

*Assistenza alla Comunicazione a favore degli
studenti con disabilità sensoriale frequentanti le
Scuole Superiori del territorio della Città
Metropolitana di Palermo*



COOPERATIVA **Socio
culturale**

Socioculturale cooperativa sociale onlus SCS

Sede Legale e Sociale:

Via Boldani n. 18 Mira (Ve)

www.socioculturale.it – info@socioculturale.it – socioculturale@pec.it

Sede Territoriale Palermo: piazza Castelnuovo 12- Palermo

palermo@socioculturale.it - tel e fax 091.5075857

CCAA di Venezia Reg. Imprese n. 02079350274

Albo Società Cooperative n. A116834

P.IVA 02079350274

Certificazioni



Sommario

BREVE IDENTIKIT DEL SERVIZIO E DELLA COOPERATIVA.....	2
POLITICA DELLA QUALITÀ	4
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO.....	4
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL’AUTONOMIA PER STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI	6
RUOLI E COMPITI DEL PERSONALE DELLA COOPERATIVA.....	9
PRESTAZIONI MINIME ASSICURATE	11
COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI, FAMILIARI E STRUTTURE SOCIALI	13
SERVIZI AGGIUNTIVI OFFERTI AGLI UTENTI CHE SCELGONO LA NOSTRA COOPERATIVA	12
PROCEDURE DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI (SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI) .	13
SCHEDA SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI.....	15

BREVE IDENTIKIT DEL SERVIZIO E DELLA COOPERATIVA

La Carta del Servizio

Questa Carta del Servizio descrive il servizio di Assistenza alla Comunicazione a favore degli studenti con disabilità sensoriale (con *deficit* dell'udito, della *vista* o *plurihandicap*) frequentanti gli istituti di competenza della Città Metropolitana di Palermo (ex Provincia di Palermo).

Il servizio riunisce una serie articolata di interventi, coordinati tra loro, rivolti a studenti con disabilità sensoriale grave e frequentanti le scuole secondarie superiori del territorio provinciale.

Gli studenti che ne hanno diritto sono in possesso della certificazione di disabilità ai sensi dell'art. 4 della L. 104/92, rilasciata dalle Commissioni mediche dell'Azienda Sanitaria Provinciale (art. 1 L. 295/90).

In particolare, sul territorio della Città Metropolitana di Palermo, il servizio viene garantito **in regime di accreditamento**, vale a dire mediante soggetti (ad esempio Cooperative Sociali) che rispondono a precisi requisiti di esperienza e professionalità e che, come tali, si sono accreditati presso il Settore Politiche Sociali della Città Metropolitana.

La nostra Cooperativa Sociale, Socioculturale, è accreditata presso la Città Metropolitana dal 2017, mentre svolge servizi educativi e di integrazione scolastica sempre per conto della Città Metropolitana dal 2009.

Questa Carta del Servizio, redatta a fine agosto 2017, è lo strumento principale con cui la Cooperativa Socioculturale:

- garantisce la corretta applicazione al contratto stipulato con la Città Metropolitana per il servizio di Assistenza all'Autonomia;
- ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi pubblici e privati dislocati sul territorio;
- definisce gli standard quali-quantitativi, i metodi adottati per la verifica della qualità e dell'efficacia dei servizi prestati,
- definisce gli strumenti di informazione, le modalità di partecipazione e le procedure di tutela del Cittadino/utente dei servizi.

La Carta è conforme alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 che dispone i "principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici". Tiene conto di quanto prescritto dalla Città Metropolitana nel "Disciplinare di accreditamento dei servizi di assistenza specialistica rivolti a studenti con disabilità grave" e di quanto previsto dal D.L. 1/2012 convertito con L. 27/2012, cd. "decreto liberalizzazioni".

Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli utenti e loro familiari nel momento in cui vengono presi in carico, agli Enti committenti e a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni revisione il documento viene nuovamente diffuso.

La Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile presso la sede operativa della Cooperativa a Palermo e sul sito internet www.socioculturale.it

Le Carte dei Servizi di tutti gli organismi accreditati sono disponibili sul sito della Città Metropolitana all'indirizzo www.cittametropolitana.pa.it

La Cooperativa Socioculturale

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

In più di 30 anni di vita ha raggiunto un alto livello di professionalità e competenza, mediante una crescita costante e continua nel numero di soci e nel fatturato. Eroga oggi i propri servizi a Regioni, Province, Città Metropolitane, Comuni, Aziende ASL ed Aziende private distribuite sull'intero territorio nazionale.

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

Da molti anni si è **specializzata nei servizi di educativi di integrazione scolastica e di integrazione di disabili con deficit sensoriale** (uditivo, visivo). Seguiamo ogni anno in questi servizi oltre 3000 utenti con oltre 800 operatori educatori.



E' presente a Palermo con una sede in piazza Castelnuovo n.12
Dal 2009 al 2017 ha garantito presso la Città Metropolitana di Palermo servizi di Assistenza alla Comunicazione rivolti a studenti delle Scuole Superiori.

A cosa serve il servizio?

