



CARTA DEI SERVIZI
"Nido d'Argento" Soc. Coop. Soc.

**SERVIZIO DI ASSISTENZA PER
L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE
DEGLI ALUNNI PP.HH**





Gentile utente,

L'a cooperativa "Nido D'Argento " per la gestione del servizio DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE E ASSISTENZA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE PER GLI ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP affrontando un percorso per il miglioramento della sua organizzazione e della qualità del servizio erogato, intende dare visibilità attraverso forme di comunicazione al cittadino ed in particolare a quelli che fruiscono delle prestazioni erogate, attivando una Carta dell'utente, che oltre alla diffusione, guida e orientamento verso i servizi offerti, mira ad aiutare gli operatori a raggiungere nuovi obiettivi di qualità e valutazione attraverso un sistema di controllo e di monitoraggio.



SEZIONE I

LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi sociali è un documento ai sensi della L.328/00 (*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali* Art. 13 “Nella Carta dei Servizi Sociali sono definiti i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le condizioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti..”) che ha lo scopo di migliorare i rapporti fra gli enti erogatori di servizi ed il pubblico. Si rivolge ai cittadini considerandoli “protagonisti”, persone consapevoli con un adeguato senso di appartenenza nei confronti del proprio ambiente di vita, che riconoscono i propri bisogni e quelli degli altri e che partecipano a un comune impegno sociale. La Carte dei Servizi è quindi un documento nel quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

La Carta dei Servizi” è volta essenzialmente a:

- tutelare il diritto degli utenti;
- tutelare l’immagine dell’Ente descrivendo chiaramente i servizi offerti con le relative modalità;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l’offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo;

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente i servizi resi.

Il documento contiene informazioni su:

1. servizi forniti;
2. le modalità di partecipazione dell’utente al servizio;
3. gli standard di qualità dell’Ente gestore dei servizi



I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi dell'ente intende offrire delle specifiche “garanzie” rispetto ai servizi di cui è titolare. Il cittadino che è anche utente dei servizi ha bisogno di sapere cosa il servizio, cosa può fare per lui e per i familiari ; ha diritto a ricevere un servizio di qualità e far sentire, se occorre, le proprie ragioni. La Carta è quindi uno strumento utile per la Cittadinanza, per gli operatori dei servizi, per i referenti delle Organizzazioni del Terzo Settore, per le istituzioni, e pertanto persegue i seguenti principi:

- **Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, anche se i servizi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze e delle necessità di ogni singolo utente;
- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve essere di imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti gli utenti deve essere assicurata la loro privacy al fine di rispettarne la propria dignità;
- **Partecipazione:** gli utenti hanno il diritto ad una corretta erogazione del servizio ed a proporre suggerimenti per migliorarlo, attraverso istanze, osservazioni e reclami.
- **Efficienza ed efficacia:** I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni dell'utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività



DATI DELLA COOPERATIVA NIDO D'ARGENTO

	
RAGIONE SOCIALE	Società cooperativa sociale
SEDE LEGALE	Via Cavalieri di Vittorio Veneto 15 – 90047 Partinico (PA)
RECAPITI	tel.: 091 -8907130 Fax: 091-890713 e-mail: cooperativanidodargento@virgilio.it
Partita I.V. A./C.F.	03882030822
ISCRIZIONI	<ul style="list-style-type: none"> -Sezione Ordinaria del Tribunale di Palermo”.PA n.14412 Omol.Prov. n.37120 Vol.295/195 ; -Camera di Commercio di Palermo al n.160718 -Ufficio IVA di Palermo con P.I.: 03882030822 -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
SERVIZI ED ATTIVITA’	<ul style="list-style-type: none"> assistenza domiciliare minori assistenza domiciliare disabili/ disabili psichici assistenza domiciliare anziani (SAD e ADI) servizio spazio neutro centri diurni per disabili centri diurni per minori segretariato sociale educativa domiciliare (SED) servizi residenziali per anziani

DICHIARAZIONE SULLA POLITICA PER LA QUALITÀ

Il "Sistema Qualità" è inteso dall' Ente espressione professionale della capacità di progettazione e sviluppo del lavoro, per individuare ed attivare strategie di miglioramento e coordinamento interno, che consentano di ottenere una maggiore competitività e flessibilità operativa avendo come obiettivo finale la soddisfazione dei seguenti punti:

□ *Garantire il mantenimento della Qualità dei servizi offerti e favorirne il continuo miglioramento attuando presso tutti i Servizi sistemi di gestione di autogoverno professionale, attraverso:*

- L'assegnazione di adeguate risorse;
- La rimotivazione e riqualificazione del proprio personale.

