



## "AZIONE SOCIALE"

Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS  
Assistenza Minori, Anziani, Inabili,  
Telesoccorso e Formazione  
Iscritta all'Albo Società Coop. N°A124353

Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)  
Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820  
P. IVA: 03501840825  
e - mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)  
[luigibaratta@pec.coopazionesociale.it](mailto:luigibaratta@pec.coopazionesociale.it)

Spett.le Città Metropolitana di Palermo

### SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE

A FAVORE DEGLI STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI FREQUENTANTI GLI ISTITUTI DI  
COMPETENZA PROVINCIALE PER L'ANNO SCOLASTICO 2019/2020 – 2020/2021 – 2021/2022

## CARTA DEI SERVIZI



Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)  
e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)  
pec: [luigibaratta@pec.coopazionesociale.it](mailto:luigibaratta@pec.coopazionesociale.it)

Gentile Signora/Signore,

desideriamo presentarLe AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS attraverso la Carta dei servizi prevista dall'art. 13 della L. 328/00 e redatta ai sensi del D.P.C.M. 19/05/2005. Si tratta di un importante strumento che Le permetterà di conoscere i nostri servizi, gli obiettivi che ci siamo prefissi e gli strumenti di controllo che adottiamo per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate.

Il nostro impegno è da sempre dedicato a creare e sviluppare strutture di assistenza, a misura d'uomo, capaci di coniugare risultati di alto livello con umanità e competenza.

Sono questi gli obiettivi che AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS ha ideato e sviluppato in un modello nuovo di assistenza, applicandolo progressivamente alle proprie strutture ed ai centri distribuiti sul territorio siciliano.

Modello che fa riferimento a valori e processi condivisi fondendo l'appropriatezza e la personalizzazione del servizio, la competenza professionale nonché metodiche e dotazioni tecnologiche all'avanguardia, dialogo e interazione costanti fra i professionisti, scambio di esperienze e di know-how fra le strutture.

Oggi AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS forma una rete a livello regionale che offre risposte efficaci ad una domanda di assistenza sempre più pressante.

L'obiettivo che ci poniamo con la Carta è quello di coinvolgerLa in prima persona nella gestione del Suo Benessere, invitandoLa ad offrirci i Suoi consigli, osservazioni e segnalazioni.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

Il Presidente

Luigi Baratta

## Indice

La Carta dei Servizi: i suoi contenuti	
1. Missione e Principi	
Missione	
Principi	
Obiettivi	
Presentazione della Azione Sociale	
La nostra Equipe	
L'Attività: Alcuni dati	
Le Attività: l'Organizzazione e le prestazioni	
Servizio di Assistenza all'autonomia	
I servizi migliorativi offerti	
Proposta Migliorativa 1:Attività Di Riabilitazione	
Proposta Migliorativa 2: Attività di supporto scolastico ed extrascolastico	
Proposta Migliorativa 3: Interventi volti all'autonomia del disabile ed a sostegno delle famiglie	
Proposta Migliorativa 4: Attività Ricreative e socializzazione	
Comunicazione	
Personale	
Definizione struttura organizzativa e risorse	
Modalità di reclutamento del personale e del periodo di tutoraggio	
Sistema di valutazione periodica del personale	
Procedure di formazione-aggiornamento del personale	
Modalità con cui viene garantita la continuità dell'assistenza all'utente e di contenimento del turn over	
Punti Informativi	
Il Sistema Qualità	
Procedure e strumenti per assicurare la tutela dei diritti degli utenti e modalità di accoglimento di proposte e reclami	
I nostri impegni	
Strumenti di monitoraggio degli interventi e verifica della qualità	
Modalità di integrazione con la rete dei servizi e con il volontariato	
Come raggiungerci	

La Carta dei Servizi vuole essere il documento tramite cui presentarLe la nostra Società ed i servizi che siamo in grado di offrirLe. Essa è per tale motivo periodicamente revisionata ed aggiornata, per darLe modo di essere informato in tempo reale delle nostre evoluzioni e per consentire il costante miglioramento degli standard di qualità.

La Cooperativa ha formalmente adottato la Carta dei Servizi redatta secondo quanto previsto dall'art. 13 della legge 328/2000 ai sensi del D.P.C.M. 19/05/20051 con delibera del C.d.A. del 02-05-2006, aggiornata con delibera del 28/12/2012 e con delibera del 28/08/2017.

### **1. MISSIONE E PRINCIPI**

#### **1.1 MISSIONE**

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS, costituita con atto del 25/09/86, opera nel rispetto dei principi e del metodo della mutualità, senza finalità speculative, e prevede tra i suoi fini statutari l'inserimento

Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)  
e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)  
pec: [luigibaratta@pec.coopazionesociale.it](mailto:luigibaratta@pec.coopazionesociale.it)

dei giovani nel mondo del lavoro, dando ad essi una preventiva preparazione ed un apposito addestramento per raggiungere una specializzazione nei settori socio-sanitari.

I servizi socio-assistenziali che AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS eroga sono i seguenti: gestione di strutture socio-sanitarie, scolastiche e parascolastiche; nonché l'assistenza abitativa e domiciliare degli anziani, minori, soggetti portatori di handicap, disabili psichici e sensoriali e il servizio di telesoccorso e teleassistenza.

A supporto delle strutture ad essa facenti capo, AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS porta avanti e realizza attività di confronto e coordinamento tra i vari centri, sviluppo delle conoscenze e controllo dei risultati mediante la promozione di incontri tra i responsabili dei vari centri al fine di sviluppare le esperienze singole in bagaglio culturale collettivo. La Direzione di AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS presiede alle aree funzionali di programmazione e strategia, risorse umane, marketing e comunicazione, gestione qualità, sicurezza, finanza, amministrazione e controllo di gestione.

## **1.2 PRINCIPI**

### **Informazione e partecipazione**

L'informazione chiara e corretta sullo stato di benessere e/o sugli interventi attivati seguiti consente al cliente (inteso come utente finale e/o familiare e/o tutore e/o ente di riferimento) di decidere consapevolmente della salute dell'assistito e della qualità di vita. La partecipazione attiva dell'utente (chi usufruisce del servizio, o verosimilmente familiari e/o tutori) è garantita inoltre dalla possibilità di esprimere la propria opinione sulla qualità del servizio e di fornire suggerimenti e osservazioni.

### **Rispetto della persona**

Il rispetto della persona si concretizza nell'attenzione alle abitudini di vita, ai suoi ritmi e alla privacy, nella riduzione al minimo dei tempi di attesa e delle formalità.

### **Importanza del rapporto umano**

Il personale di AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS è impegnato a realizzare un ambiente ospitale e familiare, valorizzando le relazioni interpersonali.

### **Alta professionalità**

L'elevato livello professionale dell'intera équipe è valorizzato e sostenuto da AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS, attraverso periodici corsi di formazione e aggiornamento. Le risorse della AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS vengono assegnate per la loro competenza e attitudine ai compiti, cosicché si possano meglio conseguire gli obiettivi che la AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS si prefigge.

### **Tecnologie d'avanguardia**

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS assicura, laddove necessarie, strumentazioni, tecniche e tecnologie in costante evoluzione, anche grazie al supporto di personale di competenza della AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS.

### **Modello gestionale innovativo**

Le strutture facenti capo ad AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS applicano e sviluppano il modello della sede di Caccamo che coniuga efficacia ed efficienza gestionale.

## **2. OBIETTIVI**

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS si è posta come obiettivo quello di consolidare la propria posizione di eccellenza tra le strutture che offrono servizi analoghi ai propri.

In tale prospettiva si è ritenuto di fondamentale rilevanza provvedere alla implementazione del Sistema Qualità, la cui metodica organizzativa ha permesso di ottenere la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000.

Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)  
e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)  
pec: [luigibaratta@pec.coopazionesociale.it](mailto:luigibaratta@pec.coopazionesociale.it)

Il conseguimento dell'obiettivo sopra riportato richiede inoltre la definizione di obiettivi operativi annuali, coerenti con la politica della qualità e, soprattutto, correlati con le esigenze esplicite ed implicite dell'utenza della AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS.

La Cooperativa intende a tal'uopo perseguire il cammino del miglioramento continuo, indirizzato al conseguimento della massima soddisfazione dell'utenza. Esso garantisce il mantenimento di elevati livelli di efficacia ed efficienza in tutti i processi avendo inoltre le proprie basi nella piena condivisione dell'identità e dei valori dell'organizzazione da parte di tutto il personale che vi opera.

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS, nell'ottica della trasparenza, intende rendere visibili ai propri utenti i programmi, gli impegni, le politiche e le strategie attraverso le quali intende migliorare costantemente la propria posizione.

La Politica della Qualità, definita dall'Alta Direzione, alla quale tutto il personale è tenuto a dare il proprio contributo, intende:

- Ricepire ed analizzare le esigenze/attese del cittadino utente;
- Individuare i fattori di Qualità e definire gli standard interni;
- Migliorare costantemente le attività interne;
- Misurare la Qualità percepita dall'utenza;
- Sviluppare le capacità professionali del personale, aumentandone la motivazione.

In questa prospettiva la cooperativa "Azione Sociale" persegue i seguenti obiettivi generali:

- **Facilitare l'accesso ai servizi** attraverso l'informazione, l'accoglienza e l'orientamento degli utenti, la trasparenza dei percorsi;
- **Migliorare la fornitura dei servizi** attraverso la personalizzazione, la chiarezza del linguaggio, la comodità e la velocità delle prestazioni;
- **Controllare e correggere il servizio** attraverso l'assicurazione di standard di qualità costanti, la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, l'ascolto sistematico degli utenti;
- **Innovare e far evolvere il servizio** attraverso l'arricchimento delle prestazioni, il potenziamento dei servizi, l'utilizzazione delle tecnologie più avanzate;
- **Ottenere la completa soddisfazione di tutti i clienti** attraverso azioni di programmazione e controllo dei servizi erogati e di prevenzione delle non conformità.

### 3. PRESENTAZIONE DELLA AZIONE SOCIALE

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS, la cui sede trovasi a Caccamo in Via San Vito snc, aperta da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 16.45 alle ore 19.45 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30, consta di varie strutture nel territorio siciliano, che offrono diversi servizi, a seconda delle esigenze della propria clientela.

Le tipologie di servizi offerti, e per cui la Cooperativa è in possesso delle autorizzazioni ed iscrizioni all'albo regionale sono qui di seguito riportate:

- Attività assistenziale a favore di disabili psichici e inabili per la tipologia comunità alloggio;
- Attività di assistenza domiciliare per anziani, inabili e minori;
- Attività di telesoccorso sezione anziani.
- Attività assistenziali in favore di minori tipologia Comunità Alloggio (autorizzazione al funzionamento)

La Cooperativa nel 2005 è stata accreditata al numero 711912 presso l'Assessorato Regionale del Lavoro, della Previdenza Sociale, della Formazione Professionale e dell'Immigrazione – Regione Sicilia per l'espletamento di corsi professionali per Operatore Socio-Assistenziale (O.S.A.) e per Assistente domiciliare e dei servizi tutelari nelle sedi di Caccamo e di Bagheria.

La Cooperativa "Azione Sociale" realizza servizi e prestazioni il più possibile vicini alle esigenze dell'utenza garantendo qualità, efficacia ed efficienza delle prestazioni, professionalità e competenza da parte di tutti gli

Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)  
e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)  
pec: [luigibaratta@pec.coopazionesociale.it](mailto:luigibaratta@pec.coopazionesociale.it)

operatori. A dimostrazione di ciò, nell'anno 2005 la Cooperativa ha ricevuto il "Premio Europeo San Rocco 2005" per i servizi a favore di inabili gravi, svolti con impegno, cura e professionalità.

La Cooperativa ha proprie sedi operative nell'area territoriale della Città Metropolitana di Palermo tra cui:

- **Ambito territoriale A - Palermo Ovest E Palermo OvestSUD: Via Cimbali 43/45 a Palermo orario di apertura ore 8.00-14.00 e dalle 16.30 alle 19.00 da lunedì a sabato ;**
- **Ambito territoriale B - Zona EST e Madonie e Palermo EST: Caccamo (Pa) Via San Vito snc orario di apertura ore 8.00-14.00 e dalle 16.30 alle 19.00 da lunedì a sabato.**

### La Certificazione Qualità ed esperienza nel settore

Nel 2003 è stato avviato il processo di Implementazione del Sistema Qualità all'interno dell'intera Struttura, che ha portato la AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS a conseguire nell'agosto 2003 il certificato di conformità alla norma UNI EN ISO n. Q-9717-10. Oggi la Cooperativa è in possesso di n. 2 certificazioni ISO.

