

CARTA DEL SERVIZIO

Assistenza all'Autonomia e alla
Comunicazione

in favore di studenti disabili, nelle scuole
dell'infanzia, primarie e secondarie di I°-
Comune di Sciacca (AG)

Anno scolastico 2023/24



COOPERATIVA **Socio**
culturale

Sommario

BREVE IDENTIKIT DEL SERVIZIO E DELLA COOPERATIVA.....	1
POLITICA DELLA QUALITÀ	5
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO.....	6
L'ASSISTENZA SCOLASTICA PER STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI DI SCIACCA	7
RUOLI E COMPITI DEL PERSONALE DELLA COOPERATIVA.....	9
COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI, FAMILIARI E STRUTTURE SOCIALI	11
PROCEDURE DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI (SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI) .	11
SCHEDA SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI.....	13

BREVE IDENTIKIT DEL SERVIZIO E DELLA COOPERATIVA

LA CARTA DEL SERVIZIO

Questa Carta del Servizio descrive il servizio di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione a favore degli studenti diversamente abili frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I° grado e residenti sul territorio di Sciacca (AG).

Il servizio (d'ora innanzi definito come "assistenza scolastica") riunisce una serie articolata di interventi, coordinati tra loro, rivolti a studenti con disabilità, in possesso della certificazione di disabilità ai sensi dell'art. 3 comma 3 della L. 104/92, rilasciata dalle Commissioni mediche dell'Azienda Sanitaria Provinciale (art. 1 L. 295/90).

In particolare, sul territorio di Sciacca, il servizio viene erogato dal Comune **in regime di accreditamento**, vale a dire mediante soggetti (ad esempio Cooperative Sociali) che rispondono a precisi requisiti di esperienza e professionalità e che, come tali, si sono accreditati presso il Comune per assicurare i servizi agli studenti che ne abbiano diritto.

Questa Carta del Servizio, è lo strumento principale con cui la Cooperativa Socioculturale:

- garantisce la corretta applicazione al contratto stipulato con il Comune per il servizio di assistenza scolastica;
- 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 dal Comune di Sciacca nell'AVVISO PUBBLICO per le Iscrizioni nel Registro comunale degli enti, autorizzati allo svolgimento dei servizi in favore degli alunni con disabilità frequentanti gli Istituti scolastici per l'anno scolastico 2021/22, oltre che di quanto prescritto dal D.L. 1/2012 convertito in legge 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 ed a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni revisione il documento viene nuovamente diffuso.

La Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile presso la sede della Cooperativa ad Agrigento in Via Luigi Sturzo, n.65 e-mail agrigento.ds@socioculturale.it, la sede di Sciacca in Via Morandi N° 58, cap 92019 Sciacca

e sul sito internet www.socioculturale.it

Le Carte dei Servizi di tutti gli organismi accreditati sono disponibili sul sito del Comune di Sciacca www.comune.sciacca.ag.it

A QUALI VALORI SI UNIFORMA LA CARTA DEL SERVIZIO?

Comunicazione e trasparenza- La Cooperativa avvia il servizio garantendo la massima trasparenza sulla documentazione e sulle modalità di accesso ed erogazione per l'Utente. Vengono indicate le informazioni utili sulle procedure e sulla loro modalità di erogazione in modo trasparente, semplice, capillare, completo ed aggiornato.

Uguaglianza – Il servizio deve essere fornito in modo uguale a tutti gli Utenti, senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica. La Cooperativa si impegna pertanto a garantire pari opportunità di accesso ai servizi.

Equità – Tutti gli operatori impegnati svolgono le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli Utenti. Rispetto della persona significa che l'attenzione centrale deve essere 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.

Riservatezza e rispetto della privacy – La Cooperativa garantisce all'Utente la massima riservatezza rispetto alle informazioni di cui viene a conoscenza durante tutte le fasi di erogazione del servizio, dalla presa in carico/progettazione, alla erogazione delle prestazioni, alla verifica dei risultati (soddisfazione del Cliente). Tutti gli operatori e professionisti operanti a qualsiasi titolo presso la Cooperativa sono tenuti al rispetto del segreto professionale. Gli operatori sono altresì consapevoli della necessità di garantire il rispetto dell'Utenza e della loro intimità, degli spazi e tempi individuali. Il servizio è dunque caratterizzato dalla personalizzazione delle relazioni, degli spazi, dei tempi e da uno stile di comportamento di tipo familiare, ma serio, discreto, capace di distinguere fra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti, nel pieno rispetto della normativa vigente.

Diritto di scelta – Rientra in quello più ampio della libertà personale del Cittadino. Secondo questo principio ciascun Cittadino/Cliente ha diritto di scegliere tra chi è in grado di erogare servizi dello stesso tipo, quindi non solo tra i vari organismi accreditati, ma anche fra i diversi operatori nell'ambito dello stesso organismo. In ragione di ciò, ogni Cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione necessaria ad operare una scelta oculata e libera.

Continuità – Il servizio deve essere erogato in modo regolare e continuativo, compatibilmente con le risorse ed i vincoli. Socioculturale adotta tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nel caso in cui il servizio venga interrotto o funzioni in modo irregolare.

Personalizzazione – Consideriamo le persone uniche e irripetibili nella loro soggettività; questo principio si concretizza nella scelta di differenziare il percorso di ogni utente sia a livello progettuale, sia a livello operativo.

Partecipazione – Promuovere la partecipazione per migliorare l'erogazione del servizio e la collaborazione degli utenti. Per questo si garantisce l'accesso alle informazioni sul servizio offerto, vengono considerate le osservazioni e i suggerimenti per i miglioramenti del servizio e viene rilevata periodicamente la qualità percepita.

CHI SIAMO: LA COOPERATIVA SOCIOCULTURALE



Socioculturale è una Cooperativa Sociale di Tipo "A" e "B", fondata a Venezia nel 1986.

In 35 anni di vita, la Cooperativa ha raggiunto un alto livello di professionalità e competenza, mediante una crescita costante e continua nel numero di Soci e lavoratori, occupando, ad oggi, oltre 3.000 dipendenti. Eroga i propri servizi a Province, Comuni, Regioni, Università, Aziende ASL, Fondazioni, Musei ed Aziende Private distribuite sull'intero territorio nazionale.

Socioculturale svolge attività nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario, infermieristico, socio-educativo ed educativo culturale con la progettazione, la promozione e la gestione di attività e servizi sociali, sanitari, riabilitativi, educativi, didattici,

ricreativi e culturali. Inoltre, la Cooperativa si occupa infine di progettazione, gestione e organizzazione di corsi di formazione professionale e di alta formazione prevalentemente in ambito educativo, psicopedagogico e negli ambiti di attività legati ai settori di operatività della Cooperativa, in *partnership* con varie Università Italiane.

Socioculturale opera in 13. regioni italiane; la sede legale e amministrativa si trova a Mira (VE), mentre le principali sedi territoriali sono: Treviso, Padova, Verona, Belluno, Torino, Genova, Brindisi, Taranto, Lecce, Palermo, Agrigento e Cagliari.

Ad oggi opera nelle province di: Alessandria, Agrigento, Belluno, Bergamo, Biella, Brescia, Brindisi, Cagliari, Caltanissetta, Como, Genova, Gorizia, Latina, Lecce, Lecco, Lodi, Mantova, Medio Campidano, Messina, Milano, Monza Brianza, Napoli, Padova, Palermo, Parma, Piacenza, Pordenone, Roma, Rovigo, Reggio Emilia, Savona, Sondrio, Taranto; Torino, Trento, Treviso, Venezia, Verona, Vicenza.

Inoltre, la Cooperativa gestisce e organizza di corsi di formazione professionale e di aggiornamento, di psicologia, di psico-pedagogia, Lingua Italiana dei Segni e Braille e di ogni altra attività formativa ed educativa legata ai settori di operatività della cooperativa.

Nello specifico, per i servizi descritti nella presente Carta del Servizio, Socio Culturale ha consolidato una grande esperienza nell'Integrazione Scolastica rivolti a minori disabili e Assistenza Specialistica per disabili sensoriali da oltre 20 anni, gestendo servizi in molte regioni italiane e impiegando oltre 1.500 operatori specializzati che seguono più di 4.000 utenti. Nel territorio siciliano siamo presenti dal 2010, nello specifico con i seguenti servizi:



Città Metropolitana di Palermo e diversi Distretti della provincia con servizi *Assistenza alla comunicazione disabili sensoriali, Assistenza all'autonomia e igienico – personale, Servizi Migliorativi Aggiuntivi;*

Libero Consorzio Comunale di Caltanissetta e diversi Distretti e Comuni della provincia con servizi di *Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione e di Assistenza Specialistica, Assistenza Domiciliare Disabili e Assistenza per disabili gravi e gravissimi;*

Libero Consorzio di Agrigento e diversi Distretti e Comuni della provincia con servizi *Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione, Igienico Personale e Assistenza disabili gravi.*

Libero Consorzio di Enna con il servizio di *Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione.*

Nella Prov. di Agrigento abbiamo una sede in Via Luigi Sturzo, n.65 ad Agrigento, e-mail agrigento.ds@socioculturale.it, tel. 3487150856 e una sede di appoggio a Sciacca in Via Morandi N° 58

A COSA SERVE IL SERVIZIO?

Il servizio prevede vari interventi per il raggiungimento dell'autonomia personale dello studente disabile nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione a scuola. Gli interventi hanno come scopo la promozione del benessere dello studente, oltreché il suo effettivo inserimento e una piena integrazione nel contesto scolastico e sociale.

COME VIENE EROGATO

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 Socioculturale garantisce un monitoraggio qualitativo costante, svolto da un Coordinatore e 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.

POLITICA DELLA QUALITÀ

Per ottenere la massima efficacia, la cooperativa SocioCulturale (ente accreditato per la gestione del servizio), ha implementato un sistema di gestione aziendale organizzato per funzioni e competenze professionali, in grado di rispondere pienamente alle richieste degli utenti. Grazie a tale impostazione, possiede le seguenti Certificazioni:



ISO 9001:2015 Certificazione di qualità dei servizi



Certificazione ambientale ISO 14001:2015



Certificazione etica SA 8000:2014



**Certificazione sicurezza nei luoghi di lavoro
ISO 45001:2018**



Rating di legalità 3 stelle



ISO 37001:2016 Certificazione anticorruzione



**UNI/PdR 125:2022 - Sistema di Gestione per La
Parità di Genere**

Queste certificazioni garantiscono – grazie al lavoro di monitoraggio costante effettuato dall'Ente Certificatore (*SGS Systems & Services Certification*, organismo svizzero presente in Italia dal 1915) che nella Cooperativa vengano rispettati i fondamentali diritti umani dei lavoratori impiegati, attraverso il rispetto di vari requisiti sociali:

- ✓ rispetto delle norme sulla salute e sulla sicurezza sui luoghi di lavoro;
- ✓ garanzia delle libertà di associazione e del diritto alla contrattazione collettiva;
- ✓ rifiuto di ogni forma di discriminazione;
- ✓ applicazione delle procedure disciplinari, degli orari di lavoro e dei criteri retributivi indicati nei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro delle Cooperative Sociali.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

IN CHE MODO POSSO RICHIEDERE IL SERVIZIO?

Le richieste di ammissione al servizio di Assistenza per l'Autonomia e la Comunicazione vengono inoltrate **dai genitori all'Istituto Scolastico frequentato su apposita modulistica indirizzata al Comune** 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 Sciacca, corredate dalla documentazione suddetta.

In seguito, il Gruppo di Lavoro Handicap Operativo (GLHO) presente in ogni Scuola e formato da Istituzione Scolastica, ASP e famiglia, redige il **Piano Educativo Individualizzato (PEI)** per ogni alunno.

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 (da effettuarsi durante l'orario scolastico e rientranti nel monte ore settimanale) e gli esami di fine anno, la loro articolazione oraria e settimanale.

Contestualmente la famiglia o 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.

Una copia del Piano d'intervento viene consegnata al soggetto accreditato, che è tenuto ad osservarlo integralmente e non può apportare modifiche.

IN CHE MODO POSSO CONTATTARE LA COOPERATIVA SOCIOCULTURALE?



La sede della Cooperativa si trova ad Agrigento in
Via Luigi Sturzo, n.65,
e-mail agrigeno.ds@socioculturale.it, numero di
telefono 3487150856 e a Sciacca in Via Morandi N°
58.

Le sedi sono aperte e reperibili telefonicamente e su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12.30 e dalle 15 alle 17. Negli orari di apertura il cittadino può

contattare telefonicamente o tramite e-mail il personale che gestisce il servizio. E' 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.

A chi posso chiedere informazioni sui servizi esistenti?

Gli operatori della Cooperativa e il Coordinatore incaricato per seguire i servizi a Sciacca possono dare informazioni ed offrire risposte che riguardano questioni organizzative, metodologiche, informative; 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 e del GRPR (Reg. UE 679/2016) 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.

L'ASSISTENZA SCOLASTICA PER STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI DI SCIACCA

COME SI PUÒ FACILITARE LA FREQUENZA SCOLASTICA DI UN RAGAZZO DISABILE?

Il Comune, nel quadro del piano per il diritto allo studio, garantisce presso le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I° grado il *Servizio di Assistenza all'autonomia e alla comunicazione a favore degli studenti diversamente abili* che frequentino le Scuole stesse e siano residenti sul territorio.

Attraverso la Cooperativa Socioculturale, mette a disposizione personale specializzato.

Requisiti del personale assistente alla comunicazione alunni con disabilità fisica e psichica.

Si tratta di laureati in: in Psicologia, Scienze della Formazione quinquennale; in Scienze dell'Educazione - Indirizzo educatore professionale extrascolastico; in Psicologia, Pedagogia vecchio ordinamento; in tecnico della riabilitazione psichiatrica, terapeuta della neuro psicomotricità dell'età evolutiva, logopedia e foniatra, terapeuta della riabilitazione specializzato in terapia del linguaggio. Oppure personale con: Qualifica di Educatore professionale socio pedagogico di cui alla L. 27/12/2017 n.205 art.1 commi 597 e 598; Diploma di scuola secondaria di secondo grado unitamente al titolo specifico di Assistente all'Autonomia e Comunicazione conseguito al termine di un corso di formazione professionale di almeno 900 ore di lezione riconosciuto valido dalla Regione Siciliana - Per i minori con disturbo dello spettro autistico l'operatore deve essere in possesso di tecniche base ABA, PECS, TEACCH.

Requisiti assistente alla Comunicazione in favore di soggetti in situazione di handicap sensoriale della vista. Si tratta di persone con Diploma di Scuola secondaria di secondo e in possesso di uno dei seguenti titoli specialistici: diploma di "Tecnico qualificato per l'orientamento, l'educazione e l'assistenza ai minorati della vista"; attestato di istruttore di orientamento e mobilità, "Operatore Tifologo"; attestato di metodo Braille di lettura e scrittura per non vedenti, rilasciato da Istituti o Enti specializzati o accreditati;

- Diplomi e/o attestati conseguiti in corsi organizzati presso Istituti o Enti accreditati contenenti nel rispettivo programma didattico, l'insegnamento del Metodo Braille; titolo professionale di Assistente alla Comunicazione esperto nella Lingua Italiana dei Segni (LIS).

Requisiti assistente alla Comunicazione in favore di soggetti in situazione di handicap sensoriale dell'udito. Si tratta di laureati in: in Psicologia, Scienze della Formazione quinquennale; in Scienze dell'Educazione - Indirizzo educatore professionale extrascolastico; in Psicologia, Pedagogia vecchio ordinamento; in tecnico della riabilitazione psichiatrica, terapeuta della neuro psicomotricità dell'età evolutiva, logopedia e foniatra, terapeuta della riabilitazione specializzato in terapia del linguaggio. Oppure personale con: Diploma di Scuola Secondaria di II° grado unitamente ad attestato di qualifica professionale di Assistente alla Autonomia e alla Comunicazione rilasciato da Enti o Istituzioni accreditate, nel rispetto delle disposizioni vigenti al momento del rilascio.

Questi Operatori, nel rispetto del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e del Piano di intervento redatti per ogni alunno, prestano servizio presso le scuole (o, in alcuni e limitati casi presso il domicilio del ragazzo) 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.

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 l'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 del Comune;
- ✓ Assistenza ai minori che devono sostenere gli esami di fine anno.

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.
 - Attività di monitoraggio periodiche.
- ➡ **Garantire la piena collaborazione del personale con tutte le altre figure che sostengono gli alunni: famiglie, insegnante di sostegno, insegnanti di classe, altri operatori (tecnici riabilitativi, ecc.), volontari.**

QUALI SONO GLI OBIETTIVI SPECIFICI DEL SERVIZIO?

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.

Obiettivi rivolti agli alunni

- Promuovere l'autonomia nella comunicazione, negli apprendimenti e nella socializzazione, attraverso il supporto a o l'acquisizione di competenze e abilità specifiche in grado di ridurre il gap tra le performances 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
- Favorire la socializzazione, creando occasioni concrete d'incontro e scambio comunicativo, relazionale e affettivo.

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 in costante implementazione/aggiornamento
- un approccio individualizzato, tarato cioè sulle effettive esigenze dell'utente
- la valorizzazione delle potenzialità messe in campo dagli utenti, oltre che dagli operatori, dagli insegnanti e dalle famiglie
- un coinvolgimento di tutti (insegnanti, famiglie, operatori, ciascuno secondo le proprie competenze e responsabilità specifiche) nella progettazione/realizzazione degli interventi.

SU QUALI DOCUMENTI È BASATO IL SERVIZIO?

Sono essenzialmente due i documenti fondamentali per la programmazione degli interventi: 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-sanitari 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 utenti.
- **Operatore del servizio** attua il Progetto Individualizzato (nel rispetto del Piano di intervento) per ogni utente 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?

Si attribuisce al Coordinatore un ruolo di garanzia delle prestazioni di assistenza all'autonomia a vantaggio dei singoli utenti e delle loro famiglie.

Il coordinamento rappresenta lo strumento atto a garantire i principi di coerenza e continuità assistenziale degli interventi, oltre che di omogeneità ed efficienza sul piano organizzativo – gestionale. 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.

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 documenti che descrivano il lavoro fatto con ogni alunno e i risultati ottenuti.

Nel dettaglio, il Coordinatore:

- ✓ garantisce il raccordo degli interventi inerenti ai singoli casi in carico ai Servizi Sociali del Comune, in collaborazione con i servizi socio-sanitari e scolastici competenti per territorio; nello specifico, incontra i referenti scolastici dell'alunno in occasione dell'inizio dell'anno scolastico, delle risultanze del primo quadrimestre e al termine dell'anno scolastico per il monitoraggio finale;

- ✓ favorisce la collaborazione fra operatori, utenti, famiglie, insegnanti, operatori scolastici, operatori socio-sanitari delle Aziende Sanitarie;
- ✓ garantisce, se ritenuta utile dal Comune, la partecipazione alle seguenti riunioni:
 - ♣ di verifica periodica del programma, cui partecipano tutti gli operatori impegnati nel servizio, al di fuori dell'orario dell'attività scolastica;
 - ♣ incontri sui casi specifici con gli operatori assegnati, con la famiglia dell'utente e con gli altri operatori territoriali e scolastici coinvolti;
 - ♣ del tavolo operativo di confronto fra operatori del Comune, dirigenti scolastici, operatori delle Aziende Sanitarie e dell'Azienda ospedaliera in materia di disabilità e svantaggio socio-culturale;
- ✓ si occupa del controllo dell'orario di servizio di ogni operatore (orario concordato con scuole e famiglie), 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 e su ogni utente;
- ✓ raccoglie i dati sugli utenti, avendone cura di rispettare la legge sulla *privacy*;
- ✓ predispone 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 anno scolastico;
- ✓ predispone quanto necessario allo svolgimento delle attività di formazione (individuazione dell'aula, preparazione di eventuale materiale da consegnare agli operatori);
- ✓ segnala al Supervisore ogni richiesta ricevuta per un eventuale sostegno psicologico e/o motivazionale agli operatori del servizio, qualora ne venisse fatta richiesta da parte di un operatore o di un familiare;
- ✓ mantiene i contatti con il Comune per gli aspetti tecnici generali;
- ✓ favorisce e realizza momenti di sinergia con le associazioni di volontariato;
- ✓ comunica al Comune, per approvazione, prima dell'inizio delle attività didattiche, l'elenco degli abbinamenti operatore-utente;
- ✓ comunica, allo stesso modo, gli aggiornamenti negli abbinamenti, corredati dal curriculum degli assistenti alla comunicazione.

QUALI SONO LE FUNZIONI DELL'OPERATORE?

- ✓ Sostegno all'autonomia nella comunicazione
- ✓ Sostegno all'autonomia degli apprendimenti scolastici
- ✓ Sostegno nell'autonomia delle relazioni e nella 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.).

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).

PROCEDURE DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI (SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI)

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO



Gli Utenti del servizio e i loro famigliari hanno il **DIRITTO** di:

- ✓ Avere un percorso educativo e/o di assistenza che rispetti le esigenze dell'Utente e del Familiare;
- ✓ Essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza;
- ✓ Essere tutelato nei momenti di svolgimento del servizio;
- ✓ Richiedere qualsiasi tipo di chiarimento e trasparenza nelle informazioni e documentazione;
- ✓ Vedere salvaguardata la propria privacy;
- ✓ Avere continuità nel servizio;
- ✓ Richiedere incontri personalizzati con i Referenti del Servizio;
- ✓ Poter esprimere il proprio giudizio sul servizio.

Utenti e Familiari hanno altresì il **DOVERE** di:

- ✓ Rispettare l'operatore incaricato;
- ✓ Rispettare le modalità stabilite per lo svolgimento del servizio;
- ✓ Collaborare e partecipare attivamente al raggiungimento degli obiettivi perseguiti con l'intervento educativo e/o assistenziale.
- ✓ Comunicare qualsiasi cambiamento socio-contestuale nel cambiamento della situazione dell'utente e dell'erogazione del servizio.

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 (URP) del Comune;
- ♣ indirettamente, inviando una e-mail, via fax oppure telefonicamente, contattando la sede operativa di Socioculturale ad Agrigento e Sciacca (o la sede centrale di Mira- VE) o l'URP del Comune.

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.