□ *Favorire una sempre migliore soddisfazione dei propri utenti attraverso:*

- La gestione dei rapporti con l'utenza basati sul principio della trasparenza;
- La compartecipazione degli utenti alle iniziative;
- L'individualizzazione nell'erogazione delle prestazioni;
- La verifica del grado di soddisfazione dell'utenza;
- L'analisi e valutazione delle richieste inoltrate dall'utenza e le iniziative intraprese per la loro soddisfazione.



Nel suo impegno c'è il perseguimento degli obiettivi unitamente ad un coordinamento con gli Enti esterni al fine di garantire il massimo rendimento del sistema integrato in termini di qualità dei servizi offerti.

Il sistema attraversa tutto il ciclo di sviluppo del processo di fornitura del servizio, dalla fase di raccolta dati, progettazione, formazione, predisposizione, adeguamenti, erogazione, verifica, misurazione, analisi e miglioramento.

La cooperativa prescrive e si impegna affinché le leggi e le normative che disciplinano l'attività delle stesse, nonché le direttive contenute nel presente manuale siano correttamente eseguite e rispettate da parte di tutte le funzioni aziendali e che ne sia data scrupolosa dimostrazione nella misura richiesta dai requisiti normativi e contrattuali in riferimento ad ogni prestazione effettuata.



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 utilizzati per le attività
- Comfort sale occupazionali, ricreative
- 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 inoltrare del reclamo e tempo di risposta
- Questionari finalizzati a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti

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.

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 dei cittadini 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.

ESEMPIO DI SCHEDA PER L'ACQUISIZIONE DI RECLAMI

Riferimenti reclamante	Cognome Nome Città – Prov. Via/Piazza/N. Tel./Cell. Altro
RECLAMO
Danni subiti e aspettative
Circostanze che hanno provocato l'evento
Altre caratteristiche (si è già ripetuto?, ecc.)
Modalità con cui si è risolto il problema
Suggerimenti per evitare che il reclamo si ripeta

Data..... Firma Operatore Responsabile

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:

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.

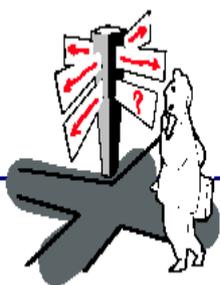
fiducia e decisione - ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Chiunque ha diritto a mantenere le propria sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita;

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.



SEZIONE II

La CARTA DEI SERVIZI PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE

E' un documento a tutela degli utenti ove sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato.

La carta dei servizi rappresenta l'impegno a definire e tutelare i diritti degli utenti, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con gli utenti
- accessibilità e trasparenza nei confronti delle famiglie degli utenti
- accoglienza e integrazione
- centralità della persona dell'alunno
- diritto alla frequenza scolastica
- partecipazione e trasparenza
- tutela della privacy
- percorsi didattici ed integrativi personalizzati
- correttezza e regolarità gestionale;
- formazione del personale

La carta dei servizi esplicita, inoltre, i doveri del personale.

La carta servizi rappresenta anche un mezzo di analisi dei servizi per migliorarli a secondo delle esigenze emergenti .

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 connotato 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:

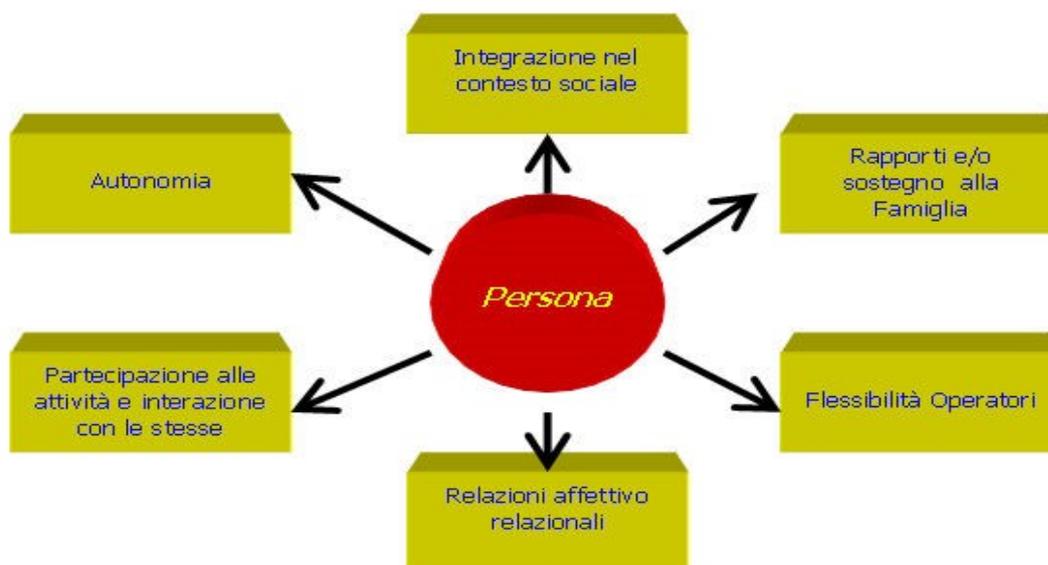
- “devono intraprendere un'azione per accrescere la consapevolezza riguardo alle persone con disabilità, i loro diritti, i loro bisogni, il loro potenziale, il loro contributo”
- “devono assicurare un'assistenza medica effettiva alle persone con disabilità”
- “garantire servizi di riabilitazione perché 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”