Il servizio di Assistenza alla Comunicazione (d'ora innanzi per brevità "servizio") prevede vari interventi volti a garantire il diritto allo studio, facilitando il percorso formativo-didattico degli studenti con *deficit* sensoriale ai fini dell'acquisizione dell'autonomia funzionale e della piena integrazione scolastica e sociale. Gli interventi hanno come scopo la promozione del benessere dello studente, oltreché il suo effettivo inserimento e una piena integrazione nel contesto scolastico e sociale, ma anche affettivo.

Come viene erogato

Il servizio è garantito da Operatori ed Operatrici che lavorano in proficua collaborazione tra loro e che sono dotati delle necessarie competenze professionali, organizzative, gestionali ed amministrative. Tutti gli Operatori coinvolti si impegnano affinché il livello qualitativo dei servizi erogati risponda in modo puntuale alle esigenze degli individui e del territorio.

Il servizio fa parte del sistema dei servizi assistenziali territoriali e di quelli scolastici, in sinergia con le famiglie e le realtà associative, garantendo – all'interno di questa rete di soggetti– azioni congiunte di monitoraggio/valutazione/promozione di logiche di qualità e personalizzazione.

La Cooperativa Socioculturale garantisce un monitoraggio qualitativo costante, svolto da un Supervisore che, all'interno del gruppo degli operatori impiegati nelle varie Scuole, individua eventuali punti critici e avvia azioni di superamento e miglioramento.

A quali valori si uniforma il servizio?

Ispirati dalla Costituzione Italiana, i valori fondamentali sono:

- ✓ Il rispetto per la dignità della persona che si trovi in situazioni di difficoltà personale, sociale ed economica.
- ✓ L'uguaglianza, l'imparzialità e le pari opportunità.
- ✓ La continuità assistenziale del servizio in funzione di una maggiore personalizzazione del servizio

- ✓ Il rispetto del diritto di scelta dell'utente e delle famiglie
- ✓ L'avvio e mantenimento di pratiche di partecipazione democratica e sussidiarietà nella gestione del servizio
- ✓ L'efficacia e l'efficienza, per garantire alta qualità e massima valorizzazione delle risorse della Pubblica Amministrazione.
- ✓ La trasparenza gestionale e operativa nel rispetto e tutela del trattamento di dati sensibili (D.lgs. 196/2003).

POLITICA DELLA QUALITÀ

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



certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 e UNI 10881:2013



certificazione etica SA 8000:2014



certificazione sicurezza nei luoghi di lavoro ISO 45001:2018



certificazione ambientale ISO 14001:2015



rating di legalità 3* e MOG L 231/2001**

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

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

La qualità percepita dagli utenti (studenti se maggiorenni e familiari) viene rilevata ogni anno a fine maggio – inizio giugno mediante un Questionario concordato con l'Ente (la Città Metropolitana di

Palermo) compilabile direttamente on line (per Palermo al link <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfOgF2nqiA3aU3VgtRDYwNEQfYKgV3gNPtIliNaXodKogaLEA/viewform>).

Le famiglie, tramite gli Operatori del servizio, vengono invitate a compilare il Questionario nel periodo indicato. Segue la rielaborazione dei dati a cura del Responsabile Sistemi di Gestione della Cooperativa e la restituzione dei dati alla Città Metropolitana.

Analogo Questionario viene rivolto ogni anno agli Operatori del servizio, con la medesima procedura prevista per le famiglie. In tal caso il Questionario si trova al link <https://forms.gle/hyck6TjpSzg2Z6nSg>

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

In che modo posso richiedere il servizio?

I destinatari del servizio sono studenti con disabilità sensoriale (dell'udito e della vista) frequentanti le Scuole Superiori di ogni ordine, in possesso della certificazione di disabilità prescritta ai sensi della L.381/70 e dell'art. 3 della L. 104/92, rilasciata dalle Commissioni mediche dell'Azienda Sanitaria Provinciale (art. 1 L. 295/90).

Le richieste di ammissione al servizio vengono inoltrate **dai genitori (o dallo studente, se maggiorenne) all'Istituto Scolastico frequentato su apposita modulistica** e con congruo anticipo rispetto all'inizio dell'anno scolastico. Devono essere corredate da specifica documentazione (Verbale di Accertamento di alunno in situazione di *handicap*, Diagnosi Funzionale, ecc.).

Le richieste sono poi trasmesse dalla Scuola alla Città Metropolitana, corredate dalla documentazione suddetta. L'ufficio competente per il servizio, presso la Città Metropolitana, è l'Ufficio Integrazione Scolastica e Disabilità Sensoriale.

In seguito, il Gruppo di Lavoro di Istituto per l'integrazione scolastica (GLIS) presente in ogni Scuola e formato da Istituzione Scolastica, ASP, Città Metropolitana e famiglia, redige il **Piano Educativo Individualizzato (PEI)** per ogni alunno, basandosi sulla documentazione presentata e sulla valutazione dei bisogni individualizzati di cui è portatore.

