l'acquisizione dell'autonomia e del senso di responsabilità, nell'ottica della promozione di una cittadinanza attiva, funzionali alla transizione verso l'età adulta.

COSA FORNISCE
I Centri di Aggregazione si propongono come un servizio "aperto" ed informale in cui è possibile accedere liberamente per incontrarsi con i propri amici - o per fare delle nuove amicizie - per trascorrere liberamente il proprio tempo libero o per svolgere qualche attività particolare. La programmazione delle attività che si svolgono nei centri discende sempre da una concertazione con i frequentati, che sono considerati gli artefici delle scelte che direttamente li coinvolgono. Le potenzialità che i centri sono in grado di fornire ai ragazzi sono: › attività di aggregazione, espressive, ludico-ricreative; › laboratori tematici; › attività sportive, creative, culturali; › punti internet; › spazi studio; › possibilità di confronto e discussione - individuale e di gruppo - su temi e problemi proposti dai ragazzi.

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO
Il servizio è aperto gratuitamente a tutti i ragazzi di età compresa tra i 13 ed i 20 anni.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO
Al primo accesso al servizio è necessario compilare una scheda di iscrizione e un questionario sui propri gusti in materia di tempo libero. Per fruire delle attività organizzate nei centri non sono previste liste di attesa; solo in alcuni casi potrebbe essere necessario prenotarsi per partecipare ad alcune attività laboratoriali che prevedano un numero limitato di partecipanti.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE Pedagogista; Educatore Professionale; Operatore Educativo.

REQUISITI MINIMI GARANTITI
Lo staff degli operatori è costituito dal coordinatore del servizio e dagli educatori. L'organizzazione del servizio prevede che si svolgano delle attività di monitoraggio e valutazione delle attività educative con periodicità costante secondo la metodologia della riunione multidisciplinare. La frequenza e l'orario di apertura al pubblico e alcuni aspetti dell'organizzazione del servizio sono sempre concordati con i beneficiari finali del servizio stesso. È disponibile la consulenza di un mediatore interculturale per facilitare la fruizione delle offerte del servizio da parte dei giovani stranieri.

Unità Operativa	Indirizzo	Contatti
Unità Operativa di Sulmona	Via Pola n. 64/G	Tel. 0864 33627 - Fax 0864 33490
Unità Operativa di Castel di Sangro	Corso Vittorio Emanuele n. 43	Tel./Fax 0864 841250
Unità Operativa di Avezzano	Via XX Settembre n. 88	Tel. 0863 414218 - Fax 0863 20784

Coordinatore di Servizio: Santo Cicco • Cell. 345 3107763 • e.mail s.ciccos@horizonservice.it

Comunità Educativa per Minori

FINALITÀ
La Comunità Educativa "CasaGaia" è una struttura, organizzata nei tempi e negli spazi, in grado di rispondere alle esigenze di minori provvisoriamente allontanati dal nucleo familiare originario. Si propone come ambiente di vita temporaneamente alternativo al nucleo familiare, ed è caratterizzata da un clima di relazioni finalizzate a soddisfare in maniera adeguata i bisogni dei soggetti accolti.

COSA FORNISCE
Sono comprese all'interno del servizio le seguenti prestazioni: › soggiorno; › supporto educativo; › rapporto con la famiglia di origine; › rapporto con i Servizi Sociali, l'Autorità Giudiziaria e i Servizi Territoriali; › assistenza socio-sanitaria. La Comunità Educativa "CasaGaia" propone a favore degli ospiti una serie di attività che contribuiscono alla realizzazione del Progetto Educativo Individualizzato: attività ludico-motorie, attività di studio, attività aggregative e di inserimento sociale, laboratori tematici.

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO
La struttura accoglie minori di età compresa tra 0 e 18 anni, italiani e stranieri, di entrambi i sessi, in situazione di bisogno, segnalati dai Servizi Sociali Territoriali e dall'Autorità Giudiziaria, e propone loro un percorso educativo residenziale o semiresidenziale. Non si effettuano inserimenti di minori con patologia psichiatrica grave oppure in situazione di clandestinità.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO
L'accesso in struttura avviene con la seguente modalità: › il Servizio Sociale territorialmente competente richiede al coordinatore della Comunità Educativa "CasaGaia" la disponibilità all'accoglienza del minore; › il coordinatore della struttura valuta la richiesta di ospitalità del minore in relazione ai criteri di ammissibilità e, successivamente, il responsabile comunica la disponibilità o meno all'accoglienza; › il Servizio Sociale, conseguentemente, attraverso una relazione scritta presenta il caso al coordinatore della Comunità Educativa "CasaGaia" e concorda le modalità di ingresso.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE Psicologo; Assistente Sociale; Educatore Professionale; Operatore Socio-Assistenziale.

REQUISITI MINIMI GARANTITI
Viene garantita l'erogazione del servizio continuata nel corso dell'anno. Viene garantito un numero di risorse tale da assicurare l'efficace ed efficiente funzionamento del servizio, nel rispetto dei vincoli normativi laddove previsti.