FINALITA' ED OBIETTIVI DEL PROGETTO



Il servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione è finalizzato all'inserimento scolastico del disabile al fine di garantire il diritto allo studio ed evitare gravi forme di emarginazione sociale. Obiettivo dell'intervento è rispondere, ai bisogni individuati nel territorio di riferimento, garantendo un servizio che si occupi del giovane e delle sue problematiche in modo globale attraverso un approccio multidisciplinare e integrato. Al fine di favorire il pieno inserimento dei disabili in tutte le attività previste per i giovani in ambito territoriale, si propone l'attivazione di servizi e azioni, che verranno svolte, di concerto con la rete territoriale in un'ottica di piena valorizzazione ed integrazione delle risorse del territorio.



TEMPI DI ESECUZIONE DEL PROGETTO

Il servizio sarà garantito per l'anno scolastico, con decorrenza dell'inizio dello stesso, limitatamente al periodo di attività scolastica.

Il servizio verrà generalmente svolto tutti i giorni in cui si svolgeranno le lezioni e le altre attività didattico/culturali /ricreative organizzate dalla scuola



METODOLOGIA D'INTERVENTO

Elementi cardine del progetto metodologico sono:

- Il soddisfacimento dei bisogni, di ogni singolo utente, implica delle azioni personalizzate e la formulazione di obiettivi assistenziali specifici in funzione del grado di disabilità e di sviluppo psicologico individuale.
- Il coinvolgimento delle famiglie risulta fondamentale per il raggiungimento della finalità del progetto stesso
- La realizzazione di una fitta ed estesa rete territoriale, che coinvolga attori istituzionali e attori del privato, è un altro elemento fondamentale e strategico del progetto



ATTIVITA' DI BASE

Il servizio per l'autonomia e la comunicazione deve assicurare:

- Attività educative, capaci di sostenere, sollecitare e progressivamente rafforzare e sviluppare le capacità possedute.
- Attività educative, capaci di favorire la graduale conquista di autonomie personali di base e di autonomie sociali.
- Iniziative volte a favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, l'interiorizzazione delle regole di convivenza
- Affiancamento e supporto educativo – didattico nello svolgimento di attività legate all'attuazione del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.).
- Affiancamento e supporto educativo nello svolgimento di attività integrative extra scolastiche a carattere didattico, ludico ricreativo e sportivo.

- Iniziative di integrazione tra l'alunno in difficoltà e il contesto scolastico.



Operatori

La cooperativa ha in organico le seguenti figure professionali da utilizzare per l'espletamento del servizio:

1. Assistenti autonomia e comunicazione;
2. OSA;
3. OSS;
4. Scrittura e lettura Braille e ausili Tiflodidattici;
5. Assistenti Sociali
6. Operatore TEACCH, ABA, PECS;
7. Assistente comunicazione LIS;
8. Psicologi
9. Specializzati in riabilitazione socio psico pedagogica dei diversabili;
10. Logopedisti;
11. Cultori LIS

ATTIVITA' MIGLIORATIVE ED AGGIUNTIVE

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 essere 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

RIVOLTE ALLA

FAMIGLIA:

-  Counselling psicoterapico e Corso di sostegno alla genitorialità
-  Consulenza educativa
-  Sportello informativo

RIVOLTE AGLI UTENTI:

- ◆ feste in classe
- ◆ accompagnamento in orario non scolastico per attività scolastiche
- ◆ attività integrative territoriali
- ◆ animazione

RIVOLTE AGLI OPERATORI

- Attività di Formazione e Supervisione
- Consulenza individuale

TRASVERSALI

RIVOLTE ALL'INTERO

SISTEMA:

- Coordinamento del servizio
- Processi di qualità
- Indagine di customer Satisfaction
- Interventi di rete

