



# CARTA DEI SERVIZI

## **INTERVENTI IN FAVORE DELLA DISABILITA'**



**PARTINICO**

## **PREMESSA**

La presente carta dei servizi aggiornata è stata elaborata ed adottata dall'ente con delibera del C.D.A. del 12 luglio 2006, ai sensi della Legge 328/00 art. 13.

Le carte dei servizi nascono con lo scopo di migliorare i rapporti fra gli enti erogatori di servizi ed il pubblico.

In Italia, con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 1994 e con la legge n. 273 del 1995, si è stabilito che le aziende e gli enti che erogano servizi pubblici nei settori della sanità, dell'assistenza, dell'istruzione dei trasporti e telecomunicazioni, dell'energia ecc. sono tenuti ad elaborare la propria "Carta dei Servizi".

Tra i punti che il Direttivo della Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" considera prioritari vi è l'attenzione all'attivazione di strumenti che sappiano offrire risposte alle esigenze di tutti i cittadini, ma - in particolare - dei soggetti deboli e delle categorie meno favorite.

La prima, basilare esigenza è quella di far conoscere quali sono i servizi sui quali ogni cittadino può contare, quali gli standard con i quali li si garantisce e quali impegni ci si assume in caso di disservizio.

La Carta dei servizi sociali rappresenta un vero e proprio progetto che nasce all'insegna della trasparenza e della partecipazione. La descrizione dei servizi definisce con chiarezza gli standard sulla base dei quali essi sono garantiti. In questo modo il cittadino può avere un punto di riferimento nel valutarne la qualità.

La "Carta dei Servizi" della Cooperativa verrà periodicamente aggiornata con il progredire dei servizi.

**Il Presidente**

Giuseppe Gaglio

## SEZIONE I

### **CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La "Carta dei Servizi" è un patto tra la Cooperativa ed i cittadini che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

### **PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE NIDO D'ARGENTO**

La cooperativa opera nel campo del sociale dal 1992 gestendo in modo continuativo servizio socio assistenziali in convenzione con diversi enti locali abbracciando diverse tipologie di utenti (anziani, portatori di handicap, minori a rischio) fornendo loro servizi aperti e chiusi (assistenza domiciliare, centri ludico ricreativi, case di riposo, comunità alloggio).

La Cooperativa è retta da un consiglio d'amministrazione (composto da n.3 soci) e da un collegio sindacale (composto da n.3 membri effettivi e n.2 supplenti) interno alla Cooperativa stessa.

La cooperativa opera nel rispetto delle norme vigenti in materia sia dal punto di vista contabile, sia amministrativo, rispettando i CCNL di settore.

**La cooperativa Sociale Nido D'Argento soc. coop a r.l. risulta iscritta :**

***b- Alla Sezione Ordinaria del Tribunale di Palermo".PA n.14412 Omol.Prov. n.37120 Vol.295/195 ;***

***c- Camera di Commercio di Palermo al n.160718 ;***

***d- All'Ufficio IVA di Palermo con P.I.: 03882030822;***

***Iscrizione all'albo regionale della Regione Sicilia previsto dalla L.R.22/86***

- D.A. n. 1216 del 06/08/1997 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti inabili;***
- D.D.R. n. 3279 del 10/11/2004 Autorizzazione al funzionamento per attività residenziale a favore di anziani per la tipologia CASA DI RIPOSO;***
- D.A. n.220 del 11/02/1992 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti anziani;***

La Cooperativa ha redatto il manuale della Qualità in accordo con le prescrizioni contenute nelle norme elencate in seguito oltre a quelle che hanno valenza nazionale e regionale :

UNI EN ISO 9001:2000 con il campo di applicazione EA 38k

### **LE FINALITA' DELLA COOPERATIVA.**

"La Cooperativa persegue esclusivamente finalità sociale, nel campo

dell'assistenza sociale e sociosanitaria, della formazione, della tutela dei diritti civili a favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e relazionale affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. La Cooperativa persegue il proprio scopo anche attraverso lo sviluppo di attività atte a promuovere, costituire ed amministrare strutture riabilitative, sanitarie, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali idonee a rispondere ai bisogni dei disabili intellettivi e/o relazionali"

La Cooperativa NIDO D'ARGENTO svolge la propria attività per il raggiungimento delle seguenti finalità:

- prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno;
- svolgere interventi sociali volti, con priorità, a sostenere la famiglia considerata istituzione idonea a favorire lo sviluppo della personalità;
- superare la logica dell'assistenza differenziata per categorie di assistiti, mediante l'attuazione di interventi uguali a parità di bisogno ed interventi differenziati in rapporto alla specificità delle esigenze, nel rispetto della personalità dell'assistito;
- superare il concetto di istituzionalizzazione, privilegiando i servizi e gli interventi che consentano il mantenimento, l'inserimento ed il reinserimento dell'assistito nella vita familiare, sociale, scolastica e lavorativa;
- integrare i servizi socio-assistenziali con i servizi sanitari, educativi, scolastici e con tutti i servizi esistenti sul territorio anche mediante l'adozione di protocolli e convenzioni che consentano di operare in modo efficace per fornire una risposta globale alle esigenze della popolazione.

### **PRINCIPI GENERALI.**

I Servizi alla Persona erogati dalla Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" sono attuati secondo principi di:

**Eguaglianza:** i servizi sociali sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

**Imparzialità:** ogni utente è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni.

**Rispetto:** ogni utente è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

**Continuità:** i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo tranne che per causa di forza maggiore;

**Efficacia:** i servizi sociali sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti.

**Efficienza:** i servizi sociali sono valutati secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

**Qualità:** i servizi che la Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" offre nel campo del sociale sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali.