Unità Operativa	Indirizzo	Contatti
Unità Operativa di Cansano	Località Vicenne	Tel./Fax 0864 408140

Coordinatore di Servizio: Gina Romagnoli • Cell. 345 3635540 • e.mail g.romagnoli@horizonservice.it

Giovani

Accoglienza e informazione sulle tematiche di interesse giovanile sono alcuni dei principi fondamentali che sorreggono le specifiche attività.

L'obiettivo è offrire ai giovani un servizio informativo il più possibile completo per far loro conoscere le opportunità esistenti, affinché possano operare scelte consapevoli.

Altro obiettivo importante che viene perseguito è quello di attivare una rete di rapporti e canali con diversi enti e realtà aggregative del territorio per instaurare collaborazioni al fine di favorire la diffusione delle notizie.

Informagiovani

FINALITÀ
La finalità del servizio è di favorire nei giovani l'utilizzo delle risorse a loro disposizione in tema di servizi, formazione e lavoro.

COSA FORNISCE
Il servizio è in grado di erogare ai giovani fruitori le seguenti attività: › **informazione** (informazioni a sportello e campagne informative mirate, in raccordo con altre istituzioni del territorio); › **orientamento** (consulenza a singoli o gruppi ed incontri di aggiornamento); › **mediazione** (contatto con servizi ed enti del territorio ed accompagnamento all'accesso); › **monitoraggio** (raccolta dati sulle richieste dei giovani allo sportello); › **progettazione** (percorsi individuali o di gruppo direttamente in loco).

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO
Il servizio è aperto gratuitamente a tutti i ragazzi di età compresa tra i 15 ed i 29 anni.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO
I giovani cittadini interessati possono accedere al servizio recandosi direttamente presso lo sportello o lasciando un messaggio presso la casella di posta elettronica, specificando la tipologia di richiesta ed un numero telefonico presso il quale essere contattati.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE Educatore Professionale; Operatore Educativo.

REQUISITI MINIMI GARANTITI
Apertura al pubblico da un minimo di 4 ore ad un massimo di 12 ore settimanali. Tutte le attività erogate dal servizio discendono da un percorso di consulenza personalizzata sia sui singoli che, eventualmente, sui gruppi. Inoltre, viene privilegiata la partecipazione attiva del giovane richiedente in tutte le fasi di consulenza.

Unità Operativa	Indirizzo	Contatti
Unità Operativa di Sulmona	Via Pola n. 64/G	Tel. 0864 33627 - Fax 0864 33490
Unità Operativa di Castel di Sangro	Corso Vittorio Emanuele n. 43	Tel./Fax 0864 841250
Unità Operativa di Avezzano	Via XX Settembre n. 88	Tel. 0863 414218 - Fax 0863 20784

Coordinatore di Servizio: Alberto Grazia • Cell. 348 3215398 • e.mail a.grazia@horizonservice.it

Donne Vittime di Violenza

Struttura di Accoglienza

FINALITÀ › Porre fine materialmente alla violenza sulla donna e sui suoi figli attraverso l'accoglienza temporanea in un luogo protetto. › Sostenere il percorso di uscita e di liberazione dalla relazione violenta. › Aiutare la donna a recuperare la propria autostima. › Accrescere l'empowerment, potenziare in lei le risorse e i punti di forza. › Rendere la donna consapevole della propria situazione e dei meccanismi di violenza a cui è sottoposta. › Attivare o rafforzare le risorse della rete formale e informale della donna. › Accrescere la consapevolezza dell'opinione pubblica sul fenomeno e sulle strategie idonee ad affrontarlo.

COSA FORNISCE › Organizzazione dell'accoglienza tramite alloggio temporaneo, sostegno qualificato e protezione. › Consulenza professionale e sostegno individuale. › Realizzazione di incontri di gruppo settimanali tra le ospiti. › Realizzazione di colloqui individuali con le varie figure professionali. › Realizzazione di incontri d'équipe finalizzati ad affrontare le situazioni problematiche e tutto ciò che riguarda la gestione del servizio. › Sostegno, accompagnamento e ascolto del minore.

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO La Struttura di Accoglienza "La Casa delle Donne" è abilitata ad accogliere in forma residenziale n. 6 ospiti (così come disposto dal Regolamento Attuativo Allegato 1 della L.R. 31/06). È prevista l'accoglienza di donne maggiorenni che hanno subito violenza fisica, psicologica, emotiva, sessuale e/o economica da parte del partner, ex partner o da un membro della famiglia, e per le quali sia stata valutata la necessità di una tutela fisica, attraverso l'allontanamento dal domicilio abituale, per poi dare la possibilità di riflettere e intraprendere nuovi percorsi di vita. Insieme all'accoglienza della donna è prevista quella eventuale dei figli. Non possono essere ospitate donne senza permesso di soggiorno o che presentino una problematicità tale da richiedere interventi specifici, quali disturbi mentali e affettivi gravi e/o dipendenze, le quali saranno inviate nei servizi opportuni esistenti sul territorio.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO La richiesta di ospitalità della donna vittima di violenza (e di eventuali figli) può pervenire da: › servizi sociali territoriali; › servizi sanitari territoriali; › centri antiviolenza; › forze dell'ordine; › donna stessa. In ogni caso viene contattato il Servizio Sociale di residenza della donna per concordare l'ingresso e pianificare l'intervento.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE Psicologa; Assistente Sociale; Educatrice Professionale; Operatrice di Accoglienza; Supervisora.

REQUISITI MINIMI GARANTITI L'ingresso nella Struttura di Accoglienza "La Casa delle Donne" avviene dietro segnalazione dei Servizi Sociali; il tempo di permanenza medio è di circa sei mesi, salvo proroghe valutabili caso per caso. L'ingresso è preordinato alla valutazione dei seguenti criteri: › la disponibilità del posto; › la volontà della donna di aderire in totale libertà al percorso di svincolo dalla violenza; › la sua disponibilità a partecipare a tutte le attività sociali ed educative previste nella casa e al rispetto del regolamento interno; › l'impatto sul gruppo casa già presente; › l'assenza di problematiche sanitarie (tossicodipendenza, alcooldipendenza, disturbi affettivi gravi); › la residenza nel territorio nazionale; › l'acquisizione dell'impegno di spesa da parte delle istituzioni che hanno in carico il caso.

Coordinatore di Servizio: Laura Di Nicola • Cell. 347 8150351 • e.mail l.dinicola@horizonservice.it

Centro Antiviolenza

centro antiviolenza LA LIBELLULA

FINALITÀ
La Cooperativa ha individuato i seguenti obiettivi, generale e specifici: › arginare e prevenire la violenza sulle donne anche attraverso azioni di promozione culturale e di sensibilizzazione alla solidarietà e al rispetto dei sessi; › aumentare la consapevolezza e potenziare la capacità di riconoscimento della violenza e dei suoi esiti; › aumentare la consapevolezza delle opportunità di aiuto esistenti; › aumentare la capacità di azione delle donne e delle reti sociali; › aumentare il riconoscimento dei bisogni delle donne.

COSA FORNISCE Gli interventi erogati nel Centro Antiviolenza "La Libellula" sono i seguenti: › ascolto, sostegno psicologico, sociale e legale; › informazione e orientamento delle donne nella soluzione dei loro problemi e accompagnamento nella fruizione dei servizi presenti sul territorio; › collaborazione con la rete territoriale dei servizi e delle istituzioni (Servizi Sociali e Sanitari, Associazioni di Volontariato, Forze dell'Ordine, Tribunali per i Minorenni, Pronto Soccorso, Scuole, ...); › attività di ricerca sulla violenza alle donne, sugli aspetti di personalità legati all'esercizio della prevaricazione e alla posizione di sudditanza, sulle strategie da mettere in atto per fronteggiare le situazioni di violenza; › promozione di eventi culturali (corsi di formazione, incontri, spettacoli teatrali, rassegne cinematografiche, convegni, ...) finalizzati all'informazione e sensibilizzazione sulle tematiche di genere e sui diritti negati; › attività di prevenzione nelle scuole attraverso interventi di sensibilizzazione sulla cultura del rispetto tra i generi e della solidarietà sociale; › interventi di informazione e sensibilizzazione finalizzati a mettere in discussione gli stereotipi e i luoghi comuni sulla violenza alle donne; › promozione di politiche finalizzate al rispetto della donna in quanto persona portatrice di risorse, potenzialità e capacità uniche e originali.

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO Il Centro Antiviolenza "La Libellula" è finalizzato a fornire consulenza e orientamento a ogni donna che ne faccia richiesta a prescindere dalla sua età, nazionalità, condizione socio-economica, appartenenza religiosa, politica e culturale, stato civile, orientamento sessuale, handicap e condizioni legali.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO Si può accedere al Centro Antiviolenza "La Libellula", rivolgendosi al personale incaricato presso la sede del servizio oppure attraverso il seguente recapito telefonico: **0864 566918**.
È attiva la segreteria telefonica 24 ore su 24.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE Psicologa; Assistente Sociale, Legale.

REQUISITI MINIMI GARANTITI Il Centro Antiviolenza "La Libellula" è aperto due giorni alla settimana, il martedì e il giovedì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Unità Operativa	Indirizzo	Contatti
Unità Operativa di Sulmona	Via Pola n. 64/G	Tel. 0864 33627 - Fax 0864 33490

Coordinatore di Servizio: Laura Di Nicola • Cell. 347 8150351 • e.mail l.dinicola@horizonservice.it

Immigrati

La migrazione di cittadini extracomunitari è un fenomeno che interessa tutta la provincia, la regione, la nazione. Abbiamo sempre guardato a questo fenomeno come un'occasione di arricchimento culturale, economico, sociale, a condizione che le situazioni di disagio e di criticità vengano risolte e superate e che i "nuovi cittadini" rispondano con atteggiamenti responsabili e collaborativi.

Servizio di Intercultura nelle Scuole

FINALITÀ
Il servizio di Mediazione Linguistica e Interculturale per minori figli di immigrati vuole garantire innanzitutto la conoscenza di culture diverse, individuando e rimuovendo i pregiudizi che ne impediscono l'incontro e, quindi, di capire meglio, nel confronto tra le culture, i valori e gli aspetti salienti della nostra cultura.
Nel servizio la HORIZON SERVICE ha individuato i seguenti obiettivi, generale e specifici: › facilitare l'integrazione sociale dei minori stranieri figli di famiglie immigrate per ridurre il rischio di esclusione sociale; › accrescere la cultura dell'accoglienza alla diversità; › aumentare le occasioni di scambio e di valorizzazione delle diverse culture, tradizioni, usanze, linguaggi presenti nel gruppo classe.