Sulla base della documentazione prodotta, viene poi elaborato, per ciascun alunno, il **Piano di intervento**, che viene sottoposto al genitore o allo studente se maggiorenne per approvazione. Questo documento contiene il numero delle ore di assistenza specialistica assegnate, comprese le gite \ uscite didattiche (che devono essere autorizzate e rientrano nel monte ore settimanale) e gli esami di fine anno, la loro articolazione oraria e settimanale, il numero dei *voucher* mensili cui lo studente ha diritto. Contestualmente, la famiglia o lo studente vengono chiamati ad individuare il soggetto accreditato che erogherà direttamente il servizio. **La scelta del soggetto accreditato è del tutto libera: ogni famiglia sceglie il soggetto accreditato che meglio soddisfa le sue esigenze.**

Ogni mese il Servizio Politiche Sociali della Città Metropolitana consegna alla famiglia del disabile o allo stesso se maggiorenne, i *voucher* necessari, quantificati sulla base del numero di ore settimanali di assistenza assegnate e sull'effettivo numero di giorni di attività scolastica.

La famiglia dell'alunno o l'alunno stesso, una volta scelto il soggetto accreditato, provvede a consegnargli i *voucher*, a fronte dell'effettiva erogazione delle prestazioni.

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

In che modo posso contattare la Cooperativa Socioculturale?

La sede amministrativa della Cooperativa si trova a Palermo, in piazza Castelnuovo n.12.

E' aperta **dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 14 e il martedì e giovedì dalle 15 alle 18**. Negli orari di apertura il cittadino può contattare telefonicamente o tramite e-mail il personale che gestisce il servizio. E' poi possibile prendere un appuntamento per recarsi nella sede ovvero, in caso di impossibilità, per incontrare il Coordinatore del servizio direttamente al domicilio della famiglia richiedente.

Il Coordinatore del servizio, inoltre, è sempre reperibile su numero di cellulare dedicato e comunicato alla Direzione Politiche Sociali della Città Metropolitana dal lunedì al sabato dalle ore 7,30 alle 14.

I contatti della sede di Palermo sono:

Piazza Castelnuovo n.12

telefono - numero: 091-5075857

Fax - numero: 091-5075857

e-mail: palermo@socioculturale.it - palermo.socioculturale@pec.it

A chi posso chiedere informazioni sui servizi esistenti?

Gli Operatori della Cooperativa e il Coordinatore incaricato possono dare informazioni ed offrire risposte che riguardano questioni organizzative e metodologiche; se il cittadino richiede invece un intervento sociale, gli operatori orientano i richiedenti verso i servizi territoriali competenti.

Ai sensi dell'art. 13 D.lgs. 196/2003 i dati personali forniti dai cittadini agli operatori sono trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento e per le finalità indicate dalla Legge 241/90 nonché dalla normativa sul diritto di accesso agli atti.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE PER STUDENTI DISABILI SENSORIALI

Come si può facilitare la frequenza scolastica di un ragazzo disabile?

La Città Metropolitana, nel quadro del piano per il diritto allo studio, garantisce presso le Scuole Secondarie Superiori il *Servizio di Assistenza alla Comunicazione a favore degli studenti con disabilità sensoriale* che frequentino le Scuole stesse e siano residenti sul territorio.

Attraverso la Cooperativa Sociale SocioCulturale, mette a disposizione personale specializzato.

Si tratta di :

ASSISTENZA A STUDENTI CON DEFICIT UDITIVI

- Operatori con Diploma Superiore e Qualifica di Assistente alla Comunicazione o Qualifica inerente la L.I.S. (Lingua Italiana dei Segni) riconosciuta a livello nazionale. Gli Operatori, inoltre, hanno documentata esperienza precedente in ambito scolastico o educativo\assistenziale;
- Operatori con profilo professionale di Assistente alla Comunicazione esperto il L.I.S e nel metodo oralista, oltre a documentata esperienza precedente.

ASSISTENZA A STUDENTI CON DEFICIT VISIVI

- Operatori con Diploma Superiore e Attestato di metodo Braille (lettura e scrittura per non vedenti) riconosciuto a livello nazionale. Gli Operatori, inoltre, hanno documentata esperienza precedente in ambito scolastico o educativo\assistenziale.

La nostra Cooperativa collabora inoltre con vari Operatori Tiflogici con specifica formazione e con "Tecnici per l'orientamento, l'educazione e l'assistenza dei minorati della vista".

Questi Operatori, nel rispetto del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e del Piano di intervento redatti per ogni alunno, prestano servizio presso le scuole affiancando lo studente, in modo individualizzato, nel corso delle attività scolastiche. Prestano ugualmente servizio in caso di gite scolastiche, viaggi di istruzione, ecc. quando previsto dal Piano individuale.

**Il monte- ore settimanale per ogni studente viene definito nel PEI.
Il servizio si svolge in orario scolastico (prevalentemente lunedì – sabato h. 8 – 14).**

Ogni Operatore ha qualifiche ed esperienze specifiche nel campo dell'assistenza educativa scolastica e collabora con gli Insegnanti all'attuazione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) previsto per l'alunno disabile (condiviso con le famiglie). Il suo ruolo è diverso da quello degli Insegnanti scolastici e da quello degli Insegnanti di Sostegno: l'Operatore della Cooperativa collabora con questi senza sovrapporsi o sostituirsi.