**L'organizzazione delle attività deve essere mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando ogni speco.**

## **DIRITTI DEI CITTADINI E DOVERI DEGLI OPERATORI**

Il rispetto dei principi sopra elencati comporta che ai cittadini siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori utilizzati dalla Cooperativa:

accesso ed attenzione - ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;

informazione - ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;

rispetto della persona - ogni cittadino ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale;

normalità e differenza - ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre lo stretto necessario, le abitudini di vita.

fiducia e decisione - ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Chiunque ha diritto a mantenere la propria sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita;

reclamo e riparazione dei torti - ognuno ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.

## **DOVERI DEI CITTADINI**

Il principio della partecipazione comporta che ai cittadini percettori di diritti venga richiesto il rispetto di alcuni precisi doveri:

- **rispetto verso gli altri** - siano essi altri cittadini che si rivolgono ai servizi od operatori chiamati a fornirli. Vanno evitati comportamenti di disturbo, schiamazzi, maleducazione o intolleranza per sesso,

razza, età e non vanno pretese prestazioni non dovute, in tempi e modi non corretti, con mancato rispetto della precedenza ecc.;

- **rispetto di leggi e regolamenti** - il rispetto dei diritti di coloro che utilizzano i servizi consortili si fonda sul comune rispetto - da parte dei cittadini stessi così come da parte di amministratori ed operatori - delle disposizioni di legge e dei regolamenti che disciplinano il settore dei servizi sociali e l'attività consortile;
- **collaborazione** - l'organizzazione dei servizi è finalizzata alla risposta ai bisogni di assistenza dei cittadini ai quali è richiesto di collaborare: fornendo agli operatori informazioni corrette e veritiere; avvisando qualora si rinunci ad una prenotazione o ad un servizio; rispettando gli ambienti e gli arredi; segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi.

## **UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DELLE SEDI OPERATIVE CON INDICAZIONE DEGLI ORARI DI APERTURA E DI CHIUSURA**

La SEDE della DIREZIONE dove avere informazioni di carattere generale è: COOPERATIVA SOCIALE NIDO D'ARGENTO - Via Cavalieri di Vittorio Veneto 15 - 90047 Partinico (PA) TEL. 091/8907130 - FAX. 091/8780721; e-mail [cooperativanidodargento@virgilio.it](mailto:cooperativanidodargento@virgilio.it)

Orario dal lunedì al venerdì - dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30. Oltre tale orario e nei giorni festivi, è in funzione la segreteria telefonica. Le comunicazioni vengono ascoltate ed inoltrate agli operatori.

Ulteriore sede operativa della Cooperativa ubicata nel Distretto:

-Monreale: Via Roma, 48. Orario dal lunedì al venerdì - dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30.

## SEZIONE II

### IL SERVIZIO DI AUTONOMIA E COMUNICAZIONE SCOLASTICA

- **Che cos'è:** L'assistente per l'autonomia e la comunicazione personale è un'assistenza specialistica ad personam che deve essere fornita al singolo studente con disabilità - in aggiunta all'operatore socio assistenziale, all'insegnante di sostegno e agli insegnanti curricolari - per sopperire ai problemi di autonomia e/o comunicazione sussistenti nello studente con disabilità fisica, psichica o sensoriale, la cui gravità o limitazione di autonomia determini l'inevitabile necessità di assistenza per un regolare apprendimento delle nozioni scolastiche. Pertanto è evidente che all'assistente per l'autonomia e comunicazione competano funzioni specifiche che lo differenziano dalle altre figure professionali coinvolte. L'assistente all'autonomia e alla comunicazione è quindi un operatore che media la comunicazione e l'autonomia dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico e ciò può compiersi anche mediante strategie e ausili necessari per garantire un'interazione efficace. L'obiettivo operativo è di svolgere un'attività di supporto alla didattica e non invece di attività didattica in senso proprio.

Nello specifico il **mansionario** di tale figura prevede:

- collaborazione, in aula o nei laboratori, con l'insegnante, nelle attività e nelle situazioni che richiedano un supporto pratico funzionale, ma anche socio-relazionale e/o di facilitazione della comunicazione;
  - favorire l'apprendimento e il percorso dell'autonomia dell'alunno facendo particolare attenzione ai cambiamenti e ai progressi in itinere;
  - effettuare la "traduzione" di quanto avviene in classe nella forma di comunicazione utilizzata dallo studente (Lingua Italiana dei Segni, Lettura Labiale etc. per i sordi, Comunicazione facilitata, aumentativa, verbo tonale etc per gli autistici, braille etc. per i non vedenti, etc.).
- **A chi si rivolge:** I destinatari del servizio sono gli studenti con disabilità fisica, psichica e sensoriale, certificata ai sensi dell'art. 3 comma 3 della legge 104/92 che, a causa della riduzione o della perdita di autonomia personale e sociale necessitano di questa tipologia di assistenza.

- **Descrizione delle Prestazioni assicurate per l'espletamento del servizio**

- Il servizio di assistenza all' autonomia e alla comunicazione finalizzato a garantire il diritto allo studio e l'integrazione scolastica agli studenti disabili, in possesso di certificazione di cui alla legge 104/92, si configura quale servizio *ad personam* ed è assicurato prevalentemente all'interno dell'istituto scolastico frequentato dall'alunno, nella misura di un operatore per ciascun disabile. In taluni casi, il servizio di cui sopra potrà essere assicurato, anche o esclusivamente, in ambito domiciliare in affiancamento a soggetti con disabilità sensoriali, per accompagnare e consolidare il percorso verso l'autonomia nello studio, purchè previsto nelle finalità del P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato).