#### **La Certificazione Qualità**

La Cooperativa è in possesso di n. 2 Certificazioni di qualità con la compagnia QCB per l'erogazione di servizi socio assistenziali:

- 1) Certificazione di conformità alla norma ISO 9001:2015 n. Q-0917-10.
- 2) Certificazione di conformità alla norma ISO 14001:2015 n. A-0917-10.

Il Manuale della Qualità della Cooperativa "Azione Sociale" descrive la sua organizzazione e il suo Sistema di Qualità progettato e realizzato per conseguire gli obiettivi prefissati per tutte le attività indicate nell'oggetto sociale. Il perseguimento dell'obiettivo di Qualità si pone in un'ottica di raggiungimento e consolidamento di una posizione di eccellenza, di conseguenza la Qualità non viene intesa esclusivamente come valore oggettivo di rispondenza del servizio alle norme di legge e contrattuali, ma come capacità di soddisfare le esigenze espresse o implicite dell'utente, attraverso la gestione ed il miglioramento continuo. In tale prospettiva, il sistema di Qualità, si propone non solo come strumento operativo per conseguire e mantenere il più alto livello di Qualità del servizio offerto, ma anche garanzia per quanti siano interessati, come cittadini utenti, della Qualità dei servizi gestiti dalla Cooperativa, nonché per consentire al personale impiegato un'adeguata conoscenza delle responsabilità e dei compiti attribuiti e delle attese della Cooperativa in termini di efficacia e di efficienza. Detto sistema riguarda tutte le attività svolte dalla Cooperativa e in particolare i vari settori della struttura organizzativa e le modalità di addestramento e organizzazione del lavoro nonché per il rispetto delle normative di legge. Per rendere operativo il Sistema di Qualità, è stato predisposto un Sistema Documentale formato, oltre che dal Manuale della Qualità, anche dalle Procedure Gestionali, dalle relative Istruzioni di Lavoro nonché dai Documenti di Registrazione. Nell'ambito della propria politica della qualità si è posta come obiettivo strategico quello di essere altamente competitivo nella qualità del servizio e nel consumo delle risorse necessarie alla sua realizzazione ed erogazione; il governo dei processi è, di conseguenza, orientato a:

Migliorare costantemente l'efficacia, e cioè la capacità di soddisfare le attese degli utenti, misurata attraverso la rilevazione della qualità percepita;

Migliorare costantemente l'efficienza, e cioè il costo dei processi, inteso come equivalente in euro delle risorse umane e materiali impiegate per produrre i risultati attesi;

Ridurre i tempi di attraversamento, e cioè il tempo che intercorre tra l'input che determina l'avvio di ciascuna fase del processo e la disponibilità del risultato;

Aumentare la flessibilità, e cioè la capacità di adattamento alle mutate condizioni del contesto interno ed esterno;

Promuovere l'integrazione tra tutti gli attori del processo, favorendo lo spirito di squadra e l'atteggiamento proattivo dei singoli.

La Cooperativa ha acquisito la seguenti esperienza:

DESTINATARI	OGGETTO DEL SERVIZIO	IMPORTO	PERIODO DI ESECUZIONE
Comune di Lascari	Assistenza igienico personale, autonomia e comunicazione	€21.819,30	DAL 01/01/2014 AL 31/12/2014
Libero consorzio Comunale di Trapani	assistenza alunni sordi ciechi e con disabilità sensoriale	€653.429,99	DAL 24/03/2014 AL 31/12/2014
Provincia regionale di Caltanissetta	Assistenza igienico personale	€752.796,99	DAL 01/01/2014 AL 31/12/2014
Provincia regionale di Caltanissetta	Assistenza igienico personale	€777.055,15	DAL 08/01/2015 AL 31/12/2015
Libero consorzio Comunale di Trapani	assistenza alunni sordi ciechi e con disabilità sensoriale	€ 1.138.267,39	DAL 01/01/2015 AL 31/12/2015
Provincia regionale di Caltanissetta	Assistenza igienico personale	€ 854.886,56	DAL 01/01/2016 AL 31/12/2016
Comune di Barcellona Pozzo di Gotto	Assistenza igienico personale	€ 145.823,50	DAL 23/02/2016 AL 21/12/2016
Comune di Lascari	Assistenza igienico personale e assistenza all'autonomia e alla comunicazione	€10.764,60	Dal /01/01/2016 al 31/12/2016
Comune di Gravina di Catania	Assistenza igienico personale e assistenza all'autonomia e alla comunicazione	€40.244,99	Dal /01/01/2016 al 31/12/2016
Comune di Petrosino	assistenza all'autonomia e alla comunicazione	€42.016,44	Dal /01/01/2016 al 31/12/2016
Comune di Cerda	Assistenza igienico personale e assistenza all'autonomia e alla comunicazione	€15.316,39	Dal /01/01/2016 al 31/12/2016
Comune di Trapani	Assistenza all'autonomia e alla comunicazione	€18.297,72	Da marzo 2017 a dicembre 2017
Comune di Niscemi	Trasporto e accudienza alunni portatore di handicap	€ 133.043,66	Dal 01/01/2016 al 31/12/2016

Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)  
e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)  
pec: [luigibaratta@pec.coopazionesociale.it](mailto:luigibaratta@pec.coopazionesociale.it)

Libero consorzio comune di Caltanissetta	Assistenza igienico personale	€ 892.538,39	Dal 01/01/2016 al 31/12/2016
Comune di Milazzo	Servizio di accompagnamento presso le strutture scolastiche e servizio di assistenza igienico personale	€215.489,34	Dal 01/01/2016 al 31/12/2016
Comune di Termini Imerese	<i>Assistenza igienico personale</i>	€ 45.473,59	Dal 01/01/2016 al 31/12/2016
Comune di Termini Imerese	Assistenza all'autonomia e alla comunicazione	€ 26.500,00	Dal 01/01/2017 al 31/12/2017
Comune di Cerda	Assistenza all'autonomia e alla comunicazione	€ 24.554,15	Dal 01/01/2017 al 31/12/2017
Libero consorzio comune di Caltanissetta	Assistenza igienico personale	€ 931.208,57	Dal 01/01/2017 al 31/12/2017
Comune di Gravina di Catania	Assistenza igienico personale	€24.354,91	Dal 01/01/2017 al 31/12/2017
Comune di Termini Imerese	<i>Assistenza igienico personale</i>	€ 19.259,58	Dal 01/01/2017 al 31/12/2017
Comune di Cerda	<i>Assistenza igienico personale</i>	€ 5.108,82	Dal 01/01/2017 al 31/12/2017
Comune di Gravina di Catania	Assistenza all'autonomia e alla comunicazione	€ 3.693,93	Dal 01/01/2017 al 31/12/2017
Libero consorzio Comunale di Trapani	Assistenza scolastica per alunni sordi, ciechi e con disabilità psico-fisica	€481.973,30	Dal 12.09.2017 al 31.12.2017
Comune di Cerda	Assistenza all'autonomia e alla comunicazione	€ 15.723,18	Dal 01/01/2018 al 31/12/2018
Libero consorzio Comunale di Trapani	Assistenza scolastica per alunni sordi, ciechi e con disabilità psico-fisica	€ 1.213.707,62	Dal 01/01/2018 al 31/12/2018

Libero consorzio comunale di Caltanissetta	Assistenza all'autonomia e alla comunicazione	€627.346,49	Dal 01/01/2018 al 31/12/2018
Comune di Termini Imerese	Assistenza all'autonomia e alla comunicazione	€ 17.498,50	Dal 01/01/2018 al 31/12/2018
Provincia regionale di Caltanissetta	Assistenza igienico personale	€ 963.848,34	Dal 01/01/2018 al 31/12/2018
Comune di Termini Imerese	<i>Assistenza igienico personale</i>	€ 13.862,58	Dal 01/01/2018 al 31/12/2018
Comune di Gravina di Catania	Assistenza igienico personale	€ 22.170,37	Dal 01/01/2018 al 31/12/2018
Comune di Gravina di Catania	Assistenza all'autonomia e alla comunicazione	€ 8.402,36	Dal 01/01/2018 al 31/12/2018
Comune di Mascalucia	Assistenza igienico personale e assistenza all'autonomia e alla comunicazione	€88.942,70	Da Maggio 2018 a dicembre 2018
Comune di Mascalucia	Assistenza igienico personale e assistenza all'autonomia e alla comunicazione	€90.065,80	Dal 01/01/2019 a tutt'oggi
Libero consorzio Comunale di Trapani	Assistenza scolastica per alunni sordi, ciechi e con disabilità psico-fisica	€1.042.562,67	Dal 01/01/2019 a tutt'oggi
Libero consorzio comunale di caltanissetta	Assistenza all'autonomia e alla comunicazione	€321.883,59	Dal 01/01/2019 a tutt'oggi
Comune di Trapani	Assistenza all'autonomia e alla comunicazione	€28.970,91	Dal 01/01/2019 a tutt'oggi
Comune di Termini Imerese	Assistenza all'autonomia e alla comunicazione	€3.640,00	Dal 01/01/2019 a tutt'oggi
Comune di Cerda	Assistenza all'autonomia e alla comunicazione	€8.496,49	Dal 01/01/2019 a tutt'oggi

#### 4. LA NOSTRA EQUIPE

L'equipe di AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS è composta da figure professionali accuratamente scelte, il cui coordinamento e lavoro di squadra sono alla base di ogni attività, al fine di rendere il percorso di cura dell'utente il più agevole ed efficace possibile.

Il personale di staff si occupa delle funzioni amministrative, dell'organizzazione e/o dell'accoglienza ed è affiancato dalle risorse di AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS in settori quali Gestione Qualità, Sicurezza, Risorse Umane, Commerciale, Assistenziale.

In ogni Struttura della AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS, il Responsabile della stessa è preposto alla supervisione di tutti gli aspetti organizzativi e/o alberghieri, mentre agli eventuali Medici, (dipendenti direttamente dalle ASP di competenza), spettano le responsabilità diagnostico-terapeutiche del cliente e il contatto con familiari sulle loro condizioni sanitarie.

Il personale cura tutti gli aspetti assistenziali quali l'igiene, la pulizia e/o il riordino di utenti e/o loro abitazioni e/o strutture, a seconda del settore considerato.

#### 5. L'ATTIVITÀ: ALCUNI DATI

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS ha dato dal 2003 ad oggi un forte incremento agli investimenti, in particolar modo per ampliare ed aumentare le tecnologie di cui poter disporre per venire incontro alle esigenze esplicite ed implicite, non solo degli utenti, ma anche di tutte le figure rotanti attorno ad essi (famiglie, tutori, enti pubblici e/o privati che si occupano di questi settori, comunità in genere).

#### 6. LE ATTIVITÀ: L'ORGANIZZAZIONE E LE PRESTAZIONI

##### **6.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE.**

Il problema dell'handicap ha trovato, negli ultimi decenni, maggiore attenzione nei settori dell'intervento pubblico, e in modo particolare, in quelli che trattano le problematiche socio - assistenziali. Tale trasformazione si è accompagnata alle trasformazioni sociali, culturali e legislative avvenute, nonché alla diversa concezione dell'assistenza e del trattamento socio - sanitario del soggetto diversamente abile.

Da una concezione dell'handicap come "patologia", e come elemento "**deviante**", con i relativi risvolti di emarginazione e segregazione che ne conseguivano, si è giunti oggi ad una definizione che considera preminenti i bisogni della persona, e, primi fra tutti, i **bisogni di integrazione e socializzazione**.

Le politiche sociali devono quindi avere come obiettivo il recupero e il reinserimento del soggetto portatore di handicap sia fisico sia psichico, tentando di non negare le diversità, ma al contempo rifiutando visioni troppo settoriali e tecnicistiche.

L'istruzione scolastica del soggetto portatore di handicap oggi viene a ricoprire un ruolo fondamentale nel processo di integrazione sociale.

La Legge-Quadro n.104 del 5.02.1992 e le LL.RR. n.68/81, n. 22/86 e n. 16/86 hanno portato delle innovazioni notevoli affermando il diritto per i portatori di handicap di usufruire di prestazioni adeguate e nello stesso tempo ottenere sostegno per le famiglie che affrontano il doloroso compito di gestire i gravi disagi dei soggetti in questione.

La scuola è un luogo ed un'agenzia formativa privilegiata per tutti i minori e gli adolescenti.

L'ambiente scolastico, considerato uno tra i primi e più importanti agenti di socializzazione, diventa un luogo dove si strutturano comportamenti di miglior adattamento sociale con gli ovvii effetti sulla vita quotidiana.