COSA FORNISCE
L'attività di Mediazione Linguistica e Interculturale per minori figli di immigrati prevede: › mediazione linguistico - culturale (es. traduzione documenti e comunicazioni scolastiche); › sostegno all'apprendimento della lingua italiana; › mediazione interculturale (es. laboratori gioco, organizzazione eventi/feste).

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO
Possono beneficiare delle prestazioni del servizio tutti i cittadini di nazionalità diversa da quella italiana.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO
Il Dirigente Scolastico inoltra la richiesta all'Ente Locale quale soggetto responsabile del processo d'integrazione.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE Assistente Sociale; Mediatore Culturale.

REQUISITI MINIMI GARANTITI
Apertura al pubblico della sede operativa dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00. Tutti gli operatori impiegati nell'erogazione degli interventi di Mediazione Linguistica e Interculturale per minori figli di immigrati hanno un titolo professionale adeguato alla normativa vigente.

Unità Operativa	Indirizzo	Contatti
Unità Operativa di Sulmona	Via Pola n. 64/G	Tel. 0864 33627 - Fax 0864 33490
Unità Operativa di Castel di Sangro	Corso Vittorio Emanuele n. 43	Tel./Fax 0864 841250
Unità Operativa di Avezzano	Via XX Settembre n. 88	Tel. 0863 414218 - Fax 0863 20784

Coordinatore di Servizio: Tiziana Lo Stracco • Cell. 348 3216051 • e.mail t.lostracco@horizonservice.it

Centro di Informazione e Consulenza

FINALITÀ
Il servizio vuole agevolare l'integrazione dei cittadini immigrati e l'interculturalità attraverso un dialogo aperto fra le diverse culture presenti sul territorio di riferimento.

COSA FORNISCE
Informazioni e consulenza per il pieno godimento dei diritti e l'adempimento dei doveri previsti dalla legislazione vigente, anche attraverso corsi. Facilitazione all'accesso ai servizi territoriali socio-assistenziali e a tutte le risorse esistenti. Promozione di iniziative volte a favorire la socializzazione degli immigrati. Indicazioni sul funzionamento e l'uso dei servizi del territorio. Raccolta dei dati utili alla creazione di un sistema informativo sugli immigrati ospitati dai comuni di ambito, necessario per la progettazione e valutazione dei servizi. Miglioramento della comunicazione e della conoscenza sul territorio di tutti i soggetti che a vario titolo forniscono servizi ai cittadini stranieri, al fine di favorire l'emergenza di soluzioni utili al superamento dei problemi.

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO
Possono beneficiare delle prestazioni del servizio tutti i cittadini di nazionalità diversa da quella italiana.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO
L'utente può recarsi direttamente presso lo sportello nei giorni stabiliti per l'erogazione del servizio.
L'utente può altresì avere un contatto telefonico con il personale incaricato dell'erogazione degli interventi.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE Mediatore Culturale.

REQUISITI MINIMI GARANTITI
Apertura al pubblico da un minimo di 4 ore ad un massimo di 12 ore settimanali.

Unità Operativa	Indirizzo	Contatti
Unità Operativa di Sulmona	Via Pola n. 64/G	Tel. 0864 33627 - Fax 0864 33490
Unità Operativa di Castel di Sangro	Corso Vittorio Emanuele n. 43	Tel./Fax 0864 841250
Unità Operativa di Avezzano	Via XX Settembre n. 88	Tel. 0863 414218 - Fax 0863 20784

Coordinatore di Servizio: Alberto Grazia • Cell. 348 3215398 • e.mail a.grazia@horizonservice.it

Generalità della Popolazione

Alla base della progettazione i principi generali di riferimento, pur nella specificità che caratterizza ogni servizio, sono:
› il sostegno alle fasce deboli della popolazione › la promozione del lavoro di rete

Servizio di Segretariato Sociale

FINALITÀ
Il Servizio di Segretariato Sociale garantisce una risposta istituzionale al diritto dei cittadini a ricevere informazioni esatte, complete ed esaustive sull'insieme dei servizi, delle procedure per accedervi, delle prestazioni e delle normative per poter effettuare una libera scelta tra le risorse sociali disponibili sul territorio. Inoltre, si occupa di dare risposte alle situazioni di disagio economico, fisico, relazionale e sociale, attraverso interventi mirati finalizzati a sviluppare una maggiore responsabilità e autonomia nell'utente/cittadino.

COSA FORNISCE
Il Servizio di Segretariato Sociale prevede le seguenti azioni: › erogazione di informazioni; › orientamento e accompagnamento nella fruizione di altri servizi; › accesso ai servizi nei casi di rilevazione di bisogni di natura sociale o socio - sanitaria; › creazione *data base* sui bisogni dell'utenza; › creazione *data base* sul sistema dei servizi e delle opportunità offerti dal territorio.

