

Carta Dei Servizi

Comune di Sciacca (AG)

*Servizio assistenza all'autonomia ed alla comunicazione per alunni con disabilità fisica, psichica
e sensoriale A.S. 2022/23*



Premessa

Questo percorso vuole far conoscere gli elementi informativi essenziali e necessari per accedere al sistema di interventi, servizi e prestazioni offerte dalla Soc. Coop. Sociale Infomedia, delineandone al tempo stesso i principi guida ispiratori, nonché i diritti dei cittadini ed i doveri degli operatori.

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, in caso tali standard non vengano rispettati e/o il servizio si discosti da quanto descritto nella carta.

Sede

La scrivente dispone di una sede operativa centrale in via Vitaliano Brancati n. 14 a Catania tutti i giorni con orario dalle 9.00 alle 13.00 e il martedì e il giovedì dalle 15.00 alle 19.00.

Questa sarà utilizzata efficacemente come **Centrale Operativa di Coordinamento** oltre che come locale per le attività di incontro, confronto, aggiornamento e supervisione degli operatori in quanto opportunamente arredata e dotata di tutta la strumentazione idonea allo scopo: sala riunioni, postazione computer, telefono fisso, telefono cellulare, fotocopiatrice, collegamento Internet, oltre che per assicurare la reperibilità del coordinatore del servizio.

Criteri Organizzativi

Modello Organizzativo E Gestionale Del Servizio

Le modalità organizzative e di gestione terranno conto dell'identità territoriale in questione, delle problematiche della singola località in cui si dovrà essere presente, nel rispetto e esecuzione delle indicazioni tecnico organizzative fornite, nonché dei vissuti e delle esigenze dei singoli utenti.

Il sistema verrà gestito in continuità, anche alla luce delle esperienze realizzate in territori differenti, ma sempre nella stessa Regione Sicilia. L'attivazione del servizio seguirà l'iter che gli attori pubblici di riferimento indicheranno all'utente. In generale, la richiesta di attivazione del servizio potrà essere presentata sia tramite l'istituto scolastico sia presso il comune di Sciacca; tale richiesta

sarà valutata tenendo conto del grado della disabilità e delle esigenze educative del singolo utente nonché del PEI. In riferimento a tale valutazione sarà assegnato all'utente un monte ore settimanale di assistenza. L'ente pubblico erogatore di riferimento, in relazione alla tipologia di prestazione indicata, proporrà gli enti all'utente tramite presentazione di Carta servizi per effettuare la scelta di quest'ultimo. La cooperativa, qualora scelta dall'utente come ente erogatore del servizio in oggetto, si impegna a garantire il miglior servizio sia in riferimento alle prestazioni, sia in riferimento alla scelta dell'operatore che sarà assolutamente idoneo alle esigenze manifestate dal PEI. Pertanto verranno messe in atto strategie di contenimento del turn over. La cooperativa garantisce continuità e unitarietà dell'intervento in relazione alla fascia d'età e al tipo di problematica trattabile con gli interventi oggetto di accreditamento, senza interruzione, in relazione alle richieste di cura e di aiuto dell'utenza in carico. L'ente erogatore è tenuto a coordinare con l'ente pubblico tempi e modalità di erogazione delle prestazioni al fine di favorire la continuità dell'assistenza in atto.

Finalità

Il servizio, finalizzato a sopperire i deficit dell'alunno con disabilità, intende garantire il diritto allo studio delle persone disabili ed il loro inserimento nelle strutture scolastiche. Le prestazioni del servizio sono quindi orientate a realizzare azioni di integrazione scolastica rimuovendo gli ostacoli al diritto allo studio degli alunni disabili attraverso la concertazione e la collaborazione dei vari soggetti istituzionali coinvolti per le rispettive aree di competenza (Istituzioni scolastiche, Asp, Comuni).

Pertanto si mira al raggiungimento di una piena integrazione nel contesto scolastico attraverso la partecipazione attiva ad attività curriculari, extracurriculari, ovvero, laboratori, gite scolastiche feste varie.

Il servizio è volto:

- A raggiungere e mantenere le migliori capacità di autonomia dell'alunno con disabilità, previa valutazione da parte dell'ASP;
- A garantire supporto e mediazione al percorso pedagogico didattico di competenza dei docenti curriculari e del docente specializzato per il sostegno;
- All'utilizzo della Lingua dei Segni, ripetizione labiale, presa appunti e altre metodologie; Braille; C.A.A. in base alla disabilità di interesse;

- Al raggiungimento di autonomie e di livelli di socializzazione a beneficio delle disabilità intellettive e/o relazionali.

Obiettivi

Il servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione si rivolge agli alunni in situazione di handicap fisico, psichico e sensoriale, riconosciuti con certificazione ai (sensi della L. 104/92) frequentanti le scuole di infanzia, elementari e medie. Tale formula, intende garantire una elevata qualità del servizio, con la scelta del soggetto gestore da parte dell'utente, ed una maggiore flessibilità delle prestazioni, al fine di ottenere la massima funzionalità del servizio rispetto alle esigenze degli alunni portatori di handicap, delle loro famiglie e delle scuole.

Il servizio si svolgerà di norma all'interno dell'istituto scolastico frequentato dall'alunno, durante le ore scolastiche ma potranno essere richiesti ulteriore disponibilità in tutte le attività didattiche (anche fuori dall'istituto). Rilevati i bisogni assistenziali, ai beneficiari sarà assegnato un monte ore settimanale per lo svolgimento del servizio.

Le attività dirette con l'alunno disabile consistono in interventi di mediazione della comunicazione, nonché di sollecitazione ed integrazione tra l'alunno disabile e tutte le figure che interagiscono con lui nel contesto scolastico, utilizzando gli strumenti e le tecniche adeguate alla tipologia di deficit di cui è portatore. Le attività saranno di tipo educativo (ad esempio utilizzo di codici comunicativi alternativi, promozione dell'autonomia personale e sociale, vigilanza e controllo dei comportamenti aggressivi ecc) e riabilitativo (ad esempio sviluppo dei sistemi di comunicazione verbale e non verbale, appoggio in attività manuali, motorie, teatrali, espressive).