La Cooperativa, attraverso il servizio di assistenza all'autonomia in favore dei soggetti portatori di

Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)  
e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)  
pec: [luigibaratta@pec.coopazionesociale.it](mailto:luigibaratta@pec.coopazionesociale.it)

handicap che frequentano la scuola dell'obbligo, tende a prevenire e rimuovere quegli ostacoli legati alla disabilità che impediscono il pieno sviluppo di ogni soggetto e l'effettiva partecipazione dello stesso alla vita scolastica, favorendone il più possibile l'integrazione e la socializzazione con il gruppo dei pari.

Il servizio prevede prestazioni assistenziali che si basino sul recupero dell'autonomia personale, sulla stimolazione dei processi di socializzazione, di integrazione e collaborazione familiare.

Gli obiettivi dovranno essere favoriti dall'attuazione di svariate attività, che tendano a promuovere interventi nello specifico della vita quotidiana, scolastica e sociale dei giovani destinatari.

Obiettivo principale del servizio è la piena integrazione del soggetto portatore di handicap, non solo nell'ambito scolastico ma in senso più ampio nel contesto socio ambientale che fa parte della sua quotidianità.

Partendo quindi dal contesto scolastico, che è il primo in cui, al di fuori della famiglia che rappresenta un "ambiente protetto", il soggetto portatore di handicap incontra difficoltà di tipo relazionale, la cooperativa si prefigge pertanto di perseguire la **rimozione delle cause invalidanti**, la **promozione dell'autonomia** e la **realizzazione dell'integrazione sociale**, attraverso i seguenti obiettivi :

- Mantenere e/o inserire il disabile nel proprio contesto sociale, scolastico e familiare, premessa di benessere psicofisico, per la salvaguardia dell'integrità del suo stato e del suo ruolo;
- Dare una risposta concreta a bisogni temporanei, eccezionali, contingenti dell'utente, favorendo l'integrazione sociale e scolastica in risposta alle esigenze e ai bisogni di scambio e incontro con i coetanei;
- salvaguardare l'autonomia e l'autodeterminazione del soggetto;
- coinvolgere gli utenti attraverso forme di partecipazione attiva;
- assicurare alla famiglia della persona disabile informazioni di carattere sanitario e sociale per facilitare la comprensione dell'evento, anche in relazione alle possibilità di recupero e di integrazione degli utenti nella società;
- assicurare nella scelta e nell'attuazione degli interventi assistenziali e socio-sanitari la collaborazione della famiglia, della comunità, del disabile, attivandone le potenzialità e le capacità;
- assicurare la prevenzione in quelle fasi di maturazione e di sviluppo del bambino e del soggetto al fine di evitare tempestivamente l'insorgenza della minorazione o eventualmente ridurre i disagi della minorazione sopraggiunta;
- attuare un coordinamento di rete e l'integrazione con gli altri servizi e le istituzioni presenti nel territorio;
- garantire al beneficiario del servizio e alla famiglia un adeguato sostegno psicologico , servizi di aiuto personale o familiare;
- promuovere anche attraverso l'apporto di enti ed associazioni di volontariato iniziative permanenti di informazione e di partecipazione della popolazione, per la prevenzione e per la cura dei disabili, la riabilitazione e l'inserimento;
- promuovere il superamento di ogni forma di emarginazione e di esclusione sociale anche mediante l'attivazione dei servizi previsti dalla Legge quadro.

La cooperativa assicura la presenza degli assistenti all'autonomia presso la sede scolastica dell'alunno assistito. Al fine di assicurare una maggiore efficienza ed efficacia delle prestazioni, la cooperativa nell'espletare il servizio mette in atto una serie di iniziative organizzative quali la creazione di una sede operativa, l'utilizzo di schede sociali per i singoli utenti e schede di valutazione, il servizio sociale professionale e il segretariato sociale etc.

Per la realizzazione del servizio la cooperativa si avvale di personale qualificato quali assistenti ALLA COMUNICAZIONE, nonché di figure aggiuntive quali assistenti sociali, psicologi, etc per una maggiore qualità del servizio. Inoltre si organizzano momenti di incontro e di feste particolari.

**In riferimento al servizio di assistenza alla Comunicazione agli alunni frequentanti le scuole di competenza provinciale i servizi base (anno scolastico 2019- 2020; 2020/2021; 2021/2022) trovano realizzazione nel contesto scolastico, attraverso attività che si vanno ad integrare a funzioni e compiti che la stessa scuola persegue.**

L'assistente alla comunicazione integra la propria attività a quella di altre figure (docenti, curricolari, insegnanti di sostegno etc) senza sovrapposizione di compiti e funzioni, ma valorizzando i diversi ambiti di competenza. Gli interventi si concretizzano quindi con azioni entro il contesto classe e nell'intero ambiente

scolastico rivolte al coinvolgimento di tutti gli alunni al processo di integrazione-inclusione, con un modello di partecipazione attiva.

Il servizio si propone le seguenti finalità:

- agevolare la frequenza e la permanenza degli studenti disabili nell'ambito scolastico per garantire loro il diritto allo studio;
- facilitare l'inserimento e la partecipazione attiva degli alunni alle attività didattiche svolte dal personale insegnante, supportandoli al raggiungimento degli obiettivi di integrazione e autonomia personale, in attuazione dei programmi educativi concordati dagli insegnanti in collaborazione con i servizi socio sanitari territoriali;
- sostenere personalmente gli alunni disabili nelle attività di socializzazione e nell'acquisizione di capacità comunicative, svolte all'integrazione e alla valorizzazione di abilità personali;
- garantire sostegno educativo allo studente nell'ambito delle attività scolastiche.

### I servizi migliorativi offerti sono:

- **"Parliamone".** Spesso le famiglie o gli insegnanti si trovano ad affrontare situazioni difficili per le quali non è sufficiente avere disponibilità o competenza. E' necessario infatti un confronto diretto anche con personale specificamente qualificato. Per questa ragione sarà attivato come per l'anno trascorso, un servizio a cura dello psicologo messo a disposizione dalla Cooperativa che, **con cadenza settimanale (nei giorni di mercoledì o venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00)**, si recherà presso gli istituti scolastici per un confronto diretto con gli insegnanti, gli alunni, gli assistenti e tutto il personale scolastico. Con la stessa frequenza lo psicologo sarà disponibile per delle visite domiciliari presso le famiglie degli assistiti, che ne manifestino la necessità e/o su segnalazione da parte della scuola. La richiesta di prestazione domiciliare deve pervenire presso la sede di Caccamo a mezzo posta al seguente indirizzo Via San Vito snc 90012 Caccamo o a mezzo fax al numero 091/8121820, almeno 5 giorni prima della visita richiesta. L'attività sarà svolta **dallo psicologo Vincenzo Zaffuto**.

- **Sportello di ascolto, assistenza e punto informazioni.** Un importante servizio a supporto del progetto è costituito dallo sportello permanente di ascolto, assistenza e punto informazioni nel quale opereranno stabilmente uno psicologo, un'assistente sociale e un educatore, con i quali sono attivi dei protocolli d'intesa. Nello specifico le figure professionali disponibili sono: **Assistenti Sociali Dott.ssa Millioto Rosaria e Dott. Mineo Caterina, Psicologo Dott. Zaffuto Vincenzo, educatori: Dott.ssa Sgarlata Concetta e Dott.ssa Ciaccio Valentina**. Il servizio fruirà della consulenza occasionale di un medico il dott. Paruta A. e di specialisti in materia amministrativa, quale il rag. Longo Salvatore, previdenziale quale il rag. Barbaccia Giacomo, e legale quale l'avv. Davide Di Fresco. Lo sportello è attivo sia telefonicamente sia direttamente e opererà in maniera continuativa per tutta la durata del servizio, presso la sede di Caccamo in via San Vito s.n.c. dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.30 e dalle ore 17:00 alle 19:00 e il sabato dalle ore 9:00 alle ore 14:00 al numero telefonico 091/8121956. L'assistenza telefonica sarà attiva 24 ore su 24 al numero cell. 335/251049 anche per eventuali reclami, per avere informazioni relative ai servizi offerti dal progetto e per dare eventuali suggerimenti. Il responsabile del servizio Dott. Zaffuto V., ogni 15 giorni, si recherà negli Istituti in cui è attivo il servizio, contatterà i familiari e/o l'utente stesso per verificare l'andamento del Servizio ed effettuerà visite sistematiche di monitoraggio del servizio.

**Lo psicologo** sarà disponibile a seguire situazioni multiproblematiche, sarà disponibile a collaborare con l'ufficio dell'Ente Appaltante, la scuola e le famiglie per effettuare colloqui diretti e visite domiciliari e per assicurare un giusto sostegno psico- sociale. Lo psicologo terrà inoltre alcuni incontri con le famiglie per la creazione di un gruppo di mutuo aiuto. Il primo incontro, da realizzarsi entro il primo mese dall'attivazione del servizio, avrà lo scopo di illustrare alle famiglie degli assistiti cosa sia un **gruppo di mutuo aiuto** e il perché della sua utilità. Verrà somministrato un **questionario** per rilevare i bisogni reali di ciascuna famiglia, come li vive e come li affronta. In tale maniera gli operatori del progetto saranno nelle condizioni di riconoscere le risorse delle singole famiglie ed al tempo stesso di valorizzarle. **L'Assistente Sociale** svolgerà il servizio di Segretariato Sociale che verrà espletato tramite: informazioni domiciliari, diffusione di notizie di interesse generale. Il servizio darà notizie sull'esistenza, sulla natura e sulle procedure necessarie per accedere alle varie risorse esistenti e sulla legislazione pertinente;

fornirà aiuto personale agli utenti diretto a facilitare l'espletamento delle prassi e procedure necessarie per ottenere le prestazioni e/o accedere ai servizi; smisterà e/o segnalerà le richieste di prestazioni ai servizi ed agli enti competenti; collaborerà con i servizi territoriali; svolgerà attività di osservatorio sociale sulla situazione globale della zona, fornendo un panorama preciso dei servizi presenti e garantendo notizie sui bisogni oggettivamente emergenti nella zona in base alle richieste. L'assistente sociale sarà disponibile a seguire situazioni multiproblematiche, che interessano gli utenti assistiti in elenco. Infatti, sarà disponibile a collaborare con il servizio sociale professionale dell'Amministrazione per seguire gli utenti che vivono una particolare situazione di disagio. L'**educatore interverrà** per situazioni in cui, alla problematica dell'handicap si associano lacune educative di base, ed una mancata o conflittuale accettazione di questo status. Lo stesso, in collaborazione con le altre figure professionali, orienterà l'utenza ad un armonico sviluppo psico-fisico e familiare. Allo sportello opererà, su richiesta, un **medico** il dott. Paruta A. che svolgerà attività di consulenza sulla prevenzione, cura e riabilitazione della persona, ed interverrà nei casi di comprovata "urgenza" e necessità, avvalendosi della collaborazione del medico di famiglia. Lo sportello erogherà inoltre assistenza amministrativa, legale e fiscale attraverso tre consulenti specializzati che opereranno su appuntamento: - il **Consulente Amministrativo**, rag. Longo S. per le pratiche inerenti le pensioni (invalidità civile, indennità di accompagnamento), e pratiche presso le strutture sanitarie. Tale figura professionale opererà solo su richiesta dell'assistito che si trova privo di supporto familiare e su segnalazione dell'ufficio di Servizio Sociale; - il **Consulente Legale**, avv. Davide Di Fresco che curerà per gli assistiti pratiche legali e offrirà consulenza nei casi di esplicita richiesta; - il **Consulente Fiscale** rag. Barbaccia G. che si occuperà di fornire alle famiglie bisognose, consulenze di carattere fiscale e tributario, seguiranno situazioni problematiche che necessitano di questo supporto nei casi di esplicita richiesta. **Lo Sportello d'ascolto sarà attivo anche per gli insegnanti che vorranno avvalersi della consulenza e collaborazione delle figure professionali messe a disposizione del servizio.**

**Formazione e aggiornamento del personale.** La politica della Cooperativa "Azione Sociale" è di garantire sempre la partecipazione dei propri operatori a convegni, seminari, tavole rotonde in tema di problematiche del sociale. Nello specifico però, l'avvio del presente servizio prevederà uno specifico momento formativo in continuità a quanto già realizzato precedentemente. Consapevoli che alla base di tutto sono le risorse umane impiegate, e perseguendo le politiche di miglioramento continuo che la Cooperativa si è data, applicando un sistema di qualità certificato ISO, ogni iniziativa proposta dalla Cooperativa prevede, infatti, un momento formativo, destinato a tutti gli operatori coinvolti nell'attività di progetto. La condivisione degli obiettivi rappresenta, infatti, un momento fondamentale nella costruzione di una squadra. La formazione continua permette inoltre, agli operatori di mantenere alta l'attenzione sulle criticità del lavoro svolto e sulla necessità di focalizzare ogni sforzo sull'utente per il quale l'operatore diviene in breve tempo un importante punto di riferimento. La formazione dello staff sarà quindi un'importante azione realizzata dalla Cooperativa. Quest'attività prevede il coinvolgimento diretto di tutti gli operatori impiegati, seppure la maggior parte di essi hanno già operato nell'ambito del medesimo servizio, negli anni passati. E' infatti importante non soltanto condividere gli obiettivi che il progetto si propone, ma evitare che il servizio erogato si risolva in un atto impersonale ed eccessivamente standardizzato. Alcuni operatori, dipendenti di questa Cooperativa, sono stati già formati alla somministrazione del kit per le crisi epilettiche, negli interventi di primo soccorso, e già impiegati nei casi difficili, raggiungendo risultati positivi, tali da ricevere elogi da parte degli insegnanti e dai familiari.

