

ASSISTENZA AUTONOMIA E COMUNICAZIONE
IGIENICO PERSONALE E ASSISTENZA EDUCATIVA
DOMICILIARE

COOPERATIVA SOCIALE
PROGETTO ASSISTENZA SVANTAGGIATI ANZIANI
P.A.S.A.

Carta dei Servizi

Art.13 legge 328/2000 D.P.C.M. 19/05/1995



SOMMARIO

Sommario
Che cos'è la Carta dei Servizi
Principi Ispiratori
Chi siamo
Linee guida della Cooperativa
Elenco dei servizi espletati
Servizio Igienico Personale
Servizio di Assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione
Servizio di Educativa domiciliare
Modalità di esecuzione del Servizio di Educativa
Modalità di accesso al Servizio
Ruoli e compiti del personale della Cooperativa
Servizi aggiuntivi e migliorativi
Diritti e doveri
Piano descrittivo
Modalità di contenimento del turn over degli operatori
Strumenti di valutazione della qualità percepita



Coop.Sociale

CHE COS' È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, redatta nel 2010, è lo strumento principale con cui la Cooperativa: garantisce la corretta applicazione al contratto stipulato con i Comuni e Province per il servizio di Assistenza Igienico personale e per il servizio di assistenza per l'Autonomia e la comunicazione; ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi pubblici e privati dislocati sul territorio; definisce gli standard quali-quantitativi, i metodi adottati per la verifica della qualità e dell'efficacia dei servizi prestati, definisce gli strumenti di informazione, le modalità di partecipazione e le procedure di tutela del Cittadino/utente dei servizi. La Carta è conforme alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 che dispone i "principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici". Tiene conto di quanto prescritto dalla Città Metropolitana nel "Disciplinare di accreditamento dei servizi di assistenza specialistica rivolti a studenti con disabilità grave" e di quanto previsto dal D.L. 1/2012 convertito con L. 27/2012, cd. "decreto liberalizzazioni". Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli utenti e loro familiari nel momento in cui vengono presi in carico, agli Enti committenti e a chiunque ne faccia richiesta. Ad ogni revisione il documento viene nuovamente diffuso. La Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile presso la sede operativa della Cooperativa di Agrigento e sul sito internet dei Servizi di tutti gli organismi accreditati sono disponibili sui siti dei Comuni per i quali si è accreditati



Coop.Sociale

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

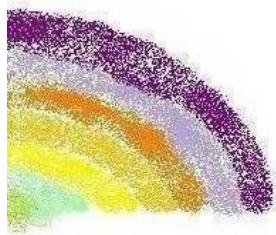
Porre le basi per un rinnovato rapporto tra Coop P.A.S.A., L'Amministrazione e gli Utenti dei servizi offerti, stabilendo un contratto "sociale" nella logica di una partecipazione attiva dell'utenza all'attività della Cooperativa.

Informare L'Amministrazione e l'utenza sui principi fondamentali cui si è ispirata la Coop. P.A.S.A. nella definizione degli interventi e nella scelta degli operatori.

Descrivere l'organizzazione e il funzionamento della rete dei servizi alla persona erogati dalla Coop P.A.S.A.

Lo scopo principale della Carta è quello di stabilire un "patto" tra Coop P.A.S.A., L'Amministrazione e gli Utenti dei servizi offerti, basato sui seguenti principi:

- *la volontà di fornire un servizio di buona qualità agli Utenti e a coloro che si trovano sul territorio, assumendo impegni concreti e rendendoli pubblici.*
- *la garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, per stimolare un continuo confronto tra Cooperativa e Utenti, finalizzato al miglioramento dei servizi stessi.*





Coop.Sociale

PRINCIPI ISPIRATORI

Comunicazione e trasparenza

- *L'Amministrazione e gli Utenti, di fronte ad un bisogno o un disagio sociale, devono essere informati circa le modalità gestionali della Cooperativa; l'Utente deve conoscere quali sono i ruoli e le mansioni delle figure professionali loro affiancate.*

Eguaglianza

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

Equità

- *Tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.*

Rispetto della persona

- *L'attenzione centrale viene posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.*

Continuità

- *Il servizio è erogato in modo regolare e continuativo, compatibilmente con le risorse ed i vincoli.*

Efficienza ed efficacia

- *Le risorse disponibili sono impiegate nel modo più razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.*

Integrazione dei servizi

- *l'utente ha diritto di trovarsi di fronte un riferimento dove l'informazione e l'erogazione stessa dei servizi deve risultare, il più possibile, integrata e completa.*



Coop.Sociale

CHI SIAMO

P.A.S.A. è una Cooperativa Sociale di Tipo “A”, fondata a Ribera nel 1997, svolge attività nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario, infermieristico, socio educativo ed educativo con la progettazione, la promozione e la gestione di attività e servizi sociali, sanitari, riabilitativi, educativi, didattici, ricreativi e culturali. È presente a Ribera con sede legale in Via Marche n. 4 e sede operativa ad Agrigento in Via Diodoro Siculo, n.1. Dal 2010 al 2018 ha garantito nel territorio provinciale servizi di Assistenza all’Autonomia e alla Comunicazione ed Igienico Personale, rivolti a studenti delle Scuole di ogni ordine e grado. In più di 20 anni di vita ha raggiunto un alto livello di professionalità e competenza, mediante una crescita costante e continua nel numero di soci e nel fatturato. Eroga oggi i propri servizi a Regioni, Province, Città Metropolitane, Comuni, provincia, Università, Aziende ASL ed Aziende private distribuite sull’intero territorio Regionale. La sede aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.30 – Il martedì ed il giovedì dalle ore 15.30 alle 18.30.

La Cooperativa P.A.S.A. È:

- Iscritta all’albo regionale nella sezione “Anziani” tipologia Assistenza domiciliare con decreto num.1537 del 28/09/2000 n. albo 1351
- Iscritta all’albo regionale nella sezione “Inabili” tipologia Assistenza domiciliare con decreto num.358 del 28/02/2007 n. albo 2434
- Iscritta all’albo regionale nella sezione “Minori” tipologia Assistenza domiciliare con decreto num. 820 dell’ 11/05/2021 n. albo 5472.
- Ente di formazione professionale accreditata presso l’Assessorato Regionale dell’Istruzione e della Formazione Professionale della REGIONE SICILIANA in data 20/05/2021
- È in possesso della certificazione di qualità dei servizi ISO 9001:2015 rilasciata in data 28/01/2021



Coop.Sociale

LINEE GUIDA DELLA COOPERATIVA:

- *Centralità della utente fruitore: la persona umana è unica ed irripetibile ed è inserita in una trama di rapporti significativi che ne possono incrementare la responsabilità e la capacità; di qui la necessità di cogliere i bisogni della comunità, analizzando la domanda e proponendo un'offerta adeguata;*
- *Promozione della cultura della qualità: la cooperativa applica metodologie che sono traduzione operativa dei valori distintivi della cooperazione sociale, contribuendo alla diffusione sul territorio di approcci, metodologie e buone prassi;*
- *Gestione della professionalità e della formazione degli operatori: l'assunzione di nuovi operatori dotati di assonanza con lo spirito cooperativo sociale e di provata professionalità; limitazione del turn-over delle risorse umane sulle quali la cooperativa ha investito; organizzazione di percorsi formativi congrui all'attività realmente svolte;*

ELENCO SERVIZI ESPLETATI (DAL 2013 AL 2023)

Servizio Assistenza Anziani Comune di Ribera ATI "ORION" dal 02/02/2004 al 30/06/2004 e ATI "ORION2" dal 07/07/2004 al 05/10/2007.

Progetto "VITALITY" domiciliari disabili Ribera-Burgio (L. 328/2000) (dal 20/11/2008 al 31/07/2009.)

PROVINCIA

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE

ANNO 2013/2014 – Provincia Reg.le di Agrigento – servizio di:

ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE SUPERIORI ANNO SCOLASTICO 2013-2014 (INIZIO 25/11/2013 FINE 30/05/2014)

ANNO 2014/2015 – Provincia Reg.le di Agrigento/Libero Consorzio Comunale – servizio di:

ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE SUPERIORI ASSISTENZA IGIENICO-PERSONALE NELLE SCUOLE SUPERIORI IN FAVORE DI SOGGETTI CON HANDICAP FISICO PSICHICO GRAVE NON AUTOSUFFICIENTI (IGIENICO-PERSONALE INIZIO 13/11/2014 FINE 30/05/2015) (AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE INIZIO 13/11/2014 FINE 30/05/2015)

ANNO 2015/2016 – Libero Consorzio Comunale/ex Provincia Regionale di Agrigento – servizio di:

ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA IN FAVORE DI SOGGETTI IN SITUAZIONE DI HANDICAP GRAVE FISICO, PSICHICO O SENSORIALE FREQUENTANTI LE SCUOLE SUPERIORI – ANNO SCOLASTICO 2015-2016 (INIZIO 16/11/2015 FINE 27/06/2016)

ANNO 2016/2017 – Libero Consorzio Comunale/ex Provincia Regionale di Agrigento – servizio di:

ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE SECONDARIE DI SECONDO GRADO A FAVORE DEI DISABILI GRAVI – ANNO SCOLASTICO 2016-2017 (INIZIO 08/11/2016 AL 26/06/2017)

ANNO 2017/2018 – Libero Consorzio Comunale/ex Provincia Regionale di Agrigento – servizio di:

ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE SECONDARIE DI SECONDO GRADO A FAVORE DEI DISABILI GRAVI – ANNO SCOLASTICO 2017-2018 (INIZIO 16/10/2017 AL 31/05/2018)

ANNO 2018/2019 – Libero Consorzio Comunale/ex Provincia Regionale di Agrigento – servizio di:

ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE SECONDARIE DI SECONDO GRADO A FAVORE DEI DISABILI GRAVI – ANNO SCOLASTICO 2018-2019 (INIZIO 08/10/2018 AL 03/07/2019)

ANNO 2019/2020 – Libero Consorzio Comunale/ex Provincia Regionale di Agrigento – servizio di:

ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE SECONDARIE DI II GRADO – ANNO 2019-2020 (INIZIO 10/10/2019 AL 04/03/2020 SOSPESO PER EMERGENZA COVID-19 (DAL 18/05/2020 AL 06/06/2020 SERVIZIO DAD)

ANNO 2020/2021 – Libero Consorzio Comunale/ex Provincia Regionale di Agrigento – servizio di:

ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE SECONDARIE DI II GRADO – ANNO 2020-2021 (INIZIO 22/09/2020 AL 09/06/2021)

ANNO 2021/2022 – Libero Consorzio Comunale/ex Provincia Regionale di Agrigento – servizio di:

ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE SECONDARIE DI II GRADO – ANNO 2021-2022 (INIZIO 21/09/2021 AL 04/07/2022)

ANNO 2022/2023 – Libero Consorzio Comunale/ex Provincia Regionale di Agrigento – servizio di:

ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE SECONDARIE DI II GRADO – ANNO 2022-2023 (INIZIO 19/09/2022 AL 24/06/2023)

SERVIZI INTEGRATIVI E MIGLIORATIVI

ANNO 2022/2023 SERVIZI INTEGRATIVI, AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI NEGLI ISTITUTI SCOLASTICI SECONDARIE DI SECONDO GRADO IN FAVORE DEGLI ALUNNI CON DISABILITA' - ANNO SCOLASTICO 2022/2023 (INIZIO 03/10/2023 AD OGGI)

ANNO 2021/2022 SERVIZI INTEGRATIVI, L'AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI NEGLI ISTITUTI SCOLASTICI SECONDARIE DI SECONDO GRADO IN FAVORE DEGLI ALUNNI CON DISABILITA'- ANNO SCOLASTICO 2021/2022 (INIZIO 20/11/2022 – FINE 04/07/2023)

ANNO 2021/2022 SERVIZI INTEGRATIVI, L'AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI NEGLI ISTITUTI SCOLASTICI SECONDARIE DI SECONDO GRADO IN FAVORE DEGLI ALUNNI CON DISABILITA'- ANNO SCOLASTICO 2022/2023 (INIZIO 03/10/2022 – FINE 27/06/2023)

SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE

ANNO 2017/2018 – Libero Consorzio Comunale/ex Provincia Regionale di Agrigento – servizio: IGIENICO-PERSONALE NELLE SCUOLE SECONDARIE DI II° GRADO IN FAVORE DI SOGGETTI CON HANDICAP FISICO O PSICHICO GRAVE NON AUTOSUFFICIENTI” – ANNO SCOLASTICO 2017-2018 (INIZIO 16/10/2017 AL 31/05/2018)

ANNO 2018/2019 – Libero Consorzio Comunale/ex Provincia Regionale di Agrigento – servizio: IGIENICO-PERSONALE NELLE SCUOLE SECONDARIE DI II° GRADO IN FAVORE DI SOGGETTI CON HANDICAP FISICO O PSICHICO GRAVE NON AUTOSUFFICIENTI” – ANNO SCOLASTICO 2018-2019 (INIZIO 08/10/2018 AL 11/06/2019)

ANNO 2019/2020 – Libero Consorzio Comunale/ex Provincia Regionale di Agrigento – servizio: IGIENICO- PERSONALE NELLE SCUOLE SECONDARIE DI II GRADO IN FAVORE DI SOGGETTI CON HANDICAP FISICO E/ O PSICHICO GRAVE NON AUTOSUFFICIENTI-ANNO 2019-2020 (INIZIO 10/10/2019 AL 04/03/2020SOSPESO PER EMERGENZA COVID-19)

LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI CALTANISSETTA

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE

ANNO 2022/2023 –ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE SECONDARIE DI II GRADO (DAL 19/09/2022 AD 09/06/2023)

COMUNE DI AGRIGENTO

DISABILI GRAVI

ANNO 2013-2014 -COMUNE – CAPOFILA DEL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO DI “AREA SERVIZI SOCIALI” SERVIZIO BUONO SOCIO-SANITARIO PER DISABILI GRAVI - voucher sociale in favore di: SOGGETTI DISABILI NON AUTOSUFFICIENTI, DISABILI E ANZIANI, COMUNI DI: RAFFADALI (AG), PORTO EMPEDOCLE (AG), AGRIGENTO (INIZIO 25 MAGGIO 2013 FINE DICEMBRE 2013).

ANNO 2022- COMUNE – CAPOFILA DEL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO DI “AREA SERVIZI SOCIALI” SERVIZIO BUONO SOCIO-SANITARIO PER DISABILI GRAVI - Comune di Agrigento dal 15/10/2022 FINO A 30/11/2022 E DAL 02/02/2023 AL 24/02/2023- Comune di Porto Empedocle dal 3/11/2022 al 15/12/2022- Comune di Realmonte dal 02/11/2022 fino al 30/11/2022- Comune di Sant'Angelo Muxaro dal 26/10/2022 al 30/11/2022- Comune di Siculiana dal 28/10/2022 al 30/11/2022-

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE

ANNO 2014 – COMUNE DI AGRIGENTO – somme destinate alle famiglie per il servizio di: ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE IN FAVORE DEGLI ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP GRAVE FREQUENTANTI LE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIE DI PRIMO GRADO (INIZIO 05/05/2014 FINE 30/05/2014 – INIZIO 06/10/2014 FINE 30/11/2014

ANNO 2014-2015 - COMUNE DI AGRIGENTO – Settore III – Servizio 2: Pubblica istruzione e scuole in favore del: SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE E PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO-PERSONALE AGLI ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIE E SECONDARIE DI PRIMO GRADO DELLA CITTA' DI AGRIGENTO MEDIANTE BUONO/VOUCHER – ANNO SCOLASTICO 2014-2015 (INIZIO 06/10/2014 FINE 30 /05/ 2015);

ANNO 2015-2016 - COMUNE DI AGRIGENTO – Settore III – Servizio 4: Pubblica istruzione e scuole in favore del: SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE E L'ASSISTENZA IGIENICO-PERSONALE A FAVORE DI ALUNNI RESIDENTI IN AGRIGENTO PORTATORI DI HANDICAP GRAVE CHE FREQUENTANO LE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO DELLA CITTA' ANNOSCOLASTICO 2015/2016 E SEGUENTI MEDIANTE BUONO/VOUCHER (IGIENICO PERSONALE INIZIO 05/10/2015 FINE 31/05/2016) (AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE INIZIO 05/10/2015 FINE 31/05/2016);

ANNO 2016-2017 - COMUNE DI AGRIGENTO – Settore VI – Servizio 6: Pubblica istruzione e scuole in favore del: SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE A FAVORE DI ALUNNI RESIDENTI IN AGRIGENTO PORTATORI DI HANDICAP GRAVE CHE FREQUENTANO LE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIE DI PRIMO GRADO DELLA CITTÀ' - ANNO SCOLASTICO 2016/2017 E SEGUENTI MEDIANTE BUONO/VOUCHER (INIZIO 03/10/2016 AL 09/06/2017) ;

ANNO 2017/2018 COMUNE DI AGRIGENTO – settore VI – servizio 6: Pubblica Istruzione e scuole SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE AGLI ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP GRAVE CHE FREQUENTANO LE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIE E SECONDARIE DI PRIMO GRADO DELLA CITTÀ DI AGRIGENTO MEDIANTE BUONO/VOUCHER A.S. 2017/2018 (INIZIO 02/10/2017 AL 08/06/2018)

ANNO 2018/2019 COMUNE DI AGRIGENTO – settore VI – servizio 6: Pubblica Istruzione e scuole SERVIZIO DI ASSISTENZA PER L' AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE A FAVORE DI ALUNNI RESIDENTI IN AGRIGENTO PORTATORI DI HANDICAP GRAVE CHE FREQUENTANO LE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO DELLA CITTÀ A.S. 2018/2019 E SEGUENTI (INIZIO 08/10/2018 AL 11/06/2019)

ANNO 2019/2020 COMUNE DI AGRIGENTO – settore VI – servizio 6: Pubblica Istruzione e scuole SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA ALL' AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO DEL COMUNE DI AGRIGENTO A FAVORE DEGLI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI RESIDENTI IN AGRIGENTO A.S. 2019/2020 E SEGUENTI (INIZIO 30/09/2019 AL 04/03/2020 SOSPESO PER EMERGENZA COVID-19 (DAL 18/05/2020 AL 05/06/2020 SERVIZIO DAD)

ANNO 2020/2021 COMUNE DI AGRIGENTO – settore VI – servizio 6: Pubblica Istruzione e scuole SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA ALL' AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO DEL COMUNE DI AGRIGENTO A FAVORE DEGLI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI RESIDENTI IN AGRIGENTO A.S. 2020/2021 E SEGUENTI (INIZIO 24/09/2020 AL 09/06/2021)

ANNO 2021/2022 COMUNE DI AGRIGENTO – settore VI – servizio 6: Pubblica Istruzione e scuole SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA ALL' AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO DEL COMUNE DI AGRIGENTO A FAVORE DEGLI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI RESIDENTI IN AGRIGENTO A.S. 2021/2022 (INIZIO 27/09/2021 AL 13/06/22).

ANNO 2022/2023 COMUNE DI AGRIGENTO – settore VI – servizio 6: Pubblica Istruzione e scuole SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA ALL' AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO DEL COMUNE DI AGRIGENTO A FAVORE DEGLI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI RESIDENTI IN AGRIGENTO A.S. 2022/2023 (INIZIO 19/09/2022 AL 09/06/2023).

SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE

ANNO 2018/2019 COMUNE DI AGRIGENTO – settore VI – servizio 6: Pubblica Istruzione e scuole SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO-PERSONALE A FAVORE DI ALUNNI RESIDENTI IN AGRIGENTO PORTATORI DI HANDICAP GRAVE CHE FREQUENTANO LE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO DELLA CITTÀ A.S. 2018/2019 E SEGUENTI (INIZIO 08/10/2018 AL 11/06/2019)

ANNO 2019/2020 COMUNE DI AGRIGENTO – settore VI – servizio 6: Pubblica Istruzione e scuole SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO-PERSONALE NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO DEL COMUNE DI AGRIGENTO A FAVORE DEGLI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI RESIDENTI IN AGRIGENTO A.S. 2019/2020 E SEGUENTI (INIZIO 16/09/2019 AL 04/03/2020 SOSPESO PER EMERGENZA COVID-19)

ANNO 2020/2021 COMUNE DI AGRIGENTO – settore VI – servizio 6: Pubblica Istruzione e scuole SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO-PERSONALE NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO DEL COMUNE DI AGRIGENTO A FAVORE DEGLI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI RESIDENTI IN AGRIGENTO (INIZIO 24/09/2020 AL 09/06/2021)

VOUCHER SOCIALI

ANNO 2016-2017- COMUNE – CAPOFILA DEL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO DI “AREA TEMATICA ANZIANI” voucher sociale in favore del:

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI (SERVIZIO ALLA PERSONA):
COMUNE DI AGRIGENTO, (INIZIO 27/06/2016 FINE 31/12/2016) (INIZIO 08/03/2017 FINE 31/03/2017)
COMUNE DI FAVARA (AG) (INIZIO 27/06/2016 FINE 13/12/2016)

ANNO 2016-2017- COMUNE – CAPOFILA DEL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO D1 “ULTRA 75” voucher sociale in favore del:

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE FINALIZZATO PER LA PERMANENZA O RITORNO IN FAMIGLIA DI ANZIANI ULTRA SETTANTACINQUENNI NON AUTOSUFFICIENTI **COMUNE DI AGRIGENTO** (INIZIO 04/10/2016 FINE 31/12/2016)

ANNO 2019-2020- COMUNE – CAPOFILA DEL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO D1 “ULTRA 75” voucher sociale in favore del:

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI ULTRA75-INTERVENTO FINALIZZATO O RITORNO IN FAMIGLIA DI PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI CHE HANNO COMPIUTO SETTANTACINQUE ANNI
COMUNE DI AGRIGENTO (INIZIO 17/09/2019 FINE 31/12/2019)

HOME CARE PREMIUM

ANNO 2017-2019

FORNITORI PRESTAZIONI INTEGRATIVA **HOME CARE PREMIUM 2017-ANZIANI E DISABILI**
(COMUNE DI AGRIGENTO-COMUNE DI COMITINI) (INIZIO 08/08/2017 AL 30/06/2019)

ANNO 2019-2020

PROGETTO HOME CARE PREMIUM 2019 PER NON AUTOUFFICIENTI DISTRETTO SOCIO SANITARIO D1
(COMUNE DI AGRIGENTO-COMUNE DI COMITINI-COMUNE DI FAVARA-COMUNE DI RAFFADALI)
(INIZIO 19/07/2019 AL 30/06/2022)

ANNO 2022/2025

PROGETTO HOME CARE PREMIUM 2022/2025 PER NON AUTOUFFICIENTI DISTRETTO SOCIO
SANITARIO D1 DAL 9/11/2022 AD OGGI

COMUNE DI RAFFADALI

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE

ANNO 2014-2015 - COMUNE DI RAFFADALI – CAPOFILA AGRIGENTO DEL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO D1 SETTORE SERVIZI SOCIALI voucher sociale in favore del:

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE MATERNE, ELEMENTARI E MEDIE IN FAVORE DI STUDENTI CON HANDICAP FISICOR/O SENSORIALE GRAVE – ANNO SCOLASTICO 2014-2015 (INIZIO 13/10/2014 FINE 17/06/2015);

ANNO 2015-2016 - COMUNE DI RAFFADALI – CAPOFILA AGRIGENTO DEL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO D1 SETTORE SERVIZI SOCIALI voucher sociale in favore del:

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE MATERNE, ELEMENTARI E MEDIE IN FAVORE DI STUDENTI CON HANDICAP FISICO E/O SENSORIALE GRAVE – ANNO SCOLASTICO 2015-2016 (INIZIO 06/10/2015 FINE 31/05/2016);

ANNO 2016-2017 - COMUNE DI RAFFADALI – CAPOFILA AGRIGENTO DEL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO D1 SETTORE SERVIZI SOCIALI voucher sociale in favore del:

SERVIZIO ASACOM DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE MATERNE, ELEMENTARI E MEDIE IN FAVORE DI STUDENTI CON HANDICAP FISICO E/O SENSORIALE GRAVE – ANNO SCOLASTICO 2016-2017 (INIZIO 24/10/2016 AL 31/05/2017)

ANNO 2017-2018 - COMUNE DI RAFFADALI – CAPOFILA AGRIGENTO DEL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO D1 SETTORE SERVIZI SOCIALI voucher sociale in favore del:

SERVIZIO ASACOM DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE MATERNE, ELEMENTARI E MEDIE IN FAVORE DI STUDENTI CON HANDICAP FISICO E/O SENSORIALE GRAVE – ANNO SCOLASTICO 2017-2018 (INIZIO 20/09/2017 AL 31/05/2018)

ANNO 2018-2019 - COMUNE DI RAFFADALI – CAPOFILA AGRIGENTO DEL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO D1 SETTORE SERVIZI SOCIALI voucher sociale in favore del:

SERVIZIO ASACOM DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE MATERNE, ELEMENTARI E MEDIE IN FAVORE DI STUDENTI CON HANDICAP FISICO E/O SENSORIALE GRAVE – ANNO SCOLASTICO 2018-2019 (INIZIO 22/10/2018 AL 11/06/2019)

ANNO 2019-2020 - COMUNE DI RAFFADALI – CAPOFILA AGRIGENTO DEL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO D1 SETTORE SERVIZI SOCIALI voucher sociale in favore del:

SERVIZIO ASACOM DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE MATERNE, ELEMENTARI E MEDIE IN FAVORE DI STUDENTI CON HANDICAP FISICO E/O SENSORIALE GRAVE – ANNO SCOLASTICO 2019-2020 (INIZIO 08/10/2019 AL 04/03/2020 SOSPESO PER EMERGENZA COVID-19 (DAL 18/05/2020 AL 08/06/2020 SERVIZIO DAD)

ANNO 2020-2021 - COMUNE DI RAFFADALI – CAPOFILA AGRIGENTO DEL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO DI SETTORE SERVIZI SOCIALI voucher sociale in favore del:

SERVIZIO ASACOM DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE MATERNE, ELEMENTARI E MEDIE IN FAVORE DI STUDENTI CON HANDICAP FISICO E/O SENSORIALE GRAVE – ANNO SCOLASTICO 2020-2021 (INIZIO 14/09/2020 AL 28/05/2021)

ANNO 2021-2022 - COMUNE DI RAFFADALI – CAPOFILA AGRIGENTO DEL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO DI SETTORE SERVIZI SOCIALI voucher sociale in favore del:

SERVIZIO ASACOM DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE MATERNE, ELEMENTARI E MEDIE IN FAVORE DI STUDENTI CON HANDICAP FISICO E/O SENSORIALE GRAVE – ANNO SCOLASTICO 2021-2022 (INIZIO 01/10/2021 AL 15/06/2022)

ANNO 2022-2023 - COMUNE DI RAFFADALI – CAPOFILA AGRIGENTO DEL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO DI SETTORE SERVIZI SOCIALI voucher sociale in favore del:

SERVIZIO ASACOM DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE MATERNE, ELEMENTARI E MEDIE IN FAVORE DI STUDENTI CON HANDICAP FISICO E/O SENSORIALE GRAVE – ANNO SCOLASTICO 2022-2023 (INIZIO 04/10/2022 AL 09/06/2023)

COMUNE DI RIBERA

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE

ANNO 2015-2016 - COMUNE DI RIBERA (LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO) UFFICIO SERVIZI SOCIALI voucher sociale in favore del:

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE IN FAVORE DEGLI ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP A MEZZO VOUCHER – ANNO SCOLASTICO 2015-2016 (INIZIO 17/11/2015 FINE 06/06/2016);

ANNO 2016-2017 - COMUNE DI RIBERA (LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO) UFFICIO SERVIZI SOCIALI voucher sociale in favore del:

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE AGLI ALUNNI DISABILI MEDIANTE IL RILASCIO DI VOUCHER – ANNO SCOLASTICO 2016-2017 (INIZIO 11/10/2016 AL 31/05/2017);

ANNO 2017-2018 - COMUNE DI RIBERA (LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO) UFFICIO SERVIZI SOCIALI voucher sociale in favore del:

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE AGLI ALUNNI DISABILI MEDIANTE IL RILASCIO DI VOUCHER – ANNO SCOLASTICO 2017-2018 (INIZIO 27/11/2017 AL 05/06/2018);

ANNO 2018-2019 - COMUNE DI RIBERA (LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO) UFFICIO SERVIZI SOCIALI voucher sociale in favore del: SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE IN FAVORE DI ALUNNI CON HANDICAP PSICO-FISICO E/O SENSORIALE GRAVE PER L' ANNO SCOLASTICO 2018-2019 (DAL 22/10/2018 AL 11/06/2019);

ANNO 2019-2020 - COMUNE DI RIBERA (LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO) UFFICIO SERVIZI SOCIALI voucher sociale in favore del:

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP - ANNO SCOLASTICO 2019-2020 (DAL 01/10/2019 AL 04/03/2020 SOSPESO PER EMERGENZA COVID-19);

ANNO 2020-2021- COMUNE DI RIBERA (LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO) UFFICIO SERVIZI SOCIALI voucher sociale in favore del:

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP - ANNO SCOLASTICO 2020-2021 (DAL 09/11/2020 AL 08/06/2021);

ANNO 2021-2022- COMUNE DI RIBERA (LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO) UFFICIO SERVIZI SOCIALI voucher sociale in favore del:

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP - ANNO SCOLASTICO 2021-2022 (DAL 25/10/2021 AL 07/06/2022);

ANNO 2022-2023- COMUNE DI RIBERA (LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO) UFFICIO SERVIZI SOCIALI voucher sociale in favore del:

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP - ANNO SCOLASTICO 2022-2023 (DAL 3/10/2022 AD 09/06/2023);

SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE

ANNO 2017-2018 - COMUNE DI RIBERA (LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO) UFFICIO SERVIZI SOCIALI voucher sociale in favore del:

SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO-PERSONALE ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI RESIDENTI A RIBERA CHE FREQUENTANO LE SCUOLE DELL'OBBLIGO DAL 01/03/2018 AL 21/12/2018 – ANNO SCOLASTICO 2017-2018 (INIZIO 21/03/2018 AL 21/12/2018);

COMUNE DI SCIACCA

ATTIVITA' DI SOSTEGNO PEDAGOGICO ED EDUCATIVO- ASACOM ED IGIENICO

ANNO SCOLASTICO 2015-2016 - COMUNE DI SCIACCA – DISTRETTO SOCIO-SANITARIO N. 7 PROVINCIA DI AGRIGENTO 1° SETTORE per lo svolgimento delle:

PRESTAZIONE EROGATA: ATTIVITA' DI SOSTEGNO PEDAGOGICO ED EDUCATIVO DOMICILIARE INERENTE ALLA LEGGE 328/2000 P.d.Z 2010/2012-PIANI INTEGRATIVI PER MINORI DISABILI” 1^ ANNUALITA'(INIZIO 04-12-2015 FINE 23-02-2016)

PRESTAZIONE EROGATA: ATTIVITA' DI ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE INERENTE ALLA LEGGE 328/2000 P.d.Z. 2010/2012-PIANI INTEGRATIVI PER MINORI DISABILI 1^ ANNUALITA' (INIZIO 12-01-2016 FINE 30-05-2016)

ANNO SCOLASTICO 2016-2017-2018 - COMUNE DI SCIACCA

PRESTAZIONE EROGATA: ATTIVITA' DI SOSTEGNO PEDAGOGICO ED EDUCATIVO DOMICILIARE INERENTE ALLA LEGGE 328/2000 P.d.Z 2010/2012-PIANI INTEGRATIVI PER MINORI DISABILI” 3^ ANNUALITA' (INIZIO 27-09-2017 FINE 30/11/2017)

ANNO SCOLASTICO 2022/2023- LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO- COMUNE DI SCIACCA- SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE PER GLI ALUNNI CON DISABILITA' FREQUENTANTI LE SCUOLE SUPERIORI: DAL 07/11/2022 AL 31/05/2023.

SERVIZIO DI SERVIZIO IN FAVORE DEI DISABILI GRAVI- FNA 2018/2019 – DPR N. 589

PRESTAZIONE EROGATA: ATTIVITA' DI ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE INERENTE ALLA LEGGE 328/2000 P.d.Z. 2010/2012-PIANI INTEGRATIVI PER MINORI DISABILI 3^ ANNUALITA' (INIZIO 16-10-2017 AL 07/12/2017)

ANNO SCOLASTICO 2019-2020 - COMUNE DI SCIACCA

“SERVIZIO IN FAVORE DEI DISABILI GRAVI- FNA 2018/2019 – DPR N. 589” (DAL 21/10/2019 AL 04/03/2020 SOSPESO PER EMERGENZA COVID-19)

ANNO SCOLASTICO 2020-2021- COMUNE DI SCIACCA

“SERVIZIO IN FAVORE DEI DISABILI GRAVI- FNA 2018/2019 – DPR N. 589” (DAL 17/09/2020 AL 30/06/2021)

ANNO SCOLASTICO 2022- COMUNE DI SCIACCA

“SERVIZIO IN FAVORE DEI DISABILI GRAVI- FNA 2018/2019 – DPR N. 589” (DAL 17/09/2020 AL 30/11/2022)

COMUNE DI SICULIANA

ANNO SCOLASTICO 2020/2021

SERVIZIO DI “ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE” - ANNO 2020-2021- (DAL 03/11/2020 AL 31/06/2021)

ANNO SCOLASTICO 2021/2022

SERVIZIO DI “ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE” - ANNO 2021-2022- (DAL 01/10/2021 AL 20/05/2022)

ANNO SCOLASTICO 2022/2023

SERVIZIO DI “ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE” - ANNO 2022-2023- (DAL 03/10/2022 AD OGGI)

ANNO SCOLASTICO 2020/2021

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE PER MINORI IN AMBITO EXTRA-SCOLASTICO, RESIDENTI NEI COMUNI DEL DSS-AOD2- COMUNE CAPOFILA SANTA ELISABETTA (DAL 19/04/2021 A 28 MAGGIO 2021)

ANNO SCOLASTICO 2021/2022

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE PER MINORI IN AMBITO EXTRA-SCOLASTICO, RESIDENTI NEI COMUNI DEL DSS-AOD2- COMUNE CAPOFILA SANTA ELISABETTA (DAL 06/10/2021 A 15/12/2021)

COMUNE DI COMITINI

SERVIZIO ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE

ANNO SCOLASTICO 2016/2017 SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO A FAVORE DI STUDENTI CON DISABILITA' DAL 01/02/2017 AL 30/05/2017

ANNO SCOLASTICO 2017/2018

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO A FAVORE DI STUDENTI CON DISABILITA' (DAL 22/11/2017 AL 07/06/2018)

ANNO SCOLASTICO 2018/2019

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO A FAVORE DI STUDENTI CON DISABILITA' (DAL 22/10/2018 AL 11/06/2019)

ANNO SCOLASTICO 2019/2020

SERVIZIO ASACOM DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO IN FAVORE DI STUDENTI CON DISABILITA' (DAL 22/11/2019 AL 04/03/2020 SOSPESO PER EMERGENZA COVID-19)

ANNO SCOLASTICO 2020/2021

SERVIZIO ASACOM DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO IN FAVORE DI STUDENTI CON DISABILITA' (DAL 12/10/2020 AL 04/06/2021)

ANNO SCOLASTICO 2021/2022

SERVIZIO ASACOM DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO IN FAVORE DI STUDENTI CON DISABILITA' (DAL 23/09/2021 AL 07/06/2022)

ANNO SCOLASTICO 2022/2023

SERVIZIO ASACOM DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO IN FAVORE DI STUDENTI CON DISABILITA' (DAL 16/09/2022 AL 08/06/2023)

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE

ANNO SCOLASTICO 2020/2021

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE PER MINORI IN AMBITO EXTRA-SCOLASTICO, RESIDENTI NEI COMUNI DEL DSS-AOD2- COMUNE CAPOFILA SANTA ELISABETTA (DAL 12/04/2021 A 15/06/2021)

ANNO SCOLASTICO 2021/2022

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE PER MINORI IN AMBITO EXTRA-SCOLASTICO, RESIDENTI NEI COMUNI DEL DSS-AOD2- COMUNE CAPOFILA SANTA ELISABETTA (DA 2/10/2021 A 30/12/2021)

COMUNE DI REALMONTE

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE

ANNO SCOLASTICO 2016/2017

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO A FAVORE DI STUDENTI CON DISABILITA' (DAL 27/03/2017 AL 09/06/2017)

ANNO SCOLASTICO 2017/2018

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE ALUNNI DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA SECONDARIA DI PRIMO GRADO DEL COMUNE (DAL 05/04/2018 AL 07/06/2018)

ANNO SCOLASTICO 2018/2019

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE ALUNNI DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA SECONDARIA DI PRIMO GRADO DEL COMUNE (DAL 19/11/2018 AL 11/06/2019)

ANNO SCOLASTICO 2019/2020

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE ALUNNI DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA SECONDARIA DI PRIMO GRADO DEL COMUNE DI REALMONTE (AG) (DAL 11/11/2019 AL 04/03/2020 SOSPESO PER EMERGENZA COVID-19)

ANNO SCOLASTICO 2020/2021

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE ALUNNI DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA SECONDARIA DI PRIMO GRADO DEL COMUNE DI REALMONTE (AG) (DAL 21/10/2020 AL 7/06/2021)

ANNO SCOLASTICO 2021/2022

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE ALUNNI DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA SECONDARIA DI PRIMO GRADO DEL COMUNE DI REALMONTE (AG) (DAL 04/10/2021 AL 09/06/2022)

ANNO SCOLASTICO 2022/2023

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE ALUNNI DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA SECONDARIA DI PRIMO GRADO DEL COMUNE DI REALMONTE (AG) (DAL 03/10/2022 AL 09/06/2023)

SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE

ANNO SCOLASTICO 2017/2018

SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE PER ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP NEI COMUNI DI PORTO EMPEDOCLE, SICULIANA E REALMONTE, SOTTO FORMA DI VOUCHER PER L'ANNO SCOLASTICO 2017/2018 (DAL 06/03/2018 AL 08/06/2018)

ANNO SCOLASTICO 2018/2019

SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE PER ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP NEI COMUNI DI PORTO EMPEDOCLE, SICULIANA E REALMONTE, SOTTO FORMA DI VOUCHER PER L'ANNO SCOLASTICO 2018/2019 (DAL 15/10/2018 AL 31/05/2019)

ANNO SCOLASTICO 2019/2020

SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE PER ALUNNI DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO DEL COMUNE DI REALMONTE (AG) PER L'ANNO SCOLASTICO 2019-2020 (DAL 11/11/2019 AL 04/03/2020 SOSPESO PER EMERGENZA COVID-19)

ANNO SCOLASTICO 2020/2021

SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE PER ALUNNI DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO DEL COMUNE DI REALMONTE (AG) PER L'ANNO SCOLASTICO 2020-2021 (DAL 21/10/2020 AL 7/06/2021)

ANNO SCOLASTICO 2021/2022

SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE PER ALUNNI DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO DEL COMUNE DI REALMONTE (AG) PER L'ANNO SCOLASTICO 2021/2022 (DAL 04/10/2021 AD 30/05/2022)

ANNO SCOLASTICO 2022/2023

SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE PER ALUNNI DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO DEL COMUNE DI REALMONTE (AG) PER L'ANNO SCOLASTICO 2021/2022 (DAL 19/10/2022 AL 05/06/2023)

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE

ANNO SCOLASTICO 2020/2021

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE PER MINORI IN AMBITO EXTRA-SCOLASTICO, RESIDENTI NEI COMUNI DEL DSS-AOD2- COMUNE CAPOFILA SANTA ELISABETTA (DAL 14/04/2021 A 09/06/2021)

ANNO SCOLASTICO 2021/2022

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE PER MINORI IN AMBITO EXTRA-SCOLASTICO, RESIDENTI NEI COMUNI DEL DSS-AOD2- COMUNE CAPOFILA SANTA ELISABETTA (DAL 11/10/2021 AL 30/12/2021)

COMUNE DI FAVARA

ANNO SCOLASTICO 2017/2018

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA AGLI ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP GRAVE FREQUENTANTI LE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIE E SECONDARIE DI 1° GRADO TRAMITE EROGAZIONE DI VOUCHER ANNO SCOLASTICO 2017-2018 (DAL 02/02/2018 AL 08/06/2018)

ANNO SCOLASTICO 2019/2020

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA AGLI ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP GRAVE FREQUENTANTI LE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIE E SECONDARIE DI 1° GRADO TRAMITE EROGAZIONE DI VOUCHER ANNO SCOLASTICO 2019-2020 (DAL 05/11/2019 AL 04/03/2020 SOSPESO PER EMERGENZA COVID-19)

ANNO SCOLASTICO 2020/2021

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA AGLI ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP GRAVE FREQUENTANTI LE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIE E SECONDARIE DI 1° GRADO TRAMITE EROGAZIONE DI VOUCHER ANNO SCOLASTICO 2020-2021 (DAL 12/10/2020 AL 31/05/2021)

ANNO SCOLASTICO 2021/2022

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA AGLI ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP GRAVE FREQUENTANTI LE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIE E SECONDARIE DI 1° GRADO TRAMITE EROGAZIONE DI VOUCHER ANNO SCOLASTICO 2020-2021 (DAL 08/11/2021 AL 31/05/2022)

ANNO SCOLASTICO 2022/2023

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA AGLI ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP GRAVE FREQUENTANTI LE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIE E SECONDARIE DI 1° GRADO TRAMITE EROGAZIONE DI VOUCHER ANNO SCOLASTICO 2022-2023 (DAL 03/11/2023 AL 31/05/2023)

COMUNE DI ARAGONA

ANNO SCOLASTICO 2018/2019

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE AGLI ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO DELLA CITTA' DI ARAGONA MEDIANTE BUONO/VOUCHER ANNO SCOLASTICO 2018-2019 (DAL 10/12/2018 AL 11/06/2019)

ANNO SCOLASTICO 2019/2020

SERVIZIO ASACOM DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO DEL COMUNE DI ARAGONA A FAVORE DEGLI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI ANNO SCOLASTICO 2019-2020 (DAL 26/11/2019 AL 04/03/2020 SOSPESO PER EMERGENZA COVID-19)

ANNO SCOLASTICO 2020/2021

SERVIZIO ASACOM DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO DEL COMUNE DI ARAGONA A FAVORE DEGLI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI ANNO SCOLASTICO 2020-2021 (DAL 08/10/2020 AL 09/06/2021)

ANNO SCOLASTICO 2021/2022

SERVIZIO ASACOM DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO DEL COMUNE DI ARAGONA A FAVORE DEGLI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI ANNO SCOLASTICO 2021-2022 (DAL 04/10/2021 AL 08/06/2022)

ANNO SCOLASTICO 2022/2023

SERVIZIO ASACOM DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO DEL COMUNE DI ARAGONA A FAVORE DEGLI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI ANNO SCOLASTICO 2022-2023 (DAL 03/10/2022 AL 31/05/2023)

COMUNE DI GROTTE

ANNO SCOLASTICO 2018/2019

SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE IN FAVORE DI ALUNNI CON DISABILITA' DI PARTICOLARE GRAVITA' FREQUENTANTI LA SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI I° GRADO NEL TERRITORIO COMUNALE DI GROTTE ANNO SCOLASTICO 2018-2019 (DAL 29/10/2018 AL 11/06/2019)

ANNO SCOLASTICO 2019/2020

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE MATERNE, ELEMENTARI E MEDIE IN FAVORE DI STUDENTI CON HANDICAP FISICO E/O SENSORIALE ANNI SCOLASTICI 2019-2022 (DAL 25/09/2019 AL 04/03/2020 SOSPESO PER EMERGENZA COVID-19)

ANNO SCOLASTICO 2020-2021

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE MATERNE, ELEMENTARI E MEDIE IN FAVORE DI STUDENTI CON HANDICAP FISICO E/O SENSORIALE ANNI SCOLASTICI 2020-2021 (DAL 28/09/2020 AL 09/06/2021)

ANNO SCOLASTICO 2021-2022

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE MATERNE, ELEMENTARI E MEDIE IN FAVORE DI STUDENTI CON HANDICAP FISICO E/O SENSORIALE ANNI SCOLASTICI 2021-2022 (DAL 27/09/2021 AL 09/06/2022)

ANNO SCOLASTICO 2022-2023

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE MATERNE, ELEMENTARI E MEDIE IN FAVORE DI STUDENTI CON HANDICAP FISICO E/O SENSORIALE ANNI SCOLASTICI 2022-2023 (DAL 19/09/2022 AL 09/06/2023)

ASILO NIDO

ANNO SCOLASTICO 2019/2020

SERVIZIO DI "AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI FLESSIBILITA' ORARIA DI APERTURA DELL'ASILO NIDO COMUNALE SITO IN VIA PIRANDELLO - ANNO SCOLASTICO 2019-2020" (DAL 24/02/2020 AL 04/03/2020 SOSPESO PER EMERGENZA COVID-19)

ANNO SCOLASTICO 2020/2021

SERVIZIO DI "AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI FLESSIBILITA' ORARIA DI APERTURA DELL'ASILO NIDO COMUNALE SITO IN VIA PIRANDELLO - ANNO SCOLASTICO 2020/2021 (DAL 14/12/2020 AD 30/05/2021)

COMUNE DI PORTO EMPEDOCLE

SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE

ANNO SCOLASTICO 2018/2019

SERVIZIO IGIENICO PERSONALE PER I MINORI PORTATORI DI HANDICAP NELLE SCUOLE PRESSO IL COMUNE DI PORTO EMPEDOCLE ANNO SCOLASTICO 2018-2019 (DAL 27/11/2018 AL 31/05/2019)

ANNO SCOLASTICO 2019/2020

SERVIZIO IGIENICO PERSONALE PER I MINORI PORTATORI DI HANDICAP NELLE SCUOLE PRESSO IL COMUNE DI PORTO EMPEDOCLE ANNO SCOLASTICO 2019-2020 (DAL 18/10/2019 AL 04/03/2020 SOSPESO PER EMERGENZA COVID-19)

ANNO SCOLASTICO 2020/2021

SERVIZIO IGIENICO PERSONALE PER I MINORI PORTATORI DI HANDICAP NELLE SCUOLE PRESSO IL COMUNE DI PORTO EMPEDOCLE ANNO SCOLASTICO 2020/2021 (DAL 27/10/2021 AL 18/05/2021)

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE

ANNO SCOLASTICO 2019/2020

SERVIZIO ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE PER MINORI PORTATORI DI HANDICAP NELLE SCUOLE PRESSO IL COMUNE DI PORTO EMPEDOCLE ANNO SCOLASTICO 2019-2020 (DAL 11/11/2019 AL 04/03/2020 SOSPESO PER EMERGENZA COVID-19)

ANNO SCOLASTICO 2020/2021



SERVIZIO ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE PER MINORI PORTATORI DI HANDICAP NELLE SCUOLE PRESSO IL COMUNE DI PORTO EMPEDOCLE ANNO SCOLASTICO 2019-2020 (DAL 27/10/2021 AL 07/06/2021)

ANNO SCOLASTICO 2021/2022

SERVIZIO ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE PER MINORI PORTATORI DI HANDICAP NELLE SCUOLE PRESSO IL COMUNE DI PORTO EMPEDOCLE ANNO SCOLASTICO 2019-2020 (DAL 26/10/2021 AL 09/06/2022)

ANNO SCOLASTICO 2022/2023

SERVIZIO ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE PER MINORI PORTATORI DI HANDICAP NELLE SCUOLE PRESSO IL COMUNE DI PORTO EMPEDOCLE ANNO SCOLASTICO 2022-2023 (DAL 19/09/2022 AL 05/06/2023)

SERVIZIO DISABILI GRAVI ART. 3 COMMA 3 L. 104/98

ANNO 2020/2021

SERVIZIO DISABILI GRAVI ART. 3 COMMA 3 L. 104/92 – COMUNE DI PORTO EMPEDOCLE

ANNO 2020-2021 (DAL 01/10/2020 AL)

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE ANNO SCOLASTICO 2020/2021

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE PER MINORI IN AMBITO EXTRA-SCOLASTICO, RESIDENTI NEI COMUNI DEL DSS-AOD2- COMUNE CAPOFILA SANTA ELISABETTA (DAL 13/05/2021 A 10/06/2021)

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE PER MINORI IN AMBITO EXTRA-SCOLASTICO, RESIDENTI NEI COMUNI DEL DSS-AOD2- COMUNE CAPOFILA SANTA ELISABETTA (DAL 12/10/2021 A 30/12/2021)

COMUNE DI SANT' ANGELO MUXARO

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE

ANNO SCOLASTICO 2018/2019

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE IN FAVORE DI ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI FREQUENTANTI LA SCUOLA DELL'OBBLIGO DEL COMUNE DI SANT' ANGELO MUXARO ANNO SCOLASTICO 2018-2019 (DAL 26/11/2018 AL 11/06/2019)

ANNO SCOLASTICO 2019/2020

SERVIZIO ASACOM DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO IN FAVORE DI STUDENTI CON DISABILITA' – COMUNE DI SANT'ANGELO MUXARO ANNO SCOLASTICO 2019-2020 (DAL 20/11/2019 AL 04/03/2020 SOSPESO PER EMERGENZA COVID-19 (DAL 20/03/2020 AL 05/06/2020 SERVIZIO DAD)

ANNO SCOLASTICO 2020/2021

SERVIZIO ASACOM DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO IN FAVORE DI STUDENTI CON DISABILITA' – COMUNE DI SANT'ANGELO MUXARO ANNO SCOLASTICO 2020-2021 (DAL 01/10/2020 AL 22/06/2021)

ANNO SCOLASTICO 2021/2022

SERVIZIO ASACOM DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO IN FAVORE DI STUDENTI CON DISABILITA' – COMUNE DI SANT'ANGELO MUXARO ANNO SCOLASTICO 2021-2022 (DAL 01/10/2021 AL 06/06/2022)

ANNO SCOLASTICO 2022/2023

SERVIZIO ASACOM DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO IN FAVORE DI STUDENTI CON DISABILITA' – COMUNE DI SANT'ANGELO MUXARO ANNO SCOLASTICO 2022-2023 (DAL 10/10/2022 AL 26/05/2023)

COMUNE DI RACALMUTO

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE

ANNO SCOLASTICO 2021/2022

SERVIZIO ASACOM DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO IN FAVORE DI STUDENTI CON DISABILITA' – COMUNE DI SANT'ANGELO MUXARO ANNO SCOLASTICO 2021-2022 (16/09/2021 AL 31/03/2022)

ANNO SCOLASTICO 2021/2022

SERVIZIO ASACOM DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO IN FAVORE DI STUDENTI CON DISABILITA' – COMUNE DI SANT'ANGELO MUXARO ANNO SCOLASTICO 2022-2023 (09/03/2023 AL 31/05/2023)

DISABILI GRAVI ART.3 COMMA 3 L.104/92

ANNO 2020/2021

SERVIZIO DISABILI GRAVI ART. 3 COMMA 3 L. 104/92 – COMUNE DI SANT'ANGELO MUXARO ANNO 2020-2021 (DAL 01/10/2020 AL)

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE

ANNO SCOLASTICO 2020/2021

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE PER MINORI IN AMBITO EXTRA-SCOLASTICO, RESIDENTI NEI COMUNI DEL DSS-AOD2- COMUNE CAPOFILA SANTA ELISABETTA (DAL 27/04/2021 AL 03/06/2021)

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE PER MINORI IN AMBITO EXTRA-SCOLASTICO, RESIDENTI NEI COMUNI DEL DSS-AOD2- COMUNE CAPOFILA SANTA ELISABETTA (DAL 17/12/2021 AL 30/12/2021)

COMUNE DI JOPPOLO GIANCAXIO

CENTRO ESTIVO

INIZIO 20/09/2021 FINE 02/10/2021 CENTRO ESTIVO PRESSO IL COMUNE DI JOPPOLO GIANCAXIO

COMUNE DI NARO

ANNO SCOLASTICO 2021-2022

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE MATERNE, ELEMENTARI E MEDIE IN FAVORE DI STUDENTI CON HANDICAP FISICO E/O SENSORIALE ANNI SCOLASTICI 2021-2022 (DAL 29/11/2021 AD 31/05/2022)

ANNO SCOLASTICO 2022-2023

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE MATERNE, ELEMENTARI E MEDIE IN FAVORE DI STUDENTI CON HANDICAP FISICO E/O SENSORIALE ANNI SCOLASTICI 2022-2023 (DAL 16/11/2022 AL 25/05/2023)

SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE

Il servizio comprende tutti quegli atti di assistenza ed igiene personale che si renderanno necessari durante le attività scolastiche, a seconda delle esigenze di ciascun utente e le richieste del personale docente. Le prestazioni, in particolare, riguardano:

- Assistenza e supporto pratico funzionale finalizzato ad un positivo inserimento nella scuola dei soggetti con disabilità;
- Assistenza nell'area dell'autonomia personale e dell'autosufficienza di base anche in relazione a particolari situazioni patologiche;
- Assistenza nelle attività organizzative dalle scuole, volte alla conoscenza del territorio;
- Contenimento di comportamenti aggressivi, violenti che comunque possano rappresentare un rischio per l'incolumità del disabile o di terzi;
- Assistenza durante la refezione scolastica per una corretta assunzione dei pasti;
- Assistenza nell'utilizzo dei servizi igienici inclusa la pulizia corporale;
- Assistenza allo svolgimento di attività ludiche, di laboratorio, di conoscenza dell'ambiente circostante la scuola;
- Rispetto assoluto del segreto professionale su tutto ciò che l'operatore viene a conoscere nell'ambito dell'attività scolastica.

Il servizio di assistenza igienico-personale viene rivolto agli studenti con disabilità non autosufficienti sul piano motorio e/o insufficienti mentali che per natura o gravità dell'handicap medesimo subiscono riduzione dell'autonomia personale, con particolare riferimento al soddisfacimento dei bisogni primari ed al compimento degli atti elementari della vita, frequentanti scuole pubbliche di ogni ordine e grado. Il servizio copre tutto l'anno scolastico garantendo la presenza dell'assistenza durante i giorni e le ore in cui si svolgeranno le lezioni e le altre attività didattiche, comprese le ore di assistenza durante il sostenimento di esami. Il servizio generalmente verrà svolto per un numero massimo di ore giornaliere (flessibili) e si adatterà agli orari fissati dai vari Istituti. La programmazione del servizio terrà anche conto delle esigenze specifiche degli utenti e delle famiglie. Queste ultime verranno coinvolte sia inizialmente nella predisposizione di programmi personalizzati di assistenza, sia successivamente nella fase della verifica dei risultati (customer satisfaction).

SERVIZIO DI ASSISTENZA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE

Come si può facilitare la frequenza scolastica di un ragazzo disabile? Il Comune di appartenenza, nel quadro del piano per il diritto allo studio, garantisce presso le scuole di ogni ordine e grado il Servizio di Assistenza all'autonomia a favore degli studenti diversamente abili che frequentino le Scuole stesse e siano residenti sul territorio. Attraverso la Cooperativa Sociale, mette a disposizione personale specializzato. Si tratta di: Operatori specializzati con Laurea almeno triennale in discipline sociali, educative, psicologiche o tecnico-specialistiche; oppure Operatori specializzati con regolare qualifica legalmente riconosciuta in "Assistente all'autonomia e Comunicazione" operatori che abbiano conseguito attestati e qualifiche professionali specifici (metodi ABA, PECS, TEACCH) per assistere studenti affetti da disturbi dello spettro autistico. Questi Operatori, nel rispetto del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e del Piano di intervento redatti per ogni alunno, prestano servizio presso le scuole affiancando lo studente, in modo individualizzato, nel corso delle attività scolastiche. Prestano ugualmente servizio in caso di gite scolastiche, viaggi di istruzione, ecc. quando previsto dal Piano individuale. Il monte-ore settimanale per ogni studente viene definito nel PEI. Il servizio si svolge in orario scolastico (lunedì – sabato h. 8 – 14). Ogni Operatore ha qualifiche ed esperienze specifiche nel campo dell'assistenza educativa scolastica e collabora con gli Insegnanti all'attuazione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) previsto per l'alunno disabile (condiviso con le famiglie). Il suo ruolo è diverso da quello degli Insegnanti scolastici e da quello degli Insegnanti di Sostegno: l'Operatore della Cooperativa collabora con questi senza sovrapporsi o sostituirsi. Concretamente, l'Operatore facilita l'inserimento scolastico dell'alunno, compiendo interventi di: Mediazione della comunicazione e dell'autonomia dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico, anche grazie all'utilizzo di strategie e ausili necessari per garantire un'interazione efficace; Supporto a un regolare apprendimento delle nozioni scolastiche, cooperando con l'Insegnante di sostegno e gli Insegnanti di classe per sopperire ai problemi di autonomia e/o comunicazione dello studente, secondo gli obiettivi del PEI; Intermediazione fra l'alunno disabile e i compagni all'interno del gruppo classe per un maggior inserimento nel contesto scolastico, avviando processi di socializzazione con i coetanei; Assistenza nello svolgimento delle lezioni o durante altre attività didattico-culturali anche fuori dall'orario scolastico, ma comunque ricomprese dalla programmazione scolastica, previa autorizzazione; Assistenza agli studenti che devono sostenere gli esami di qualifica di Stato.