Concretamente, l'Operatore facilita l'apprendimento e l'inserimento scolastico dell'alunno, compiendo interventi di:

- ✓ Semplificazione e 'traduzione' del materiale didattico: gli argomenti trattati in classe vengono così rivisitati insieme allo studente, in una riproposta degli stessi che sia consona ai tempi e alle modalità di apprendimento del disabile sensoriale;
- ✓ Mediazione della comunicazione e dell'autonomia dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico, anche grazie l'utilizzo di strategie e ausili necessari per garantire un'interazione efficace;
- ✓ Intermediazione fra l'alunno disabile e i compagni all'interno del gruppo classe per un maggior inserimento nel contesto scolastico, avviando processi di socializzazione con i coetanei;
- ✓ Assistenza nello svolgimento delle lezioni o durante altre attività didattico culturali anche fuori dall'orario scolastico, ma comunque ricomprese dalla programmazione scolastica, previa autorizzazione;
- ✓ Assistenza agli studenti che devono sostenere gli esami di qualifica di Stato.

Qual è la funzione principale del servizio?

Consentire agli studenti disabili sensoriali il diritto allo studio e l'inserimento nella scuola, in applicazione alla normativa nazionale (L. 104/92 e s.m.i.) e regionale.

Ciò avviene facilitando il percorso formativo-didattico dell'alunno con *deficit* sensoriale ai fini dell'acquisizione dell'autonomia funzionale e quindi della sua piena integrazione scolastica e sociale.

Le finalità generali del servizio sono pertanto quelle di:

- Qualificare la programmazione educativo/didattica, monitorare e mediare la qualità e quantità del flusso informativo/culturale e i diversi livelli di competenza;
- Abbattere ogni sorta di barriera della comunicazione in ambito scolastico, agevolando l'integrazione e l'inserimento degli studenti, sostenendoli e rafforzando la loro autonomia personale e di comunicazione;
- Garantire la piena collaborazione del personale che presta assistenza all'alunno con tutte le altre figure: famiglie, insegnante di sostegno, insegnanti di classe, altri operatori (tecnici riabilitativi, ecc.), volontari.

Quali sono gli obiettivi specifici del servizio?

Obiettivi rivolti agli alunni

1. Promuovere lo sviluppo dell'identità, della consapevolezza di sé e dell'autostima individuale.
2. Favorire esperienze significative che consentano di apprendere le conoscenze in modalità didattiche personalizzate.
3. Favorire la socializzazione, creando occasioni concrete d'incontro e scambio comunicativo, relazionale e affettivo.

Obiettivi rivolti al sistema scolastico

1. Promuovere la corresponsabilità/condivisione del progetto educativo individuale da parte di tutti gli attori variamente coinvolti nella scuola.
2. Promuovere il lavoro di rete, di coordinamento e di integrazione territoriale scolastico ed extrascolastico.
3. Assicurare raccordi tra progettazione individualizzata (PEI) e scolastica (POF – Piano dell’Offerta Formativa), predisponendo percorsi didattici specifici concordati ed integrati.

Obiettivi rivolti alle famiglie

Valorizzare il contributo educativo delle famiglie e le sinergie attivabili.

Obiettivi rivolti al Territorio

Organizzazione di eventi aperti al pubblico destinati a sensibilizzare il territorio rispetto alle problematiche dell’integrazione dei disabili sensoriali a scuola e nel territorio (convegni, seminari, dibattiti, cineforum, esposizioni artistiche, percorsi formativi).