Il presente accreditamento prevede la formazione degli operatori per n. 30 ore di cui 5 sulla sicurezza nel lavoro e 25 ore inerenti ai servizi di integrazione scolastica. All'inizio di ogni anno scolastico la Cooperativa produrrà il calendario della formazione e le varie tematiche. La cooperativa potrà erogare i corsi di formazione in presenza, da Enti accreditati alla formazione del personale e/o corsi di formazione on line.

**ATTIVITA' EDUCATIVE CON IL PERSONAL COMPUTER** . La Cooperativa metterà a disposizione delle scuole, dei software educativi con programmi particolari, (quali il CO.GI.TO.,ecc...), per l'apprendimento e per attività didattiche per gli alunni assistiti con difficoltà nell'apprendimento. Le scuole che vorranno fruire di tale miglioramento devono fare richiesta alla Città Metropolitana di Palermo, che provvederà a trasmetterla alla sede della Cooperativa, specificando il tipo di software di cui necessitano, (ad esempio sintesi vocale, giochi etc.). La Cooperativa, mette a disposizione del servizio n. 3 esperti informatici per l'uso dei software. Gli esperti si recheranno nelle scuole che ne fanno richiesta per provvedere ad installare i programmi e a illustrarne il funzionamento, in orari mattutini concordati con i dirigenti scolastici. Inoltre, la Coop. Mette a disposizione un

Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)  
e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)  
pec: [luigibaratta@pec.coopazionesociale.it](mailto:luigibaratta@pec.coopazionesociale.it)

budget per l'acquisto di app da scaricare sui dispositivi degli alunni, le app avranno valenza educativa e saranno rivolte al miglioramento dell'autonomia e della comunicazione.

#### Accompagnamento

La Cooperativa metterà a disposizione due Autisti/accompagnatori dotati di appositi mezzi di trasporto (autovetture o veicoli abilitati al trasporto dei disabili con pedana mobile per il sollevamento di carrozzine), che si renderanno disponibili ad accompagnare gli assistiti appartenenti a famiglie multiproblematiche prive di mezzo di trasporto, che non usufruiscono di altri servizi gratuiti, presso strutture socio-sanitarie e/o riabilitative, per visite mediche, o presso strutture di carattere ricreativo, al fine di migliorare le condizioni di vita del disabile e favorirne l'integrazione sociale. Anche tale servizio potrà essere espletato dietro segnalazione e autorizzazione dell'Amministrazione Committente. La prestazione potrà essere richiesta tutti i giorni feriali dalle ore 10.30 alle ore 13.30. Gli assistiti che ne faranno richiesta dovranno far pervenire richiesta scritta, almeno tre giorni prima del giorno stabilito per la prestazione, presso la sede della Cooperativa sita a Caccamo in Via San Vito snc al numero di fax 091/8121820, o presso la sede operativa di Palermo ubicata in Via Cimbali n. 45 al numero di fax 091/9820331.

#### **FESTE DI COMPLEANNO**

Nel corso dell'erogazione del servizio saranno organizzati dei momenti educativi, ludici e di svago che coinvolgeranno gli utenti e le famiglie nel giorno del compleanno dei propri assistiti. Questi saranno attivati di concerto con le scuole che dovranno farsi carico di inoltrare a mezzo fax o posta ordinaria, la richiesta di adesione, completa di dati anagrafici e riferimenti telefonici, alla segreteria della Cooperativa presso la sede operativa sita a Caccamo in Via San Vito snc, con numero di tel. 091/8121956 - 091/8148432 fax 091/8121820. La Cooperativa si occuperà quindi di organizzare una festa di compleanno per tutti i ragazzi che fruiscono del servizio, coinvolgerà oltre tutti gli utenti assistiti anche le rispettive famiglie, la festa sarà realizzata a scuola su autorizzazione dei Dirigenti Scolastici. La cooperativa offrirà all'interno del gruppo classe la torta, le bibite, gli addobbi, gli snack e quant'altro sia necessario per la realizzazione della festa.

**Messa a disposizione di un'ausilioteca.** La Cooperativa dispone di un'ausilioteca presso la propria sede di Via Cimbali 45 a Palermo che metterà a disposizione del servizio per il periodo intercorrente tra il momento in cui si presenta la richiesta dell'ausilio ed il momento in cui l'ASP concede il beneficio, anche in comodato d'uso.

La Cooperativa per lo svolgimento delle attività migliorative previste nel presente progetto, dispone dei seguenti mezzi: Autovetture: Ford Fiesta con targa DN730AB, Opel Insigna EV529KK, Ford C-Max con targa FA042ZG; Fiat Doblò con targa DD552SA, Fiat Doblò con targa DL598FR dotato di pedana per carrozzina, Fiat Doblò con targa CA824YB dotato di pedana per carrozzina, Fiat Doblò con targa DR019FN; Pulmini: Iveco Iribus con 18 posti con targa DC691CS, Ford Transit con targa DX438NW dotato di pedana per carrozzina, Ford Transit con targa EB066KK dotato di pedana per carrozzina, Ford Transit ER773AX dotato di pedana per carrozzina, Peugeot 9 posti con targa AK889WN.

Inoltre la Cooperativa mette a disposizione del servizio: locali per lo sportello di ascolto e assistenza, linea telefonica, sedi operative completa di tutte le attrezzature, (computer, fax, linee telefoniche, sistemi informatizzati, ecc...), personal computer con i relativi software applicativi presso le scuole, locali per le attività di intrattenimento e animazione; N. 4 mezzi adeguati al trasporto temporaneo, degli utenti dall'abitazione alla scuola, in mancanza di servizio di trasporto istituito; servizio di ambulanza a spese della Cooperativa operativa nei casi di emergenza 24h/24 (su richiesta dell'assistito). Le attrezzature messe a disposizione saranno: attrezzature e materiali per test cognitivi per la valutazione del linguaggio, psicologica e dell'apprendimento, inclusi test attitudinali, ausili per la rieducazione percettiva: ausili per la termoterapia e crioterapia, per la terapia e la rieducazione della comunicazione, ausili per la rieducazione della comunicazione, nel movimento delle competenze cognitive: rieducazione della memoria, ausili per la rieducazione visiva, ausili per la terapia e la rieducazione della comunicazione, materiali per l'apprendimento e lo sviluppo delle competenze di lettura e di scrittura, ausili per l'apprendimento della comunicazione alternativa e aumentativa, ausili per l'apprendimento di materie scolastiche curriculari, ausili per l'apprendimento di competenze di base (concetto di tempo, di denaro, misura e capacità etc), ausili per l'apprendimento delle arti (atre, musica danza, drammatizzazione etc) ausili per lo sviluppo di attività ricreative ecc; ausili per l'apprendimento delle attività della vita quotidiana, ausili per la cura e la protezione personale, ausili per la mobilità personale, carrozzine, accessori per carrozzine, cuscini, ausili per il sollevamento,

Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)  
e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)  
pec: [luigibaratta@pec.coopazionesociale.it](mailto:luigibaratta@pec.coopazionesociale.it)

ausili per ruotare, ausili per l'orientamento, ausili per la casa, dispositivi di sicurezza per l'abitazione, ausili per comunicazione, informazione e segnalazione, ausili per scrivere, disegnare ausili non ottici per la lettura, ausili per il suono, telefoni e ausili per telefonare, computer e programmi particolari e specifici, ausili per l'udito, ausili per le attività di tempo libero.

## COMUNICAZIONE

Per consentire la partecipazione attiva degli utenti e delle famiglie degli assistiti alle iniziative del progetto sarà organizzata una riunione tra la Cooperativa, le famiglie e i ragazzi beneficiari del servizio, i rappresentanti dell'Amministrazione Provinciale e delle scuole. Nel corso dell'incontro si comunicherà ufficialmente agli intervenuti l'eventuale avvenuta aggiudicazione e si pubblicheranno le attività migliorative proposte. Anche quest'anno, nell'occasione sarà chiesta la disponibilità di partecipare attivamente alle azioni di progetto attraverso la nomina di due rappresentanti dei genitori. Si animerà quindi un breve dibattito per presentare gli eventuali candidati e si provvederà ad organizzare una formale elezione. I nominativi saranno comunicati tempestivamente alla amministrazione committente e a tutti i genitori. Come al solito i rappresentanti dei genitori parteciperanno, periodicamente, alle riunioni organizzate dal raggruppamento per conoscere le nuove esigenze manifestate dall'utenza, per valutare insieme il servizio svolto ed eventualmente riprogrammare delle attività e per stimolare la partecipazione ed il coinvolgimento di tutte le famiglie. L'attuazione di alcune prestazioni migliorative di seguito elencate è legata alla richiesta da parte degli utenti tramite la scuola e l'autorizzazione alla realizzazione da parte dell'Ente Committente. Alcune prestazioni come ad esempio, le attività ricreative, i convegni, ecc verranno organizzate dalla Cooperativa anche in assenza di richiesta specifica. Di volta in volta sarà data comunicazione scritta all'Ente Committente e agli Istituti scolastici delle attività realizzate con orari e date specifiche. Altre modalità di comunicazione saranno attuate sfruttando le moderne tecnologie: infatti la Cooperativa con indirizzo e-mail [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it) creerà una mail-list, con tutti gli indirizzi e-mail degli assistiti e/o delle loro famiglie (che ne sono in possesso), ai cui verranno inviate costantemente tutte le informazioni/comunicazioni relative al servizio. Gli utenti e la Cooperativa che interverranno all'incontro collettivo iniziale, aggiorneranno i propri dati, comunicandosi i propri indirizzi mail, tutti coloro che non potranno partecipare saranno contattati telefonicamente, o saranno informati direttamente tramite lo sportello informativo operante nelle scuole, durante il primo mese di avvio del servizio. La Cooperativa allo stesso modo comunicherà a tutti i destinatari del servizio, (diretti ed indiretti) l'indirizzo del proprio sito internet: [www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it) in cui verrà creata un'apposita pagina, in cui saranno riportate tutte le informazioni/comunicazioni relative al servizio e sarà possibile scaricare la **CARTA DEI SERVIZI**. In questo modo chiunque abbia interesse in qualunque momento potrà consultare le relative informazioni e/o notizie inerenti il servizio. Altra modalità di comunicazione attraverso l'utilizzo di internet sarà la creazione di una apposita **pagina facebook** totalmente dedicata al servizio, chiamata "Coop. Azione Sociale Servizio di Assistenza all'autonomia" in cui si creerà un vasto gruppo, una rete di "amici" e di link affini al servizio, in cui verranno fornite informazioni e/o notizie e saranno date risposte immediate ad ogni dubbio e domanda. Per la consulenza per l'aggiornamento del sito internet e la creazione pagina facebook è previsto un budget di 100,00 €. Altresì, la Cooperativa provvederà ad informare dell'eventuale aggiudicazione del servizio i partner coinvolti, con i quali ha stipulato gli appositi protocolli di intesa specifici, al fine di realizzare secondo il programma prestabilito, le attività ed i miglioramenti proposti corrispondenti. La Cooperativa provvederà ad informare, inoltre, gli enti morali, assistenziali e parrocchiali, presenti ed operanti sul territorio in cui sono ubicate le scuole, al fine di pubblicizzare il servizio. Inoltre, un altro importante servizio a supporto del progetto è costituito dallo **sportello di ascolto e assistenza e punto informazioni permanente** nel quale opereranno stabilmente uno psicologo, un'assistente sociale e un educatore, con i quali sono attivi dei protocolli d'intesa. Lo sportello è attivo sia telefonicamente che direttamente e opererà in maniera continuativa presso la sede di Caccamo in via San Vito s.n.c. dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.30 e dalle ore 17:00 alle 19:00 e il sabato dalle ore 9:00 alle ore 14:00 al numero telefonico 091/8121956, e presso la sede operativa a Palermo in Via Cimbali n. 45 dalle ore 9:00 alle ore 16:00 dal lunedì al sabato, e telefonicamente al numero 091/9820331. **L'assistenza telefonica sarà attiva 24 ore su 24 al numero cell. 335/251049 anche per eventuali reclami, per avere informazioni relative ai servizi offerti dal progetto e per dare eventuali suggerimenti.** Il responsabile del servizio, periodicamente, almeno ogni 15 giorni, si reca negli Istituti, contatta i familiari e/o l'utente stesso per verificare l'andamento del Servizio e prestare ascolto alle sue istanze e/o a quelle dei familiari di riferimento. In aggiunta sono previste visite sistematiche di monitoraggio del servizio. La Cooperativa mette a disposizione il seguente numero 335/251049 con applicazione whatsApp per permettere agli assistiti, alle famiglie e alle scuole di

Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)  
e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)  
pec: [luigibaratta@pec.coopazionesociale.it](mailto:luigibaratta@pec.coopazionesociale.it)

comunicare in modo facile e veloce, il coordinatore avrà cura di invitare gli assistiti, le famiglie e le scuole ad aderire al gruppo creato per il servizio, per favorire la comunicazione e l'informazione, inoltre sarà messo a disposizione un account skype per favorire la comunicazione.