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE

L'Assistenza educativa domiciliare è un sostegno proposto ai minori e alle loro famiglie e realizzato da Educatori nell'ambiente di vita degli utenti; la finalità è quella di consentire la permanenza del soggetto fragile nel proprio ambiente normale di vita, mantenendo la propria autonomia e le relazioni sociali in essere. Presupposto per il raggiungimento di questa finalità è la convinzione che - per il minore e la famiglia - le risorse necessarie, anche se momentaneamente inesprese, si trovino già nel minore medesimo e nel nucleo familiare a cui appartiene, ma che occorra la presenza di figure esterne qualificate, che lavorino in stretta sinergia con gli altri Servizi, per ritrovarle e ri-metterle in funzione. Gli interventi vengono attivati su indicazione del Servizio Sociale che valuta la necessità di attuare un sostegno educativo domiciliare e garantisce l'analisi del bisogno del minore e della situazione di contesto ad esso riferibile. Obiettivi, orari e modalità di svolgimento del servizio vengono definiti con la famiglia.

Gli interventi possono realizzarsi attraverso rapporto individuale o di piccolo gruppo; le attività possono privilegiare l'ambito didattico, relazionale, di socializzazione con possibilità di uscite per usufruire di servizi ed esperienze offerti dal territorio. Il servizio si svolge presso il domicilio dell'utente e/o presso altre strutture del territorio (Oratori, Biblioteche, Centri Sportivi, sedi di Associazioni, ecc...), secondo quanto stabilito nel Progetto Educativo Familiare o Individuale

Prestazioni erogate: Si effettuano interventi educativi a favore del minore e/o della famiglia ovvero:

- attività di sostegno ai minori nelle attività scolastiche (aiuto compiti);
- attività educative, culturali, ricreative e sportive finalizzate all'aggregazione sociale del minore e della sua famiglia;
- attività di sostegno educativo alla famiglia nella gestione dei figli;
- attività integrative – svolte anche in piccolo gruppo – al fine di aiutare il minore ad organizzare il proprio tempo libero (attività sportive, visite sul territorio...);
- attività ricreative (laboratori, gite...), svolte in piccolo gruppo, anche in collaborazione con altri soggetti o centri del territorio (Oratori, Biblioteche, Centri Sportivi, Associazioni, ...)

Rapporti con la Cooperativa: Ad inizio intervento la Cooperativa consegna alle famiglie: numeri di telefono e mail per contattare il Coordinatore del servizio e la Cooperativa; informativa/liberatoria privacy; calendario degli interventi; modulo autorizzazione al trasporto in auto e alle uscite; autorizzazione ad effettuare eventuali foto ai minori; il modulo reclami per segnalare anche per iscritto eventuali criticità; il Questionario di Soddisfazione.

Operatori coinvolti:

Esterni: Servizio Sociale Comunale; Servizio Tutela Minori; Tribunale dei Minori, Istituto Scolastico.

Interni

Coordinatore/Referente del Servizio, Educatori aventi titoli specifici, richiesti dagli avvisi.

MODALITA' DI ESUCUZIONE DEL SERVIZIO

La modalità di esecuzione del Servizio si articola nelle fasi che vengono di seguito descritte:

a) primo avvio dell'intervento

La Scuola segnala, con comunicazione scritta, al Servizio comunale la presenza di un minore iscritto, per il quale è necessario attivare il servizio, e allega a tale comunicazione la diagnosi funzionale.

Contemporaneamente la Scuola invia al Servizio comunale i genitori del minore per il quale è richiesta la prestazione, per presentare specifica domanda. La famiglia, presso il Servizio comunale, compila apposita domanda di assistenza scolastica e produce eventuale altra documentazione in suo possesso utile alla definizione del bisogno. Il Comune di residenza istruisce la domanda, tramite eventuali colloqui di approfondimento con la famiglia, valutando la diagnosi funzionale del soggetto e altra documentazione prodotta, al fine di determinarne lo stato di bisogno.

Il Servizio comunale, sentita la scuola, sulla base delle risultanze dell'istruttoria, in rapporto alle risorse disponibili, compila la Scheda di attivazione dell'intervento, assegnando un monte ore settimanale, comunicandolo alla famiglia e fornendo alla stessa l'elenco degli Enti accreditati nell'Albo degli erogatori del Servizio ed eventuali loro schede di presentazione e/o carte dei servizi.

I genitori dei minori per i quali è richiesta la prestazione, debitamente informati dagli operatori comunali, effettuano la scelta dell'Ente accreditato mediante la sottoscrizione del Piano di Intervento.

Successivamente il Servizio comunale inoltra al Coordinatore del servizio per l'Ente accreditato copia della Scheda di attivazione dell'intervento riportante il monte ore settimanale assegnato e la diagnosi funzionale con le informazioni relative all'utente necessarie ad impostare una corretta erogazione del servizio. Il Comune invia le schede di attivazione di norma entro la fine del mese di agosto così da consentire all'Ente accreditato un tempo congruo per l'individuazione e l'abbinamento degli operatori. La Scheda di attivazione dell'intervento, sottoscritta per accettazione in nome e per conto dell'Ente accreditato, deve essere riconsegnata entro cinque giorni lavorativi al Comune. Entro cinque giorni lavorativi successivi alla sottoscrizione della scheda di attivazione la cooperativa avvia l'intervento assicurando un rapporto personalizzato stabile all'utente.

b) rinnovo annuale dell'intervento

L'eventuale rinnovo dell'intervento viene effettuato in sede di verifica alla fine dell'anno scolastico, semplificando le procedure amministrative.

c) gestione dell'intervento

Il primo periodo dell'anno scolastico, sia per gli interventi di prima attivazione che per gli altri già avviati, della durata di 1-2 mesi circa, è periodo di osservazione, al termine del quale gli educatori, partendo dalla ricognizione dei bisogni e delle risorse del minore, in accordo con gli insegnanti curricolari e di sostegno e/o la famiglia e condividendo con essi gli obiettivi assistenziali, educativi e didattici importanti, redigono il Progetto Educativo Individualizzato che tenga conto della DF. Il suo contenuto si articola in attività personalizzate mirate alle diverse età e al livello scolastico e

diversificate, in relazione alla tipologia di disabilità o al tipo di difficoltà, sia essa fisica, cognitiva, comportamentale, di apprendimento.

L'orario concordato con la Scuola e/o con la famiglia per l'intervento viene inserito nel PEI e tale progetto viene consegnato in copia al Servizio comunale.

I tempi di svolgimento dell'intervento di assistenza scolastica e di assistenza alla comunicazione sono definiti al fine di rispondere ai bisogni dei minori presi in carico, conciliando la disponibilità di risorse e le esigenze delle scuole e/o delle famiglie.

d) verifica, monitoraggio, customer satisfaction

Sono previste verifiche periodiche a cui possono partecipare gli operatori del servizio inviante, gli operatori di altri Servizi eventualmente coinvolti, i referenti delle Istituzioni scolastiche, i GLH, i Servizi di Neuropsichiatria Infantile, o eventuali terapisti, per esaminare lo stato di avanzamento dell'intervento rivolto al minore, l'attuazione degli obiettivi progettuali, l'eventuale modifica o adeguamento degli stessi.

E' previsto momento di verifica finale a cui partecipa il coordinatore dell'Ente accreditato, l'educatore o l'assistente alla comunicazione, la famiglia dell'utente, gli operatori del Servizio comunale, i Referenti Scolastici per garantire una restituzione sull'andamento delle attività proposte ed il raggiungimento degli obiettivi educativi individuali. In questa occasione viene consegnato alla famiglia il Progetto Personalizzato realizzato.

Entro la fine dell'anno scolastico gli operatori stilano una scheda di osservazione finale ed una relazione conclusiva che costituiscono parte integrante della documentazione utile alla valutazione complessiva degli utenti per gli interventi del nuovo anno scolastico.

Per monitorare e misurare l'efficacia del servizio e il grado di soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie, viene somministrato, una volta l'anno, a cura dell'Ente accreditato, il Questionario di gradimento del Servizio nel quale sono previsti indicatori specifici per misurare l'efficacia degli interventi e il gradimento di quanto realizzato. Le risultanze di tale somministrazione sono poi comunicate all'Azienda Comuni Insieme e al Servizio Comunale dal coordinatore.

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

In che modo posso richiedere i servizi?

I destinatari del servizio sono minori con disabilità frequentanti le Scuole di qualsiasi ordine in possesso della certificazione di disabilità rilasciata dall'ASP (art. 4 L. 104/92) e riconosciuti come disabili in condizione di gravità (art. 3 della Legge citata e successive modifiche e integrazioni) e/o (in mancanza di gravità art. 3 comma3) a cui viene espressamente prescritta la necessità di assistenza specialistica a scuola attraverso il P.E.I.

Le richieste di ammissione al servizio vengono inoltrate dai genitori (o dallo studente, se maggiorenne) all'Istituto Scolastico frequentato su apposita modulistica e con congruo anticipo rispetto all'inizio dell'anno scolastico. Devono essere corredate da specifica documentazione (Verbale di Accertamento di alunno in situazione di handicap, Diagnosi Funzionale, ecc.). Le richieste sono poi trasmesse dalla Scuola al Comune di residenza, congiuntamente alla documentazione suddetta. In seguito, il Gruppo di Lavoro di Istituto per l'integrazione scolastica (GLIS) presente in ogni Scuola e formato da Istituzione Scolastica, ASP, famiglia rappresentati del Comune ed educatori, redige il Piano Educativo Individualizzato (PEI) per ogni alunno, basandosi sulla documentazione presentata e sulla valutazione dei bisogni individualizzati di cui è portatore. Sulla base della documentazione prodotta, viene poi elaborato, per ciascun alunno, il Piano di

intervento, che viene sottoposto al genitore o allo studente (se maggiorenne) per approvazione. Questo documento contiene il numero delle ore di assistenza specialistica assegnate, comprese le gite\uscite didattiche (che devono essere autorizzate e rientrano nel monte ore settimanale) e gli esami di fine anno, la loro articolazione oraria e settimanale, il numero dei voucher mensili cui lo studente ha diritto.

Contestualmente, la famiglia e lo studente vengono chiamati ad individuare il soggetto accreditato che erogherà direttamente il servizio. La scelta del soggetto accreditato è del tutto libera: ogni famiglia sceglie il soggetto accreditato che meglio soddisfa le sue esigenze.

Ogni mese il Servizio Politiche Sociali del Comune di appartenenza, consegna alla famiglia del disabile, i voucher necessari, quantificati sulla base del numero di ore settimanali di assistenza assegnate e sull'effettivo numero di giorni di attività scolastica. La famiglia dell'alunno o l'alunno stesso, una volta scelto il soggetto accreditato, provvede a consegnargli i voucher, a fronte dell'effettiva erogazione delle prestazioni. Una copia del Piano d'intervento viene consegnata al soggetto accreditato, che è tenuto ad osservarlo integralmente e non può apportare modifiche.

Come viene erogato il servizio

Il servizio è garantito da Operatori ed Operatrici che lavorano in proficua collaborazione tra loro e che sono dotati delle necessarie competenze professionali, organizzative, gestionali ed amministrative. Tutti gli Operatori coinvolti si impegnano affinché il livello qualitativo dei servizi erogati risponda in modo puntuale alle esigenze degli individui e del territorio. Il servizio fa parte del sistema dei servizi assistenziali territoriali e di quelli scolastici, in sinergia con le famiglie e le realtà associative, garantendo – all'interno di questa rete di soggetti– azioni congiunte di monitoraggio/valutazione/promozione di logiche di qualità e personalizzazione. La Cooperativa Sociale garantisce un monitoraggio qualitativo costante, svolto da un Supervisore che, all'interno del gruppo degli operatori impiegati nelle varie Scuole, individua eventuali punti critici e avvia azioni di superamento e miglioramento.

A quali valori si uniforma il servizio? Ispirati dalla Costituzione Italiana, i valori fondamentali sono: Il rispetto per la dignità della persona che si trovi in situazioni di difficoltà personale, sociale ed economica. L'uguaglianza, l'imparzialità e le pari opportunità. La continuità assistenziale del servizio in funzione di una maggiore personalizzazione del servizio. Il rispetto del diritto di scelta dell'utente e delle famiglie. L'avvio e mantenimento di pratiche di partecipazione democratica e sussidiarietà nella gestione del servizio. L'efficacia e l'efficienza, per garantire alta qualità e massima valorizzazione delle risorse della Pubblica Amministrazione. La trasparenza gestionale e operativa nel rispetto e tutela del trattamento di dati sensibili (D.Lgs. 196/2003)

In che modo posso contattare la Cooperativa?

La sede amministrativa della Cooperativa si trova ad Agrigento, in Via Diodoro Siculo, 1. È aperta dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 14:00 e dalle ore 15:30 alle ore 18:30 ed il venerdì dalle ore 9:00 alle 14:00. Negli orari di apertura il cittadino può contattare la cooperativa telefonicamente al numero 09221553563- o al numero della responsabile dei servizi Dott.ssa Capraro Antonella 3471240099 o tramite e-mail all'indirizzo segreteria@libero.it, il personale che gestisce il servizio. È poi possibile prendere un appuntamento per recarsi nella sede ovvero, in caso di impossibilità, per incontrare il Coordinatore del servizio direttamente al domicilio della famiglia richiedente. Il Coordinatore del servizio è sempre reperibile su numero di cellulare dedicato e comunicato alla Direzione Politiche Sociali del Comune per il quale è accreditato

I contatti della sede di Agrigento sono: Via Diodoro Siculo n. 1 telefono - numero: 0922 1553563
e-mail: segreteria@libero.it
PEC: pasa.pasa@pec.it
3471240099 (responsabile/coordinatore del Servizio)
sito web: <https://www.coopsocialepasa.com/>

A chi posso chiedere informazioni sui servizi esistenti?

Gli Operatori della Cooperativa e il Coordinatore incaricato possono dare informazioni ed offrire risposte che riguardano questioni organizzative e metodologiche; se il cittadino richiede invece un intervento sociale, gli Operatori orientano i richiedenti verso i servizi territoriali competenti. Ai sensi dell'art. 13 D.Lgs. 196/2003 i dati personali forniti dai cittadini agli operatori sono trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento e per le finalità indicate dalla Legge 241/90 nonché dalla normativa sul diritto di accesso agli atti.

Qual è la funzione principale del servizio?

Consentire agli studenti disabili il diritto allo studio e l'inserimento nella scuola, in applicazione alla normativa nazionale (L. 104/92 e s.m.i.) e regionale. Le finalità generali del servizio sono pertanto quelle di: Favorire l'autonomia nella comunicazione, nella socializzazione e negli apprendimenti, abbattendo ogni barriera, agevolando l'integrazione e l'inserimento degli studenti, sostenendo e rafforzando la loro autonomia personale attraverso: La selezione e assegnazione di Operatori qualificati, preparati ed esperti; L'attività di coordinamento del servizio, ivi inclusa la garanzia della continuità educativa e la→ sostituzione dell'Operatore in malattia o assente per qualsiasi motivo; L'espletamento del servizio avviene generalmente nei giorni in cui è prevista l'attività didattica e si adatta agli orari fissati dai vari Istituti. Previa autorizzazione del Comune, il servizio può svolgersi anche fuori dall'orario di servizio, qualora la scuola ne manifesti e ne motivi la necessità. Per l'anno scolastico 2018/19 l'avvio del servizio è previsto per il mese di Ottobre 2018 e il suo termine per il 9 giugno 2019 ma si protrae per gli studenti che sostengono gli esami di Stato; Attività di monitoraggio periodiche dell'andamento dell'assistenza e dei principali risultati→ raggiunti o deficit da colmare.

Garantire la piena collaborazione del personale con tutte le altre figure: famiglie, Insegnante di sostegno, Insegnanti di classe, altri operatori (tecnici riabilitativi, ecc.), volontari.

Quali sono gli obiettivi specifici del servizio?

Obiettivi rivolti agli alunni

Promuovere l'autonomia nella comunicazione, negli apprendimenti e nella socializzazione , attraverso il supporto all'acquisizione di competenze e abilità specifiche in grado di ridurre il divario tra le performance degli alunni con disabilità e quelle dei compagni di classe; Promuovere lo sviluppo dell'identità, della consapevolezza e cura di sé e dell'autostima individuale→ nel ragazzo disabile; Favorire la socializzazione, creando occasioni concrete d'incontro e scambio comunicativo, relazionale e affettivo con i compagni. Ciò avviene con attività educative che possono coinvolgere, oltre allo studente disabile, un piccolo gruppo di compagni di classe e, in alcune occasioni, l'intero gruppo – classe. Obiettivi rivolti al sistema scolastico Promuovere la corresponsabilità/condivisione del Progetto individuale da parte di tutti gli attori variamente coinvolti nella scuola. Promuovere il lavoro di rete, di coordinamento e di integrazione territoriale scolastico ed extrascolastico; Assicurare raccordi tra il Progetto Educativo Individuale e le progettazioni dell'intera classe.

Obiettivi rivolti alle famiglie:

Valorizzare il contributo assistenziale delle famiglie e le sinergie attivabili a vantaggio del ragazzo disabile

Obiettivi rivolti al Territorio

Attivare e sostenere una rete territoriale di soggetti che, in modo coordinato, sostengono → l'integrazione a favore degli studenti disabili, a Scuola e nel tempo libero Organizzare eventi aperti al pubblico destinati a sensibilizzare il territorio rispetto alle problematiche → dell'integrazione dei disabili a scuola e nel territorio (convegni, seminari, dibattiti, cineforum, esposizioni artistiche, percorsi formativi).

In che modo il servizio persegue questi obiettivi?

Affinché questi obiettivi siano raggiunti la metodologia di lavoro adottata poggia su: una specifica competenza tecnica degli Operatori, costante aggiornata; un approccio individualizzato, tarato cioè sulle effettive esigenze dello studente assistito; la valorizzazione delle potenzialità messe in campo dagli alunni disabili, oltre che dagli Operatori, dagli Insegnanti e dalle famiglie; un coinvolgimento di vari attori (Insegnanti, famiglie, Operatori, ciascuno secondo le proprie competenze e responsabilità specifiche) nella progettazione/realizzazione degli interventi.

Su quali documenti è basato il servizio?

I documenti fondamentali per la programmazione degli interventi sono essenzialmente due: il Profilo Dinamico Funzionale (PDF) e il Piano Educativo Individualizzato (PEI).

RUOLI E COMPITI DEL PERSONALE DELLA COOPERATIVA

Nel servizio sono operative le seguenti figure professionali:

Coordinatore: garantisce le prestazioni previste dai documenti d'indirizzo (Regolamento, progetto, normative), nonché i rapporti con i servizi socio-educativi e scolastici del territorio, fatte salve le specifiche competenze istituzionali. Cura la gestione del personale della Cooperativa e garantisce prestazioni in linea con le esigenze degli studenti assistiti e delle loro famiglie

Operatore del servizio attua il Progetto Individualizzato (nel rispetto del Piano di intervento) per ogni alunno in base ad obiettivi condivisi, integrandosi con le figure professionali già operanti sul caso e intervenendo nel contesto scolastico e nei luoghi previsti dal Progetto Individuale e dalla programmazione scolastica.

Altri profili professionali coinvolti: Pedagogisti; Educatori professionali; Psicologi; Medici specialisti in disabilità; Psicomotricisti; Fisioterapisti; Infermieri professionali; OSS/OSA.

Quali sono i compiti del Coordinatore?

Il Coordinatore del servizio è il garante della qualità delle prestazioni di assistenza all'autonomia a vantaggio dei singoli studenti e delle loro famiglie. Il coordinamento rappresenta lo strumento per assicurare la coerenza e continuità degli interventi, oltre che l'efficienza sul piano organizzativo –

gestionale delle prestazioni. Il Coordinatore, inoltre, collabora con il Comune (nel rispetto del ruolo della Cooperativa, che è quello di erogare il servizio) per la definizione di attività che rendano il servizio sempre più adeguato alle esigenze degli studenti disabili. Il Coordinatore svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli Operatori della Cooperativa, promuovendo la loro formazione permanente attraverso progetti di formazione che prevedono 8 ore annue di corsi obbligatori, alle ore previste di lavoro di gruppo tra gli Operatori sotto la guida di un Supervisore esperto. Egli promuove la valutazione della qualità del servizio, il raccordo tra i servizi educativi, sociali, sanitari e assistenziali che operano a vantaggio dell'alunno, la redazione di un Diario di Bordo che descrivano il lavoro fatto con ogni alunno e i risultati ottenuti. Nel provvedendo ad eventuali sostituzioni e/o nuove assegnazioni; ha cura di raccogliere, alla fine di ogni mese, i fogli presenza recanti le ore e i giorni in cui l'Operatore ha svolto il suo servizio; comunica al Comune il monte ore effettuato ogni mese da ogni Operatore con ogni studente in carico; raccoglie i dati sugli utenti, avendone cura di rispettare la legge sulla privacy; predispose i dati raccolti in forma di banca dati; stila il calendario delle attività formative, previo accordo con i docenti coinvolti nell'attività di aggiornamento e le associazioni presenti sul territorio, consegnando una copia del calendario ad ogni operatore ad inizio di anno scolastico.

Segnala al Supervisore ogni richiesta ricevuta per un eventuale sostegno psicologico e/o motivazionale agli Operatori del servizio; mantiene i contatti con la Città Metropolitana per gli aspetti tecnici generali; favorisce e realizza momenti di sinergia con le associazioni di volontariato.

Quali sono le funzioni dell'Operatore?

Sostegno all'autonomia nella comunicazione; Sostegno all'autonomia degli apprendimenti scolastici; Sostegno nell'autonomia nella relazione e socializzazione a scuola; Collaborazione con gli Insegnanti scolastici e le famiglie; Documentazione degli interventi; Collaborazione con il gruppo dei colleghi e con gruppi di lavoro che coinvolgono vari Enti (es. ASP, Scuola, Servizi Sociali, ecc.).

Prestazioni minime assicurate

Quali prestazioni garantisce il servizio di assistenza all'autonomia?

Il servizio garantisce: Assistenza alle funzioni motorie e di autonomia dello studente; Assistenza educativa nel corso delle attività scolastiche, laboratoriali e visite di istruzione; Adeguamento e flessibilità delle prestazioni in base alle esigenze dell'utenza, delle famiglie e della scuola.

Coinvolgimento degli utenti, familiari e strutture sociali

In che modo il servizio coinvolge gli utenti e i loro familiari? Viene programmato un incontro prima dell'inizio di ogni nuovo anno scolastico o di ogni nuova presa in carico, durante il quale il Coordinatore presenta allo studente e alla famiglia l'Operatore e gli descrive le sue competenze e il suo ruolo. Altri incontri, con cadenza trimestrale, verranno programmati durante l'anno scolastico, con il preciso intento di coinvolgere attivamente la famiglia nella valutazione dell'andamento di ciascun intervento.

Quali sono i tempi e le modalità di collaborazione con le strutture sociali frequentate dagli utenti?

Il Servizio si caratterizza per il costante perseguimento di un radicamento territoriale, volto a creare una rete di sostegno a vantaggio dell'alunno e della sua famiglia. Il Servizio collabora dunque con: Istituzioni scolastiche Sono attive forme di collaborazione con il personale docente delle scuole che ospitano i ragazzi con disabilità: l'Operatore concorda con l'Insegnante di classe e/o di sostegno le migliori strategie da adottare; Associazioni di volontariato Per quanto riguarda le Associazioni e il

volontariato sociale presenti sul territorio che si occupano di minori, la nostra Cooperativa attiva rapporti permanenti di collaborazione per il coinvolgimento dei volontari, sia per contribuire all'integrazione sociale del ragazzo disabile sul territorio, sia per supportare la famiglia; Il CAF (patronato) Lo scopo è agevolare l'accesso delle famiglie ai servizi: in particolare per assistenza-pratiche di richiesta di assistenza sociale, ausili, consulenza legale. Associazioni di categoria La nostra Coop. attiva collaborazioni con realtà radicate sul territorio provinciale (centri attrezzati e specializzati nella predisposizione di materiale/supporti/ausili).

SERVIZI AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI

A titolo gratuito per gli utenti che scelgono la Cooperativa

Descrizione degli eventuali servizi migliorativi ed aggiuntivi offerti gratuitamente :

1- SERVIZIO DI LOGOPEDIA:

- Tempi di svolgimento: una volta al mese per un totale di 2 ore.
- Operatore impiegato: n.1 Logopedista.
- Luogo di svolgimento: presso la sede operativa della Coop. Soc. P.A.S.A. via Diodoro Siculo, 1- Agrigento

2. SERVIZIO DI PSICOMOTRICITA'

- Tempi di svolgimento: una volta al mese per un totale di 2 ore.
- Operatore impiegato: n.1 Psicomotricista.
- Luogo di svolgimento: presso la sede operativa della Coop. Soc. P.A.S.A. via Diodoro Siculo, 1- Agrigento

3. SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOLOGICO

- Tempi di svolgimento: su richiesta- 2 ore al mese
- Operatore impiegato: psicologo
- Luogo di svolgimento: presso la sede operativa della Coop. Soc. P.A.S.A. via Diodoro Siculo, 1- Agrigento oppure online

4. CONSULENZA LEGALE

- Tempi di svolgimento: una volta al mese per un totale di 2 ore.
- Operatore impiegato: n.1 avvocato.
- Luogo di svolgimento: presso la sede operativa della Coop. Soc. P.A.S.A. via Diodoro Siculo, 1- Agrigento

5. SERVIZIO DI PATRONATO:

- Tempi di svolgimento: quando necessario.
- Operatore impiegato: un consulente esperto

- Luogo di svolgimento: presso la sede operativa della Coop. Soc. P.A.S.A. via Diodoro Siculo, 1- Agrigento

6. SERVIZIO DI SUPPORTO SCOLASTICO

- Tempi di svolgimento: su richiesta- 2 ore al mese
- Operatore impiegato: un consulente esperto
- Luogo di svolgimento: presso la sede operativa della Coop. Soc. P.A.S.A. via Diodoro Siculo, 1- Agrigento

7. SERVIZIO DI ALFABETIZZAZIONE INFORMATICA

- Tempi di svolgimento: su richiesta- 2 ore al mese
- Operatore impiegato: un consulente esperto
- Luogo di svolgimento: presso la sede operativa della Coop. Soc. P.A.S.A. via Diodoro Siculo, 1- Agrigento

Eventuali agevolazioni offerte per il raggiungimento della sede di svolgimento delle attività:
NESSUNA

Firma del Legale rappresentante

A handwritten signature in blue ink is written over a circular blue stamp. The stamp contains the text "Coop. P.A.S.A. Agrigento" and a registration number "02023480847".

DIRITTI E DOVERI

I diritti:

1. L'Assistito ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. L'Assistito ha il diritto di veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli operatori.
3. L'Assistito ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
4. L'Assistito ha il diritto di conoscere gli operatori che lo supportano e delle eventuali variazioni che dovessero intervenire.
5. L'Assistito ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
6. L'Assistito ha il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio.
7. L'Assistito ha il diritto di proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati ed all'Utente deve esserne comunicato l'esito.
8. L'Assistito ha il diritto di essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla Cooperativa.

I doveri:

1. L'Assistito ha il dovere di rispettare la dignità degli operatori della Cooperativa.
2. L'Assistito ha il dovere di collaborare nel far sì che lo spazio abitativo sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali.
3. L'Assistito ha altresì il dovere di collaborare, con le sue capacità, al buon andamento relazione di aiuto con gli operatori preposti, ognuno secondo la propria responsabilità.
4. I familiari e conoscenti degli utenti sono tenuti a collaborare nei loro rispettivi ruoli per l'efficacia dell'intervento di assistenza.
5. Ogni cambiamento nelle routine stabilite con l'assistente deve essere preventivamente concordato.

Procedure di tutela dei diritti degli utenti (suggerimenti, osservazioni, reclami)

A chi mi posso rivolgere se non sono soddisfatto del servizio offerto? Tutti i cittadini possono, individualmente o in forma associata (ma non in forma anonima) avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo al funzionamento del servizio ed anche sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente carta del servizio.

Come si fa a segnalare osservazioni o suggerimenti per migliorare la qualità del servizio? Reclami e segnalazioni possono essere presentati a voce o per iscritto: direttamente, presentandosi alla sede della Cooperativa o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico oppure al Comune di pertinenza; indirettamente, inviando una e-mail, via fax oppure telefonicamente, contattando la sede operativa 0922 1553563 oppure inviando email : segreteriaapasa@libero.it Avrò una risposta alle mie osservazioni? Dopo aver raccolto la segnalazione o il reclamo, la Cooperativa o l'Ufficio Relazioni

con il Pubblico lo trasmettono al Coordinatore del Servizio presso la Cooperativa, che si accerta riguardo alla situazione segnalata e adotta i provvedimenti che giudica adatti al caso, allestendo tempestivamente un'Azione Correttiva da attuare per colmare il problema verificatosi. Al massimo entro 20 giorni dalla presentazione della segnalazione, il Coordinatore del Servizio comunica al cittadino (per iscritto e telefonicamente o verbalmente) l'esito che ha avuto la sua osservazione o il suo reclamo.

SCHEDA SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI

Questa scheda può essere consegnata: direttamente, presentandosi alla sede della Cooperativa in via Diodoro Siculo, 1- Agrigento oppure indirettamente, inviandola via e-mail all'indirizzo segreteria@libero.it oppure per posta.

RECLAMO SUGGERIMENTO ELOGIO

Il/la sottoscritto/a _____ Nato/a a _____
il _____ Indirizzo _____
Telefono _____ e-mail _____ Segnalo quanto segue
per conto di: me stesso altra persona (specificare)

Nome e cognome _____
Domicilio _____

DESCRIZIONE DEL FATTO PER CUI SI RECLAMA – SUGGERISCE O PROPONE – ELOGIA

Il/la sottoscritto/a _____, ai sensi del D.Lgs 196/2003 concernente la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, fornisce il suo consenso a che codesta Cooperativa, ai fini della gestione del contenuto della presente, tratti i suoi dati personali, generici e sensibili.

Data _____ Firma _____

PIANO DESCRITTIVO

Numero degli operatori e qualifiche

- 5 operatori O.S.A.
- 10 operatori assistenza anziani e disabili /domiciliari
- 10 assistenti all'autonomia
- 1 autista
- 2 assistenti sociali
- 2 psicologo
- 1 logopedista
- 1 psicomotricista
- 2 Educatori
- 5 tecnici ABA

Formazione ed esperienza degli operatori impiegati nell'erogazione delle prestazioni

I nostri operatori provengono da percorsi di studio e formazione che li rendono particolarmente qualificati per svolgere le mansioni di assistenza all'autonomia e alla comunicazione, nel rispetto del loro ruolo e della famiglia ospitante.

Elenco del materiale e degli strumenti per la realizzazione del servizio

- Guanti e mascherine monouso
 - Camice
 - Tesserino identificativo
 - Cartella Individuale
 - Scheda di programmazione del servizio
 - Programma settimanale dell'intervento
 - Questionari e schede di rilevamento qualità del servizio
- N. elenco degli automezzi idonei autorizzati a norma di legge al trasporto di soggetti terzi
- N2 automezzi per trasporto soggetti terzi

MODALITA' DI CONTENIMENTO DEL Tourn OVER DEGLI OPERATORI

La Cooperativa P.A.S.A. ha sviluppato alcune strategie aziendali per favorire il contenimento del turnover degli operatori. Innanzi tutto è importante sottolineare l'impegno della P.A.S.A. a mantenere stabile, per tutta la durata del servizio, il rapporto utente/operatore; constatata la difficoltà dell'anziano o del disabile a

instaurare nuovi rapporti. Alcuni strumenti operativi servono concretamente a ridurre il fenomeno della turnazione del personale; in particolare:

La garanzia di un monte ore rispondente alle esigenze dell'operatore. Un monte ore settimanale confacente il più possibile ai bisogni degli operatori impegnati riduce drasticamente il turnover degli operatori stessi. A tal fine la P.A.S.A., in accordo con le parti contraenti, garantisce ai dipendenti la possibilità di operare su più utenti e/o su più servizi gestiti dalla Cooperativa, costruendo efficaci schemi organizzativi, una efficiente rispondenza alle necessità dei servizi (riunioni d'equipe, di programmazione ecc.) ed un elevato grado di soddisfazione del personale.

Formazione degli operatori: La Cooperativa pone molta attenzione alla formazione dei propri soci impegnati a qualsiasi livello operativo: un'elevata preparazione professionale (teorico-pratica) costituisce il primo passo verso una più sicura gestione delle responsabilità e delle problematiche connesse con prestazioni "sociali", lavoro che, spesso, porta ad una diminuzione della motivazione .

Promozione della motivazione nel personale. La motivazione del personale è spesso connessa al grado di riconoscimento delle competenze, oltre che delle capacità professionali, di ogni singolo operatore e del gruppo nel quale è inserito. Per attuare queste modalità di riconoscimento degli operatori sia sotto il profilo professionale che personale, la Coop. P.A.S.A. rende disponibili degli strumenti organizzativi ed economici adeguati alle richieste (monte ore di servizio e di formazione, supervisione, applicazione del CCNL, rimborso spese).

Modalità di supervisione e coordinamento. La relazione di cura e aiuto pone spesso l'operatore in situazioni di notevole coinvolgimento personale e di messa in gioco delle proprie emozioni, compromettendo a volte l'efficienza/efficacia del proprio operato. Viene perciò fornito uno spazio privilegiato e neutro nel quale gli operatori, con il supporto di uno psicologo, possono individuare le modalità relazionali più adeguate, le emozioni esperite e gli strumenti implicati nello svolgimento del proprio lavoro, imparando allo stesso tempo ad acquisire e rafforzare la propria identità professionale.

Qualità organizzativa del servizio, completezza e innovatività delle prestazioni assicurate

In seguito alla scelta dell'Utente, il Referente del Servizio della Coop. Sociale P.A.S.A. contatta l'Assistente Sociale del Comune da cui dipende il servizio per:

- avere informazioni circa l'utenza in carico, rivedere e puntualizzare le procedure in corso e definire eventuali nuove modalità; prendere visione delle cartelle degli utenti, con particolare riguardo ai casi più problematici o con prestazioni particolari e accordarsi sulla modulistica da utilizzare;
- conoscere gli operatori A.S.A. già in servizio e provvedere ad eventuali nuove assunzioni;
- ogni altra comunicazione sulle modalità di gestione del servizio.

Il servizio viene attivato in tutte quelle situazioni in cui la rete di supporto parentale manifesti una fragilità, temporanea o permanente ed erogato secondo le seguenti fasi:

- Acquisita la richiesta di accesso al servizio, il caso viene esaminato in sede di équipe per definire le caratteristiche dell'intervento da attuarsi e la data d'inizio.

L'utente è preso in carico, e viene compilata la Cartella Individuale (Esaminando le informazioni raccolte dai Servizi sociali, per l'inserimento dell'anziano o del disabile nell'elenco degli assistiti, vengono valutate le risorse personali dell'utente, ma soprattutto se è solo o se ha dei familiari di riferimento disponibili a collaborare e in quale misura).

- Accertati i bisogni socio-assistenziali dell'utente si avvia l'intervento.
 - Vengono predisposti, in collaborazione con il Referente della Cooperativa:
 - la scheda di programmazione del servizio nella quale vengono esplicitati, in dettaglio, i livelli di
-
-

partenza, i punti critici e quelli di forza, gli obiettivi, le prestazioni e le modalità di intervento, i tempi previsti, i criteri e le modalità di verifica dei risultati;

- il piano di lavoro settimanale degli Operatori.

La Coop. Soc. *P.A.S. A.* avvia l'erogazione del servizio, in attuazione del P.A.I. e della programmazione concordata.

- La verifica dei risultati e del conseguimento degli obiettivi per i singoli utenti, in itinere o annuali, avviene secondo le procedure indicate nel controllo della Qualità del Servizio.
- In rapporto ai risultati delle rilevazioni le caratteristiche o le modalità di attuazione del servizio possono essere ridefinite. Si predispongono *Azioni correttive e di Miglioramento* della qualità del servizio offerto, azioni che portano ad elevare nel tempo le garanzie a tutela degli utenti.
- **Azioni correttive:** evidenziata la non conformità (eventi critici e reclami) e individuate le cause, si opera un'azione orientata a fare in modo che non si ripeta l'evento indesiderato.
- **Azioni di miglioramento:** riguardano gli adeguamenti necessari a garantire nel tempo le prestazioni offerte sia in termini di efficacia che di efficienza.

Rispetto del trattamento economico fissato dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro
Tutti gli operatori coinvolti hanno diritto al trattamento economico previsto dai CCNL per le Cooperative Sociali.

Prestazioni assicurative, modalità di coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari ai programmi individuali di assistenza e alle verifiche

Tutti gli Operatori della Cooperativa P.A.S.A. sono coperti da Assicurazione sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia. Al momento della presa in carico dell' Utente la Cooperativa Sociale P.A.S.A. pone in essere un protocollo di incontri per individuare le necessità dell'utente anche seguendo le indicazioni/necessità degli eventuali familiari/conviventi attraverso colloqui finalizzati alla predisposizione della Cartella Individuale, della Scheda Di Programmazione Del Servizio e del Piano di Lavoro Settimanale. Durante e a conclusione del Servizio sono previsti incontri con i familiari e/o conviventi per verificare l'andamento del servizio, i punti critici, i bisogni emergenti, i punti di forza e i punti critici per poter porre in essere adeguate misure di intervento.

Procedura di analisi e monitoraggio della "Custome Satisfation", modalità di distribuzione, compilazione e raccolta del questionario da parte dell'assistito e/o dei suoi familiari

La nostra Cooperativa ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come percepita dall'Utente e dall'Operatore;
2. la qualità così come prodotta: standard di qualità del Servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca. Strumenti della valutazione sono **questionari**, di cui di seguito viene mostrata la metodologia di somministrazione

Metodologia

La metodologia di lavoro adottata è stata quella del coinvolgimento diretto degli utenti e attraverso un questionario somministrato a domicilio, per rilevare la valutazione che l'utente/familiare. Il questionario sarà somministrato da personale qualificato interno alla cooperativa: Assistente Sociale/psicologo. In assenza dell'Operatore addetto al servizio di assistenza. Se possibile il questionario verrà somministrato direttamente all'utente, lì dove necessario l'utente si potrà fare supportare/sostituire da un familiare.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA CUSTOMER SATISFACTION

I criteri di valutazione devono prestare particolare attenzione ai processi messi in atto, agli obiettivi raggiunti, al risultato, al metodo e agli strumenti utilizzati.

Un servizio è inteso **“efficace”** quando *“raggiunge gli obiettivi previsti (efficacia interna) e quando i risultati prodotti sono riconoscibili come rispondenti alla domanda degli utenti (efficacia esterna)”*.

Un servizio è riconosciuto **“efficiente”** quando *“produce i risultati previsti con il minor costo possibile utilizzando al meglio le risorse umane e materiali a disposizione, impiegandole funzionalmente secondo una determinata e riconosciuta scala di priorità”*.

L'efficienza e l'efficacia di un servizio formano un binomio che ne determina la qualità. Diventa allora importante individuare i fattori di qualità intesi come elementi, gli indicatori definiti come variabili che consentono di valutare l'adesione agli obiettivi e valori di riferimento dell'efficacia e gli standard minimi da intendersi come risultati per raggiungere l'efficienza e l'efficacia.

La valutazione dell'efficacia e della efficienza del servizio è importante ed utile sia per chi organizza il servizio, sia per tutti gli attori che in esso operano per avere un quadro non solo degli interventi fatti, ma anche dei risultati conseguiti, si attua mediante specifici strumenti e procedure. In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dall'Utente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione dell'Utente, anche noto come *custode satisfaction*. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare agli Utenti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso *job satisfaction*. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio. Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni dell'Utente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

La Cooperativa s'impegna a rispettare ed a verificare costantemente il livello qualitativo dei Servizi erogati, calcolando il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri utenti.

Di seguito si riportano gli indici elaborati per la misurazione della qualità strutturale del servizio e in allegato il **Questionario per la Customer Satisfaction**

Strumenti di verifica del servizio: le **cartelle utenti** e il **diario delle attività** sono gli strumenti utilizzati quotidianamente e sono sempre a disposizione della Direzione dell'ente pubblico. Anche l'attività di raccolta delle schede per la rendicontazione è parte integrante della gestione/verifica del servizio.