- **Esperienza della cooperativa maturata nell'area di intervento**

La cooperativa è in possesso di ultradecennale esperienza nella gestione di servizi rivolti a disabili fisici , psichici e sensoriali di varia gravità, nello specifico:

Ente committente	Tipologia Servizio	Periodo dal - al
Comune di Agrigento	Servizio di assistenza igienico personale e Autonomia e la Comunicazione agli alunni portatori di handicap	Anno Scolastico 2013/2014 2014/2015
Comune di Agrigento	Servizio di Assistenza igienico personale agli alunni portatori di handicap	Anno Scolastico 2016/2017 2017/2018
Comune di Agrigento	Servizio di Autonomia e la Comunicazione agli alunni portatori di handicap	Anno Scolastico 2017/2018
Comune di Alcamo	Progetto "Paideia" Assistenza domiciliare disabili psichici	16.08.10 – 10.10.11
Comune di Alcamo	Servizio Socio-educativo minori disabili Progetto "I Colori del Cielo" Progetto "Città Amica"	11.01.17 – 07.06.17 13.02.17 – 06.06.17
Comune di Balestrate	Servizio di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione agli alunni portatori di handicap	Anno Scolastico 2014/2015 2015/2016 2016/2017
Comune di Belmonte Mezzagno	Centro socio – educativo per minori disabili e servizio di educativa domiciliare per minori disabili	01.02.11 – 30.04.12

Comune di Belmonte Mezzagno	Centro Socio Educativo ed il Servizio domiciliare per minori disabili	23.02.15 – 05.03.16
Comune di Bisacchino	Servizio di assistenza igienico personale e alla comunicazione	28.11.16 – 09.06.17
Comune di Monreale	Centro diurno disabili	05.04.04 - 16.06.07
Comune di Monreale	Centro diurno disabili	16.10.07 - 08.08.08
Comune di Monreale	Centro diurno disabili	01.11.08 – 28.02.09
Comune di Monreale	Centro diurno disabili	07.11.09 – 29.04.11
Comune di Monreale	Centro diurno disabili	28.11.11 – 06.12.12
Comune di Monreale	Servizio di assistenza igienico personale e Autonomia e la Comunicazione agli alunni portatori di handicap	17.09.12 – 21.12.12
Comune di Monreale	Servizio di assistenza igienico personale e Autonomia e la Comunicazione agli alunni portatori di handicap	09.01.12 – 18.06.12
Comune di Monreale	Servizio di assistenza igienico personale e Autonomia e la Comunicazione agli alunni portatori di handicap	18.10.07 – 30.04.08
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
Comune di Pantelleria	SED minori Servizio arte terapia SAD handicap	04.02.13–26.06.13 17.06.13–25.09.13 10.06.13–07.09.13
Comune di Partinico	Servizio Educazione all'Autonomia e Linguaggio	15.11.2012–7.06.2013 07.10.2013–1.12.2013 07.01.2014–7.03.2014 08.03.2014–7.03.2014 28.03.2014–7.06.2014
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	Servizio di disabilità gravissima FNA 2014	Dicembre 16 novembre 17

Comune di Sciacca	Assistenza in favore di persone in condizione di disabilità gravissime	01.05.15 – 30.04.16
Comune di Sciacca	Servizio di disabilità gravissima FNA 2014	01.01.17 – 31.12.17
Comune di Santa Flavia	Servizio di Assistenza igienico personale e Autonomia e la Comunicazione agli alunni portatori di handicap	Anno Scolastico 2014/2015 02.02.15 – 04.06.15
Comune di Terrasini	attività estiva portatori di handicap	01.09.04 – 30.09.04
Comune di Terrasini	colonia estiva per disabili	27.07.99 – 26.08.99
Comune di Terrasini	Assistenza igienico personale nelle scuole	02.10.03 – 31.06.04
Comune di Terrasini	Assistenza domiciliare disabili	20.12.04 – 02.11.05
Comune di Trapani	Servizio di Assistenza igienico personale per gli alunni portatori di Handicap	Sett-Dic. 2011 Gen- Giu 2012
Comune di Villabate	Servizio di assistenza igienico personale e Autonomia e la Comunicazione agli alunni portatori di handicap	06.12.10 – 30.06.11 25.01.12 – 12.06.12 01.10.12 – 07.06.13 01.10.13 – 06.06.14 23.09.14 – 09.06.15
Comune di Villabate	Servizio di assistenza igienico personale e alla comunicazione per n. 37 alunni diversamente abili (anno scolastico 2010-2011)	06.12.10 – 30.06.11

VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE