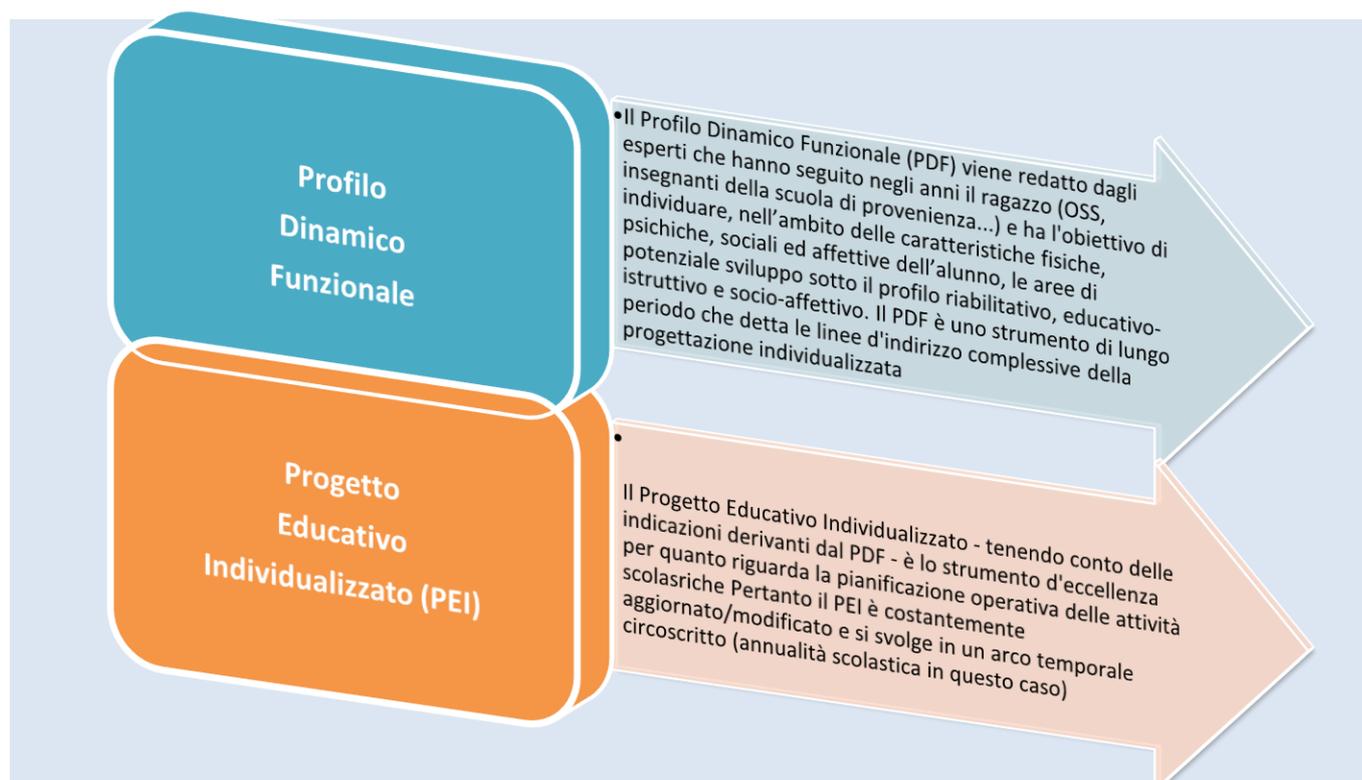
In che modo il servizio persegue questi obiettivi?

Affinché questi obiettivi siano raggiunti la metodologia di lavoro adottata poggia su:

- una specifica competenza tecnica degli Operatori, costante aggiornata;
- un approccio individualizzato, basato sulle effettive esigenze dello studente assistito;
- un approccio che tenga in giusta considerazione sia obiettivi cognitivi, che obiettivi socio/relazionali ed affettivi;
- la valorizzazione delle potenzialità messe in campo dagli alunni disabili, oltre che dagli Operatori, dagli Insegnanti e dalle famiglie;
- una concezione liberale, più diffusa e pluridimensionale della conoscenza che dia il legittimo spazio e valore alla diversità;
- un coinvolgimento di vari attori (Insegnanti, famiglie, Operatori, ciascuno secondo le proprie competenze e responsabilità specifiche) nella progettazione/realizzazione degli interventi.

Su quali documenti è basato il servizio?

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



RUOLI E COMPITI DEL PERSONALE DELLA COOPERATIVA

Nel servizio sono operative le seguenti figure professionali:

- **Coordinatore Tecnico:** garantisce le prestazioni previste dai documenti d'indirizzo (Regolamento, progetto, normative), nonché i rapporti con i servizi socio-educativi e scolastici del territorio, fatte salve le specifiche competenze istituzionali. Ha funzione di responsabilità dell'organizzazione del servizio. Cura la gestione del personale della Cooperativa e garantisce prestazioni in linea con le esigenze degli studenti assistiti e delle loro famiglie. Questo ruolo viene svolto da **Maria Anastasia Benigno**.
- **Coordinatore amministrativo** si occupa della gestione amministrativa del servizio: rilevazione presenze degli operatori, sostituzioni, richieste di recupero, comunicazione assenze e presenze degli operatori, qualsiasi comunicazione inerente lo svolgimento del servizio. Cura e trasmette la rendicontazione alla Città Metropolitana. Questo ruolo viene svolto da **Santa Sanfilippo**.
- **Operatore del servizio** attua il Progetto Individualizzato (nel rispetto del Piano di intervento) per ogni alunno in base ad obiettivi condivisi, integrandosi con le figure professionali già operanti sul caso e intervenendo nel contesto scolastico e nei luoghi previsti dal Progetto Individuale e dalla programmazione scolastica. In particolare, nel caso di Assistenza alla Comunicazione, l'Operatore rappresenta una figura professionale in grado di abbattere le barriere comunicative che una persona con deficit sensoriale si trova a dover affrontare tutti i giorni. A scuola, ha il compito di facilitare la comunicazione in classe, operando in stretta collaborazione con gli insegnanti.
- **Altri profili professionali coinvolti:** Pedagogisti speciali; Psicologi; Logopedisti; Psicomotricisti; Optometrista, Audiometrista, Foniatra, Oculista.

Quali sono i compiti dei Coordinatori?

Il **Coordinatore Tecnico (CT)** del servizio è il garante della qualità delle prestazioni di assistenza all'autonomia a vantaggio dei singoli studenti e delle loro famiglie.

Il coordinamento rappresenta lo strumento per assicurare la coerenza e continuità degli interventi, oltre che l'efficienza sul piano organizzativo – gestionale delle prestazioni. Il CT, inoltre, collabora con la Città Metropolitana (nel rispetto del ruolo della Cooperativa, che è quello di erogare il servizio) per la definizione di attività che rendano il servizio sempre più adeguato alle esigenze degli studenti disabili.

Il CT svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli Operatori della Cooperativa, promuovendo la loro formazione permanente attraverso **progetti di formazione/supervisione che prevedono 38 ore annue di corsi e lavoro di gruppo tra gli Operatori sotto la guida di un Supervisore esperto**. Si occupa della formazione e aggiornamento ed attività tutorie nei confronti di personale, in particolar modo di quello neo assunto ed elaborare progetti e proposte inerenti il miglioramento organizzativo e la funzionalità dei servizi di competenza.

Egli promuove la valutazione della qualità del servizio, il raccordo tra i servizi educativi, sociali, sanitari e assistenziali che operano a vantaggio dell'alunno, la redazione di documenti che descrivano il lavoro fatto con ogni alunno e i risultati ottenuti.

Nel dettaglio, il CT:

- ✓ garantisce il raccordo degli interventi inerenti ai singoli casi in carico ai Servizi Sociali della Città Metropolitana, in collaborazione con i servizi socio-sanitari e scolastici competenti per territorio; nello specifico, incontra i referenti scolastici dell'alunno in occasione dell'inizio dell'anno scolastico, delle risultanze del primo quadrimestre e al termine dell'anno scolastico per il monitoraggio finale;
- ✓ favorisce la collaborazione fra Operatori, utenti, famiglie, Insegnanti, personale scolastico e Operatori sanitari;
- ✓ segnala al Supervisore ogni richiesta ricevuta per un eventuale sostegno psicologico e/o motivazionale agli Operatori del servizio;
- ✓ mantiene i contatti con la Città Metropolitana per gli aspetti tecnici organizzativi-gestionali;
- ✓ favorisce e realizza momenti di sinergia con le associazioni di volontariato.
- ✓ garantisce, se ritenuta utile dalla Città Metropolitana, la partecipazione alle seguenti riunioni:
 - ♣ di verifica periodica del programma, cui partecipano tutti gli operatori impegnati nel servizio, al di fuori dell'orario dell'attività scolastica;
 - ♣ incontri sui casi specifici con gli operatori assegnati, con la famiglia dell'utente e con gli altri operatori territoriali e scolastici coinvolti;
 - ♣ del tavolo operativo di confronto fra operatori dell'Ente, dirigenti scolastici, operatori delle Aziende Sanitarie e dell'Azienda ospedaliera in materia di disabilità e svantaggio socio-culturale;

Il Coordinatore Amministrativo (CA) garantisce la continuità del servizio mantenendo i contatti con la Città Metropolitana per gli aspetti tecnici amministrativi:

- ✓ si occupa del controllo dell'orario di servizio di ogni Operatore (orario concordato con scuole e famiglie), provvedendo ad eventuali sostituzioni e/o nuove assegnazioni;
- ✓ ha cura di raccogliere, alla fine di ogni mese, i fogli presenza recanti le ore e i giorni in cui l'Operatore ha svolto il suo servizio;
- ✓ comunica alla Città Metropolitana il monte ore effettuato ogni mese da ogni Operatore con ogni studente in carico;
- ✓ raccoglie i dati sugli utenti, avendone cura di rispettare la legge sulla *privacy*;
- ✓ predisporre i dati raccolti in forma di banca dati;
- ✓ stila il calendario delle attività formative, previo accordo con i docenti coinvolti nell'attività di aggiornamento e le associazioni presenti sul territorio, consegnando una copia del calendario ad ogni Operatore ad inizio anno scolastico;

- ✓ Cura la comunicazione con la scuola e le famiglie;
- ✓ Si occupa di dare tempestiva comunicazione, alla Città Metropolitana, in caso di sospensione del servizio per assenza dell'utente e dare tempestiva comunicazione, alla Città Metropolitana, del rientro a scuola dell'alunno.

Quali sono le funzioni dell'Operatore?

- ✓ Semplificazione e 'traduzione' del materiale didattico: gli argomenti trattati in classe vengono così rivisitati insieme allo studente, in una riproposta degli stessi che sia consona ai tempi e alle modalità di apprendimento del disabile sensoriale.
- ✓ Mediazione della comunicazione e dell'autonomia dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico, anche grazie all'utilizzo di strategie e ausili necessari per garantire un'interazione efficace;
- ✓ Intermediazione fra l'alunno disabile e i compagni all'interno del gruppo classe per un maggior inserimento nel contesto scolastico, avviando processi di socializzazione con i coetanei;
- ✓ Assistenza nello svolgimento delle lezioni o durante altre attività didattico culturali anche fuori dall'orario scolastico, ma comunque ricomprese dalla programmazione scolastica, previa autorizzazione;
- ✓ Assistenza agli studenti che devono sostenere gli esami di qualifica di Stato;
- ✓ Collaborazione con gli Insegnanti scolastici e le famiglie;
- ✓ Documentazione degli interventi;
- ✓ Collaborazione con il gruppo dei colleghi e con gruppi di lavoro che coinvolgono vari Enti (es. ASP, Scuola, Servizi Sociali, ecc.).

FORMAZIONE

Proponiamo un piano formativo flessibile, mediante: analisi ex ante dei bisogni formativi su base annua con presentazione alla Città Metropolitana di un Piano formativo annuale entro fine agosto di ogni anno scolastico; valutazione in itinere della formazione (tassi di partecipazione, gradimento e percezione dell'adeguatezza); valutazione ex post dell'efficacia e competenze acquisite in ogni corso.

Vengono garantite 38 ore annue di formazione/supervisione ad ogni Operatore, comprensive della formazione obbligatoria

PRESTAZIONI MINIME ASSICURATE

Quali prestazioni garantisce il servizio di Assistenza alla Comunicazione?

Il servizio deve:

- favorire l'integrazione sociale e didattica degli studenti disabili sensoriali;
- favorire l'acquisizione di un metodo di studio, la mobilità e l'orientamento nello spazio, la conoscenza dell'ambiente;
- concordare con i docenti della classe e di sostegno gli obiettivi educativi e didattici e predisporre materiale didattico *ad hoc* per una fruizione dello stesso, in modo il più possibile adeguato rispetto alle caratteristiche personali dell'utente;
- collaborare con il Consiglio di classe e con i singoli docenti accogliendo le loro indicazioni per la predisposizione del materiale didattico, incluse le prove di verifica;
- stabilire con i docenti le modalità di assistenza durante le verifiche e durante le prove d'esame;
- assicurare una modalità operativa flessibile, assecondando i bisogni dell'utente.

SERVIZI AGGIUNTIVI OFFERTI AGLI UTENTI CHE SCELGONO LA NOSTRA COOPERATIVA

A titolo gratuito per i nostri utenti (studenti che scelgono la Cooperativa Socioculturale tra i soggetti accreditati presso la Città Metropolitana di Palermo) offriamo:

Progetto Sollievo

si rivolge alle famiglie dei minori che fruiscono del servizio in accreditamento erogato dalla nostra Cooperativa per l'intera durata dell'anno scolastico. Offre alle famiglie dei ragazzi che godono dell'assistenza in ambiente scolastico spazi e momenti di sollievo attraverso interventi educativi domiciliari, prevenendo \ contrastando l'emarginazione.

Gli interventi tendono a salvaguardare il ripristino di momenti di svago significativi e sono rivolti, oltretutto al minore, anche al nucleo familiare, il punto centrale del sistema di relazioni attraverso cui i bambini e gli adolescenti costruiscono il significato di sé.

Il Progetto prevede per ogni alunno in carico alla Coop. per l'intero anno scolastico **un massimo di 2 interventi domiciliari della durata di 1,5 ore ciascuno**, da svolgersi, dietro prenotazione da parte della famiglia con almeno una settimana di anticipo, a cura dell'Operatore assegnato al caso in orario pomeridiano (dalle 15 alle 20 – dal lunedì al venerdì)

Collaborazione con il volontariato a vantaggio dell'uso del "tempo libero"

Per gli utenti per cui sia utile e possibile, proponiamo un'attività mirata di coinvolgimento delle reti amicali, di prossimità, del volontariato organizzato ed eventualmente individuale mediante un processo, condiviso con il ragazzo, i familiari e l'Assistente Sociale, di analisi delle possibili risorse attivabili, loro selezione, redazione di un programma personalizzato, sperimentazione concreta e valutazione dell'efficacia a sei mesi, onde riprogrammare eventualmente l'intervento. A valle del lavoro svolto, è possibile realizzare una Mappa delle risorse informali del territorio per la socializzazione e il tempo libero dei ragazzi, strumento che in progresso di tempo può essere utile per altri casi e per valutazioni istituzionali da parte della Città Metropolitana.

Per i ragazzi che fruiscono del servizio presso la nostra Coop. per l'intero anno scolastico, prevede un'attività di progettazione congiunta con la famiglia e il ragazzo, la ricerca delle risorse territoriali attivabili (ad es. Oratorio, Associazione, campo sportivo, centro giovani, ecc.) a cura del Coordinatore e dell'assistente assegnato al caso, il contatto con la struttura – organizzazione ospitante, **un massimo di 2 accompagnamenti a cura dell'assistente per l'inserimento del ragazzo (in un raggio di 10 km dall'abitazione)**. L'attività si svolge in orario pomeridiano (dalle 15 alle 20 – dal lunedì al venerdì). A seguito dell'inserimento, se utile e possibile, cercheremo di consolidare il ruolo dei gestori dell'attività e quello eventuale dei volontari a vantaggio della prosecuzione autonoma dell'attività con trasporto a carico del nucleo familiare. Servizio da richiedere entro fine novembre di ogni anno

Giochi Erickson

Viene offerta la possibilità per studenti con difficoltà miste di utilizzare, oltre alle unità didattiche speciali classiche sopra citate, anche materiali ludici con finalità di apprendimento (in special modo linguistico) e socializzazione quali alcuni giochi didattici della Erickson. Verranno acquistati in accordo con l'Ente e in base alle esigenze espresse, max 10 giochi.