- La necessità dell'assistente per l'autonomia e la comunicazione viene certificata dai servizi specialisti dell'ASP tenendo conto delle proposte avanzate dal G.L.H. (Gruppo di Lavoro Handicap).

- Le attività dirette con l'alunno disabile consistono prevalentemente in interventi di mediazione nella comunicazione tra lo stesso e tutte le figure che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico, utilizzando gli strumenti e le tecniche adeguate alla tipologia di deficit di cui è portatore.

In linea generale, fermo restando la singolarità degli interventi previsti dal P.E.I., le attività dell'operatore addetto sono le seguenti:

Educative: utilizzo di codici comunicativi alternativi, promozione dell'autonomia personale e sociale, vigilanza e controllo di comportamenti aggressivi, sviluppo di conoscenze dello spazio, del tempo, sostegno alle relazioni con coetanei ed adulti, proposte di attività educative di piccolo gruppo per favorire la socializzazione;

Riabilitative: sviluppo di sistemi di comunicazione verbale e non verbale, educazione all'uso di strumenti protesici e ausili, svolgimento di programmi individuali per il controllo del comportamento, appoggio in attività manuali, motorie, teatrali, espressive.

In particolare per quanto riguarda l'aspetto specifico della comunicazione, l'operatore svolge una azione triplice *di mediazione, di sollecitazione, di integrazione*.

Rientrano ancora tra i compiti dell'assistente:

- la collaborazione con gli insegnanti e altro personale della scuola per l'effettiva partecipazione;

dell'alunno disabile alle attività scolastiche;

- la partecipazione alle attività del GLH.



Si precisa che, la figura dell'assistente non è alternativa a quella dell'insegnante di sostegno, ma complementare. L'assistente non può sostituire l'insegnante di sostegno, unico soggetto deputato alla didattica.

- **Qualifica professionale degli operatori**

- **Operatore specializzato:**

- Laurea almeno triennale in Psicologia, Scienze dell'Educazione, Pedagogia vecchio ordinamento; Laurea breve in tecnico della riabilitazione psichiatrica, terapeuta della Neuropsicomotricità dell'età evolutiva, Logopedia, Psicomotricità. Per i minori con disturbo dello spettro autistico l'operatore sarà in possesso di specifici attestati formativi nelle tecniche cognitivo-comportamentali (ABA, PECS, TEACHH).

- **Assistente alla comunicazione:**

**Utenti con disabilità uditiva:**

- Diploma di Scuola Secondaria di II° grado con documentata esperienza nel settore scolastico/educativo o socio-assistenziale oltre al titolo professionale di Assistente alla Comunicazione o altra qualifica professionale interente la L.I.S. (Lingua Italiana dei Segni), ottenuto attraverso il superamento di corsi professionali specifici di almeno 900 ore di lezione, riconosciuti validi da Enti pubblici organizzati dall'E.N.S. (Ente Nazionale Sordomuti) e/o Enti o associazioni accreditate; possesso del profilo professionale di Assistente alla Comunicazione esperto nel metodo oralista con comprovata esperienza e capacità.

**Utenti con disabilità uditiva:**

- Diploma di Scuola Secondaria di 2° grado e con documentata esperienza nel settore scolastico/educativo o socio-assistenziale e attestato di Metodo Braille di lettura e scrittura per non vedenti, rilasciato da Enti specializzati ed accreditati.

- **Esperienza della cooperativa**

→(DESCRIZIONE SOMMARIA DELL'ESPERIENZA MATURATA NEL SERVIZIO PER CUI SI CHIEDE L'ACCREDITAMENTO, CON L'INDICAZIONE DELL'EVENTUALE POSSESSO DI CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ AZIENDALE NEL CAMPO DEI SERVIZI SOCIALI)

Cooperativa sociale "NIDO D'ARGENTO"

<b>Ente committente</b>	<b>Tipologia Servizio</b>	<b>Periodo dal - al</b>
Comune di Monreale	Servizio di Assistenza igienico personale e Autonomia e la Comunicazione agli alunni portatori di handicap (ATI)	Anno scolastico 2014/2015 17.09.14 - 12.06.15
Comune di Monreale	Servizio di Assistenza igienico personale e Autonomia e la Comunicazione agli alunni portatori di handicap	Anno scolastico 2015/2016 16.09.15 - 21.06.16
Comune di Monreale	Servizio di Assistenza igienico personale e Autonomia e la Comunicazione agli alunni portatori di handicap	Anno scolastico 2016/2017 12.09.16 - 21.05.17
Comune di Monreale	Servizio di Assistenza igienico personale e Autonomia e la Comunicazione agli alunni portatori di handicap	Anno scolastico 2017/2018 11.09.17 - 30.06.18
Città Metropolitana di Palermo	Servizio assistenza all'autonomia alunni disabili nelle scuole superiori di competenza provinciale	13.11.17 - 09.06.18
Città Metropolitana di Palermo	Servizio assistenza alla comunicazione alunni disabili nelle scuole superiori di competenza provinciale	06.11.17 - 09.06.18
Città Metropolitana di Palermo	Servizio assistenza all'autonomia alunni disabili nelle scuole superiori di competenza provinciale	Ottobre 18 - dicem. 18
Città Metropolitana di Palermo	Servizio assistenza all'autonomia alunni disabili nelle scuole superiori di competenza provinciale	07.01.19 - 28.02.19
Città Metropolitana di Palermo	Servizio assistenza alla comunicazione alunni disabili nelle scuole superiori di competenza provinciale	Ottobre 18 - dicem. 18
Città Metropolitana di Palermo	Servizio assistenza alla comunicazione alunni disabili nelle scuole superiori di competenza provinciale	07.01.19 - 31.03.19
Comune di Partinico	Psicosociale e Autonomia e Linguaggio per portatori di handicap con supporto al trasporto assistito	01.02.15 - 31.05.15 01.10.15 - 30.11.15
Comune di Partinico	Psicosociale e Autonomia e Linguaggio per portatori di handicap con supporto al trasporto assistito	Gennaio 16 Giugno 16
Comune di Partinico	Psicosociale e Autonomia e Linguaggio per portatori di handicap con supporto al trasporto assistito	23.01.17 - 23.12.17

Comune di Partinico	Psicosociale e Autonomia e Linguaggio per portatori di handicap con supporto al trasporto assistito	10.01.18 – 08.06.18 17/09/18 – 20/12/18
---------------------	---	--

- **Modalità di contenimento del turn over degli operatori**

Tassi di turnover alti possono rappresentare un problema importante sia agli enti gestori ma in particolare all'utenza che usufruisce del servizio che per sua specificità necessita di organizzazioni stabili e prolungate nel tempo. Possono essere individuati alcuni sistemi di riduzione del turnover con l'obiettivo di dare stabilità operativa al servizio attraverso una adeguata offerta lavorativa al personale impiegato, quali:

- adeguata assunzione per livello, retribuzione e diritti
- valutazione strutturata del personale e sistemi premianti condivisi (riconoscimenti, meriti, rinforzi sociali, incentivi economici) legati a risultati
- formazione del personale e programmazione della formazione, dando la possibilità a tutti di migliorare e rafforzare i propri punti deboli e di partecipare anche minimamente alla progettazione delle attività di formazione aumentando il senso di appartenenza e migliorando la raccolta delle reali esigenze formative.
- job rotation. Prevedere, quando possibile e congruo con le finalità progettuali, dei piani di rotazione del personale registrando e gestendo le richieste interne.
- offrire una flessibilità oraria compatibilmente alle esigenze del servizio.

- **Servizi migliorativi offerti**

Di seguito viene stilato un elenco esemplificativo dei servizi migliorativi:

- ** Feste in classe**

Obiettivo è realizzare una vera e propria festa di compleanno in classe, previa volontà dell'alunno, della famiglia e autorizzazione del Capo d'Istituto e degli insegnanti. Tale servizio sarà attivo per tutti i minori disabili assistiti che ne faranno richiesta al coordinatore del servizio. Le richieste dovranno pervenire con l'anticipo di almeno 5 giorni. Ogni festa avrà la durata di 1 ora e sarà organizzata all'interno della scuola con il gruppo classe nello stesso giorno della ricorrenza (nel caso sia un giorno festivo si procederà ad organizzare la festa nel primo giorno utile non festivo) in orario concordato con la scuola e con la famiglia. La festa sarà gestita da un animatore che coinvolgerà l'intero gruppo classe nella realizzazione di attività ludiche e ricreative (ad es. sculture di palloncini) durante le quali verranno prodotti lavoretti che i bambini potranno poi portare a casa. Sarà offerto un piccolo buffet (patatine, coca cola, torta o

un dolce alternativo comunque concordato con la famiglia). Saranno inoltre garantiti gli addobbi e tutto l'occorrente per la buona riuscita della festa. Ad ogni minore festeggiato sarà regalato "l'album dei ricordi" contenente n. 10 fotografie digitali (scattate durante la festa, dietro consenso da parte dei genitori) oltre ad eventuali disegni, letterine, dediche e quant'altro prodotto, spontaneamente o su suggerimento dell'animatore, dai compagni di classe durante la festa per lasciare così un ricordo di quel giorno speciale attraverso un libro da sfogliare e rivivere. Per i minori il cui compleanno ricade in giorni al di fuori del periodo di servizio provvederà a regalare loro un libro a loro scelta (sensoriale, grafico, di favole ecc.)

#### PERSONALE AGGIUNTIVO

n. 1 Animatore

#### TEMPI

Intera durata del servizio nei giorni di compleanno dei minori utenti. Ogni festa avrà la durata di 1 ora

#### ATTREZZATURE

Materiale vario per addobbi e giochi di animazione, Stereo e c.d. musicali, amplificazione, Macchina fotografica digitale, Stampe digitali, Rilegatura libro, Torta, patatine, bevande, Addobbi vari, palloncini, burattini, libri vari, album dei ricordi.

#### **Interventi di gruppo in classe**

Si propone la prestazione di uno psicoterapeuta messo a disposizione dall'Ente, che effettuerà eventuali interventi rivolti al gruppo classe ove presente l'alunno disabile, al fine di migliorare la sua integrazione e socializzazione e aiutarlo nel percorso di apprendimento attraverso la proposta di strategie specifiche.

Lo psicoterapeuta offrirà la propria attività, due volte al mese per 2 ore, presso le strutture scolastiche previo raccordo con la scuola e in funzione alle richieste che pervengono da ogni plesso scolastico.

#### PERSONALE AGGIUNTIVO

n. 1 Psicoterapeuta

#### TEMPI

4 ore mensili

#### ATTREZZATURE

Schede, Materiale ludico abilitativo, Video proiettore con schermo, Computer portatile

#### **Sportello Informativo**

Si propone di creare uno sportello informativo con lo scopo di fornire indicazioni sulle iniziative, i servizi e le opportunità per le persone disabili,

con particolare riferimento all'offerta del contesto territoriale. Si tratterà di un tipo di intervento volto ad incrementare la capacità di mettere in rete il bisogno reale portato dal disabile e dalla sua famiglia e le risorse del territorio, al fine di riuscire a reperire insieme nuove opportunità e risposte. Il servizio potrà esser punto di riferimento fondamentale non solo per il disabile e la sua famiglia ma anche per operatori sociali, insegnanti e studenti, associazioni, imprese, volontari e in generale per tutti coloro che sono interessati al mondo dell'handicap. L'operatore sociale impegnato nella gestione dello sportello, si occuperà di tenere costantemente aggiornato l'archivio dei dati e delle informazioni, interfacciandosi con i referenti delle Pubbliche Amministrazioni e degli Enti del Terzo Settore. I dati raccolti verranno inseriti in una specifica sezione del sito internet dell'Ente proponente; la "messa in rete" dei materiali consentirà agli utenti di accedervi in modo facile e diretto. Lo sportello sarà gestito presso la sede operativa dell'Ente proponente per 4 ore mensili (divisi in due interventi). Sarà attivato anche un servizio di segreteria telefonica che permetterà un costante collegamento tra l'operatore e l'utente.

**PERSONALE AGGIUNTIVO**

n. 1 operatore sociale

**TEMPI**

4 ore mensili

**ATTREZZATURE**

Schede anamnestiche, Computer, stampante, collegamento ad internet, Tel/fax, Fotocopiatrice

 **Consulenza domiciliare**

All'interno dei propri spazi e con le figure parentali spesso i comportamenti dei minori disabili si modificano fino a diventare altamente problematici. Alla luce di ciò si propone di effettuare una consulenza educativa domiciliare per quelle famiglie, il cui minore viene assistito a scuola, che vivono situazioni di grave disagio e difficoltà di ordine educativo-gestionale all'interno delle mura domestiche. Periodicamente un educatore esperto nel settore dei minori disabili effettuerà interventi di supporto/consulenza educativa al nucleo familiare presso il domicilio dell'utente. Il servizio sarà articolato in fasi di osservazione e di consulenza. Le famiglie che vogliono usufruire di tale servizio potranno fare richiesta al coordinatore del servizio, il quale poi programmerà insieme alla famiglia e all'educatore i tipi d'intervento da mettere in essere. Tale azione sarà espletata per 2 ore al mese, secondo un calendario stabilito per necessità e ordine di richiesta.

**PERSONALE AGGIUNTIVO**

n. 1 educatore domiciliare esperto nel settore dei minori disabili

TEMPI

2 ore mensili

ATTREZZATURE

Schede anamnestiche, Materiale educativo, Computer e CD con programmi specifici

**🌈 Corso per il sostegno alla genitorialità "Genitori sempre, genitori insieme"**

Per i bambini disabili la famiglia rappresenta il vero punto d'incontro, il passaggio tra l'integrazione e la società circostante. I genitori determinano, in sintesi, l'intero funzionamento del processo integrativo dei ragazzi disabili. Si propone, quindi, di avviare un corso, il cui obiettivo sarà aiutare i genitori dei minori disabili ma anche gli altri genitori ad esprimere al meglio le proprie funzioni affettive, di cura ed educative. Al fine di coinvolgere la comunità sociale, previa autorizzazione della scuola, è nostra intenzione far sì che il corso venga espletato all'interno di una struttura scolastica con il coinvolgimento dei genitori di tutti gli alunni; in caso di impossibilità da parte della scuola il corso verrà organizzato presso i locali garantiti dall'ente proponente. È nostra volontà aiutare i genitori dei bambini disabili a non sentirsi soli e unici dentro una problematica vasta e collettiva.

Alla fine del corso sarà somministrato un questionario per valutare l'indice di gradimento

PERSONALE AGGIUNTIVO

1 psicoterapeuta per 6 ore complessive

1 medico esperto nel settore della disabilità per 6 ore complessive

TEMPI

12 ore complessive: 6 giorni (2 ore ad incontro)

ATTREZZATURE

Computer, Videoproiettore, Materiale di cancelleria, questionario di gradimento finale, sede per l'espletamento del corso

## SEZIONE III

### **FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

**Che cos'è:** la Cooperativa promuove iniziative di qualificazione, riqualificazione, formazione ed aggiornamento del personale da inserire o già inserito nel sistema dei servizi alla persona che opera nel territorio. Ciò al duplice fine di promuovere occupazione nel settore dei servizi e di migliorare, nel contempo, la qualità delle prestazioni fornite alla cittadinanza. La formazione avviene a cura della Cooperativa stessa in quanto Ente accreditato per la formazione professionale presso la Regione Siciliana, Assessorato al Lavoro alla previdenza sociale ed alla formazione professionale. Per tutta la durata della formazione, che varia a seconda della tipologia, gli allievi verranno affiancati da un Tutor che funge collegamento tra l'allievo e l'attività didattica e il Coordinatore e l'attività didattica, oltre a monitorare l'attività degli allievi.

### **PROMOZIONE E SOSTEGNO DEL VOLONTARIATO**

**Che cos'è:** è un'attività volta al sostegno delle Associazioni di volontariato e dei singoli volontari che operano nel territorio per la tutela dei diritti delle persone più deboli e per alleviarne le difficoltà. La normativa consente alla Cooperativa di convenzionarsi con i volontari, singoli ed associati, per lo svolgimento di progetti ed azioni comuni a beneficio delle persone in condizioni di disagio. La Cooperativa assicura altresì la copertura delle spese di assicurazione dei volontari.

### **TRATTAMENTO ECONOMICO DEGLI OPERATORI**

La cooperativa assume gli operatori nel rispetto del trattamento economico previsto dal Contratto collettivo nazionale di lavoro specifico per le cooperative sociali/istituti socio assistenziali.

### **CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

La gestione generale dei servizi sociali è suddivisa in Distretti Socio – Sanitari che, all'interno di un determinato territorio, raggruppa un certo numero di Comuni guidati da un Comune Capofila.

Il Dirigente dei servizi Sociali del Comune Capofila, in qualità di Coordinatore tecnico, assicura la continuità assistenziale e l'appropriatezza dei servizi.

Nell'ambito di ogni singolo servizio attivato, affidato e gestito dalla Cooperativa, è compito del Coordinatore del servizio garantire la continuità assistenziale dell'utente, mediante la tempestiva sostituzione

dell'operatore assente. L'assistenza verrà garantita anche nel caso di temporaneo ricovero dell'utente.

La determinazione dei turni di lavoro deve tenere conto delle esigenze e necessità dell'utente, oltre che della natura del servizio.

Potrà essere proposta rotazione del personale nei casi in cui se ne verifichi la necessità o su richiesta dell'utente su richiesta dell'amministrazione erogatrice del finanziamento.

## **I FATTORI DI QUALITA'.**

### **ALBERO DELLA QUALITA'**

#### **FASI DELL'ESPERIENZA FATTORI DI QUALITA'**

- Informazioni generali sulla struttura, servizi, orari, disponibilità
- Cortesia e ascolto Raccolta delle aspettative
- Valutazione di ingresso
- Elaborazione e condivisione progetto individuale
- Informazioni sugli interventi previsti
- Definizione e comunicazione orari
- Adeguate mezzi di trasporto ed assistenza
- Pulizia degli ambienti
- Comfort sale occupazionali, ricreative e di terapia
- Sicurezza e Igiene
- Rispetto del progetto individuale
- Informazioni/coinvolgimento utente/famiglia – condivisione
- Ambienti attrezzati per le attività
- Formazione e aggiornamento
- Umanizzazione e Personalizzazione
- Completezza e chiarezza delle informazioni
- Rispetto della privacy e dignità umana
- Informazioni, ascolto, sostegno
- Tutela dei diritti
- Verifica periodica e finale del progetto individuale
- Eventuale riformulazione/rinnovo del progetto individuale
- Eventuali dimissioni "protette"
- Semplicità dei vari adempimenti amministrativi
- Chiarezza e disponibilità di questionari di soddisfazione
- Semplicità di inoltro del reclamo e tempo di risposta
- Questionari finalizzati a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti



## **MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI AI PROGRAMMI DI ASSISTENZA E ALLA VERIFICA DEI RISULTATI**

Gli utenti e i loro familiari sono al centro del servizio, pertanto saranno costantemente e continuativamente coinvolti in ogni fase di attività del servizio reso.

In particolare, utenti e familiari saranno interpellati per la verifica periodica dei livelli di qualità delle prestazioni rese e percepite, attraverso questionari specifici e moduli per la dichiarazione di non conformità, ma anche per l'analisi e il monitoraggio della customer satisfaction.



## **TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI LA GESTIONE DEI RECLAMI**

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti dei cittadini.

L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi e sono il segno dell'interesse per l'attività, il prodotto o il servizio offerto.

In ogni locale di attesa è posizionata una cassetta per inserire segnalazioni e reclami.

Le osservazioni ed i reclami da parte degli utenti o dei familiari vengono raccolti dalle segreterie delle sedi alle quali vengono rivolte e trasmesse ai responsabili dei servizi interessati che provvedono ad effettuare le opportune verifiche. Il responsabile provvede a correggere l'errore segnalato; all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore; a fornire risposta scritta al cittadino che ha inoltrato il reclamo entro un massimo di 15 giorni. I reclami sono quindi trasmessi alla direzione della Cooperativa che provvede all'archiviazione su carta e su banca dati per mantenere una cronistoria di tutto ciò che succede.

## **MODALITÀ DI VALUTAZIONE QUALI/QUANTITATIVA DEI RISULTATI**

L'elemento di controllo della qualità in tutte le sue dimensioni è rappresentata in primo luogo dal grado di soddisfazione del cittadino che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti: qualora questi ultimi non risultassero all'altezza verrebbero irrimediabilmente mal giudicati; è quindi importante che il servizio stesso non faccia promesse che non potrà mantenere.

Gli strumenti utilizzati dalla Cooperativa per monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini utilizzatori dei servizi sono:

- trattazione dei reclami e delle osservazioni formulate sull'attività dei servizi;
- somministrazione di questionari strutturati alle persone che utilizzano i servizi presi in esame;
- interviste non strutturate su particolari problematiche a gruppi di cittadini fruitori.

Un secondo elemento di valutazione della qualità è rappresentato dal giudizio espresso dagli operatori che vivono il contatto diretto con la cittadinanza.

Il monitoraggio sul grado di soddisfazione degli operatori viene effettuato mediante:

- somministrazione di schede di valutazione;
- costituzione di gruppi di lavoro su aree tematiche predefinite finalizzati al miglioramento della qualità.

Infine è opportuna la valutazione dei rapporti con il territorio nel suo complesso da effettuarsi mediante:

indagini presso "testimoni privilegiati"; associazioni dei cittadini; consulte.

### **LA "CUSTOMER SATISFACTION"**

Le indagini per conoscere la soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) sono indispensabili se si vuole conoscere con attendibilità il grado di soddisfazione dell'utenza. Il servizio erogato deve essere percepito in linea con le *attese* dell'utente. Il centro dell'attenzione si sposta, quindi, su quanto il fruitore si aspetta di ricevere dal fornitore di servizio.

E' indispensabile rilevare mediante indagini, a fronte della Qualità Erogata, sia la Qualità Percepita che la Qualità Attesa.

E' stato dimostrato che per conoscere il reale grado di soddisfazione dell'utente è fondamentale non limitarsi a valutare la percezione del "livello di servizio ricevuto", ma occorre confrontare questa percezione con il "livello di servizio desiderato": la misura di questo divario (gap) indica il vero grado di soddisfazione dell'utente.

Ulteriori ricerche hanno messo in evidenza l'esistenza non di una sola ma di una serie intera di aspettative contenute in una fascia di "tolleranza" delimitata da due livelli, uno superiore ed uno inferiore, che rappresentano i livelli del servizio atteso dagli utenti: un livello *desiderato* ed uno *accettabile* (adeguato).

Il livello del servizio desiderato riflette il servizio che l'utente spera di ricevere; il livello di servizio accettabile riflette, invece, ciò che l'utente giudica sufficiente per soddisfare le sue aspettative. L'intervallo esistente tra il livello desiderato ed il livello accettabile rappresenta la zona di "tolleranza" entro la quale l'utente considera il servizio erogato comunque

accettabile: ovvero, questa zona è costituita da una gamma di prestazioni del servizio considerato soddisfacente a diversi livelli.

## **LO STRUMENTO DEL QUESTIONARIO**

I questionari rappresentano uno strumento quantitativo per rilevare le percezioni e i livelli di soddisfazione degli utenti che hanno fruito di un servizio, in modo veloce e anonimo. Chiedendo direttamente agli utenti di rileggere la propria esperienza personale rispondendo alle domande preposte è possibile misurare il loro livello di soddisfazione in relazione ai servizi fruiti, evidenziare i "punti di forza" dei singoli servizi e far emergere le possibili aree di miglioramento.

Nel quotidiano ogni persona, con la sua storia e con la sua attualità assolutamente individuali, interagisce con la storia e l'attualità assolutamente peculiari del microcosmo e della società in cui vive: da questa interazione deriva la "soddisfazione soggettiva" che si intende rilevare con i questionari e che richiede da parte nostra la condivisione del seguente principio: "ciò che è soggettivo non è meno reale di ciò che è oggettivo e merita pertanto la stessa attenzione e la stessa considerazione". La "soddisfazione soggettiva" può essere definita come la risultante di un processo cognitivo che mette a confronto il reale con l'ideale; più precisamente, la distanza tra la realtà e le aspirazioni è inversamente proporzionale al livello di soddisfazione: in tal senso, la perfetta corrispondenza tra realtà e aspirazioni corrisponde a una soddisfazione assoluta.

### TUTELA DELLA PRIVACY



Dal 01.01.2004 è in vigore il D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" che sostituisce, innovandola, la precedente normativa di cui alla legge 675/1996. I dati personali cosiddetti "sensibili" sono dati idonei a rivelare "l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale" di una persona. I dati personali cosiddetti "identificativi" o comuni sono tutte quelle informazioni che consentono di individuare una persona fisica o giuridica, sia essa anche un ente o associazione (esempio: nome, cognome, partita iva, codice fiscale, indirizzo, numeri di telefono, numero patente, eccetera).

Gli interventi da attuare per rispettare la nuova normativa possono riassumersi:

nella nomina di un Titolare;

nella messa in sicurezza degli elaboratori utilizzati per il trattamento dei dati contro ogni possibile violazione o inficiamento del funzionamento;  
nella trascrizione delle procedure interne da seguire;

L'Interessato, al momento della raccolta dei dati, deve ricevere informazione verbale o scritta circa:

1. le finalità della raccolta;
2. l'obbligatorietà o non del conferimento dei dati;
3. le conseguenze dell'eventuale rifiuto;
4. a chi verranno comunicati i dati;
5. i suoi diritti (l'aggiornamento, la modifica, la cancellazione);
6. gli estremi identificativi del Titolare e del Responsabile del trattamento.

Il trattamento dei dati è consentito soltanto con il consenso espresso dell'Interessato.

Il Codice prevede infine l'obbligatorietà della formazione del personale incaricato del trattamento dei dati. In particolare, devono essere effettuati corsi per informare gli Incaricati del trattamento:

1. sui rischi che possono compromettere la sicurezza e la privacy dei dati
2. sulla protezione dei dati personali più rilevanti
3. sulle misure di sicurezza disponibili per prevenire eventi dannosi
4. sulle responsabilità che ne derivano
5. sull'aggiornamento alle misure minime previste dal Codice.