**L'assistenza telefonica sarà attiva 24 ore su 24 al numero cell. 335251049 anche per eventuali reclami, per avere informazioni relative ai servizi offerti dal progetto e per dare eventuali suggerimenti.**

**DEFINIZIONE DELLE ATTIVITA'.** La cooperativa in continuità al servizio svolto negli anni precedenti, strutturerà le azioni e i programmi di intervento in modo che ciascuno sia programmato in funzione alle molteplici e diversificate esigenze dell'assistito. Gli operatori impiegati nel servizio, oltre, a garantire la permanenza dell'assistito a scuola, faranno sì che tale permanenza sia realizzata all'insegna della socializzazione e integrazione e che il percorso socio-educativo dell'assistito possa raggiungere gli obiettivi prefissati, svolgendo al meglio le proprie competenze e collaborando con tutto lo staff operativo sia scolastico sia della cooperativa e facendosi da intermediario anche con la famiglia. Il progetto pone attenzione anche alla corrispondenza tra le attività proposte, in ordine anche alle professionalità impiegate, ai servizi e agli interventi programmati, rispetto alle finalità che si intende raggiungere con l'azione progettuale. Il servizio è diretto agli studenti diversamente abili non autosufficienti sul piano motorio e/o insufficienti mentali che per natura o gravità dell'handicap medesimo subiscono riduzione dell'autonomia personale. Il numero degli utenti è stabilito nel disciplinare di accreditamento dall'Ente Committente.

Oggetto del servizio è l' Assistenza alla Comunicazione agli alunni, frequentanti le scuole superiori di 2° grado ricomprese nel territorio della Città Metropolitana di Palermo, portatori di handicap non autosufficienti sul piano motorio e/o insufficienti mentali che per natura o gravità dell'handicap medesimo subiscono riduzioni dell'autonomia personale, con particolare riferimento al soddisfacimento dei bisogni primari e al compimento degli atti elementari della vita, e il cui handicap, al fine di godere del servizio in argomento, è stato accertato dall'ASP competente ai sensi della L. 104/92 art. 3 co 3 il verbale del GLHO e il Profilo Dinamico Funzionale aggiornato.

Il servizio, che ha come scopo l'inserimento dei disabili nella scuola, comprende le seguenti prestazioni: vigilanza ed assistenza ai portatori di handicap grave inseriti nelle strutture scolastiche; assistenza ed aiuto alla deambulazione per i soggetti impossibilitati a svolgere autonomamente tale funzione; assistenza durante tutte le attività che attengono all'autonomia e alla comunicazione personale degli alunni, favorendone l'autosufficienza; assistenza nello svolgimento di attività ludiche, di laboratorio e durante lo svolgimento di visite guidate, collaborazione, se richiesta, ai docenti nelle varie fasi delle attività scolastiche; accompagnamento degli alunni in occasioni di attività didattiche pomeridiane o attività che si svolgono fuori dalle strutture scolastiche (stage, cinema, teatro, convegni, manifestazioni culturali, viaggi di istruzione anche all'estero), comunque ricomprese nel POF. Il servizio comprende quindi quegli atti di assistenza che si renderanno necessari durante le ore di attività scolastiche, sia che esse si svolgano nella sede della scuola, sia fuori di essa, nei limiti del normale orario scolastico e/o anche al di fuori di esso come nella ipotesi di visite di istruzione, manifestazioni culturali o altro, secondo le esigenze di ciascun alunno concordato con le famiglie e con il personale docente, nell'ambito comunque dell'orario di lavoro di ogni operatore. Gli operatori dovranno svolgere le loro competenze senza sovrapposizioni o sostituzioni rispetto a quelle attribuite ad altre figure del personale presente presso le strutture scolastiche e dovranno essere disponibili a partecipare agli incontri che l'Amministrazione o gli organi scolastici vorranno organizzare. L'Amministrazione Provinciale comunicherà alla Cooperativa i nominativi degli alunni da assistere e la sede dei plessi scolastici dove sarà svolta l'attività, dati rispetto ai quali gli operatori sono tenuti al segreto professionale. L'accREDITAMENTO avrà valenza per gli anni scolastici 2019/20 - 2020/21 - 2021/22 in osservanza al calendario scolastico regionale e nel rispetto dell'autonomia di ogni singolo Istituto. Il servizio dovrà essere effettuato tutti i giorni in cui si svolgeranno le lezioni e le altre attività didattico/culturali. Tali prestazioni, rientranti nel POF, qualora la Scuola ne manifesti e ne motivi la necessità, saranno rese anche fuori dall'orario scolastico curriculare, se ricomprese nel monte ore settimanale di ogni singolo assistente e saranno concordate dalla Direzione scolastica con la Cooperativa, che ne darà comunicazione di accettazione alla scuola e ne darà nel contempo comunicazione per conoscenza all'Amministrazione Committente. Il servizio generalmente verrà svolto per le ore stabilite dal PEI, tale orario sarà concordato con i familiari, se trattasi di minore, o con lo studente stesso se maggiorenne, con i docenti e l'insegnante di sostegno, fermo restando l'opportunità di adattarsi agli orari programmati dai vari Istituti. Il personale da utilizzare per il servizio di assistenza all'autonomia-personale sarà in possesso di diploma

Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)  
e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)  
pec: [luigibaratta@pec.coopazionesociale.it](mailto:luigibaratta@pec.coopazionesociale.it)

di laurea in scienze dell'educazione e psicologia o titolo equipollente. Gli operatori svolgeranno le loro competenze senza sovrapposizioni o sostituzioni rispetto a quelle attribuite ad altre figure del personale presente presso le strutture scolastiche e saranno disponibili a partecipare agli incontri che l'Amministrazione Committente o gli organi scolastici vorranno organizzare. Gli operatori sono rigorosamente tenuti al segreto professionale. Il personale opererà presso le scuole destinatarie del servizio tutti i giorni in cui si svolgeranno le lezioni o le altre attività didattico/culturali secondo le esigenze di ciascuno studente, concordate con le famiglie e con il personale docente. Sarà cura dell'operatore il prelievo, l'accompagnamento presso l'edificio scolastico e la riconsegna ai genitori. Il numero complessivo dei lavoratori da impiegare potrà essere inferiore o superiore, in base alle effettive esigenze del servizio quantificabili a giudizio insindacabile dell'Amministrazione Committente ed in funzione dell'effettiva disponibilità dei fondi. La Cooperativa si riserva la facoltà di determinare in tempo utile il numero degli operatori necessari in relazione al numero degli studenti disabili da assistere per ciascun lotto. La Cooperativa curerà che il personale addetto all'assistenza all'autonomia sia coperto da polizza assicurativa (infortuni e RCA) per tutte le attività didattiche che si svolgono sia all'interno degli Istituti Scolastici sia fuori quali stage, visite aziendali, viaggi di istruzione, teatro ecc. La Cooperativa assicurerà la disponibilità degli operatori necessari all'espletamento del servizio specifico, e assicurerà altresì un servizio di recapito telefonico che funzionerà nei giorni feriali 24 ore su 24 al seguente n. 091/8121956 - 091/8148432 - 335/251049. La Cooperativa trasmetterà all'Amministrazione Provinciale, prima dell'avvio del servizio, l'elenco completo degli operatori da utilizzare, indicando contestualmente l'Istituzione Scolastica e gli studenti destinatari del servizio; e si impegnerà, altresì, a garantire la continuità dell'assegnazione dello stesso operatore, precedentemente utilizzato, allo studente disabile; trasmetterà, inoltre, all'Amministrazione Committente elenco del personale che verrà eventualmente utilizzato nelle sostituzioni in numero pari al 30% del personale impiegato per il servizio. Il personale in ferie, malattia, permesso, assente o comunque non in grado di essere puntualmente in servizio, sarà tempestivamente sostituito, entro le ore 9,00 del primo giorno di assenza. Le sostituzioni saranno comunicate entro il primo giorno di assenza alla Direzione Politiche Sociali e Giovanili della Provincia e, contestualmente alla Direzione Scolastica presso cui l'operatore presta servizio, indicando anche il nominativo del supplente. In caso di sospensione di servizio per scioperi, disinfestazione plessi scolastici, malattia dell'utente ecc., cause estranee alla Cooperativa, la stessa darà notizia immediata alla Direzione Politiche Sociali e Giovanili dell'Amministrazione Provinciale. In caso di scioperi, occupazioni, laddove le scuole diano la disponibilità di vigilanza, assicurino la presenza di personale docente e/o di personale specializzato, gli assistenti all'autonomia potranno prestare la propria attività coadiuvando il predetto personale scolastico assistendo l'alunno nelle attività poste in essere, previa autorizzazione dell'Ente Committente. Il monte ore del servizio non espletato potrà successivamente essere recuperato in occasione di attività quali viaggi di istruzione, visite guidate, stages anche in orario pomeridiano, ecc., programmate dagli Istituti, e previste dal POF, previa autorizzazione dell'Amministrazione Committente. La Cooperativa impegnerà nell'espletamento del servizio, personale responsabile, attento e consapevole del compito che lo attende.

La Cooperativa si impegna ad osservare la normativa vigente relativamente agli obblighi assicurativi, previdenziali ed assistenziali. Il personale verrà fornito di un tesserino di riconoscimento, vistato dall'amministrazione committente. Tutti gli operatori impiegati nel servizio assolveranno con impegno e professionalità le loro mansioni, favorendo a tutti i livelli un clima di reale e responsabile collaborazione, secondo quanto previsto negli obiettivi. Per realizzare gli obiettivi previsti occorre che l'azione del servizio sia centrata sull'opera di personale con esperienza adeguata ed inserito in un contesto organizzativo pensato. L'operatore deve essere qualificato per il servizio espletato, caratterizzato da elementi di flessibilità, e deve rendersi attivatore delle reti relazionali dell'individuo. Gli operatori adibiti a questo tipo di intervento devono possedere alta professionalità, coniugata a forte motivazione personale. Le loro azioni oltre che tecnicamente ineccepibili, dovranno essere accompagnate da uno stile relazionale particolarmente curato; all'operatore infatti, si richiede di porre molta attenzione ai bisogni della persona assistita, per cogliere anche le esigenze inesprese. La relazione positiva tra il disabile e l'operatore si può realizzare solo in un clima di sostanziale continuità assistenziale ed ogni cambiamento deve essere introdotto con gradualità. La Cooperativa oltre alla realizzazione delle attività di base del servizio di assistenza all'autonomia, garantirà l'attuazione di prestazioni migliorative del servizio. Le prestazioni migliorative saranno realizzate su richiesta da parte degli utenti tramite la scuola e l'autorizzazione alla realizzazione da parte dell'Ente Committente. Tutte le attività proposte saranno realizzate per tutti gli alunni fruitori del servizio, assistiti dalla Cooperativa.

Tutte le attività migliorative realizzate prevedono la collaborazione con enti del territorio con i quali sono stati

stipulati appositi protocolli d'intesa. Le metodologie di azione saranno ispirate a criteri di democrazia gestionale volte al coinvolgimento degli operatori, degli utenti e dei loro familiari alla costante ridefinizione del servizio. Le modalità operative adottate permetteranno inoltre la personalizzazione dell'intervento sulla base delle peculiari caratteristiche dei soggetti assistiti, garantendo sempre l'integrazione ed il supporto alle istituzioni scolastiche. Il sistema di organizzazione interno garantirà inoltre tempi e modalità di esecuzione del presente progetto. La Cooperativa, inoltre, non appena riceve le richieste di partecipazione alle attività migliorative dove è prevista la richiesta esplicita, a seguito dei nominativi inviati dall'Ente Appaltante, redigerà e invierà allo stesso un piano attuativo ed il calendario delle attività e dei partecipanti. Responsabile del progetto sarà una figura professionale messa a disposizione dalla Cooperativa, nella persona dello psicologo La Russa Vitalba, laureata in Psicologia e con esperienza pluriennale nella gestione del servizio in oggetto e nella gestione di servizi socio assistenziale in favore di soggetti con disabilità e che fungerà da coordinatore generale delle attività e del coordinatore Amministrativo Polizzi Nicole. Il suo compito consisterà nella verifica dei tempi di esecuzione, nell'organizzazione delle risorse umane, nel contatto con i partner del progetto e con tutti gli attori interessati nelle differenti attività, nella predisposizione dei protocolli di intesa. Questi sarà affiancato nelle attività di coordinamento da una équipe di pilotaggio, costituita da un assistente sociale dott.ssa Rosaria Milioto nata a Corleone il 16/11/1975 laureata in Scienze del Servizio Sociale e con esperienza pluriennale nella gestione del servizio in oggetto e nella gestione di servizi a favore dei soggetti con disabilità e da un educatore Ciaccio Valentina con esperienza nella gestione di servizi socio assistenziali inoltre si avvarrà della collaborazione di un animatore, tre operatori e due familiari, (che saranno tutti con esperienza pluriennale nello specifico settore di intervento), che si faranno carico di riferire circa le singole attività e dai rappresentanti dei genitori e dei ragazzi. Ogni due settimane l'equipe di lavoro si riunirà per discutere insieme sull'andamento del servizio e per programmare interventi specifici in base ai bisogni che gli assistiti possono manifestare, per verificare le relazioni degli operatori. In caso di particolari problemi l'equipe sarà tempestivamente convocata dal responsabile di progetto. Durante le riunioni si analizzeranno gli obiettivi raggiunti e si aprirà il confronto con le famiglie per comprendere le eventuali difformità tra obiettivi attesi e misurati, studiando assieme le azioni correttive da adottare. L'aspetto tecnico del progetto sarà organizzato attraverso la predisposizione di documentazione di supporto che permetterà agli operatori e al coordinatore di potere "personalizzare" per quanto possibile il servizio. Sarà infatti realizzata, un'indagine dettagliata sulle condizioni di vita degli utenti disabili, attraverso l'elaborazione di questionari di cui si allega copia da recapitare e somministrare all'inizio del servizio alle famiglie, agli utenti, finalizzati ad avere una visione chiara dei bisogni e delle esigenze a cui rispondere. I dati emersi dal questionario assieme alle informazioni raccolte attraverso i servizi sociali territoriali, confluiranno nelle Cartelle di Servizio Sociale, una per ogni singolo utente, per consentire al gruppo di lavoro di poter effettuare una verifica costante del lavoro (in itinere e finale), di compiere un'analisi degli errori eventualmente commessi e di elaborare interventi in rapporto alle problematiche incontrate. In tale cartella confluiranno diverse Schede di osservazione, compilate a cura dei singoli operatori che vengono in contatto con l'utente o con le famiglie, che consentiranno di acquisire un quadro conoscitivo dell'utente sempre più completo sia dal punto vista cognitivo, affettivo e funzionale che socio-ambientale, per interventi sempre più mirati e personalizzati. Per garantire all'Amministrazione Committente il monitoraggio costante delle attività, il responsabile del progetto provvederà a redigere con cadenza mensile una relazione sull'andamento delle singole azioni elaborata sulla base dei risultati della valutazione qualitativa e del monitoraggio realizzato. In tale relazione saranno indicate le date di avvio delle singole attività, le date di realizzazione e la relativa periodicità, il numero di utenti frequentanti, eventuali problematiche riscontrate in fase di esecuzione e le soluzioni adottate. Questa relazione sarà soggetta ad approvazione dell'équipe di pilotaggio. Al termine di ogni mese si trasmetterà all'Amministrazione committente una relazione tecnica, nella quale saranno invece indicati aspetti inerenti gli utenti del servizio quali: lo sviluppo psicofisico, intellettuale, partecipativo dei singoli soggetti, eventuali problematiche familiari rilevanti ecc. Per meglio organizzare il coordinamento del servizio in tutte le sue prestazioni, la Cooperativa rielaborerà, aggiornandola e arricchendola di ulteriori dati, la banca dati contenente le generalità complete di ciascun assistito, le prestazioni erogate, la condizione sociale e familiare di ciascuno di essi, nonché la rilevazione di particolari esigenze. Tutti i dati sopra elencati verranno messi a disposizione sia dell'Ufficio di Servizio Sociale Committente sia del personale della Cooperativa qualora risultasse necessario, su esplicita autorizzazione del responsabile di progetto. La Cooperativa fornirà i propri operatori di appositi fogli firma, con indicazione giornaliera dell'orario di entrata e di uscita. A fine mese ciascun operatore farà vidimare dal Dirigente Scolastico o persona da lui incaricata, il foglio firma e lo recapiterà in cooperativa, per il controllo e la firma da parte del Presidente e successivamente, sulla base dei fogli firma verranno elaborate le ore lavorate per la

successiva emissione della fattura e trasmissione all'Ente Appaltante. Oltre ai fogli firma a ciascun assistente verrà consegnato un diario di bordo dove segnare giornalmente l'andamento del servizio ed eventuali fatti significativi che vanno evidenziati in sede di lavoro di equipe. Inoltre, saranno consegnati, agli operatori, nel mese di novembre e dicembre due questionari di valutazione per verificare l'andamento del servizio, il grado di soddisfazione percepita dall'operatore e gli obiettivi raggiunti. Nel mese di dicembre saranno consegnati anche alla scuola e alle famiglie dei questionari di gradimento e di valutazione. I questionari saranno ritirati entro una settimana dalla consegna dal personale della cooperativa che provvederà a trasmetterli in sede per la loro elaborazione. Tutto il lavoro svolto dalla Cooperativa pone l'attenzione su alcuni elementi importanti che caratterizzano l'essere umano e nello specifico la persona disabile: sviluppo dell'autonomia; sviluppo delle abilità e capacità personali; sviluppo delle capacità di integrazione e socializzazione; coinvolgimento e collaborazione con le famiglie; coinvolgimento e collaborazione con le scuole. A tal fine con cadenza mensile sarà realizzato un incontro programmatico/valutativo sugli interventi attuati. Ogni 1° giovedì del mese alle ore 15.30 il responsabile del servizio incontrerà i genitori, gli alunni e gli operatori del servizio e in orario mattutino si recherà nelle scuole per incontrare il personale scolastico dirigente e insegnanti.

ATTIVITA'	ORARI E GIORNI DI FUNZIONAMENTO	RECAPITI
Attività organizzative (accoglienza famiglie, utenti, scuola, reclami, suggerimenti)	Da lunedì a Venerdì ore 07.00 - 20.00 sabato 07.00 - 14.00 reperibilità h 24	Tel.: 091/8121956 -091/8148432 fax: 091/8121820 cell 335251049
Attività di base	Da lunedì a sabato 4,5 ore giornaliere o da lunedì a venerdì 5.5 ore giornaliere	Tel.: 091/8121956 -091/8148432 fax: 091/8121820 cell 335251049
Attività migliorative	Secondo i calendari concordati	Tel.: 091/8121956 -091/8148432 fax: 091/8121820 cell 335251049

## DEFINIZIONE STRUTTURA ORGANIZZATIVE E RISORSE

La Cooperativa Azione Sociale si impegna a svolgere tutte le attività necessarie per l'erogazione del Servizio offerto col massimo di efficienza ed efficacia. Nello sforzo teso al continuo miglioramento della qualità del servizio, ed è costantemente impegnata nella ricerca ed implementazione di soluzioni organizzative e gestionali.

Nello specifico, per il presente appalto si propone la seguente suddivisione:

- Responsabile del Servizio.
- Assistenti alla Comunicazione: Sono la figura operativa addetta alle prestazioni di Assistenza specialistica agli alunni beneficiari del servizio, con i requisiti attitudinali e di idoneità allo svolgimento del servizio.
- Risorse professionali in aggiunta a quelle di base per rendere operativa la proposta progettuale (psicologi, assistenti sociali, educatori, tutor, animatori, infermieri professionali, assistenti alla Comunicazione, ecc).
- Volontari

### Modalità per l'immediata sostituzione del personale assente

La nostra Cooperativa si impegna ad operare con un numero adeguato di operatori e comunque garantendo la presenza in servizio di un numero di operatori qualificati tale da consentire la continuità del servizio e la immediata sostituzione dell'operatore eventualmente inidoneo, limitando fortemente i fenomeni di turn-over.

Impegno da parte nostra di garantire, nel limite del possibile, la presenza di operatori fissi dedicati alle sostituzioni, (con un minimo del 30 % del personale impiegato).

L'ufficio operativo garantisce un pronto intervento in caso di assenze non programmate.

### Processi di selezione ed inserimento

La selezione del personale da impiegare nei servizi è effettuata dalla Direzione della Cooperativa.

Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)  
e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)  
pec: [luigibaratta@pec.coopazionesociale.it](mailto:luigibaratta@pec.coopazionesociale.it)

La prima fase della selezione consiste nell'esame del curriculum vitae (titoli ed esperienza) e in un colloquio ove vengono prese in esame le esperienze lavorative nell'ambito assistenziale, le attitudini ed altre notizie che ritenute importanti ai fini dell'eventuale assunzione; inoltre ai candidati può essere richiesta la compilazione di un questionario conoscitivo.

La seconda fase consiste in un colloquio durante il quale si approfondiscono le informazioni già raccolte ed analizzate le risposte del questionario.

L'eventuale nuova risorsa una volta selezionata e ritenuta idonea sarà sottoposta ad un percorso di inserimento standard, articolato in due incontri corrispondenti a due diverse aree di competenza presso gli uffici amministrativi:

- per la compilazione dei documenti relativi all'assunzione e all'incarico assegnato, la consegna del tesserino di riconoscimento, e l'informazione relativa alle normative vigenti, tale mansione è svolta dal Responsabile dell'Area Segreteria;
- per l'illustrazione e la consegna delle procedure di lavoro.

Il personale inserito nei vari servizi viene affiancato e supportato dal responsabile di servizio per monitorare e valutare ogni azione professionale intrapresa, in modo che il lavoro venga svolto secondo gli obiettivi previsti dal servizio stesso.

### **Supervisione del personale**

Presso la sede operativa della Cooperativa sita in Via Cimbali n. 45 a Palermo in orario pomeridiano, si terranno appositi periodici incontri di gruppo, tenuti da uno Psicologo, programmati almeno ogni 15 giorni e per un minimo di tre ore mensili. Le finalità del lavoro di gruppo sono molteplici:

- **supervisione** di casi presentati autonomamente dagli operatori;
- discussione di specifiche tematiche legate al lavoro con utenti in situazioni di disagio.

Inizialmente gli argomenti verranno proposti dal conduttore, con l'obiettivo successivo di favorire la proposta di nuovi temi di discussione da parte del gruppo stesso;

- favorire la coesione tra gli operatori e la condivisione di analoghe difficoltà lavorative;
- incentivare la collaborazione tra gli operatori nel rispetto delle reciproche competenze;
- prevenire il rischio di burn-out fornendo uno spazio comune di condivisione emotiva e cognitiva tra i pari.

La metodologia utilizzata prevede il coinvolgimento attivo dei partecipanti al percorso, nell'ottica di un apprendimento come momento di rielaborazione dell'esperienza, dove la dimensione del gruppo gioca un ruolo particolarmente significativo ai fini del confronto e dell'individuazione di chiavi di lettura comuni sui temi trattati.

### **Sostegno telefonico e visite**

Il responsabile del servizio periodicamente, almeno ogni 15 giorni, si reca negli Istituti di competenza della Provincia regionale di Palermo, contatta i familiari e/o l'utente stesso per verificare l'andamento del Servizio e prestare ascolto alle sue istanze e/o a quelle dei familiari di riferimento. In aggiunta sono previste visite sistematiche di monitoraggio del servizio.

### **Partecipazione e coinvolgimento di tutti i soggetti che possono dare un contributo alla realizzazione del servizio**

Premesso che gli obiettivi generali che la Cooperativa intende perseguire sono riferibili a tre differenti livelli che riportiamo in seguito:

- l'utenza dell'intervento che si intende realizzare
- le famiglie
- il sistema nel suo complesso

L'azione della Cooperativa mirerà ad individuare e a coinvolgere gli Enti, le Istituzioni e le associazioni ecc ecc e quant'altro ruota attorno al disabile condizionandone direttamente o indirettamente la qualità della vita e le relazioni. Pertanto adottando una modalità d'intervento che privilegia il lavoro di rete si adopererà per costruire relazioni formali ed informali in grado di attivare sinergie per incrementare l'efficacia e l'efficienza dell'azione posta in essere. A tal scopo sarà coinvolto il volontariato locale per attivare momenti ricreativi e culturali, nonché di incontro e di integrazione del territorio.

Verranno formulati con le scuole percorsi di integrazione che consentano una comprensione della diversità ed un

atteggiamento di apertura e disponibilità nei confronti del soggetto disabile.

Si avvierà un coordinamento di rete e l'integrazione con gli altri servizi e le istituzioni presenti nel territorio.

Si favorirà anche attraverso l'apporto di altri enti ed associazioni di volontariato, la realizzazione di iniziative permanenti di informazione e di partecipazione della popolazione, per la prevenzione e per la cura dei diversabili, la riabilitazione e l'inserimento sociale.

Sarà avviata una campagna di sensibilizzazione per promuovere il superamento di ogni forma di emarginazione e di esclusione sociale avvalendosi anche dell'attivazione dei servizi previsti dalla Legge-quadro sull'handicap.

E' noto che la famiglia rappresenta il nucleo fondamentale della crescita e dello sviluppo del soggetto sia esso normodotato che disabile, punto di riferimento per tutta la sua esistenza, essa stessa portatrice di fattori protettivi o per converso di elementi iatrogeni. E' importante quindi che la famiglia sia sufficientemente supportata nel prendersi carico in maniera adeguata non soltanto delle esigenze primarie del soggetto disabile ma di tutto quanto possa esplicitamente o implicitamente contribuire al miglioramento della qualità della vita. Quindi appare evidente che la famiglia in quanto beneficiaria "indiretta" dell'intervento sarà chiamata ad avere un ruolo attivo e sarà coinvolta fattivamente nell'ottimizzazione del servizio.

Pertanto al pari degli altri partner istituzionali parteciperà al **lavoro di rete**, avendo l'opportunità di partecipare attivamente ai processi di comunicazione e di scambio, alla scelta di strategie di intervento e all'attuazione di interventi assistenziali e socio-sanitari, inoltre le famiglie avranno maggiore accesso alle informazioni e saranno supportate nella scelta di strumenti finalizzati al recupero e all'integrazione della persona diversamente abile nella società.

Per questo motivo le famiglie saranno invitate a costituire gruppi d'incontro e mutuo aiuto in cui potranno scambiarsi le esperienze con l'obiettivo di creare un'intesa solidale e permanente per una condivisione proficua del problema. Secondo quanto appena descritto l'obiettivo principale è il benessere dell'assistito e non la frammentazione dell'intervento, ma un lavoro olistico che pone al centro di ciascun intervento l'unitarietà, l'unicità e la complessità di ciascun utente.

#### **Modalità di reclutamento del personale e del periodo di tutoraggio**

Il personale adibito agli interventi socio assistenziali viene selezionato in base all'alta professionalità e all'esperienza nel settore di intervento posseduta, coniugata ad una forte motivazione personale.

Agli operatori che svolgono il servizio si richiede polivalenza nell'attività svolta e flessibilità, dinamicità e cortesia nelle relazioni con gli assistiti.

Le loro azioni oltre che tecnicamente ineccepibili, sono accompagnate da uno stile relazionale particolarmente curato; agli operatori, infatti, si richiede, anche, di porre molta attenzione ai bisogni della persona assistita, per cogliere anche le esigenze inesprese. La relazione positiva tra utente e operatore si può realizzare solo in un clima di sostanziale continuità assistenziale ed ogni cambiamento deve essere introdotto con gradualità.

I servizi erogati dalla cooperativa hanno rappresentato e rappresentano ancora una risorsa valida non solo per gli assistiti, ma anche per le loro famiglie, aiutate e sostenute per affrontare il loro disagio e per vivere con più serenità la loro realtà.

La complessità degli obiettivi dichiarati impone con forza che l'azione del servizio sia centrata sull'opera di personale qualificato ed inserito in un contesto organizzativo articolato e pensato.

Appare a nostro avviso evidente che lo svolgimento delle attività connesse al conseguimento degli obiettivi pone al centro del lavoro il valore della relazione con il cittadino in condizione di bisogno.

E' pertanto il gruppo degli operatori che realizza le finalità dei servizi e traduce gli obiettivi in progetti di lavoro. Per il personale neo assunto o comunque nei casi in cui se ne richiede la necessità, viene svolta un'azione di tutoraggio e accompagnamento presso la persona da assistere, e/o il servizio da andare a svolgere, al fine di offrire al lavoratore sostegno nelle diverse fasi dell'inserimento lavorativo e di potenziare le sue competenze professionali, le sue capacità di relazione e di lettura dell'ambiente di lavoro.

#### **Sistema di valutazione periodica del personale**

Ogni intervento progettuale è soggetto a verifica.

A seconda del prevalere di necessità socio-assistenziali, l'équipe di operatori interverrà secondo l'approccio professionale ritenuto più idoneo.

La complessità del progetto assistenziale richiede che l'assistente sociale coordinatore del servizio effettui almeno mensilmente dei momenti di verifica sull'andamento del progetto stesso ed una valutazione del personale.

Oltre ai compiti di valutazione e di partecipazione alla predisposizione del progetto assistenziale, l'assistente sociale svolge nei confronti degli operatori, un'importante funzione di consulenza intesa come supporto psico-sociale, contenimento dello stress da lavoro e prevenzione del burn-out.

Questa valutazione consente implicitamente anche di migliorare le prestazioni rese ed eventualmente di riorganizzare il servizio secondo criteri maggiormente adeguati alle esigenze dell'utenza.

Esso interviene nel contesto di un progetto integrato che mette al centro dell'attenzione la **persona come valore**, con la sua unicità e irripetibilità, con la sua dignità e la sua storia come prima risorsa rispetto a se stessa, nel rispetto massimo della sua autonomia.

#### **Procedure di formazione-aggiornamento del personale**

La centralità della relazione deve essere continuamente e opportunamente valorizzata dal contesto organizzativo prevalentemente attraverso strumenti di socializzazione del lavoro e incontri formativi e di aggiornamento. Rientrano, infatti, tra le nostre priorità operative periodiche e costanti riunioni, sia d'équipe, sia interprofessionali, etc..... L'elevato livello professionale dell'intera équipe, inoltre, è valorizzato e sostenuto attraverso periodici corsi di formazione e aggiornamento. Le risorse vengono assegnate per la loro competenza e attitudine ai compiti, cosicché si possano meglio conseguire gli obiettivi che ci si prefigge.

Gli operatori si trovano per definizione a misurarsi, individualmente, direttamente o sovente in situazioni non previste o prevedibili con soggetti fruitori ed il loro ambiente.

Ne consegue la necessità per l'operatore di acquisire una autonoma capacità di **osservazione, lettura e valutazione** della situazione, con criteri di base che siano comunque omogenei rispetto ad un progetto di cooperativa condiviso con altri.

Questa capacità non può che essere costruita attraverso **un metodo** di analisi e confronto delle situazioni in forma permanente in uno **spazio collettivo** con i colleghi dello stesso territorio, che inneschi un meccanismo spontaneo di adeguamento di risorse nell'intervento individuale che si riferisca costantemente al lavoro del gruppo. Questo spazio viene a collocarsi in una dimensione di formazione permanente. L'altro nodo centrale e costante della formazione permanente è la "relazione interpersonale". Ogni pensiero ed ogni azione dell'operatore si riconosce e trova il suo senso esclusivamente a seguito dell'evoluzione di una relazione corretta che favorisca l'identificazione per "capire" ma contemporaneamente permetta il recupero attraverso la propria personalità, di una identità distaccata che sa leggere le situazioni e trovare le modalità atte a risolvere evitando avvitamenti e logoramenti dispersivi. Non esistono ricette precostituite, l'unica soluzione al problema è un lavoro di verifica in gruppo, costante e continuativo che, nel permettere il confronto, fornisca strumenti di analisi e di verifica partendo anche dai dati personali, dalle sconfitte, dalle ingenuità di percorso, conduca lentamente alla appropriazione di una identità professionale a prova degli eventi meno prevedibili.

Il problema delle risorse umane e professionali rappresenta un elemento fondamentale e insostituibile del lavoro assistenziale.

Se in passato si diceva che il problema del personale era quello di acquisirlo e mantenerlo adesso punta soprattutto sulla qualità e sulla professionalità.

Ecco il perché della formazione, che intesa non unicamente come trasmissione di sapere ma anche come ristrutturazione delle conoscenze, cioè come rimettere in discussione ciò che sappiamo, che abbiamo acquisito durante il nostro percorso lavorativo e rimescolarle un po' per riorganizzarle in modo migliore.

La formazione non deve a nostro avviso essere concepita come un cambiamento esclusivamente individuale slegato da un cambiamento organizzativo e collettivo, in quanto queste dimensioni ci sembrano inevitabilmente legate fra loro.

Per questo motivo la Cooperativa, consapevole che l'attività assistenziale è in continuo divenire, organizza continui interventi di formazione e supervisione del personale di almeno 50 ore l'anno.

Vengono effettuati vari momenti di formazione cui si affiancano anche i momenti di formazione permanente.

La formazione cerca di dare senso alle parole e alle azioni che quotidianamente vengono utilizzate e agite, nonché di costruire momenti di riflessione per dare consapevolezza e contenuti al quotidiano.

Abbiamo formulato un'ipotesi di formazione che per un verso valorizzi l'esperienza acquisita e per altro coinvolga direttamente gli operatori in attività di brain storming, lavoro di gruppo, role playing, analisi istituzionale al fine di dare alla formazione un'impronta di attiva "piacevolezza".

Le finalità del percorso formativo sono riassumibili in tre punti:

Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)  
e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)  
pec: [luigibaratta@pec.coopazionesociale.it](mailto:luigibaratta@pec.coopazionesociale.it)

- a) definizioni della "mission" del servizio, a partire da un confronto sulle diverse percezioni espresse dagli operatori;
- b) analisi di eventi e situazioni critiche che si registrano nei rapporti operatori-utenti-familiari
- c) strategie di contenimento dei fattori stressanti legate a dinamiche relazionali segnate dai vari gradi di vulnerabilità del soggetto assistiti.

Tali momenti di aggiornamento vengono organizzati con personale qualificato.

#### **Modalità con cui viene garantita la continuità dell'assistenza all'utente e di contenimento del turn over**

Gli operatori si trovano a misurarsi, individualmente, direttamente o sovente in situazioni non previste o prevedibili con i soggetti fruitori ed il loro ambiente.

Essi rappresentano per gli utenti un solido punto di riferimento, la Cooperativa, da sempre, ha voluto puntare tanto sulla relazione operatore-utente.

Fra gli operatori e gli utenti fruitori dei servizi si è venuta ad instaurare una relazione empatica, centrata sulla condivisione e lo stare "accanto emotivamente" indispensabile nell'intervento di sostegno.

L'utente bisognoso, pertanto, riconoscendo nell'altra persona un riferimento sicuro, può certamente colmare il proprio senso di solitudine e di abbandono, che spesso, a causa del suo disagio, vive, e viene aiutato in quelle che sono le sue necessità materiali, ma soprattutto può contare sulla possibilità di ricevere protezione, fiducia e affetto sincero. La Cooperativa nell'espletamento di tutti i propri servizi tende sempre a garantire la continuità del rapporto operatore-utente, questo per favorire il mantenimento delle buone relazioni instaurate.

Appare a nostro avviso evidente che lo svolgimento delle attività pone al centro del lavoro il valore della relazione con il cittadino in condizione di bisogno.

E' pertanto il gruppo degli operatori che realizza le finalità dei servizi e traduce gli obiettivi in progetti di lavoro. Allo scopo di contenere il turn over viene svolta un'azione di tutoraggio e accompagnamento degli operatori da parte dell'assistente sociale presso la persona da assistere, questo al fine anche di potenziare le sue capacità di relazione.

## **9. PUNTI INFORMAZIONE**

Notizie ed informazioni di carattere generale che riguardano AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS possono essere richieste al personale operante presso la sede di Caccamo, in via San Vito, s.n. 90012 (Palermo) ai seguenti numeri di telefono e fax: 091/8148432 – 091/8121820 – 091/8121956, via Cimbali 43/45 tel 091/9821975 – 335/251049

Per rispetto della privacy, le informazioni di tipo personale non vengono fornite per telefono.

## **10. IL SISTEMA QUALITÀ**

### **PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO DI PROPOSTE E RECLAMI**

#### **10.1 I nostri impegni**

La Carta dei Servizi vuole essere un efficace strumento informativo per favorire concretamente la tutela e la partecipazione dei cittadini (e delle Associazioni che li rappresentano) alla gestione della propria salute. Rispondono a questi obiettivi la descrizione degli indicatori di qualità che riteniamo prioritari e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati.

#### **10.2 Modalità di coinvolgimento degli utenti e dei familiari ai programmi individuali di assistenza e alla verifica dei risultati**

La Cooperativa prevede un coinvolgimento attivo dell'utenza e dei loro familiari nella programmazione degli interventi, nell'attuazione e nella verifica dei risultati raggiunti. Durante lo svolgimento del servizio attraverso: visite domiciliari, contatti telefonici, questionari etc. la cooperativa coinvolge gli utenti e i loro familiari.

La complessità degli interventi realizzati richiede la presenza di coordinatori che effettuano dei momenti di

Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)  
e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)  
pec: [luigibaratta@pec.coopazionesociale.it](mailto:luigibaratta@pec.coopazionesociale.it)

verifica sull'andamento dei servizi stessi, svolgendo al tempo stesso un'importante funzione di consulenza a supporto dell'utente e della sua famiglia per facilitare il reperimento, l'uso e l'eventuale riorganizzazione delle risorse presenti, interne ed esterne, valutandone costantemente l'efficacia.

I servizi prevedono un piano di valutazione e monitoraggio dell'iniziativa, seguito dai coordinatori, già a partire dalla fase di progettazione, per continuare in itinere e a conclusione del progetto.

La valutazione in itinere prevede il coinvolgimento di tutti i soggetti partecipanti al servizio. La valutazione partirà dall'équipe, per proseguire con l'utenza, il territorio e tutti i partner coinvolti.

La valutazione tenderà a verificare, in primo luogo, se ci sono stati scostamenti dagli obiettivi prefissati in origine; nello specifico si terrà conto dei risultati raggiunti, della verifica dell'impatto nel territorio, dell'aspetto qualitativo e quantitativo delle azioni di sensibilizzazione del territorio, del coinvolgimento dell'utenza, la promozione e diffusione delle iniziative e dei risultati del progetto.

Ogni soggetto coinvolto nella valutazione riceverà gli strumenti per realizzare una verifica del progetto che partirà dalla flessibilità del proprio ruolo fino ad abbracciare tutti gli aspetti del progetto.

La valutazione si avvarrà di strumenti quali incontri di gruppo omogenei di discussione; incontri incrociati fra i gruppi; test, interviste, questionari studiati in modo tale da consentire una valutazione tra le variabili che vengono misurate.

### 10.3 Tutela e partecipazione

Il rispetto degli standards di qualità viene garantito dalla AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS sia attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strutturali, assistenziali e di servizio, sia mediante l'analisi mensile delle valutazioni fornite dagli ospiti della struttura.

L' AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS provvede con sistematicità alla valutazione delle prestazioni aziendali che maggiormente hanno e/o determinano impatto sia nei confronti dell'utente finale sia di quelle figure rotanti attorno allo stesso provvedendo anche al loro coinvolgimento per migliorare il servizio nel complesso.

### 10.4 Indagini sulla soddisfazione dei clienti

La partecipazione dei clienti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di questionari sulla soddisfazione, che consentono di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti.

I questionari vengono consegnati al cliente e riconsegnati alle risorse della AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS e/o spedite via posta e/o via fax direttamente alla sede di Caccamo.

### 10.5 Procedure di Tutela: Segnalazioni e reclami

La tutela e la partecipazione del cliente sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti prima, durante e dopo il servizio. Le segnalazioni sono utili per conoscere e comprendere eventuali problematiche e definire interventi di miglioramento del servizio.

Il cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- α) lettera in carta semplice inviata alla "AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS", Via San Vito s.n., 90012 CACCAMO (PA) o consegnata personalmente;
- β) rivolgendosi alla "AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS" allo 091-8148432, 091/8121956 e/o via fax allo 091-8121820, facendo presente le proprie osservazioni;
- γ) mandando eventuale e-mail all'indirizzo di posta elettronica [info@azionesociale.it](mailto:info@azionesociale.it)

### 10.6 Tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori e degli utenti

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS attua, in conformità al D.Lgs 626/94 e successive modifiche, la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalla valutazione stessa. Le procedure elaborate per gestire la sicurezza in azienda sono integrate all'interno del Sistema Qualità.

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS è attenta anche alla sicurezza degli utenti e dei visitatori, in particolare alla sicurezza antincendio, oltre alla dotazione impiantistico-strutturale, prevedendo periodiche esercitazioni e simulazioni di evacuazione.

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS opera in conformità alle normative vigenti, con particolare attenzione, alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in merito allo smaltimento ed al riciclo dei rifiuti.

### 10.7 Tutela dell'ambiente - Tutela della Privacy

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del D. Lgs. n. 196 del 30/06/2003 sulla privacy, non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui clienti.

Con gli stessi obiettivi e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente al cliente (o ad un referente delegato)

## 11. STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI E VERIFICA DI QUALITÀ

Ogni intervento prevede un piano di valutazione e monitoraggio dell'iniziativa già a partire dalla fase di progettazione, per continuare in itinere e a conclusione del progetto.

La valutazione e il monitoraggio in itinere al progetto prevedono il coinvolgimento di tutti i soggetti partecipanti al progetto.

Ogni soggetto coinvolto nella valutazione riceverà gli strumenti per realizzare una verifica del progetto che partirà dalla flessibilità del proprio ruolo fino ad abbracciare tutti gli aspetti del progetto.

La valutazione e il monitoraggio si avvarranno di strumenti quali incontri di gruppo omogenei di discussione; incontri incrociati fra i gruppi; test, interviste, questionari studiati in modo tale da consentire una valutazione tra le variabili che vengono misurate.

La valutazione si basa sulla raccolta di informazioni relative a:

- alle risorse da impiegare e realmente utilizzate nello sviluppo del progetto

- ai tempi di sviluppo previsti e a quelli realmente realizzati

- al tipo ed al numero di attori coinvolti con ruolo attivo non solo come operatori diretti, ma anche come rete che si è costruita attorno al progetto

- al tipo ed al numero di interventi realizzati

- al tipo ed al numero di persone concretamente coinvolte dagli interventi realizzati.

A conclusione dei progetti, i dati raccolti, vengono accuratamente messi a confronto, vagliati e standardizzati per poter stilare dei profili chiari di valutazione e dai dati attendibili e facilmente leggibili.

La verifica del progetto serve, quindi, ad accertare il grado di crescita personale e sociale dei soggetti coinvolti nella esperienza. Viene quantificato il volume delle attività effettuate, vengono stabiliti e calcolati indicatori dell'efficacia che, per le attività cliniche, terranno conto di test e retest somministrati agli utenti.

La verifica viene effettuata dal gruppo preposto alla valutazione costituito dalle componenti che hanno partecipato alla formulazione del progetto, nel rispetto dei singoli livelli decisionali dai quali emergeranno diversi punti di osservazione.

Tutte le verifiche dovranno puntare ad ottimizzare gli interventi anche prevedendo eventuali difficoltà che possono insorgere in itinere.

L'impostazione della verifica prefigura un controllo in termini di efficacia e di efficienza sui programmi svolti.

La verifica in termini di efficacia viene articolata in tre fasi:

- fase orientativa: rappresenta un momento per valutare l'efficacia iniziale dell'intervento educativo dell'utenza assistita, bensì per adeguare, modificare, suggerire riformulare eventuali strategie di intervento e per segnalare eventuali necessità di ordine pratico
- fase intermedia: serve a vagliare il grado di coinvolgimento dell'utenza alla attività proposte e a ricercare la capacità posseduta dal soggetto, il livello di maturazione raggiunto, le difficoltà emotive, intellettive e di socializzazione avendo come riferimento le sue potenzialità
- fase finale: è un momento di valutazione dei risultati raggiunti nella evoluzione comportamentale del singolo attraverso la corrispondenza tra gli interventi realizzati e gli obiettivi definiti.

Per poter attuare le azioni di verifica sono stati individuati obiettivi intermedi e finali, nonché indicatori che consentiranno di seguire e controllare in itinere lo svolgimento dell'intera attività del progetto:

Pertanto gli obiettivi intermedi individuati nel progetto nel suo insieme sono:

- a) l'integrazione delle agenzie formali ed informali
- b) il coinvolgimento del target individuato
- c) la costruzione di un gruppo interistituzionale
- d) sensibilizzazione
- e) reperimento dati per la conoscenza del territorio
- f) individuazione di volontari da coinvolgere in attività supplementari
- g) potenziamento delle capacità residue dei soggetti assistiti
- h) coinvolgimento e condivisione degli utenti nel piano individualizzato

**INDICATORE** obiettivi interventi intermedi

il numero degli enti coinvolti

partecipazione dell'utenza alle attività

il numero di volontari coinvolti e la costanza della partecipazione

la quantità e la qualità delle proposte della iniziative degli utenti

partecipazione e frequenza alle attività del piano individualizzato

Gli obiettivi finali che si intendono raggiungere sono i seguenti:

- a) approfondita conoscenza del territorio di riferimento ai bisogni dell'utenza
- b) attivazione di processi di integrazione per la promozione di reti formali ed informali
- c) individuazione di una strategia di iniziative integrate
- d) inserimento di soggetti a rischio di isolamento
- e) miglioramento del processo di socializzazione
- f) sostegno al protagonismo positivo dell'utenza

**INDICATORI** obiettivi finali

la costituzione di una mappa territoriale dei servizi relativa all'utenza interessata

la costanza nella partecipazione da parte degli utenti alle attività e ai rapporti con il territorio

l'integrazione degli enti nell'attuazione degli interventi

coinvolgimento e proposte operative da parte degli utenti per la continuazione del progetto

## **12. MODALITÀ DI INTEGRAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI E CON IL VOLONTARIATO**

La Cooperativa nell'espletamento di tutti i propri servizi garantisce un'integrazione e un costante rapporto di collaborazione con i partner presenti nel territorio per la realizzazione di attività integrative e complementari atte a favorire la crescita personale e sociale dell'assistito fruitore delle prestazioni.

Il volontariato si pone come mediatore dei rapporti umani e sociali.

Un'azione di sinergia con la rete dei servizi fra soggetti istituzionali, il mondo del privato sociale, e il volontariato organizzato permette una interdisciplinarietà delle professionalità, e una condivisione di esperienze. Questo a vantaggio dell'utenza fruitrice di un servizio capace di andare oltre la standardizzazione degli interventi e che mira ad armonizzare ed integrare obiettivi, risorse, servizi e prestazioni.

La Cooperativa ha stipulato diversi protocolli di intesa con le realtà presenti nell'ambito territoriale in cui si è trovata ad operare, ha collaborato in maniera fattiva con esse, attraverso azioni comuni, incontri territoriali, riunioni interistituzionali, ecc....

Tra la documentazione prodotta vi sono i protocolli operativi di verifica periodica dei livelli di qualità delle prestazioni rese e/o percepite dalle persone assistite e dai loro familiari.

## Come raggiungerci:

### Sede operativa di Caccamo (Pa) via San Vito snc

In macchina: percorri l'autostrada A19 verso Catania/Messina arriva all'uscita di Termini Imerese segui le indicazioni direzione Caccamo (SS285). Con i mezzi pubblici: In treno fino alla stazione di Termini Imerese, e poi con il servizio autobus garantiti dalla ditta "Randazzo Di Gesù" fino a Caccamo

### Sede operativa di Via Cimbali n. 45 Palermo

In macchina dalla stazione centrale: imbocca Via Roma, svolta a destra per Via Cavour, continua su P.zza Tredici Vittime, e poi Via F. Crispi, continua su Via Piano dell'Ucciardone, e poi Via Montepellegrino, svolta a destra e imbocca Via R. Loria, continua su Via A. Rallo, svolta a sinistra e imbocca Via G. Cimbali la sede è sulla tua sinistra. Con i mezzi pubblici dalla stazione centrale: prendi autobus linea AMAT n. 139 fino ad arrivare in Via Montepellegrino e poi puoi anche procedere a piedi seguendo le indicazioni già riportate.

Caccamo li 05/06/2019

Il Presidente  
Luigi Baratta