Le richieste di ammissione al servizio sono trasmesse dalla scuola all'ufficio di servizio sociale che, avendo cura del Piano educativo Individualizzato redatto dall'unità multidisciplinare dell'ASP, redigerà il piano di intervento individualizzato contenente le ore di assistenza specialistica assegnate.

Strategie

Le strategie da mettere in campo coniugheranno la competenza e la conoscenza di specifiche tecniche per migliorare globalmente le abilità personale di accadimento di sé del soggetto non autosufficiente. Altra strategia che verrà messa in campo sarà quella riferita alle competenze

relazionali, ovvero la capacità di porsi in relazione con gli altri, adulti e bambini; in particolare la capacità di relazionarsi ai loro bisogni, alle loro richieste e specifiche modalità individuali.

Verrà privilegiata la relazione empatica, necessaria per sostenere il disabile nello sviluppo della sua identità, nella sua globalità corporea, intellettuale, relazionale e psicoaffettiva, rispetto alla scelta comunicativa in senso stretto.

Strategia vincente sarà quella di sostenere l'alunno nel trasferire gli apprendimenti acquisitivi nel contesto tratta mentale riabilitativo e familiare.

Infine, è fondamentale il coinvolgimento degli insegnanti curricolari e di sostegno, che compiutamente dovranno mettere in campo alcune strategie atte a creare le condizioni per una buona presa in carico:

- ✚ Controllare che i locali siano ben illuminati e igienicamente idonei all'accoglienza del disabile;
- ✚ Evitare atteggiamenti di sfida e prevaricazione, in nome di una non autosufficienza che deve essere contenuta e gestita nel rispetto della dignità della persona;
- ✚ Parlare e spiegare con ritmo rallentato, non scandito, tutte le fasi dell'assistenza al fine di sostenere nell'acquisizione dell'apprendimento;
- ✚ Ricorrere raramente alle frasi tendenti alla svalutazione e ridicolarizzazione della mancata acquisizione dell'autonomia;
- ✚ Essere sempre pronti a supportare il minore, anche se si è intervenuti sistematicamente tutti i giorni della permanenza a scuola;
- ✚ Utilizzare sempre schemi e mappe concettuali al fine di rendere possibile la fissazione di alcuni fondamenti del percorso per l'autonomia personale;
- ✚ Utilizzare sempre materiale illustrativo, inerente l'argomento trattato;
- ✚ Spiegare all'alunno disabile tutto ciò che avviene, anche in sua assenza, in modo che si senta integrato.

Definizione Attività

Il servizio offre le seguenti prestazioni modulabili sulla base delle indicazioni emergenti dai PEI:

- a) Vigilanza ed aiuto al disabile nell'accesso e nell'uscita dalla scuola; sistemazione nel banco; vigilanza ed assistenza alla mobilità e alla deambulazione;

- b) Assistenza nell'area dell'autonomia personale e dell'autosufficienza di base, con riferimento alle esigenze di espletamento delle funzioni di carattere fisiologico. Aiuto dove necessita il supporto di tipo pratico/funzionale per poter eseguire le indicazioni fornite dall'insegnante, integrando la propria azione con quella dell'insegnante curriculare e con quella di sostegno nella realizzazione del progetto formativo;
- c) Assistenza durante l'eventuale consumo di cibi e bevande. Assistenza per l'utilizzo dei servizi igienici, per la pulizia corporale e per le operazioni di spogliamento e di rivestimento;
- d) Affiancamento nello svolgimento di attività ludiche, di laboratorio, di conoscenza dell'ambiente circostante la scuola, programmate dal collegio dei docenti;
- e) Partecipazione alla attuazione dei PEI degli alunni disabili assistiti in sinergia con tutti gli altri operatori istituzionali coinvolti e con la famiglia.
- f) in caso di malori, infortuni o altro accompagnamento ad un centro di pronto soccorso, in accordo con il Capo d'Istituto;

Il Personale

Tutto il personale che opera all'interno della Cooperativa "INFOMEDIA" è in possesso di titolo di studio e qualifiche professionali adeguati. E' garantita l'assunzione e la retribuzione degli operatori rispettando i C.C.N.L. delle Cooperative Sociali. La Cooperativa ha nel proprio organico tutte le figure professionali stabilite dagli standard organizzativi. Tutto ciò al fine di fornire informazioni sui modelli organizzativi, gestionali e di intervento nelle diverse aree in cui opera la medesima.

Il personale impiegato all'interno di questa tipologia di servizi deve essere in possesso di titoli specifici in relazione alla tipologia di intervento (operatore per l'autonomia).

Per l'aspetto assistenziale ed educativo, gli operatori avranno il compito di:

- svolgere attività finalizzate al raggiungimento delle autonomie anche riguardanti l'igiene personale e il raggiungimento del controllo sfinterico;
- accompagnamento per non vedenti e utilizzo del Braille;
- interpretariato per non udenti ripetizione labiale e presa appunti;

- utilizzo di codici comunicativi alternativi (C.A.A.);
- Promozione dell'autonomia personale e sociale;
- Sviluppo di conoscenze dello spazio, del tempo;
- Sostegno alle relazioni con coetanei ed adulti;
- Proposta di attività educative di piccolo gruppo per favorire la socializzazione.

Per l'aspetto a supporto della riabilitazione, gli operatori avranno il compito di:

- individuare le modalità comunicative più idonee ai diversi soggetti e ai diversi contesti comunicativi (sistemi di comunicazione verbale e non verbale);
- utilizzare strumenti protesici e ausili;
- individuare attività di sostegno di programmi individuali per il controllo del comportamento;
- sostenere e appoggiare gli studenti in attività manuali, motorie, teatrali, espressive;
- accompagnare lo studente nelle uscite e nelle attività programmate e autorizzate dalla Istituzione scolastica, avendo cura di attuare le azioni e strategie concordate per il raggiungimento degli obiettivi condivisi e definiti nel PEI soprattutto nell'ambito dell'autonomia personale;
- entrare in relazione in modo costruttivo con gli insegnanti e il personale della scuola, per l'effettiva partecipazione dell'alunno con disabilità a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative previste dal Piano dell'Offerta Formativa;
- collaborare, 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;
- affiancare nelle attività finalizzate all'igiene della persona, attuando forme educative che consentano il recupero e/o il rinforzo dell'autonomia;
- attuare tecniche e procedure finalizzate a migliorare il coinvolgimento dello studente nelle attività della classe prevenendo forme di emarginazione o isolamento o comportamenti auto o etero-aggressivi;
- essere in grado di tradurre quanto avviene in classe nella forma di comunicazione utilizzata dallo studente (LIS, lettura labiale per i sordi, CAA, Braille);
- monitorare, verificare e valutare l'attività realizzata.

- Acquisire conoscenze sull'alunno con disabilità in modo da possedere un quadro delle risorse e dei deficit;
- Costruire un piano di lavoro a partire dalle esigenze del soggetto e dal piano educativo individualizzato;
- Partecipare a momenti di compresenza con i docenti titolari e con l'insegnante di sostegno;
- Partecipare alle riunioni di programmazione e verifica del piano individualizzato, ai gruppi di lavoro H, ai consigli di classe;
- Partecipare alle riunioni d'equipe con l'assistente sociale e gli operatori sanitari;
- Proporre attività se è ritenuto utile, opportuno e vantaggioso per lo studente;
- Redigere verifiche bimestrali del piano di lavoro.

Per l'aspetto specifico della comunicazione, gli operatori svolgono azioni di:

- Mediatori della comunicazione tra soggetto e mondo esterno traducendo il messaggio;
- Facilitatori della comunicazione autonoma da parte del soggetto attraverso l'educazione all'uso di strumenti (codici, ausili specifici) per la comunicazione interpersonale;
- Promozione e sollecitazione delle occasioni relazionali del soggetto nell'ambito della scuola in collaborazione con il corpo docente.

Integrazione nella fase dell'assistenza.

- All'interno di un contesto cooperativistico finalizzato al benessere psicofisico degli utenti disabili e al loro sviluppo di capacità e abilità, rilevante importanza assume il rapporto d'interazione che l'assistente, nell'ambito delle proprie competenze istaurerà con la famiglia dell'alunno.
- Tale rapporto scaturisce dalla necessità di pervenire ad un arricchimento reciproco circa le sue condizioni, dall'esigenza di una cooperazione solidale e dall'importanza di una partecipazione attiva e finalizzata al raggiungimento dei traguardi assistenziali e formativi.
- Particolare cura l'assistente presterà alla fase dell'accoglienza che, delicatissima e complessa nei primi periodi di frequenza scolastica dell'utente, pur stemperandosi nell'arco della durata dell'anno scolastico, manterrà la sua sostanziale importanza e componente psico-affettiva.

Collaborazione operativa con l'equipe pluridisciplinare

- Nelle riunioni che l'equipe pluridisciplinare effettuerà periodicamente nelle scuole, rilevante importanza assumerà la figura dell'assistente, il cui contributo potrà risultare particolarmente efficace per le diagnosi e gli interventi terapeutico - riabilitative programmate dall'equipe. Il compito dell'assistente sarà, pertanto, quello di riferire eventuali stati di malessere, regressioni o progressioni delle abilità ed alterazioni comportamentali. La partecipazione dell'assistente alla rilevazione diagnostica operata dall'equipe, sottolinea lo spirito di collaborazione e la compartecipazione operativa con cui il servizio sarà svolto, elementi indispensabili per la reintegrazione socio-scolastica degli alunni in situazione di handicap.

Sicurezza Del Personale

Verrà organizzato un corso di formazione sui temi di seguito indicati:

D.lgs. n. 81/2008 e successive modifiche (sicurezza sui luoghi di lavoro).

Piano Di Coordinamento

Il Coordinatore garantisce l'applicazione scientificamente e pedagogicamente fondata del progetto, la validità e la funzionalità del rapporto con le Istituzioni scolastiche, la cooperazione con le famiglie, il raccordo con la Cooperativa "Infomedia", l'azione sinergica tra i vari operatori, la scientificità ed utilità della consulenza.

La coop. individua la figura del Coordinatore Organizzativo, che ricopre la funzione di garante assicurando il corretto svolgimento delle prestazioni richieste al gruppo degli operatori. Questo ruolo professionale mette in campo competenze specifiche che seguono e attraversano le differenti fasi organizzative legate al servizio da effettuare quali l'avvio, la costituzione del gruppo operativo, la gestione del servizio, fino alla produzione dei dati relativi alla fatturazione.

Il suo ruolo è quello di assicurare il funzionamento del servizio in termini organizzativi, gestionali, ed amministrativi, garantendo la qualità del servizio.

Organizza il servizio nella sua globalità curando:

- l'aspetto progettuale;
- il rapporto con il personale assistenziale;
- il rapporto con la famiglia;
- i rapporti con il Comune e il Responsabile dell'Ufficio competente;
- il reperimento e l'acquisto dei materiali richiesti

Ha inoltre il compito di mantenere i contatti con i referenti del territorio.

E' responsabile del metodo di lavoro e della progettazione interna del servizio.

Le funzioni del Coordinatore Organizzativo sono finalizzate a garantire la qualità del servizio attraverso azioni che possono sinteticamente essere descritte nel modo seguente:

Nella fase di avvio del servizio, sono di competenza del Coordinatore i contatti con il comune di Sciacca dove si delineano gli accordi sulle modalità organizzative ed operative richieste. Questo momento permette la presa di conoscenza degli orientamenti, necessaria alla successiva istruzione integrata del gruppo degli operatori.