I dati debbono essere trattati in modo da ridurre al minimo i rischi, anche accidentali, di distruzioni e perdite; si deve ridurre al minimo il rischio di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

**Il Responsabile della privacy ai sensi del d.lgs. 196/2003 è il Sig. Gaglio Giuseppe**

**Il Responsabile della sicurezza ai sensi del d.lgs. 626/1994 è l'Arch. Prainito Rosario**



## SEZIONE IV ALLEGATI

### Scheda di valutazione del Servizio Assistenza Alunni Disabili

**1. Come giudica il Servizio di assistenza alunni nella scuola?**

- . puntuale e attento
- . sufficientemente adeguato
- . inadeguato ed impreciso
- . altro

**2. Ritieni che la figura dell'assistente abbia un ruolo importante ai fini dell'integrazione dell'alunno disabile?**

- . si
- . no
- . altro

**3. Come giudica l'operato dell'assistente?**

- . professionale ed affidabile
- . sufficientemente adeguato
- . impreciso ed improvvisato
- . altro

**4. Ritieni che la scelta dell' assistente da affiancare all' alunno disabile sia:**

- . frutto di una progettazione che tiene conto delle esigenze dell'alunno disabile e della continuità assistente alunno
- . sufficientemente adeguata, ma poco incisiva
- . inadeguata e scarsamente attenta ai bisogni dell'alunno
- . altro

**5. Come giudica il rapporto assistente-scuola?**

- . l'assistente è professionalmente adeguata e riesce ad integrarsi con la realtà scolastica collaborando con gli insegnanti per il raggiungimento degli obiettivi
- . l'assistente ha poche competenze professionali, ma molta disponibilità a collaborare
- . l'assistente è inadeguata e poco disponibile a farsi coinvolgere
- . altro

**6. Come giudica il rapporto assistente-alunno?**

- . l'assistente si pone in modo adeguato e non esclusivo facilitando la relazione dell' alunno con il contesto
- . l' assistente svolge le sue mansioni, ma non si lascia molto coinvolgere
- . l'assistente si pone in modo distaccato ed è poco collaborativi

. altro

**7. Come valuta la sostituzione temporanea dell'assistente?**

- . puntuale e adeguata
- . non sempre tempestiva e poco adeguata
- . avviene con notevole ritardo e con personale non competente
- . altro

**8. Come giudica il coordinamento del servizio di assistenza scolastica?**

- . professionalmente adeguato ed attento nell'accoglienza del bisogno
- . poco professionale, ma sufficientemente adeguato
- . scarsamente professionale e poco significativo
- . altro

**9. Cosa suggerirebbe per migliorare le prestazioni di questo servizio?**

.....

**10. Ritiene importante la continuità dell'assistente nel passaggio dell'alunno da un grado scolastico a un altro ?**

- . si è necessaria
- . si, laddove è possibile
- . no
- . altro

**11. Ritiene importanti gli incontri mensili di programmazione tra gli insegnanti e l' assistente?**

- . si
- . no
- . altro

## Carta dei diritti delle persone disabili

### Introduzione

La carta dei servizi delle persone disabili ha come fonte di ispirazione fondamentale la legge-quadro 8/11/2000 n.328. Nello specifico l'art.14 della legge fa riferimento al progetto individuale rivolto alla persona disabile che deve essere predisposto dai comuni d'intesa con le aziende sanitarie locali per realizzare la piena integrazione nell'ambito della vita familiare e sociale, nonché dei percorsi della istruzione scolastica o professionale e del lavoro.

Si tratta di una legge che, assicura anche ai disabili un sistema integrato di interventi e servizi sociali e promuove azioni per garantire loro una sempre più adeguata qualità della vita.

**LA Dichiarazione dei diritti delle persone disabili del 1975:**

- definisce "portatore di handicap" "qualunque persona incapace di garantirsi per proprio conto le necessità di una vita individuale e/o sociale normale in ragione di una minorazione delle sue capacità fisiche o mentali"  
- dichiara che il portatore di handicap deve usufruire di tutti i diritti tra i quali:

- il diritto connaturato al rispetto della sua dignità umana
- gli stessi diritti civili e politici degli altri esseri umani
- il diritto ai trattamenti medici, psicologici, funzionali
- il diritto all'istruzione, alla formazione, al riadattamento professionale, alla valorizzazione delle sue capacità ed attitudini
- il diritto alla sicurezza economica e sociale
- il diritto a vedere che i suoi bisogni particolari siano presi in considerazione dalla pianificazione economica e sociale degli stati
- il diritto a vivere nella propria famiglia
- il diritto ad essere protetto dallo sfruttamento
- il diritto ad un'assistenza legale qualificata
- all'informazione

**Il 20 dicembre 1993 l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite adotta le "Regole per le pari opportunità delle persone disabili"**

Le Regole per le pari opportunità sono centrate sui concetti di "prevenzione", "riabilitazione", "pari opportunità".

Il documento detta regole per gli Stati che:

- "devono intraprendere un'azione per accrescere la consapevolezza riguardo alle persone con disabilità, i loro diritti, i loro bisogni, il loro potenziale, il loro contributo"
- "devono assicurare un'assistenza medica effettiva alle persone con disabilità"
- "garantire servizi di riabilitazione perché le persone possano raggiungere e mantenere il loro livello ottimale di indipendenza e di funzionalità"
- "l'importanza fondamentale dell'accessibilità" ai luoghi, all'informazione, alla comunicazione
- "garantire che l'istruzione di persone con disabilità faccia parte integrante del sistema d'istruzione"
- "riconoscere che le persone disabili devono essere messe in grado di esercitare i loro diritti umani, specialmente nel campo del lavoro"
- "promuovere la piena partecipazione delle persone disabili nella vita familiare"
- "garantire la pari opportunità nelle attività ricreative e sportive"
- "garantire la partecipazione alla vita religiosa"