Formazione dei genitori

Viene proposto alle famiglie un evento formativo all'anno della durata di 2 ore, presso alcuni Istituti Scolastici presso i quali la Coop. abbia un numero rilevante di utenti, per l'approfondimento di

tematiche riguardanti la disabilità ed il ruolo genitoriale. Oltre ai contenuti elaborati in relazione alle esigenze emerse, saranno trattate e condivise anche le seguenti tematiche: adolescenza e disabilità; come comunicare con i figli: vissuti emotivi ed intelligenza emotiva; sessualità e disabilità: come possono essere di sostegno i genitori, ecc.

Piattaforma FaD (Formazione a Distanza) della Cooperativa in tema di disabilità e pedagogia speciale accessibile gratuitamente anche al personale scolastico

Su richiesta dei propri Educatori (oltre 800 in varie regioni italiane) la nostra Cooperativa, anni fa, ha iniziato a condividere, sul sito www.vederesentire.it, materiali didattici, dispense, raccolte di letteratura grigia sul tema della disabilità, con specifico riferimento a quella sensoriale, allo scopo di creare una piattaforma di condivisione, scambio e supporto operativo e metodologico agli operatori. Questo ha permesso di creare un'importante banca dati di lavori, lezioni, disegni, mappe concettuali e sussidi didattici di vario genere. Successivamente abbiamo inserito materiale proveniente da terze parti, Associazioni, Fondazioni, istituzioni, ecc.

All'interno del portale sono disponibili 6 aree tematiche: "italiano e letteratura"; "matematica"; "scienze"; "storia"; "geografia" e "link utili".

Come anticipato, la piattaforma contiene anche uno spazio per vari corsi FaD, con un catalogo ricco di corsi di formazione specifici. La piattaforma sarà resa disponibile, oltreché a tutti gli operatori della Cooperativa, su richiesta anche al personale scolastico degli Istituti che ospitano i ragazzi in carico alla Cooperativa. La logica con cui si propone questa miglioria è quella di creare un sistema sinergico di personale competente e ingaggiato a vantaggio del ragazzo seguito (che si configura come il destinatario finale dell'azione proposta).

COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI, FAMILIARI E STRUTTURE SOCIALI

In che modo il servizio coinvolge gli utenti e i loro familiari?

Viene programmato un incontro prima dell'inizio di ogni nuovo anno scolastico o di ogni nuova presa in carico, durante il quale il Coordinatore presenta allo studente e alla famiglia l'Operatore e gli descrive le sue competenze e il suo ruolo.

Altri incontri, con cadenza trimestrale, verranno programmati durante l'anno scolastico, con il preciso intento di coinvolgere attivamente la famiglia nella valutazione dell'andamento di ciascun intervento.

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

Il Servizio si caratterizza per il costante perseguimento di un radicamento territoriale, volto a creare una rete di sostegno a vantaggio dell'alunno e della sua famiglia.

Il Servizio collabora dunque con:

➡ Istituzioni scolastiche

Sono attive forme di collaborazione con il personale docente delle scuole che ospitano i ragazzi con disabilità: l'Operatore concorda con l'Insegnante di classe e/o di sostegno le migliori strategie da adottare

➡ Associazioni di volontariato

Per quanto riguarda le Associazioni e il volontariato sociale presenti sul territorio che si occupano di minori, la nostra Cooperativa attiva rapporti permanenti di collaborazione per il coinvolgimento dei volontari, sia per contribuire all'integrazione sociale del ragazzo disabile sul territorio, sia per supportare la famiglia

➡ Il CAF (patronato)

Lo scopo è agevolare l'accesso delle famiglie ai servizi: in particolare per assistenza-pratiche di richiesta di assistenza sociale, ausili, consulenza legale.

➡ Associazioni di categoria

La nostra Coop. attiva collaborazioni con realtà radicate sul territorio provinciale (centri attrezzati e specializzati nella predisposizione di materiale/supporti/ausili).

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

A chi mi posso rivolgere se non sono soddisfatto del servizio offerto?

Tutti i cittadini possono, individualmente o in forma associata (ma non in forma anonima) avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo al funzionamento del servizio ed anche sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta del servizio.

Come si fa a segnalare osservazioni o suggerimenti per migliorare la qualità del servizio?

Reclami e segnalazioni possono essere presentati a voce o per iscritto:

- ♣ direttamente, presentandosi alla sede della Cooperativa o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Città Metropolitana;
- ♣ indirettamente, inviando una e-mail, via fax oppure telefonicamente, contattando la sede operativa di SocioCulturale a Palermo (o la sede centrale di Venezia) o l'URP della Città Metropolitana.

Avrò una risposta alle mie osservazioni?

Dopo aver raccolto la segnalazione o il reclamo, la Cooperativa o l'Ufficio Relazioni con il Pubblico lo trasmettono al Coordinatore del Servizio presso la Cooperativa, che si accerta riguardo alla situazione segnalata e adotta i provvedimenti che giudica adatti al caso, allestendo tempestivamente un'Azione Correttiva da attuare per colmare il problema verificatosi.

Al massimo entro 20 giorni dalla presentazione della segnalazione, il Coordinatore del Servizio comunica al cittadino (per iscritto e telefonicamente o verbalmente) l'esito che ha avuto la sua osservazione o il suo reclamo.