- Successivamente il Coordinatore attua una prima verifica sul gruppo e predispone eventuali necessari aggiustamenti per il regolare svolgimento del servizio.
- Nella fase di gestione del servizio il Coordinatore, in accordo con l'ente capofila, attua il monitoraggio costante del percorso del gruppo operativo, nonché all'agire di ogni singolo operatore, individuando obiettivi intermedi da raggiungere. Tali obiettivi si delineano attraverso incontri periodici con le figure professionali coinvolte a livello istituzionale, mirate a valutare il "work in progress" del servizio e mediante incontri mensili di verifica
- Il ruolo del Coordinatore, in questa fase, è di supervisione e verifica della coerenza tra obiettivi e traduzione operativa quotidiana degli stessi da parte del gruppo di operatori.
- Infine il Coordinatore partecipa al momento di valutazione degli obiettivi finali insieme al gruppo degli operatori e alle altre figure professionali interessate e, dove possibile, collabora alla progettazione delle attività future.

L'attenzione ai bisogni formativi degli operatori è un altro elemento fondamentale del coordinamento, che si concretizza nel garantire la partecipazione degli stessi a corsi di aggiornamento. Tale scelta, oltre a valorizzare e a potenziare la risorsa umana apportando elementi qualitativi alle prestazioni erogate, ha una ricaduta sull'organizzazione nel suo complesso, in

quanto i contenuti formativi dei singoli diventano strumenti culturali a disposizione di tutti gli operatori del settore.

Altre eventuali modifiche verranno effettuate e concordate in itinere in base alla effettiva esecuzione del servizio.

La Gestione e Organizzazione Del Servizio

L'integrazione è un processo che riguarda ogni individuo e ha come obiettivo la crescita armonica della personalità e lo sviluppo delle potenzialità cognitive e di interazione. Nel caso di persona in situazione di handicap, tale processo richiede livelli di attenzione e strumenti di intervento che coinvolgono istituzioni diverse.

Il progetto in oggetto intende perseguire i tre più importanti filoni, delineati dalla riforma scolastica e dal Welfare sociale, in tema di integrazione ed educazione dei soggetti disabili:

Il primo è quello di aumentare il più possibile, nel mondo sociale, le garanzie di opportunità e cioè rendere possibile all'utente ed alle persone in situazione di disagio, il massimo di garanzie tipiche di una società solidale.

Il secondo aspetto, strategico e che non riguarda solo l'handicap, è credere molto che la formazione, l'istruzione e l'educazione siano i grandi volani di democrazia e di civiltà.

Il terzo aspetto è quello di partire da un'idea nella quale tutto ciò che attiene al mondo dello "speciale" sia il più possibile ricondotto e valorizzato in una dimensione "normale".

Verifica e Monitoraggio dei Servizi

I PEI (progetti educativi personalizzati) possono subire delle rimodulazioni in itinere. A tal fine ogni bimestre l'èquipe si incontrerà con gli operatori, con gli utenti e coi loro familiari al fine di verificare l'andamento del percorso, l'efficacia delle prestazioni, il grado di soddisfazione dell'utenza.

In particolare ogni quadrimestre verranno distribuiti dei questionari sia ai soggetti audiolesi sia ai genitori per rilevare l'indice di gradimento delle prestazioni, dell'organizzazione complessiva ed eventuali proposte.

Si predisporrà un questionario anche per gli operatori al fine di rilevare sia il grado di soddisfazione sul lavoro svolto e sulle relazioni con l'utenza, con gli altri operatori e con l'équipe sia eventuali suggerimenti e pareri.

Qualità

La Cooperativa "Infomedia" è certificata in base alle norme ISO9001-2015, per l'erogazione del Servizio di Assistenza all'autonomia e comunicazione ai portatori di handicap e Assistenza Domiciliare, rilasciata dall'istituto **Certiquality di Milano**.

In ottemperanza alla certificazione di qualità nell'espletamento delle attività tutti gli operatori applicano le procedure previste dal manuale della qualità.

Tutto ciò al fine di ottenere la migliore soddisfazione degli utenti che usufruiscono dei servizi.

Standard Di Qualità Del Servizio

La gestione del servizio, verrà applicata tenendo in riferimento la PG002 Procedura di Gestione Controllo del Processo.

Il Servizio in tal modo sarà il risultato di un **processo**, ovvero, insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

Le Caratteristiche del servizio saranno sia di tipo quantitativo, che di tipo qualitativo.

Caratteristiche quantitative del servizio:

- numero congruo di addetti, impiegati a seconda delle necessità;
- tempi di attesa, di processo;
- igiene, sicurezza, affidabilità e vigilanza.

Caratteristiche qualitative del servizio:

- impiego di personale qualificato;
- sollecitudine e cortesia;
- competenza, fidatezza e accuratezza;

- aggiornamento tecnico, credibilità, efficacia della comunicazione.

Modalità Operativa Di Controllo E Di Qualità Del Servizio

Nel corso delle attività, sarà predisposta un'attività di monitoraggio e controllo che tende a verificare i seguenti aspetti:

- efficacia dei servizi (capacità di soddisfare le esigenze dell'utente per prestazione);
- rapporto operatore-utente, relativamente al modo in cui gli operatori erogano il servizio (competenza, disponibilità, gentilezza, ecc)

Il monitoraggio delle attività avviene attraverso i registri di presenza dove vengono raccolti i dati giornalieri relativi alle attività espletate, rilevati i fatti salienti, le problematiche emerse e le ipotesi di lavoro, gli incontri mensili di verifica con tutti gli operatori.

Vengono, inoltre, attivate azioni di monitoraggio sulle attività mediante il coinvolgimento diretto dei destinatari, sia attraverso incontri mensili sui miglioramenti che si possono attivare nelle attività e nella loro gestione, sia attraverso la somministrazione di questionari di gradimento sulle attività previste dal servizio ed effettivamente espletate.

I risultati raggiunti, invece, vengono monitorati tramite questionari, elaborati tenendo conto degli indicatori di esito individuati, da somministrare ai destinatari diretti ed indiretti, con cadenza semestrale.

I risultati del monitoraggio saranno valutati sia in termini di efficacia ed efficienza, che in termini di qualità erogata.

Saranno quindi misurati sia il raggiungimento degli obiettivi, generali e specifici, sia la qualità erogata in termini di affidabilità, capacità di risposta alle esigenze dell'utenza, competenza, cortesia, credibilità, sicurezza, accesso alla struttura e capacità comunicative, comprensione dell'utente.

Anche le attività di monitoraggio prevedono il pieno coinvolgimento del coordinatore, degli operatori, dei docenti, dei consulenti, delle famiglie, degli utenti e dei rappresentanti dell'ente pubblico.

Modalità Di Gestione Delle Sostituzioni

In caso di assenza per malattia o per qualsiasi altra ragione che impedisce al personale la copertura del turno assegnato, al fine di garantire l'obbligo di copertura del servizio l'operatore avviserà il Referente con la massima tempestività e comunque sempre al massimo un'ora prima dell'inizio del servizio.

Il Coordinatore dispone di un elenco di sostituti, già selezionato, regolarmente assunto che completa l'organogramma operativo della Coop.va e che posseggono le stesse caratteristiche di affidabilità del personale di ruolo.

Modalità Operativa Di Controllo E Di Qualità Del Servizio

Nel corso delle attività, sarà predisposta un'attività di monitoraggio e controllo che tende a verificare i seguenti aspetti:

- ✓ efficacia dei servizi (capacità di soddisfare le esigenze dell'utente per prestazione);
- ✓ rapporto operatore-utente, relativamente al modo in cui gli operatori erogano il servizio (disponibilità, gentilezza, ecc.)

Il monitoraggio delle attività avviene attraverso i registri di presenza, il registro giornaliero del centro, dove vengono raccolti i dati giornalieri di presenza del centro, rilevati i fatti salienti, le problematiche emerse e le ipotesi di lavoro, gli incontri mensili di verifica con tutti gli operatori del centro.

Vengono, inoltre, attivate azioni di monitoraggio sulle attività attraverso il coinvolgimento diretto dei destinatari, sia attraverso incontri mensili sui miglioramenti che si possono attivare nelle attività e nella loro gestione, sia attraverso la somministrazione di questionari di gradimento sulle attività del centro.

I risultati raggiunti, invece, vengono monitorati tramite questionari, elaborati tenendo conto degli indicatori di esito individuati, da somministrare ai destinatari diretti ed indiretti, con cadenza semestrale.

I risultati del monitoraggio saranno valutati sia in termini di efficacia ed efficienza, che in termini di qualità erogata.

Saranno quindi misurati sia il raggiungimento degli obiettivi, generali e specifici, sia la qualità erogata in termini di affidabilità, capacità di risposta alle esigenze dell'utenza, competenza, cortesia, credibilità, sicurezza, accesso alla struttura e capacità comunicative, comprensione dell'utente.

Presentazione Degli Indicatori Di Risultato E Di Processo: Strumenti Di Controllo E Verifica Della Qualità Del Servizio: Gli Indicatori

Il comune di Sciacca provvederà al controllo della regolare esecuzione delle prestazioni erogate, sia per quanto concerne le modalità ed il livello qualitativo degli interventi, sia per quanto riguarda il servizio nella sua totalità e particolarità. Inoltre, in collaborazione con i responsabili, verrà attivato un intervento di controllo costante, sia per la qualità dell'andamento del servizio che per l'aspetto organizzativo e gestionale. Per realizzare nel modo più completo tali controlli metterà a disposizione la consulenza del proprio istituto di ricerca con a capo un Esperto in possesso di Laurea in Sociologia e/o Psicologia con vasta esperienza professionale nel campo della supervisione dei servizi e della valutazione e monitoraggio dei servizi, al fine di effettuare non solo la supervisione degli operatori, ma anche e soprattutto per verificare la qualità delle prestazioni erogate ed il grado di soddisfazione degli utenti.

- Gli indicatori di risultato e di processo sono funzionali al controllo della qualità delle prestazioni erogate e indicano con precisione il grado di soddisfazione degli utenti.
- La definizione e il monitoraggio degli indicatori sarà garantito attraverso le seguenti procedure:
- Riunioni quindicinali tra gli operatori e il Coordinatore organizzativo responsabile del servizio;
- Incontri periodici tra il responsabile della Coop., i rappresentanti dell'ente pubblico e delle scuole interessate, al fine di verificare il rapporto ed il corretto svolgimento delle attività richieste;
- Questionari mensili che in accordo con l'Ufficio competente dell'ente e delle scuole, verranno distribuiti alle famiglie degli alunni in situazione di handicap e dai quali emergerà il grado di soddisfazione degli stessi riguardo il tipo di intervento ricevuto.

- Griglie di valutazione competenze base in ingresso e in uscita per singolo utente, al fine di monitorare il raggiungimento dei risultati e obiettivi didattici, educativi e di assistenza;
- Questionari e interviste strutturate da somministrare al gruppo classe per verificare il grado e l'orientamento collettivo della classe nei confronti della cultura della diversità (potenziamento atteggiamento di mutuo aiuto, trasformazione delle terminologie e del linguaggio utilizzato per esprimere concetti legati alla diversità, etc);
- Questionari di rilevazione di gradimento dei servizi innovativi e migliorativi; rilevazione dei risultati operativi;
- Questionari/Griglie di rilevazione del clima di lavoro, della capacità di integrazione, dell'efficacia delle metodologie – favorite dalla Coop da somministrare agli operatori e agli insegnanti curricolari e di sostegno;
- Questionari/griglie di rilevazione della capacità gestionale e organizzativa della Coop. da somministrare ai dirigenti scolastici, agli operatori, all'equipe di esperti.

In tutti i protocolli di verifica della qualità di un servizio, gli indici di accettabilità del servizio stesso ruotano intorno a tre valutazioni essenziali (le quali poi richiedono una serie di modelli di indicatori specifici per ogni ambito da valutare):

- si valutano i processi vale a dire quella serie di attività e procedure che coinvolgono operatori e utenti, la capacità gestionale e organizzativa della Coop., la propensione della stessa al problem solving;
- si valutano gli esiti cioè i risultati conseguiti attraverso l'erogazione delle prestazioni;
- si valuta il grado di soddisfacimento delle risorse umane coinvolte (committenti, operatori, utenti).
- Nel modello di intervento che si sta presentando **gli indicatori di risultato** vertono su:
- verifica del livello di partecipazione quali - quantitativo degli alunni alle attività scolastiche ed extrascolastiche e dei familiari
- verifica del grado di coinvolgimento e partecipazione delle famiglie alle attività ad essi orientate e al livello di partecipazione del figlio alle attività didattiche,

- verifica del grado di integrazione e collaborazione fra operatori e insegnanti curricolari e insegnanti di sostegno. Grado di integrazione e collaborazione fra operatori, famiglia e servizi sociali del servizio;
- verifica del livello di preparazione e di coinvolgimento qualitativo degli operatori;
- verifica dei singoli obiettivi di intervento raggiunti per singolo assistito, bilancio competenze in ingresso, in itinere e in uscita;

Gli indicatori di processo vertono su:

- verifica della capacità organizzativa e gestionale della Coop.;
- verifica della capacità della Coop. di interagire con i servizi territoriali e la scuola, volontariato, ex ASL;
- verifica della capacità della Coop. di creare nuove reti di partenariato e collaborazione;
- verifica della capacità della Coop. di dotare il personale delle attrezzature, dei mezzi e degli strumenti definiti in fase di progettazione;
- verifica della capacità della Coop. di motivare e coinvolgere gli operatori;
- verifica della capacità della Coop. di dare risposte efficacemente e tempestivamente a nuove e inaspettate esigenze del servizio di assistenza domiciliare e integrazione scolastica.
- verifica della capacità di problem solving della Coop.;
- verifica della capacità di creare reti di collaborazione con i servizi territoriali e gli enti privati;
- verifica della adeguatezza e conformità delle sedi, attrezzature, mezzi e materiali messi a disposizione dalla Coop.

Gli indicatori di qualità vertono su:

- verifica della qualità percepita degli interventi/servizi erogati;
- verifica delle procedure di qualità messe in atto;
- verifica delle capacità comunicative, relazionali ed empatiche degli operatori;
- verifica delle capacità del referente di progetto di creare dialogo, favorire la comunicazione e la collaborazione fra i diversi attori coinvolti;

Contrasto E Contenimento Del Turn - Over

Il Turn-over rappresenta un indicatore particolarmente significativo nell'analisi della politica di gestione delle risorse umane attuata dalla nostra COOP. Lo scopo è quello di stabilire un rapporto duraturo e consolidato con i dipendenti, creando condizioni tali da favorire e consentire una sostanziale stabilità nella composizione della forza lavoro. Pertanto risulta importante attuare le seguenti strategie: Monitoraggio continuo per ottenere una maggiore efficienza del personale assunto; Creazione di un team efficiente; Saper motivare il personale; Scelta di personale preparato e vincente; Incontri periodici per definire la situazione del lavoro eseguito; Capacità relazionali positive; Introduzione sistemi di incentivazione; Abolizione delle negatività riscontrate.

Utilizzerà per il servizio oggetto dell'accreditamento 2 operatori "jolly" allo scopo di garantire la sostituzione dell'operatore "titolare" in caso di improvvisa indisponibilità o assenza. Promuoverà la flessibilità della propria organizzazione dando la possibilità agli operatori di svolgere le proprie mansioni in modo rispettoso delle proprie preferenze favorendo la soddisfazione lavorativa, ovviamente nei limiti consentiti dagli standard di servizio. Le finalità ed i contenuti dei ruoli devono essere chiari ed univoci per dare certezze agli operatori e prevenire dinamiche conflittuali;

Piano Di Supervisione, Coordinamento E Formazione Degli Operatori

Al fine di mantenere un alto livello di qualità, la cooperativa implementa continuamente programmi di training e sviluppo anche per il personale addetto alla Supervisione dei servizi. A tale scopo si avvale di sistemi di controllo per i supervisori e fornisce al personale della supervisione un feedback regolare sulle loro prestazioni. A tal fine si assicura all'operatore il supporto della figura di un coordinatore generale, di nr. 3 referenti di area, di uno psicologo per la supervisione professionale e di un responsabile amministrativo (per questioni di natura contrattuale ecc...); nella fase di gestione del servizio il coordinamento attua il monitoraggio costante del percorso del gruppo operativo, nonché all'agire di ogni singolo operatore, individuando obiettivi intermedi da raggiungere. il Coordinatore partecipa anche al momento di valutazione degli obiettivi finali insieme al gruppo degli operatori e alle altre figure professionali interessate e, dove possibile, collabora alla progettazione delle attività future.

La cooperativa adotta un **Sistema di Formazione Permanente** del personale, atto a mantenere alta la motivazione professionale.

Tempi d'interventi

FASI	ATTIVITA'
<p>FASE I - ORGANIZZAZIONE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nomina del coordinatore del servizio, dei referenti di area, del referente amministrativo e dei componenti di equipe di supporto al coordinatore; ➤ iniziative informative, divulgative e promozionali del progetto a cura della Coop (realizzazione dei manifesti informativi, delle brochure, attivazione sito internet, carta dei servizi, vademecum per famiglie e scuole); ➤ incontro di formazione e di informazione sui contenuti del servizio e sulle specifiche del progetto (modalità organizzative, servizi migliorativi ed innovativi) al personale da immettere in ruolo; ➤ raccordo con gli esperti per la conduzione dei servizi migliorativi; ➤ raccordo con la rete dei Partner;
<p>FASE II - REALIZZAZIONE</p>	<p>questa Fase rappresenta il nucleo centrale del servizio e coincide con l'attuazione dell'intervento. Per la sua estrema importanza viene a sua volta suddivisa in tre sottofasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ incontro del coordinatore con i referenti comunali per la

	<p>reciproca conoscenza, per la presentazione e la consegna del servizio (organizzazione, pianificazione, distribuzione del personale nei vari plessi scolastici, metodologia di lavoro);</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ incontro del coordinatore con gli operatori per la distribuzione del personale nelle varie scuole, consegna modulistica, calendarizzazione degli incontri per il feedback, per l'avvio della formazione e degli incontri per il supporto psicologico; ➤ presa di contatto con i dirigenti scolastici e i referenti h per la comunicazione dell'avvio del servizio e della scheda informativa sull'offerta dei servizi aggiuntivi ed innovativi rivolti ai minori e alle famiglie di questi.
<p>AZIONE IV ANALISI VERIFICA E MONITORAGGIO</p>	<p>Durante tutto il periodo verrà sviluppato il piano di monitoraggio e di valutazione. Inizialmente il Coordinatore incontra i referenti comunali per la presentazione del piano di monitoraggio e verifica e per definirne le modalità (il metodo di ricerca e gli strumenti di valutazione per la raccolta dei dati, la pianificazione del piano di monitoraggio, l'analisi del 1° e del 2° livello della task force di ciascun servizio (principale ed aggiuntivo), sopralluogo presso le scuole per la verifica dello stato di attuazione dei sub-progetti, individuazione del soggetto che effettuerà il monitoraggio. Di seguito il coordinatore prende contatti con le scuole e fornisce comunicazione tramite missiva dell'avvio del piano di monitoraggio. Alla fine verrà consegnata una relazione finale per la verifica globale dello stato di attuazione del servizio. Da quest'ultima si avranno le informazioni utili ed indispensabili a mettere in luce i punti di forza e di criticità del servizio, le indicazioni sul fabbisogno delle famiglie e dei minori, l'evoluzione in materia di disabilità e di integrazione</p>

	scolastica, le proposte per organizzare o rimodulare l'intervento.
--	--

La procedura di tutela dei diritti

In riferimento alla normativa vigente la scrivente Cooperativa attiverà quanto prescritto per il trattamento dei dati personali e la tutela dei diritti degli utenti. I dati personali degli utenti del Servizio, saranno trattati, anche con l'ausilio di strumenti elettronici, nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali), in adempimento a quanto previsto nei provvedimenti emessi dal Garante della privacy nonché dagli specifici consensi espressi dagli utenti. I dati personali raccolti verranno trattati per le attività previste dal servizio.

Per l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003, ovvero il diritto di accedere ai propri dati personali, chiederne la rettifica, l'aggiornamento la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione della normativa vigente nonché opporsi al loro trattamento per motivi illegittimi, tutti gli interessati potranno inviare una richiesta scritta alla soc. coop. "Infomedia" via Vitaliano Brancati n. 14, Catania.

In particolare i diritti degli utenti saranno garantiti attraverso:

- l'attivazione di specifici processi che garantiscano la privacy;
- il monitoraggio e la verifica periodica dei risultati del servizio;
- la collaborazione sistematica con la rete parentale e territoriale;
- il coinvolgimento attivo e sistematico delle famiglie nella fase di elaborazione e di verifica del progetto;
- la valorizzazione della partecipazione attiva degli utenti nella realizzazione del progetto.

Gli utenti hanno dei precisi doveri, più specificatamente sono chiamati a:

- rispettare gli operatori;
- rispettare e seguire le indicazioni degli operatori in merito alle attività progettate;
- partecipare alle attività proposte.

La Tutela Degli Utenti: Diritti E Doveri

Gli utenti hanno il diritto:

- al rispetto;
- alla privacy;
- a un costruttivo utilizzo del tempo libero;
- all'integrazione sul territorio (parrocchia, centri ricreativi);
- Tutela della riservatezza: ogni cittadino ha diritto alla riservatezza.
- Accesso e attenzione: ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione.
- Informazione: ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute.
- Trasparenza: ogni cittadino ha diritto di conoscere in qualunque momento l'andamento della propria pratica
- Fiducia e decisione: ogni cittadino ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità.
- Reclamo e riparazione dei torti: ogni cittadino ha diritto di presentare reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto, in tempi brevi ed in misura congrua.

Gli utenti hanno il dovere:

- rispetto degli operatori;
- rispetto delle regole interne;
- rispettare e seguire le indicazioni degli operatori in merito alle attività progettate;
- partecipare alle attività proposte.
- veridicità informazioni: la Coop. si riserva di eseguire controlli finalizzati ad accertare la veridicità delle informazioni fornite dai cittadini.

Si garantisce il rispetto dello standard adottato, assicurando al cittadino la specifica tutela rappresentata da forme di rimborso nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, allo standard pubblicato.

La Privacy

In base al D.Lgs. 196/2003 - “Codice in materia di protezione dei dati personali” - i dati personali o acquisiti nell’ambito delle attività del sistema integrato di interventi e servizi sociali possono essere oggetto di trattamento nel rispetto della Legge citata e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l’attività di questa Amministrazione.

Per trattamento dei dati personali si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione e anche la combinazione di due o più di tali operazioni.

Il trattamento dei dati avviene tramite strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e può essere effettuato mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

N.B. Si ricorda che la normativa sulla privacy si riferisce soprattutto ai dati cosiddetti “sensibili”, cioè quelli idonei a rivelare l’origine razziale ed 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.

Procedura Reclami

Gestione Dei Reclami, Azioni Correttive E Di Miglioramento

Al fine di valutare continuamente il funzionamento dei vari stadi del servizio ed individuarne le opportunità di miglioramento, occorre che ogni attore del servizio stesso identifichi e segnali le eventuali difformità prima che l’utente ne venga direttamente interessato.

Nel caso in cui si verifichi un evento che generi un reclamo da parte di Utenti o dal Committente, il processo di gestione può riassumersi nelle seguenti fasi:

1. raccolta del reclamo da parte di singoli Operatori, da parte del Responsabile Tecnico;
2. istruttoria finalizzata alla conoscenza dei fatti;
3. eventuale accertamento di Non Conformità;
4. attivazione di specifiche azioni correttive per la soluzione del problema evidenziato;

5. verifica del risultato raggiunto.