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO
Possono usufruire delle prestazioni del servizio tutti i cittadini residenti nei comuni in cui lo stesso è stato attivato da parte dell'Ente Locale.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO
Il servizio si svolge presso i comuni ed è erogato da assistenti sociali. L'assistente sociale è presente in ciascun comune almeno una volta alla settimana.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE Assistente Sociale.

REQUISITI MINIMI GARANTITI
Non sono previsti tempi di attesa, è sufficiente recarsi presso gli sportelli adibiti a tale servizio per poter fruire dell'aiuto necessario alle risoluzione dei problemi.

Assistente Sociale	Tel.	Email
Stefania Bucci	347 7527977	s.bucci@horizonservice.it
Alessandra Del Signore	348 3216055	a.delsignore@horizonservice.it
Monika Iacobucci	348 3216054	m.iacobucci@horizonservice.it
Tiziana Lo Stracco	348 3216051	t.lostracco@horizonservice.it
Rosa Maria Paolino	348 3215401	r.paolino@horizonservice.it
Psicologa		**Email**
Elena Bussi		e.bussi@horizonservice.it

Servizio Sociale Professionale

FINALITÀ

Nel Servizio Sociale Professionale la HORIZON SERVICE ha individuato i seguenti obiettivi, generale e specifici: › offrire un luogo di ascolto, orientamento, consulenza e accompagnamento; › collaborare con i servizi e le forze sociali del territorio nella rilevazione dei bisogni emergenti e nella verifica della funzionalità e rispondenza delle risorse alle necessità dell'utenza; › fornire ai pubblici amministratori il panorama aggiornato e documentato del rapporto intercorrente tra i bisogni e le risorse esistenti; › promuovere, attraverso il superamento delle barriere (informative, culturali, fisiche, organizzative e burocratiche) che spesso si frappongono tra i bisogni dei cittadini e il sistema dei servizi presenti sul territorio, l'unitarietà di accesso alle risorse e l'esigibilità dei diritti di cittadinanza; tutelare le fasce deboli (minori, anziani, disabili).

COSA FORNISCE

Il Servizio Sociale Professionale si occupa di fornire le prestazioni di seguito elencate: › consulenza socio-assistenziale, finalizzata alla valutazione delle condizioni di bisogno delle persone che si rivolgono al servizio e conseguente presa in carico dei singoli casi; › risposte personalizzate e progettate con la rete dei servizi sociali e socio-sanitari; › interventi mirati a far conseguire autonomia all'utente; › interventi di urgenza ed emergenza sociale; elaborazione di progetti di intervento individualizzati che avviano programmi reali di inclusione sociale delle persone attraverso una serie di strumenti differenziati; › coordinamento delle ammissioni ai diversi servizi presenti nelle diverse aree.

REQUISITI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio si rivolge a tutte le persone e famiglie in difficoltà per problemi di natura sociale; utenti del servizio sono anche i soggetti segnalati dall'Autorità Giudiziaria.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

I cittadini interessati possono accedere al servizio facendone richiesta alle assistenti sociali incaricate dell'erogazione, presenti presso i comuni. Inoltre, si accede al servizio su richiesta dell'Autorità Giudiziaria.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE Psicologo; Assistente Sociale.

REQUISITI MINIMI GARANTITI

Apertura al pubblico della sede operativa dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00. Tutti gli operatori sociali impegnati nell'erogazione degli interventi hanno la qualifica di assistente sociale e lavorano in equipe multiprofessionale.

Unità Operativa	Indirizzo	Contatti
Unità Operativa di Sulmona	Via Pola n. 64/G	Tel. 0864 33627 - Fax 0864 33490

7. La Struttura Formativa

Il 29 ottobre 2015 la Horizon Service è diventata Provider ECM per il nuovo sistema di formazione continua in medicina ed è nata la struttura formativa ECM ACCÆSSE HORIZON SERVICE: un grande traguardo, un percorso iniziato da tempo che, grazie ad un lavoro di costante ricerca ed approfondimento, evoluzione persistente e contatto diretto con gli operatori della sanità, ha portato ad un meritato riconoscimento.

L'Educazione Continua in Medicina comprende l'acquisizione di nuove conoscenze, abilità e attitudini utili a una pratica competente ed esperta. Per poter acquisire queste conoscenze è necessario l'aggiornamento continuo.
Gli operatori della salute hanno l'obbligo deontologico di mettere in pratica le nuove conoscenze e competenze per offrire una assistenza qualitativamente utile. Prendersi, quindi, cura dei propri pazienti con competenze aggiornate, senza conflitti di interesse, in modo da poter essere un buon professionista della sanità.
Le attività di progettazione, organizzazione ed erogazione di interventi formativi, strutturate da ECM ACCÆSSE HORIZON SERVICE anche in collaborazione con specifici enti presenti sul territorio, riguardano le seguenti aree:
• formazione continua, riqualificazione, aggiornamento, per i medici, gli infermieri, i fisioterapisti, i logopedisti, gli psicologi, gli operatori socio-sanitari;
• convegni e seminari, per tutti coloro che sono interessati ad argomenti del settore sanitario.
ECM ACCÆSSE HORIZON SERVICE si avvale di un gruppo di esperti interni ed esterni (progettisti, docenti, tutor d'aula, coordinatori didattici), la cui preparazione teorico-pratica è garantita da una pluriennale esperienza sul campo. Il team di lavoro, motivato ed al passo con i tempi, si pone l'obiettivo di mantenere elevata la professionalità degli operatori della sanità.