Strumenti di valutazione sul personale: vengono eseguiti periodicamente controlli incrociati sulla qualità del lavoro svolto con colloqui individuali con il personale: autovalutazione del lavoro svolto

e suo indice di gradimento (*Rilevazione del Burn-out*); griglia degli standard di qualità:

Aspetti connessi alle caratteristiche del servizio

1	Totale mensile di ritardi nell'attivazione degli interventi
	Totale mensile degli interventi attivati
2	Totale mensile di ritardi sugli interventi
	Totale mensile degli interventi
3	Totale personale che usa il cartellino identificativo
	Totale personale
4	Totale annuo interventi privati
	Totale annuo interventi
5	Totale annuo reclami ricevuti
	Totale annuo reclami evasi
6	Totale annuo ore riunione d'équipe
	Totale annuo ore erogate
7	Totale annuo ore formazione
	Totale annuo ore erogate
8	Totale annuo ore supervisione
	Totale annuo ore erogate
9	Totale annuo Operatori stabili
	Totale annuo Operatori

Aspetti strutturali

10	Totale automezzi in dotazione al Servizio
	Totale degli Operatori
11	Totale auto
	Totale annuo controlli di manutenzione

Aspetti relazionali

1-Customer Satisfaction

12	Grado di ascolto
13	Grado di cortesia
14	Grado di comprensione dei bisogni
15	Grado di fiducia nel Servizio e negli Operatori

2- Job Satisfaction

16	Grado di ascolto	
17	Grado di cortesia	
18	Grado di comprensione dei bisogni	
19	Grado di fiducia nel Servizio e negli Operatori	

La lettura delle analisi e valutazioni può consentire di individuare:

1. *le aree critiche* su cui concentrare gli sforzi di miglioramento ed allocare le risorse disponibili;
2. *le aree prioritarie*, alle quali destinare le risorse che l'amministrazione ha a disposizione per il miglioramento e sono quelle aree caratterizzate da uno scostamento negativo tra prestazioni e aspettative;



3. *i punti di forza del servizio*, ovvero le aree dove l'elevato impatto sulla soddisfazione dell'utente è accompagnato da un elevato livello di prestazioni, in linea con i desideri degli utenti;

4. *le aree* dove il livello di prestazioni è già buono, costituiscono, invece, una possibile fonte di recupero di risorse da allocare nelle aree individuate come prioritarie.

Verifica e analisi della Customer Satisfaction. L'analisi della soddisfazione dell'utente è lo strumento attraverso il quale le aziende di servizi si impegnano a perseguire l'obiettivo della qualità totale. Le informazioni che vengono raccolte permettono all'azienda di valutare la rispondenza tra il livello di qualità percepito ed atteso sia in relazione a ciascun fattore di qualità del servizio che nel suo complesso. L'obiettivo che si vuole raggiungere è far coincidere l'offerta dell'azienda con le richieste dei clienti, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione dei clienti sia risultata debole.

Le indagini di customer satisfaction si pongono, quindi, come strumenti di misurazione delle performance aziendali, del raggiungimento degli obiettivi fissati e di valutazione complessiva dell'operato. Ci sono diverse ragioni che determinano la necessità di attivare una rilevazione della customer satisfaction le principali possono essere così sintetizzate: • è lo strumento principale per realizzare l'ascolto del cliente; • è un requisito della UNI EN ISO 9001:2008; • è uno strumento per determinare se vi è coincidenza tra le diverse dimensioni della qualità: promessa/erogata, attesa e percepita.

Le indagini di customer satisfaction non servono solo alla misurazione della qualità percepita, al fine di realizzare il miglioramento del servizio, ma offrono molti spunti per la sua riprogettazione. Infatti, tale processo di raccolta, elaborazione ed analisi dei dati è ricco di informazioni, per cui se l'azienda lo pone in essere in modo sistematico ottiene un valido supporto per verificare il livello di raggiungimento dei suoi obiettivi strategici, insieme alle informazioni necessarie per verificare la continua aderenza del servizio offerto alle esigenze dei suoi utenti. Va comunque sottolineato che un altro modo semplice ed efficace per individuare le principali cause di insoddisfazione dei propri clienti (e, quindi, le priorità di intervento) è l'analisi dei reclami e dei suggerimenti che i clienti inoltrano all'azienda in relazione alle esperienze di fruizione del servizio da essi vissute. L'indagine sulla customer satisfaction Le informazioni che si raccolgono attraverso un'indagine di customer satisfaction possono aiutare a conoscere e comprendere le attese dei destinatari, le loro priorità e, in generale, la loro soddisfazione; questo è uno dei motivi che porta a considerare la customer satisfaction un modo per ascoltare i propri clienti.

Attraverso le informazioni raccolte l'amministrazione può progettare nuovi servizi o ideare interventi migliorativi dei servizi già esistenti. Questa attività di ascolto, inoltre, può essere utile anche per ripensare, più in generale, ad aspetti non solo organizzativi ma anche strategici relativi ai servizi. In questo senso, quindi, l'indagine di customer satisfaction rientra nel ciclo del miglioramento continuo del servizio e deve essere collegata alle strategie e agli strumenti di programmazione e controllo dei servizi. È importante, però, che la rilevazione della customer satisfaction sia realizzata seguendo un percorso metodologico corretto ai fini di ottenere informazioni che possano orientare adeguatamente i decisori. Nella preparazione dell'indagine verranno individuati i fattori di qualità del servizio che si vuole analizzare, gli indicatori con cui si vogliono misurare e gli standard promessi dall'azienda.

Per costruire il set dei fattori di qualità è utile partire da un'osservazione diretta della realtà e verificare, attraverso la letteratura disponibile e le esperienze realizzate, che nessun aspetto è stato trascurato; solo così sarà possibile realizzare un set di fattori di qualità adatto di volta in volta ai propri obiettivi. Non va trascurata l'esigenza che ogni azienda ha di disporre di informazioni confrontabili nel tempo e nello spazio e, pertanto, l'opportunità di mantenere il più possibile stabili gli aspetti del servizio già rilevati, sia rispetto alla stessa realtà di servizio (tempo) che a servizi analoghi (spazio).

Una volta declinate le dimensioni e le variabili che si vogliono analizzare (fattori e indicatori) si definisce la modalità di rilevazione attraverso cui si chiederà agli utenti di esprimere il proprio grado di soddisfazione. Gli approcci e le scelte in proposito possono essere diverse: - indagini quantitative e/o qualitative, molte o poche variabili, - uno o più strumenti di rilevazione. Poiché le informazioni che vengono dal campo non sono esaustive della complessità del fenomeno, l'indagine qualitativa consente, soprattutto in via preliminare di: • individuare le principali caratteristiche del servizio preso in esame e raggrupparle per segmenti; • raccogliere spunti e favorire una stesura del questionario il più efficace possibile (assumendo una posizione obiettiva, non legata alla propria personalità) adottando il linguaggio dell'utente • individuare elementi conoscitivi per impostare correttamente il piano di campionamento. Con le indagini quantitative invece, è possibile verificare su grandi numeri la validità di ciò che è emerso nei piccoli gruppi dell'indagine qualitativa.

Raccolta dei dati. La raccolta dei dati avviene, generalmente, attraverso la somministrazione di un questionario ad un campione rappresentativo dell'utenza, solitamente suddiviso per territorialità. Esistono altre tecniche alternative per ottenere informazioni sulla soddisfazione del cliente: interviste telefoniche, analisi dei reclami, focus group. Attraverso tali metodologie l'azienda potrà misurare, e verificare, il grado di corrispondenza tra il servizio erogato e le aspettative della clientela, evidenziando i punti di forza (quelli che contribuiscono alla creazione del vantaggio competitivo dell'azienda) e le criticità (quelli che creano la maggiore insoddisfazione nel servizio ricevuto) così come sono percepiti dal cliente. I dati che si raccolgono possono essere: Soggettivi, cioè conoscibili solo dall'individuo attraverso un processo di introspezione e/o Oggettivi, cioè dati definibili e osservabili anche da altro individuo (Questionario di gradimento del Cliente (Amministrazione pubblica o privata).

Il Questionario. Il questionario è uno strumento usato per ottenere informazioni specifiche su un determinato servizio, in modo che le risposte fornite, una volta analizzate ed interpretate, ne consentano una migliore comprensione. La scelta riguarda i seguenti aspetti: • la struttura del questionario • la formulazione delle domande • la verifica del questionario

Il questionario deve essere strutturato in modo da far ripercorrere agli utenti le diverse fasi del processo erogativo. Il questionario per la raccolta dei dati sulla soddisfazione del cliente, dovrebbe essere strutturato in modo da poter evidenziare, per ciascun attributo del servizio, da un lato le aspettative e dall'altro la percezione di qualità. Pertanto, nella costruzione del questionario si dovrà rispettare una giusta logica che permetta di rilevare tutti gli elementi che influiscono sul giudizio di qualità del cliente; infatti, è una potenziale fonte di errori limitare l'indagine ai soli elementi individuati e non prevedere la rilevazione di ulteriori aspetti importanti per il cliente particolarmente utili nell'analisi delle cause di insoddisfazione.

La formulazione delle domande. Nella costruzione del questionario si dovranno porre domande in grado di rilevare le attese dei clienti. Una tecnica adottata è quella di chiedere al cliente un giudizio di importanza sui diversi attributi del servizio i quali saranno sicuramente diversi in funzione delle esigenze delle differenti categorie di utenza. Il questionario può essere molto sintetico ed indirizzato a raccogliere poche informazioni particolareggiato nella ricerca di informazioni dettagliate su tutti gli aspetti del processo. La formulazione delle domande può essere di due tipi: 1. a risposta aperta: in questo caso è necessario che il soggetto sia fortemente motivato a rispondere e che sia in grado di verbalizzare ciò che pensa, serve ad avere informazioni ampie su ciò che è importante per l'intervistato. Tuttavia questo tipo di domanda, vista la fascia di età a cui viene sottoposta, può rivelarsi di difficile compilazione. 2. a risposta chiusa: questa modalità serve a valutare la frequenza di un fenomeno già definito in via preliminare ed a conoscere la sua importanza per il cliente. Ha il vantaggio di un minore sforzo cognitivo dell'intervistato, ha lo svantaggio di non poter dare lunghe liste di alternative.

Questo tipo di domanda è utilizzata quando si posseggono molti dati empirici; c'è, inoltre, il

vantaggio della facilità di codifica.

Il Questionario, La verifica del questionario, La fase di preparazione del questionario da somministrare all'utenza richiede molta cura e professionalità, in quanto, la chiarezza nella formulazione delle domande condiziona, inevitabilmente, le risposte; è, pertanto, indispensabile procedere ad un collaudo del questionario per testare la sua comprensibilità da parte dell'utente e la validità delle risposte che essi forniscono.

Elaborazione dei dati ed interpretazione. I dati raccolti saranno, poi, codificati ed in puntizzati per procedere all'elaborazione, attraverso gli strumenti informatici disponibili. Sarà, così, possibile procedere all'analisi delle informazioni raccolte e darne un'interpretazione coerente con gli obiettivi dell'indagine. Inoltre, "in seguito all'elaborazione dei dati è possibile quantificare gli elementi salienti della rilevazione.

Presentazione dei risultati. Per avviare un programma di miglioramento continuo della qualità di una prestazione si presuppone la conoscenza delle priorità di intervento, cioè degli aspetti che per il cliente sono molto importanti (attese elevate), ma sono, invece, percepiti in modo insoddisfacente (basso livello di gradimento).

Utilizzo dei risultati. L'indagine non si esaurisce nel cosa sapere ma si completa sulla riflessione inevitabile del cosa fare. I risultati dell'indagine vanno comunicati a tutti gli interessati per permettere a tutti di disporre di informazioni aggiornate sulla percezione dei propri clienti. Sarà così possibile formulare delle azioni di miglioramento, che se condivise da tutti avranno gli effetti positivi sperati, confermati dai dati della successiva indagine. I risultati delle indagini di customer satisfaction sono particolarmente utili nei casi in cui: si vogliono definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti.

Una sintesi del processo di customer satisfaction. Concludiamo con una semplice elencazione di attività da svolgere per realizzare un'indagine di customer satisfaction: • individuare e descrivere il servizio • segmentare gli elementi di riferimento • individuare i fattori di qualità o attributi del servizio • tradurre i fattori di qualità in indicatori e successivamente in standard obiettivo • preparare il questionario di rilevazione della customer satisfaction • selezionare i fattori, se di numero troppo elevato • definire i contenuti del questionario per individuare le attese e le percezioni e le priorità Una sintesi del processo di customer satisfaction • definire l'universo ed il campione rappresentativo • testare il questionario ed apporre le eventuali modifiche • somministrare il questionario definitivo • individuare i punti critici del servizio • individuare i punti di forza del servizio • analizzare i gap tra aspettative e percezioni • individuare le azioni di miglioramento • implementarle

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Utente Familiare Altro (segnare con una X)
Consegnato in data / / Si garantisce l'anonimato

Secondo Lei:

1) La puntualità del Personale è

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

2) La risposta ai suoi bisogni da parte dell'operatore è

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

3) L'educazione e la cortesia del Personale è

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

4) Il coordinamento del servizio è

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

5) Il rispetto e la correttezza del personale nei suoi confronti e del suo ambiente sono

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

6) La chiarezza e la comprensione del linguaggio usato dal personale

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

7) La sensibilità umana e la preparazione professionale del personale è 37

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

8) L'efficacia dell'intervento nel suo complesso è

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

9) La reperibilità del Coordinatore in caso di bisogno è:

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

10) La qualità della segreteria della sede operativa della Cooperativa è:

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

11) L'efficacia e la tempestività delle risposte della Cooperativa ad eventuali segnalazioni o reclami è:

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

12) Le variazioni di servizio vengono segnalate in modo chiaro e tempestivo?

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

13) Come ritiene il rapporto di fiducia instaurato nel servizio e con gli operatori?

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

14) Come giudica il monitoraggio del servizio da parte del Coordinatore?

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

15) La risoluzione di problematiche legate alla sostituzione improvvisa del personale da parte della Cooperativa è?

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

16) L'accessibilità alla sede della Cooperativa è

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

Il servizio in atto ha soddisfatto le sue aspettative? SI NO

Consiglierebbe ad un suo familiare o amico, che ne avesse la necessità, di

usufruire di questo stesso servizio? SI NO

Ha mai presentato reclami alla Cooperativa SI NO DI QUALI ALTRI SERVIZI OLTRE QUELLI OFFERTI, LE PIACEREBBE USUFRUIRE

.....
.....
.....
.....
.....
.....

OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data di compilazione ____/____/

- Responsabile della privacy, d.lvo nr. 196/2003
Dott.ssa CAPRARO ANTONELLA

- Responsabile della sicurezza, d.lvo nr. 626/1994
Sig.ra CAPRARO LILIANA

- Referente e responsabile del Servizio Igienico Personale e di Assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione
Dott.ssa CAPRARO ANTONELLA