Di ciascuna di queste fasi, come delle azioni o dell'insieme delle azioni correttive e di miglioramento che sono state intraprese, è necessario che sia garantita in ogni momento la registrazione e la rintracciabilità formale.

Registrazione E Trattamento Tempestivo Dei Reclami

Un ulteriore elemento importante per monitorare il grado di soddisfazione degli utenti, è costituito dalle modalità di rilevazione e gestione dei reclami.

Per quanto l'obiettivo, nella gestione del servizio, sia quello di corrispondere in ogni momento alle esigenze di ciascun utente, non è pretesa dello scrivente quello di evitare in assoluto rilievi o critiche relativi a carenze o incongruenze nello svolgimento delle attività, sia che derivino da effettive non conformità nello svolgimento previsto sia che scaturiscano piuttosto dalla particolare percezione della situazione da parte dell'utente, tali rilievi e critiche sono infatti comunque elemento importante di confronto e riscontro per l'organizzazione del servizio e come tali vanno trattati.

Può considerarsi "reclamo" in senso esteso due diverse categorie di rilievi da parte dell'utente:

- quello derivante da carenza o non ottemperanza degli impegni assunti nell'erogazione del servizio: per fare alcuni esempi possiamo indicare tutti i casi di mancato rispetto degli orari convenuti; oppure tutte le situazioni di non adeguatezza dell'intervento svolto dal personale; oppure tutti i disservizi che possono derivare da mancata o carente o intempestiva comunicazione all'utenza;
- quello derivante da non adeguatezza delle scelte organizzative o metodologiche adottate, in relazione all'esigenza manifestata dall'utente: per fare alcuni esempi includiamo in questa categoria i rilievi espressi in relazione al modo in cui sono svolte le prestazioni, oppure in relazione agli orari di effettuazione delle stesse.

In entrambi i casi il reclamo o suggerimento deve essere raccolto e trattato e questo significa:

- procedere in primo luogo alla documentazione del reclamo, trascrivendolo, se giunto in forma verbale sull'apposito modulo e protocollandolo;
- avviare quindi un accertamento che comporterà la raccolta di dati ed informazioni sulla situazione segnalata ed il confronto sia con l'Utente che con gli operatori eventualmente coinvolti.

Terminata la fase di accertamento, la diversa natura del rilievo dovrà necessariamente mettere in movimento percorsi di azione diversi:

- nel caso di carenze e/o inadempienze accertate, sarà compito del Referente tecnico organizzativo/coordinatore sentiti responsabili del Sistema Qualità, porre in essere tutte le azioni utili (organizzative, formative, preventive ed anche disciplinari, se necessario) affinché la situazione venga sanata ed il processo di erogazione del servizio riacquisti efficacia ed efficienza;
- in questo ambito possono anche verificarsi situazioni in cui l'episodio segnalato mette in discussione la funzionalità del sistema qualità (pensiamo ad esempio a carenze nei processi di selezione ed inserimento del personale). In questi casi il Responsabile farà pervenire il reclamo con la documentazione del relativo percorso di accertamento al proprio Responsabile di Settore ed al Responsabile del Sistema Qualità per l'avvio delle attività preventive delle procedure gestionali di "Controllo" e relative al "Servizio non conforme";
- nel caso di richieste di modifiche e/o adeguamenti del servizio a specifiche esigenze, sarà compito del Referente tecnico organizzativo/coordinatore, in collaborazione con i competenti organi dell'Ente Committente, valutare le possibilità e le ipotesi di cambiamento organizzativo utili ad accogliere e soddisfare le esigenze dell'utente. E' comunque importante sottolineare che, data la varietà delle situazioni che nella prassi possono presentarsi, le modalità di trattamento dei reclami, oltre ad essere rigorose e trasparenti, devono dimostrarsi elastiche ovvero non burocratiche. Con questo vogliamo riferirci al fatto che, ad esempio, se le procedure di accertamento di un reclamo dimostrano inequivocabilmente che l'eventuale carenza o mancanza segnalata, in realtà non si è verificata, occorrerà comunque farsi carico del fatto che l'Utente ha manifestato un disagio: forse non sarà collegato a quanto l'Utente ha deciso di esplicitare, ma è comunque un disagio che va colto al di là del riscontro oggettivo dei fatti e che necessita di una restituzione. Questo perché quanto emerge nella gestione dei servizi possa costituire importante punto di riferimento per il miglioramento continuo nella progettazione ed erogazione dei servizi.

SERVIZI MIGLIORATIVI

Al fine di migliorare la qualità del servizio offerto, la nostra Cooperativa offrirà gratuitamente ai soggetti interessati e ai loro familiari i seguenti servizi migliorativi:

1. Consulenza legale

N°1 Esperto legale per consulenze che coinvolgono gli utenti per n. 20 ore complessive per ciascun utente, nello specifico sulle tematiche riguardanti:

- Assistenza per l'ottenimento di bonus economici per disabili gravi e gravissimi e detrazione fiscale;
- Assistenza per l'ottenimento dell'indennità di accompagnamento;
- Assistenza per la fornitura da parte dell'ASP di ausili e prodotti speciali;

2. Opuscolo Informativo

Creazione di un semplice opuscolo sui diritti dei minori e sulle modalità del relativo riconoscimento.

Nello specifico, si precisa che la coop. Infomedia provvederà alla creazione/stesura di un semplice opuscolo informativo che tenga conto della normativa vigente, delle procedure in uso nel territorio di pertinenza, dei servizi dedicati a cui potersi rivolgere.

Catania, lì 11.07.2022

Il Presidente

INFOMEDIA
Soc. Coop. Sociale ONLUS
Via Vitaliano Brancati, 14 - 95128 CATANIA
Partita IVA 03753250871
Albo Nazionale delle cooperative a mutualità prevalente n. A123258
Tel. 095 505303 - Fax 095 506619
Email: info@infomediacooperativa.com