accæsse horizon service ecm

Unità Operativa	Indirizzo	Contatti
Unità Operativa di Sulmona	Via Pola n. 64/G	Tel. 0864 33627 - Fax 0864 33490

Coordinatore di Servizio: Antonella Di Lisio • Cell. 348 9008649 • e.mail a.dilisio@horizonservice.it

8. Il Servizio Civile

La HORIZON SERVICE è Ente accreditato di Servizio Civile per la Regione Abruzzo e realizza progetti per offrire la possibilità ai giovani del territorio di effettuare delle esperienze presso i Servizi della Cooperativa.

Il Servizio Civile Nazionale, istituito con la legge 6 marzo 2001 n. 64 - che dal 1° gennaio 2005 si svolge su base esclusivamente volontaria - è un modo pacifico di difendere la patria, il cui "dovere" è sancito dall'articolo 52 della Costituzione; una difesa che non deve essere riferita al territorio dello Stato e alla tutela dei suoi confini esterni, quanto alla condivisione di valori comuni e fondanti l'ordinamento democratico.
È l'opportunità messa a disposizione dei giovani dai 18 ai 28 anni di dedicare un anno della propria vita a favore di un impegno per il bene comune.

L'area di intervento nella quale è possibile prestare il Servizio Civile presso la HORIZON SERVICE è quella dell'assistenza.
Il Servizio Civile rappresenta per la Cooperativa l'opportunità per instaurare legami con e tra i giovani del territorio. Un anno a fianco dei Nostri operatori mette alla prova il giovane, che acquisisce conoscenze e competenze tecniche, ma anche relazionali e organizzative.

La HORIZON SERVICE mette al centro le persone e i loro bisogni; in questo senso la Cooperativa riconosce l'importanza del Servizio Civile Nazionale quale strumento di politica giovanile e di coesione sociale, politiche alle quali partecipa quotidianamente.

SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

Unità Operativa	Indirizzo	Contatti
Unità Operativa di Sulmona	Via Pola n. 64/G	Tel. 0864 33627 - Fax 0864 33490

Coordinatore di Servizio: Lorena Di Cristofaro • Cell. 348 0190057 • e.mail l.dicristofaro@horizonservice.it

9. La Soddisfazione dell'Utente

La Società Cooperativa Sociale HORIZON SERVICE, attraverso la realizzazione di rilevazioni periodiche sulla soddisfazione degli utenti, misura la qualità dei servizi erogati percepita dai destinatari, al fine di migliorare il suo sistema di progettazione ed erogazione degli interventi.
La valutazione della soddisfazione degli utenti viene realizzata attraverso la somministrazione di questionari appositamente strutturati per indagare su alcune variabili ritenute strategiche per l'efficacia dei servizi erogati: in particolare vengono analizzate la qualità degli operatori e la qualità dell'organizzazione.
I questionari sono somministrati direttamente agli utenti in grado di rispondere alle domande ovvero, in caso di soggetti non autosufficienti, al caregiver.
Di norma, i questionari vengono somministrati al termine della presa in carico ed elaborati periodicamente a cura del Responsabile di Gestione per la Qualità, che realizza opportune relazioni da sottoporre all'analisi del Riesame della Direzione, agli Enti Committenti ed ai soggetti che ne facciano apposita richiesta.

10. La Procedura del Reclamo

La comunicazione con l'utente è favorita dall'attivazione di una procedura di segnalazione dei reclami sui servizi esistenti ovvero dei bisogni non soddisfatti. In entrambe i casi, l'inoltro delle segnalazioni viene favorito da tutto il personale della Società Cooperativa Sociale HORIZON SERVICE, al fine di conoscere e gestire tempestivamente i disservizi, acquisire informazioni per il miglioramento dei servizi esistenti e la progettazione di nuovi servizi.
In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale. Nei casi più complessi è possibile esercitare il proprio diritto al reclamo formalizzando la specifica segnalazione attraverso:l'utilizzo di un apposito modulo reperibile presso gli sportelli di Segretariato Sociale, le sedi della Nostra cooperativa ovvero il personale di servizio, la presentazione di una lettera.
L'utente compila il modulo o la lettera precisando l'oggetto del reclamo e, se lo ritiene opportuno, sottoscrive la segnalazione indicando il proprio indirizzo e lo invia alla Nostra cooperativa per posta, via fax o tramite il personale di servizio. A tutti i moduli ed a tutte le lettere firmate e con indirizzo la Nostra cooperativa garantisce una risposta entro 30 gg. Tutti i moduli compilati sono visionati dai capi progetto / coordinatori di servizio che ne gestiscono il trattamento attraverso un'azione correttiva, partecipando altresì all'analisi delle cause che hanno determinato il reclamo. In sede di Riesame della Direzione vengono effettuate analisi statistiche sulle segnalazioni pervenute nell'anno, sulla tipologia dei reclami e sulle azioni correttive.

Modulo per la segnalazione del reclamo

Dati anagrafici di chi segnala il reclamo	
NOME & COGNOME	
DATA DI NASCITA	
COMUNE DI RESIDENZA	C.A.P.
VIA / PIAZZA	N°
TELEFONO	

Oggetto del reclamo

Modalità di risposta (barrare la modalità di risposta desiderata)
☐ COLLOQUIO
☐ TELEFONO
☐ LETTERA
☐ E.MAIL
☐ ALTRO:

DATA	FIRMA

10. Fattori, Indicatori e Standard di Qualità

società cooperativa sociale
HORIZON
service

La qualità della struttura

La valutazione dell'input è possibile suddividerla in due dimensioni diverse tra loro: una parte "hardware" (che intende la valutazione della dimensione statica dell'organizzazione come la quantità di risorse finanziarie, tecnologiche, materiali e umane assegnate ad un determinato programma) e una parte "software" (che comprende il quadro decisionale e normativo, i criteri gestionali, le modalità organizzative, il modo in cui vengono fronteggiate le oscillazioni della domanda, i sistemi di raccolta di informazioni, i dispositivi interni di autovalutazione propri di ogni organizzazione).

FATTORE	INDICATORE	STANDARD	OBIETTIVO
Sistema Organizzativo. Un buon Sistema Organizzativo deve essere capace di raggiungere gli obiettivi prefissati (EFFICACIA), favorire il raggiungimento dell'esito migliore (EFFICIENZA), essere improntato all'umanizzazione dei rapporti e alla personalizzazione degli interventi (SODDISFAZIONE), verificare la congruenza qualitativa e quantitativa tra il sistema delle risorse e il sistema della domanda (APPROPRIATEZZA), essere disponibile per tutti gli utenti (ACCESSIBILITà), raggiungere la più alta quantità possibile di prestazioni in relazione alle risorse disponibili in un dato tempo (PRODUTTIVITà), intervenire il più rapidamente possibile e comunque prima che la situazione di danno o disagio si deteriori al punto da rendere inutile o di improbabile efficacia la prestazione di cura (TEMPESTIVITà), essere adeguato ai canoni o agli standard specialistici di una data categoria di operatori (ACCETTABILITà), garantire che una pratica di cura o di assistenza non arrechi, nemmeno indirettamente, un altro danno o l'insorgere di un altro problema (SICUREZZA).	1. Ubicazione delle sedi.	Le sedi sono ubicate in luogo centrale e facilmente raggiungibile.	SI
	2. Strutture in dotazione alle sedi.	Arredi (tavolo riunioni; sedie; scrivanie; librerie; schedari). Strumentazioni (telefoni rete fissa; telefoni di servizio; fax; PC; pen drive; stampanti laser a colori, modem per il collegamento in rete via internet; fotocopiatrici; materiale di cancelleria; automobili aziendali di proprietà e messe a disposizione dagli operatori). Software (pacchetti applicativi Windows XP e Office Professional; programma per l'analisi dei dati di controllo di gestione; Horizon Service – Web Application ERP; programma antivirus). Modulistica (modulistica di servizio; calendario settimanale di turni, reperibilità ed eventuali sostituzioni; supporti informativi cartacei per il monitoraggio della qualità; documenti amministrativi: richiesta ferie, richiesta permesso retribuito, ecc.; Documento Programmatico sulla Sicurezza; Informativa e Consenso per il trattamento dei dati sensibili; copia del CCNL Cooperative Sociali; copia dello Statuto; copia del Regolamento Interno).	SI
	3. Orario di apertura delle sedi.	Le sedi sono aperte dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 19:00, nonché il sabato dalle ore 8:30 alle ore 13:00.	SI
	4. Tempo di attesa telefonica.	Non più di 5 squilli.	SI
Presenza di personale adeguato per quantità e qualità. L'adeguatezza numerica e la competenza professionale degli operatori è elemento di qualità in quanto garantisce l'erogazione di una assistenza appropriata.	1. Struttura organizzativa adeguata.	Viene garantito il funzionamento delle aree aziendali attraverso i relativi responsabili: Responsabile Amministrativo, Responsabile Gestione Risorse, Responsabile Erogazione Servizi Sociali ed Educativi, Responsabile Erogazione Servizi Sanitari. Viene garantito, inoltre, il funzionamento degli organi di staff attraverso i relativi responsabili: Responsabile Qualità e Comunicazione, Responsabile Sicurezza e Privacy, Responsabile Commerciale, Responsabile Progettazione. Viene garantito il coordinamento operativo dei servizi. Viene garantita l'erogazione dei servizi attraverso gli specifici operatori: infermieri, fisioterapisti, logopedisti, psicologi, assistenti sociali, educatori professionali, educatori di prima infanzia, mediatori culturali, operatori socio-assistenziali, operatori socio sanitari.	SI
	2. Numero adeguato di risorse umane.	Viene garantito un numero di risorse umane tale che possa assicurare l'efficace ed efficiente funzionamento di tutti i processi aziendali, nel rispetto dei vincoli normativi laddove previsti.	SI
	3. Competenza professionale delle risorse umane.	Tutto il personale operante all'interno di Horizon Service è in possesso di specifico titolo di studio.	SI
	4. Esistenza di azioni formative.	Il Piano di Formazione della Cooperativa prevede incontri annuali di aggiornamento/formazione del proprio personale, su tematiche in parte autonomamente individuate e in parte concordate con l'Ente Committente di riferimento.	SI
	5. Esistenza di un piano di addestramento per i neo-inseriti.	La durata dell'affiancamento operativo è di almeno 1 settimana.	SI
Disponibilità di attrezzature e materiali utili all'erogazione dell'assistenza. L'adeguatezza quantitativa e qualitativa di attrezzature e materiali è elemento di qualità del servizio in quanto garantisce l'erogazione di una assistenza appropriata.	1. Attrezzature necessarie per l'erogazione del servizio.	La Cooperativa garantisce un numero adeguato di attrezzature.	SI
	2. Funzionamento delle attrezzature necessarie per l'erogazione del servizio.	La Cooperativa garantisce il perfetto e continuo funzionamento delle attrezzature (manutenzione ordinaria e straordinaria).	SI
	3. Disponibilità delle attrezzature necessarie per l'erogazione del servizio.	Le attrezzature sono disponibili a domicilio degli utenti per i quali ne è ritenuto necessario l'impiego entro 24 ore dalla richiesta.	SI

La qualità del processo

La valutazione di processo deve verificare la coerenza delle attività e delle procedure rispetto ai piani di intervento e il raggiungimento di risultati intermedi. Gli indicatori necessari a tal fine devono rilevare il tipo di prestazioni concretamente attuate e la corretta procedura rispetto ai protocolli operativi del programma.

FATTORE	INDICATORE	STANDARD	OBIETTIVO
Adeguate procedure di informazione alla famiglia. Trasmettere alla famiglia le informazioni relative al servizio garantisce l'aumento del benessere e la qualità di vita di coloro che si trovano in condizione di bisogno.	1. Esistenza della Carta dei Servizi.	Viene consegnato alla famiglia il documento informativo, che illustra le caratteristiche generali della Cooperativa e le caratteristiche specifiche dei singoli servizi: a chi si rivolgono, come si richiedono, le loro finalità, le prestazioni offerte, le modalità organizzative, i numeri utili a cui rivolgersi al bisogno.	SI
Adeguate procedure di assistenza al paziente. La gestione dell'utente sulla base di un piano di lavoro individuale che scaturisce dai suoi bisogni multidimensionali è elemento di qualità in quanto consente di personalizzare l'assistenza.	1. Tempestività nell'erogazione del servizio.	Attivazione dell'assistenza domiciliare di tipo sanitario, sociale ed educativo entro i tempi stabiliti all'interno delle procedure della qualità di riferimento.	SI
	2. Osservanza del programma assistenziale nell'erogazione del servizio.	La Cooperativa garantisce l'esecuzione delle prestazioni richieste.	SI
	3. Esistenza delle Istruzioni di Lavoro (Protocolli Operativi) per le singole categorie professionali.	Il personale della Cooperativa agisce in ogni occasione con la diligenza professionale specifica che il servizio richiede.	SI
	4. Esistenza delle Norme di Sicurezza.	Il personale della Cooperativa rispetta le misure idonee per la protezione individuale e garantisce la sicurezza igienico-sanitaria delle prestazioni. Gli operatori sono dotati di abbigliamento adeguato da utilizzare a domicilio dell'utente: divisa, camici, guanti, mascherina e tutti gli altri mezzi di protezione che si rendessero necessari.	SI
	5. Riconoscibilità degli operatori.	Il personale della Cooperativa espone il cartellino identificativo con le generalità e l'indicazione della ditta di appartenenza.	SI
	6. Giorni e orario di erogazione del servizio.	Il personale della Cooperativa rispetta puntualmente la programmazione degli interventi domiciliari.	SI
	7. Esistenza di regole di comportamento.	La Cooperativa eroga le prestazioni secondo le norme deontologiche e nell'assoluto rispetto del segreto professionale ai sensi dell'art. 622 del codice penale e delle norme del D. Lgs. n. 196/2003. Il personale della Cooperativa ha un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, sia nei confronti degli assistiti e loro familiari che degli operatori dell'Ente Committente di riferimento. La Cooperativa si impegna a richiamare, sanzionare e, se del caso, sostituire i dipendenti che non osservassero una condotta irreprensibile.	SI
	8. Continuità nell'erogazione del servizio.	La Cooperativa assicura la continuità delle prestazioni domiciliari anche in caso di ferie e malattia da parte degli operatori e di motivato impedimento.	SI

FATTORE	INDICATORE	STANDARD	OBIETTIVO
Soddisfazione dell'utente e della famiglia. La soddisfazione dell'utente e della famiglia per il servizio ricevuto consente di valutare se il servizio risponde adeguatamente ai suoi bisogni..	1. Questionario per la valutazione della soddisfazione dell'utente e/o della famiglia.	Il questionario viene somministrato a un campione di utenti, durante o al termine dell'assistenza.	SI

società cooperativa sociale
HORIZON
service

HORIZON SERVICE Società Cooperativa Sociale ▪ Via Pola 64/G Sulmona AQ
www.horizonservice.it