

Via P. Mattarella - 90019 TRABIA (PA)
Tel. e Fax 091 8147520
Partita IVA 02732380825

www.coopnuovagenerazione.it
pec: nuovagenerazione@docucert.it
e-mail: nuovagen@libero.it

Rating di legalità: ★



CARTA DEI SERVIZI:
"SERVIZIO DI ASSISTENZA ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA PER GLI STUDENTI
CON DISABILITÀ GRAVE
(AI SENSI DELLA L 328/00 ART.13)

Coop. Sociale "Nuova Generazione" a r.l.
IL PRESIDENTE
(Rogato Laura Maria)

Cooperativa Sociale
Nuova Generazione arl
via P. Matterella , 90019 Trabia (PA)
Telefono-Fax 091/8147520
e-mail: nuovagen@libero.it
pec: nuovagenerazione@docucert.it
www.coopnuovagenerazione.it

Dove Siamo

Cooperativa Sociale Nuova Generazione
Sede legale: Via P. Mattarella – 90019 Trabia (PA) Telefono e fax: 091/8147520
Email: nuovagen@libero.it

Sedi operative

Contrada Punzotto- 90010 Corleone (PA)
Via P. Mattarella – 90019 Trabia (PA)
Via Generale di Maria n. 23 – 90100 Palermo
Via Caputo n. 66- 90011 Bagheria
Via Arciprete Gagliano n. 23- 90010 Altavilla Milicia

Orari Apertura

Dal lunedì al sabato: dalle 7.30 alle 18.00

Perché la “Carta”?

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

La Carta dei Servizi” è volta essenzialmente a:

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

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

Il documento contiene informazioni su:

1. servizi forniti
2. le modalità di partecipazione dell’utente al servizio

Cooperativa Sociale
Nuova Generazione arl
via P. Matterella , 90019 Trabia (PA)
Telefono-Fax 091/8147520
e-mail: nuovagen@libero.it
pec: nuovagenerazione@docucert.it
www.coopnuovagenerazione.it

3. gli standard di qualità dell'Ente gestore dei servizi

Chi siamo

La Cooperativa Sociale Nuova Generazione è nata nel 1982, con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari assistenziali ed educativi, e di creare e salvaguardare l'occupazione.

I primi servizi sono nati ampliandosi successivamente con la gestione di strutture e servizi per anziani, minori, disabili.

In seguito al consolidamento di queste realtà, la Cooperativa ha ricercato nuovi territori sui quali operare, nel rispetto di un lavoro di costante collaborazione con le "realtà locali".

Principi fondamentali

Uguaglianza: le prestazioni vengono erogate guardando al principio di eguaglianza dei diritti delle persone prescindendo dalla razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Non ci limitiamo a rispondere ai bisogni complessi e diversificati in modo rigido e con un solo tipo di servizio, ma offriamo una serie di risposte che sono il più possibile "su misura" del Cittadino-Cliente.

Imparzialità e continuità: svolgiamo le nostre attività garantendo un comportamento obiettivo ed imparziale e prestazioni continue e regolari.

Partecipazione: garantiamo al Cittadino un'informazione completa e trasparente e ricerchiamo la massima semplificazione delle procedure.

Diritto di scelta: ci impegnamo a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio, compatibilmente con le esigenze organizzative.

Efficienza ed efficacia: i Servizi devono essere forniti secondo le modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia nell'attuazione dei progetti. Ci impegnamo inoltre a garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche dei Clienti, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

Riservatezza: è la "qualità di chi tiene in serbo qualcosa, per disporne all'occorrenza a favore di determinate persone o in vista di precisi scopi" (Zanichelli). Nell'ambito della Cooperativa intendiamo la riservatezza non solo come obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche come capacità di discernimento tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato con altri professionisti.

I nostri Clienti

Privati

- Cittadini, che pur essendo in condizioni di necessità, mantengono la capacità di acquistare direttamente le prestazioni e i servizi necessari a soddisfare il bisogno individuato.

...e non

I destinatari sono :

Cooperativa Sociale
Nuova Generazione arl
via P. Matterella , 90019 Trabia (PA)
Telefono-Fax 091/8147520
e-mail: nuovagen@libero.it
pec: nuovagenerazione@docucert.it
www.coopnuovagenerazione.it

- Soggetti portatori di handicap frequentanti gli istituti scolastici secondari di primo e secondo grado

I nostri operatori

Nella loro attività quotidiana gli operatori vengono incoraggiati a privilegiare:

- il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
- la tutela del diritto allo studio
- l'integrazione con i servizi socio-assistenziali, sanitari, le associazioni di volontariato e con tutti gli altri servizi territoriali;
- la promozione delle varie forme di solidarietà liberamente espresse dai Cittadini.

Per lo svolgimento del Servizio di Assistenza alla Comunicazione i profili professionali impiegati nel servizio comprendono:

- Educatore
- Assistenti alla comunicazione
- Psicologici
- Interpreti LIS
- Logopedista
- Assistente Sociale
- Pedagogista esperta in pedagogia clinica

Tutti gli operatori sono qualificati ed in grado di affiancare l'utenza diversificata per grado di sordità, metodo di apprendimento, presenza di pluriminorazioni.

La figura del coordinatore rappresenterà il punto di riferimento e di collegamento tra i vari attori del servizio, nello specifico, le famiglie e le scuole, garantendo la qualità e la professionalità dettata dall'esperienza e dalla competenza che caratterizza tutta l'organizzazione.

Servizi offerti

Il servizio sarà effettuato tutti i giorni feriali dalle 7.30 alle 18.30 .Le prestazioni saranno garantite anche nei giorni festivi qualora previsto dal PAI (Piano Assistenziale Individuale) e per casi di particolare criticità assistenziale .

Per la realizzazione del servizio la Cooperativa Sociale Nuova Generazione , in raccordo con gli interventi stabiliti nel PAI dal Servizio Sociale Professionale del Comune e/o dalla Provincia, garantirà le seguenti prestazioni:

- intervento diretto verso l'alunno assistito per recuperare le sue risorse;
- intervento indiretto inteso come lettura dei bisogni individuali e della classe per l'inserimento nel gruppo;
- interventi congiunto con tutti i docenti della classe per una partecipazione attiva alla realizzazione di obiettivi e progetti

Aree di intervento

Aiuto all'autonomia

Aiuto alla comunicazione e relazione

A) PRESTAZIONI/ INTERVENTI DI AIUTO ALL'AUTONOMIA

- Interventi per il potenziamento di prassi legate alla cura della persona sul piano delle funzioni di base (mangiare, camminare, uso dei servizi, vestirsi, svestirsi ecc.)

- Partecipazione a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative

(visite guidate)

- Guida e addestramento all'esecuzione di semplici consegne

- Aiuto all'orientamento con padronanza nello spazio circostante

(esplorazione dell'ambiente scuola, esplorazione ambiente circostante, prime escursioni mondo esterno)

- Uso di strumenti protesici

- Interventi di aiuto nelle attività di laboratorio e ludiche

B) PRESTAZIONI / INTERVENTI SULLA COMUNICAZIONE E RELAZIONE:

- Facilitazione all'instaurazione di rapporti con i compagni e gli adulti

- Guida all'acquisizione di regole di convivenza e gestione di rapporti conflittuali

- Guida e sollecitazione ad una interazione più partecipativa con i coetanei

- Supporto nella gestione delle problematiche degli alunni con turbe del comportamento

- Ampliamento delle forme di comunicazione e relazioni già presenti

- Assistenza per la "comunicazione", assistenza nella "comunicazione facilitata " per gli alunni autistici e con

celebrosione, ove specificatamente programmata.

- Per gli alunni audiolesi non protesizzati svolgimento di attività di interpreti gestuali e per quelli protesizzati svolgimento di attività di facilitatore nella comunicazione orale

Funzioni e competenze dell'Assistente Specialistico

1) Collabora per l'effettiva partecipazione dell'alunno a tutte le attività (aula – laboratori) come supporto funzionale, ma anche sociorelazionale.

2) Svolge prestazioni igienico assistenziali con modalità educative

3) Promuove l'apprendimento di abilità necessarie alla conquista dell'autonomia.

4) Interviene nella conduzione di piccoli gruppi per integrazione sociale ed educazione alla diversità.

5) Collabora con i docenti curricolari e di sostegno.

6) Partecipa ai viaggi di istruzione, collaborando alla loro preparazione

7) Partecipa alla stesura del Piano Educativo Individualizzato.

8) Interviene alle riunioni di modulo e può partecipare a colloqui e assemblee di classe.

9) Partecipa alle Commissioni H e Gruppi di Lavoro Handicap.

10) Redige una relazione finale sull'alunno assistito.

11) Partecipa ai corsi di formazione/aggiornamento programmati dalla Cooperativa

La famiglia rappresenta un punto di riferimento essenziale per la corretta inclusione scolastica sia in quanto fonte di informazioni preziose sia in quanto luogo in cui avviene la continuità tra educazione formale ed

educazione informale

- ha diritto di partecipare alla formulazione del PDF e del PEI, nonché alle loro verifiche

- partecipa ai colloqui previo opportuno accordo nella definizione dell'orario

- ha diritto a prendere visione di tutta la documentazione relativa

Proposte migliorative

1)) Sostegno psicologico

La cooperativa metterà a disposizione dell'alunno con disabilità e della sua famiglia, la professionalità di uno psicologo, che offrirà un idoneo sostegno in funzione delle loro peculiari esigenze. In particolare, anche attraverso l'ausilio di strumenti quali l'osservazione, test, colloqui individuali, etc. lo psicologo attiverà idonei setting di ascolto: saranno, quindi, valutate e valorizzate le loro risorse personali, familiari e sociali per investire nel miglioramento della loro qualità di vita. La consulenza sarà garantita anche alla famiglia che, in qualità di caregiver privilegiato va anch'essa sostenuta nel delicato compito di accudimento: sarà attivata una riflessione mirata a reperire all'interno del contesto familiare gli elementi di forza, capaci di aiutarlo a superare le difficoltà quotidiane nelle attività di cura e sostegno dei propri familiari.

Sarà compito dello psicologo, inoltre, favorire l'attivazione di una rete di relazioni significative intorno alle famiglie stesse, attraverso incontri periodici e la costituzione di gruppi di mutuo-aiuto: il confronto tra persone che vivono la medesima esperienza agevola l'instaurarsi di nuove relazioni, favorendo la condivisione degli ostacoli e delle piccole grandi conquiste di ogni giorno, oltre che un proficuo scambio di informazioni.

2) Attività di consulenza educativa domiciliare

La cooperativa provvederà a fornire degli interventi suppletivi e specialistici per la famiglia. Oltre all'informazione, il sostegno, l'assistenza costante, vi sarà la possibilità di attivare periodicamente un educatore professionale, a seconda della richiesta, per interventi di supporto educativo al nucleo familiare. Si tratterà di promuovere, attraverso l'accudiente o gli stessi servizi, visite domiciliari, appuntamenti a casa dell'utenza, utilizzabili per offrire counseling educativo a famiglia che molto spesso esprimono bisogni, domande e necessità di ascolto individualizzato e specifico.

Tempi: un incontro **settimanale di 2 ore per la tutta durata del servizio**

3) Servizi di sostegno ed accompagnamento per la piena integrazione del diversamente abile in tutte le attività previste per i minori del territorio

Obiettivo dell'azione è quello di favorire la partecipazione del disabile alle attività previste per i minori del territorio, al fine di favorirne la piena integrazione. A tale scopo la cooperativa organizzerà il servizio di trasporto ed accompagnamento presso gli abituali luoghi di ritrovo dei giovani del territorio (centri sociali, parrocchie, piazze, convegni, ecc). Inoltre, si farà promotrice e pubblicherà presso il minore, le attività organizzate sul territorio. Il servizio consisterà anche nel sostegno durante lo svolgimento delle attività. In pratica **un autista volontario accompagnerà il disabile, che sarà sostenuto da un accompagnatore volontario.**

Organizzazione: l'utente contatterà la sede operativa al n. 0918147520 e chiederà di essere accompagnato in una data ora ed in un dato luogo. La cooperativa nell'arco di un'ora darà la conferma al disabile comunicando con quale mezzo sarà prelevato ed il nominativo di chi effettuerà l'intervento. Il servizio sarà reso visibile ai familiari dell'utente sia grazie ad un primo incontro informativo organizzato preliminarmente all'avvio del servizio che tramite brochure riepilogative delle prestazioni previste a miglioramento del servizio. Tempi: Un pomeriggio a sett.

Professionalità impiegate: un autista volontario, un accompagnatore (osa- oss-assistenti domiciliari e per i servizi tutelari volontari)

Numero di prestazioni: Una prestazione settimanale

4) Sportello Informadisabili La cooperativa si propone di rispondere in maniera precisa e puntuale alla domanda proveniente dai disabili e soprattutto dalle loro famiglie che, spesso, non conoscono le modalità più idonee per reperire informazioni sulle attività ed i servizi loro rivolti, e perdono la possibilità di usufruire di molti benefici; l'informazione resta, dunque, un bisogno tanto forte quanto insoddisfatto.

Sarà, quindi, attivato uno sportello informativo con lo scopo di fornire indicazioni sulle iniziative, i servizi e le opportunità per le persone disabili, con particolare riferimento all'offerta del contesto territoriale della provincia di Palermo. Si tratterà di un tipo di intervento volto ad incrementare la capacità di mettere in rete il bisogno reale portato dal disabile e dalla sua famiglia e le risorse del territorio, al fine di riuscire a reperire insieme nuove opportunità e risposte. Il servizio sarà un punto di riferimento fondamentale anche per operatori sociali e sanitari, insegnanti e studenti, associazioni e volontari e in generale per tutti coloro che sono interessati al mondo dell'handicap. Gli operatori impegnati nella gestione dello sportello si occuperanno di tenere costantemente aggiornato l'archivio dei dati e delle informazioni, interfacciandosi con i referenti delle Pubbliche Amministrazioni e degli Enti del Terzo Settore. I dati raccolti verranno inseriti in una specifica sezione del sito internet della cooperativa (www.coopnuovagenerazione.it); la "messa in rete" dei materiali consentirà agli utenti di accedervi in modo facile e diretto. Obiettivi: fornire indicazioni sulle iniziative, i servizi e le opportunità per le persone disabili; Tempi: Lo sportello sarà attivo il Martedì dalle ore 16,00 alle 19,00, anche, attraverso un servizio di segreteria telefonica. Professionalità impiegate: un assistente sociale Numero di prestazioni: N. 1 incontri settimanali per tutta la durata del servizio; Mansioni degli operatori: segretariato sociale ed azione di filtro

5) Ausili. La persona disabile si rapporta con l'ambiente mediante una serie di azioni svolte con "modalità" non sempre comprensibili od efficaci: il compito dell'ausilio è aumentare l'efficacia di queste azioni, se necessario compiendo una elaborazione o una vera e propria opera di "traduzione" di codici espressivi e funzionali. Per questo motivo, più che di ausilio è opportuno parlare di un "sistema ausilio", un insieme più o meno complesso di apparati hardware e/o software che riceve segnali particolari dalla persona disabile e li ritrasmette in modo più comprensibile od efficace all'ambiente circostante. Per questo motivo, la cooperativa metterà a disposizione del servizio n. 1 portatile/tablet, muniti di un software per facilitare la comunicazione. Il programma si presenta come un pannello su cui sono raffigurate sovrapposte figure, simboli e/o parole. L'ausilio ha la funzione di rendere possibile al bambino disabile la scelta di una di queste, cui viene attribuito un significato comunicativo convenzionale. Ad es. se fra le diverse figure il bambino sceglie (ad es. premendola) quella raffigurante un giocattolo, il concetto espresso può esser interpretato come "ho voglia di giocare", e così via. Si possono realizzare diverse raccolte di simboli o di figure, che supportino una comunicazione semplificata in diversi contesti e momenti della giornata; tipicamente le prime applicazioni vengono realizzate a partire da poche scelte riguardanti i bisogni primari. In più, i comunicatori normalmente consentono di associare alla scelta della singola figura o simbolo, l'emissione di un parola o di una frase pre-registrata. L'uso di *linguaggi simbolici strutturati* (es. Bliss, PECS, PIC, ...) può essere supportato da comunicatori più evoluti, in grado di rendere possibile questo modo alternativo di comunicare, in cui un concetto elementare è individuato da un simbolo e un concetto complesso da una combinazione di simboli. Risorse strumentali: n. 1 tablet.

6) Servizio pre e post scuola

Il servizio di Pre e Post Scuola si fonda sull'accoglienza dell'alunno, sull'intrattenimento educativo, ricreativo, ludico e sui rapporti con la famiglia. Il servizio del pre-scuola consiste nell'accoglimento, vigilanza e intrattenimento degli alunni in orario antecedente le lezioni.

Il momento del post-scuola prevede soprattutto attività ludiche che permettano ai ragazzi di scaricare le tensioni accumulate durante la giornata, anche considerato il livello della stanchezza raggiunto dai bambini. Importante è anche, se possibile, la divisione per fasce di età al fine di organizzare interventi più adeguati.

Il gioco sarà al centro della proposta.

I giochi di gruppo socializzanti saranno l'ulteriore possibile proposta sempre a discrezione dell'educatore, l'unico in grado di conoscere le reali esigenze di quel gruppo di bambini.

Le aree saranno diversificate secondo i momenti dell'attività e saranno il più possibile individualizzate per rispondere alle diverse esigenze manifestate dai bambini.

Il punto di partenza è il recupero delle energie personali.

Un dialogo aperto, cordiale e rassicurante permetterà ai bambini di vivere il momento del ricongiungimento con i genitori positivamente.

L'obiettivo è quello di:

- provvedere all'accoglienza ed alla sorveglianza dei minori all'interno di uno spazio attrezzato e specificamente programmato, che permetta forme d'intrattenimento creativo e di socializzazione;
- agevolare le famiglie degli utenti, nella gestione del tempo ed in particolare degli impegni quotidiani

Avvio

Il servizio verrà avviato entro 3 giorni dalla richiesta della amministrazione.

La Cooperativa Nuova Generazione metterà a disposizione le proprie professionalità per effettuare visite domiciliari per la raccolta dati e rilevazione bisogni per una proficua definizione del piano di lavoro dell'operatore incaricato di seguire l'utente

Esperienza maturata

La Cooperativa Nuova Generazione, in possesso di certificazione di qualità ISO 9001:2015, da anni è impegnata nella gestione di servizi a favore di soggetti diversamente abili.

L'esperienza nella gestione dei servizi scolastici a favore degli alunni disabili ha inizio nell'anno 1997 ed è proseguita sino ad oggi, con notevole miglioramento delle prestazioni erogate ed arricchimento delle competenze del personale addetto ai servizi di assistenza.

Da oltre 15 anni gestisce due comunità alloggio per soggetti con disagio psichico, comunità ben inserite nel contesto territoriale, grazie anche a contributi economici ricevuti dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri presso il Dipartimento delle Pari Opportunità e Fondazione con il Sud che hanno consentito di avviare un progetto teatrale e un progetto di agricoltura sociale.

Inoltre da oltre un ventennio è impegnata nella gestione di centri socio educativi, che hanno visto i beneficiari e le loro famiglie usufruire di interventi diurni di notevole valore, che hanno favorito anche percorsi d'integrazione e di socializzazione con ricaduta positiva sui beneficiari stessi.

I rapporti con la famiglia

Il PEI identifica nel suo fondamento un ruolo per la famiglia ben distinto: essa si assume d'obbligo di collaborare fattivamente, anche in un'ottica collettiva per l'integrazione del figlio nel contesto classe, sottoscrivendo obiettivi, attività e modalità, una volta concordati e resi espliciti. Non esiste una assoluta metodologia, per quanto possa essere codificata, per la strutturazione e il mantenimento di un rapporto proficuo ed affidabile con la famiglia. Sarà importante conoscere l'incisività della o delle figure genitoriali sul cammino del ragazzo, conoscere meglio il

funzionamento, la personalità e gli interessi dello stesso da chi “lo conosce meglio”, redigere con discrezione un’anamnesi ambientale, oltre a quella del percorso didattico pregresso dell’adolescente in ingresso, è il punto di partenza imprescindibile.

Iniziative finalizzate al coinvolgimento della famiglia

Si tratta di sollecitare l’attenzione dei familiari all’esperienza che vive il disabile e alla scoperta delle sue potenzialità. Nell’ambito dei servizi scolastici, tale coinvolgimento troverà una sua concretizzazione in:

- 1) un incontro preliminare con le famiglie, per la conoscenza del disabile;
- 2) uno o più incontri in itinere, ove richiesti dalle famiglie;
- 3) un incontro al termine dell’esperienza, di verifica finale della stessa. Ciò può trovare una sua realizzazione durante lo svolgersi del servizio in continuità, nelle visite del genitore alla scuola stessa e attraverso incontri periodici. La conoscenza da parte dei familiari dell’esperienza può contribuire all’individuazione di un diverso approccio al problema dell’handicap. Si rileva, inoltre, la necessità di rendere partecipi e responsabilizzati al problema dell’handicap le persone che verranno conosciute, contattate e incontrate. La sensibilizzazione sociale si inizia tramite il rapporto reciproco dei ragazzi con la gente del luogo e viene poi portato avanti, su un altro, versante dagli operatori. Questi infatti dovranno instaurare una fitta rete di rapporti per utilizzare eventuali organizzazioni locali attraverso le quali promuovere la sensibilizzazione del territorio e un inserimento più completo dei minori nella comunità. Nella prassi l’assistente raccoglie dai familiari indicazioni sulle abitudini quotidiane del ragazzo. I rapporti dell’operatore con la famiglia hanno tre funzioni fondamentali: permettere di conoscere meglio il minore sulla base delle informazioni che la famiglia dà circa il comportamento, le abitudini quotidiane, i rapporti con gli altri; realizzare una collaborazione nell’assistenza; fornire indicazioni utili di ritorno per la famiglia stessa. Il servizio proposto deve intendersi, pertanto, non standardizzato e/o codificato, ma efficacemente e funzionalmente diversificato, orientato a soddisfare i bisogni individuali di ogni singolo studente diversamente abile.

Diritti e Doveri dei Clienti

I Diritti

- Il Cliente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Il Cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- Il Cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni riguardanti le prestazioni erogate e relativa documentazione. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- Il Cliente ha il diritto di ottenere che i dati legati alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- Il Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull’esito degli stessi.

I Doveri

- Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.
- Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili della Cooperativa dell’intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché

Cooperativa Sociale
Nuova Generazione arl
via P. Matterella , 90019 Trabia (PA)
Telefono-Fax 091/8147520
e-mail: nuovagen@libero.it
pec: nuovagenerazione@docucert.it
www.coopnuovagenerazione.it

possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri Clienti di usufruire delle stesse prestazioni.

- Il Cliente ha il dovere di comunicare ai Responsabili della Cooperativa , entro le 4 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità ad usufruire dello stesso.
- Il Cliente o chi per Lui ha il dovere di compilare correttamente il "Foglio firma Cliente" al termine di ogni prestazione.

Modalità di Reclutamento del Personale e del Periodo di Tutoraggio

Le risorse da impiegare saranno individuate tramite la pubblicazione del bando di selezione su internet ed affissione di manifesti.

La selezione dei candidati per le figure professionali individuate ha l'obiettivo di indagare sulle reali motivazioni che stanno alla base della richiesta e di verificare la presenza di quei requisiti minimi e di preparazione di base necessarie ed indispensabili per consentire una professionale ed efficace realizzazione del servizio.

La selezione di questi sarà effettuata, sotto la diretta responsabilità dell' ente gestore, mediante somministrazione di test psico- attitudinali e colloqui individuali che andranno ad accertare gli aspetti psico-comportamentali, le reali motivazioni, le abilità di comunicazione e di lavoro in gruppo.

Tutto il personale soddisferà i requisiti definiti dal Capitolato Speciale di Appalto e sarà in possesso di attestato di qualifica ottenuti nell'ambito di corsi autorizzati dalla Regione Sicilia o di titoli equipollenti.

In particolare la Cooperativa si impegna a garantire la continuità dell'assegnazione dell'operatore allo studente disabile.

Saranno inoltre privilegiati gli operatori che hanno in precedenza erogato il servizio anche per conto di altro Ente al fine di favorire la continuità relazionale operatore/utente.

Sistema di valutazione Periodica del Personale

Le prevenzioni del burn out e la verifica dell'indicatore "soddisfazione professionale" verranno effettuate attraverso le attività sotto riportate

- ◆ La riduzione delle discordanze e della conflittualità fisiologica interna al gruppo sarà tenuta sotto controllo tramite un percorso di supervisione condotto da uno psicologo. La supervisione sarà incentrata su casi concreti vissuti dalle équipes all'interno del Servizio. La frequenza delle riunioni di supervisione sarà mensile. Oltre alla disamina dei casi, le riunioni di supervisione saranno occasione per ogni operatore per esternare in un clima di fiducia e in un ambiente protetto, i propri vissuti personali circa l'agito di ruolo di vita della comunità.
- ◆ Uno degli elementi della soddisfazione professionale si ritiene sia strettamente legato alla soddisfazione del Cliente e alla risoluzione brillante dei problemi posti da quest'ultimo oltre che dalla sua rete di relazioni (ad esempio la rete familiare). Se tutte le figure professionali impegnate in questo lavoro avranno come obiettivo condiviso quello della soddisfazione dell'utente, il loro lavoro e i loro sforzi saranno tesi al raggiungimento di tale obiettivo. Nel raggiungimento del suddetto riposerà anche in buona parte la soddisfazione per l'attività

professionale individuale e della équipe di lavoro con la quale si collabora. L'intenzione è quella di sviluppare un clima di forte collaborazione all'interno dell'équipe di lavoro poiché è importante che garantire omogeneità di prestazione a tutti gli utenti, indipendentemente dai singoli individui presenti sul lavoro in un determinato periodo della giornata.

Formazione- Aggiornamento del Personale

È stato ipotizzato di strutturare il percorso formativo secondo tre fasi successive.

FASE 1 - orientata al sapere:

Le finalità sono quelle di fornire ai partecipanti un "linguaggio della Qualità", attraverso l'esplicitazione di concetti, termini, obiettivi e valori ed il confronto con altre realtà simili che hanno già intrapreso tale processo.

FASE 2 - orientata al saper fare:

In questa fase del processo formativo vengono fornite le competenze necessarie a operare e/o guidare l'azione di un gruppo per il miglioramento continuo (tecniche, metodi e strumenti). Vengono inoltre illustrati l'approccio metodologico (iter procedurale) e fornite indicazioni inerenti l'organizzazione del servizio.

FASE 3 - orientata al saper essere:

Questa fase ha la duplice valenza di fornire e/o potenziare nei partecipanti quelle competenze e attitudini socioprofessionali (o abilità sociali) che favoriscono la comunicazione e il lavoro di gruppo con i colleghi (orientamento interno al progetto) e allo stesso tempo possono diventare uno strumento per migliorare i rapporti con gli utenti, con i famigliari e con il territorio (associazioni di volontariato, parrocchie, etc...) che gravita, in qualche modo, intorno all'anziano.

E' prevista inoltre la formazione base sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

Continuità dell' Assistenza e Contenimento Turn-Over

La Cooperativa si impegna a mantenere lo stesso personale, nel caso in cui questo non dovesse risultare idoneo o disponibile a continuare verranno messe in atto una serie di tecniche finalizzate alla **continuità del servizio**. Nella fase iniziale i nuovi operatori affiancheranno i vecchi per un periodo di tempo non inferiore a 15 giorni. Questa fase è particolarmente delicata e va realizzata con una serie di attenzioni:

- attenzione dell'interlocutore libera da "volontà di cattura";
- attenzione al linguaggio non verbale;
- attenzione ai valori espressi e non;
- attenzione verso le abilità presenti nei singoli e nel gruppo;
- attenzione e analisi dei codici, simboli, significati.

L'atteggiamento di fondo di questo percorso di avvicinamento deve in ogni caso essere

caratterizzato da un profondo senso di rispetto del clima affettivo, del modo d'essere e di presentarsi del gruppo.

La fase successiva richiede una grossa disponibilità all'ascolto.

La Cooperativa si impegna formalmente a contenere entro la percentuale del 20% il **turn over** per cause imputabili alla stessa, degli addetti impiegati nello svolgimento delle prestazioni oggetto del presente appalto.

A tale proposito si vuole evidenziare che la Cooperativa Sociale "Nuova Generazione" tende a valorizzare al massimo le proprie risorse umane attraverso alcuni strumenti di seguito elencati:

- La presenza di **un addetto ai problemi lavorativi** dei soci che regolarmente incontra, presso i luoghi di lavoro, tutti gli operatori della cooperativa per rilevare disagi, stanchezze ed altro al fine di intervenire laddove necessario;
- La possibilità di avvalersi di un sostegno per la prevenzione del burn-out costituito dal pool dei consulenti della cooperativa;
- La piena consapevolezza, da parte dei soci, di appartenere ad una rete che garantisce formazione, motivazione, aggiornamento e possibilità di vivere serenamente la situazione lavorativa, anche se particolarmente gravosa;
- L'intensa attività di formazione interna della cooperativa consente di mantenere alta la motivazione fra i soci nel lavoro con persone svantaggiate.

La misurazione della Qualità

Abbiamo affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei nostri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità:

1. la qualità percepita dal Cliente e dall'Operatore: strumenti di valutazione
2. la qualità 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 di valutazione della qualità percepita

In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del Cliente, anche noto come customer satisfaction. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare ai Clienti, 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 del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Un terzo strumento di rilevazione adottato è il manuale di autovalutazione dell'Operatore, questionario a campi tematici del sapere professionale, nel quale viene chiesto alla singola persona di stimare la propria necessità di approfondimento. Alla valutazione dell'Operatore può affiancarsi la valutazione del proprio Responsabile.

Il fine è migliorare progressivamente le attività formative predisposte dalla Cooperativa.
Nella pagina che segue vengono illustrati gli standard di qualità che ci impegniamo a rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.
Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri Clienti.

Nell'individuare gli standard di qualità abbiamo analizzato e reso misurabili i seguenti aspetti:

- aspetti relazionali ;
- aspetti strutturali ;
- aspetti connessi alle caratteristiche del servizio ;

A tal fine abbiamo costruito una serie di indicatori/indici.

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso.

Standard di qualità

L'indice è il rapporto che esiste tra l'indicatore e il totale cui fa riferimento (ad esempio, per conoscere la percentuale di operatori che utilizza il cartellino d'identificazione, eseguiamo la seguente operazione: numero del personale che usa il cartellino diviso il numero del personale totale).

In conclusione, dobbiamo ricordare che l'individuazione di un livello medio di qualità richiede il confronto tra rilevazioni multiple e ripetute nel tempo. Per questo motivo l'utilità degli standard va verificata nel medio e nel lungo periodo.

- Numero totale auto
- Numero totale annuo controlli di manutenzione

I reclami

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile della Cooperativa.

Presso il Responsabile della Cooperativa e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

I reclami possono essere di due forme:

- scritti
- verbali

L'eventuale reclamo scritto da parte del Cliente o dei suoi familiari viene raccolto dal Responsabile del Servizio di Assistenza Domiciliare.

Il Responsabile provvede se necessario a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta al Cliente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 15 giorni dal reclamo stesso.

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica del Comune committente.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

I risarcimenti

- Tutti gli Operatori della cooperativa accreditata sono coperti da Assicurazione di Responsabilità Civile per danni a persone e cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate.
- Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dalla Cooperativa fornitrice, il Cliente ha diritto di "recuperare" la prestazione, previo accordo con il Responsabile tecnico del Servizio.

Rapporti con il Territorio (Modalità di Integrazione con la rete dei servizi e con il volontariato)

Il lavoro con il territorio che la Cooperativa persegue si ispira all'idea che questo è:

- Ambito di ricomposizione delle risorse in rapporto ai bisogni.
- Scenario di oggettività collettiva che può esprimersi sotto forma di "rete" sociale.
- Sede dei servizi istituzionali, che richiede e nel contempo produce informazione, presa di coscienza, condivisione nell'osservazione dei problemi.

«Il territorio è un sistema spaziale e sociale di dimensioni relativamente ridotte, che consente alla maggior parte dei suoi membri di avere una conoscenza ed una esperienza personale diretta delle attività, degli orientamenti, della posizione sociale, dei connotati degli altri membri, nel quale la convivenza entro uno spazio limitato, la particolare cultura e sub-cultura che si sviluppa, gli interessi che in esso e per esso nascono, producono una forma peculiare di solidarietà e di identità soggettiva, tali da legare affettivamente le persone a quel territorio e a quelle popolazioni più che ad ogni altro». (Gallino, 1978)

«La rete è un insieme di persone che interagiscono in modo autonomo e libero. Più persone che hanno relazioni, legami o che perseguono un fine comune costituiscono una rete sociale». (Folgheraiter, 1998)

Sviluppare il rapporto con il territorio significa approfondirne la conoscenza, valorizzare le sue potenzialità, partendo dai problemi che maggiormente lo caratterizzano.

Questo si realizza anche attraverso la collaborazione con le associazioni di volontari, le aggregazioni spontanee di cittadini e in sinergia con altre Cooperative che operano nel territorio.

Per la Cooperativa Nuova Generazione lavorare in rete significa coinvolgere e valorizzare le risorse umane presenti nel territorio con l'obiettivo di fornire servizi sempre più adeguati alle necessità del singolo.

Per favorire un ampliamento della rete e per far conoscere la Cooperativa si è attivato sia uno "Sportello Servizi" a cui rivolgersi per avere informazioni sui servizi esistenti sul territorio, sia distribuito materiale informativo (brochures, Carta dei Servizi).

Dove si può trovare la carta

La carta è disponibile presso le associazioni di tutela dei soggetti portatori di handicap, presso i servizi sociali comunali e sarà distribuita a tutti gli utenti fruitori del servizio comprese le istituzioni scolastiche.

Responsabile

E' responsabile dell'applicazione della presente carta dei servizi il Responsabile della Gestione della Qualità della Cooperativa Sociale "Nuova Generazione", D.ssa Laura Rotolo.

Con i seguenti orari di ricevimento dal lunedì al venerdì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 19.00. Sabato su appuntamento.

Date

Il presente documento è stato pubblicato il 1/09/2005, è entrata in vigore il 15/09/2005.

L'ultima revisione della presente carta è stata effettuata il 27/01/2018