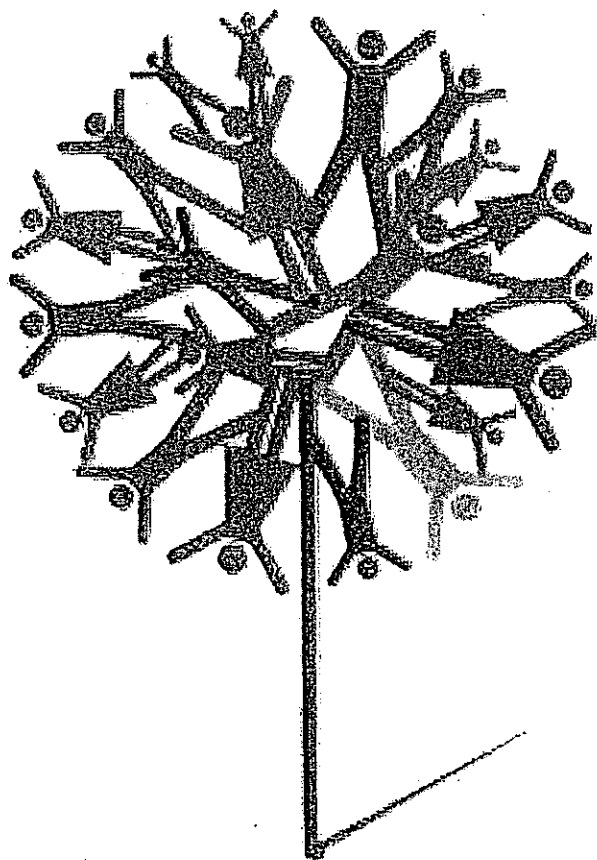


ISIDE SOC. COOP. SOCIALE



CARTA DEI SERVIZI

ACCREDITAMENTO
PER L'EROGAZIONE
DEL SERVIZIO DI
ASSISTENZA IGIENICO-
PERSONALE IN FAVORE
DI ALUNNI DISABILI.

CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO

Periodo 07.01.2019-31.12.2020

PRESENTAZIONE

La presente Carta dei Servizi nasce dalla necessità di descrivere l'organizzazione dell'Ente, le modalità di accesso e di contatto e i livelli di qualità prefissati nell'erogazione di servizi rivolti al cittadino, pensato come soggetto portatore di diritti e protagonista attivo nella comunità.

La Carta, prima ancora di essere una guida, è un patto, attraverso il quale si pongono le basi per un nuovo rapporto di fiducia tra l'Ente ed il cittadino, e, in una prospettiva dialogica, si stimola il confronto dinamico teso al continuo miglioramento dei servizi.

La nostra Carta dei Servizi è, così, a tutti gli effetti, uno strumento mediante il quale la nostra cooperativa, in un'ottica di trasparenza, nel fornire informazioni relative all'offerta dei nostri servizi ed il loro utilizzo per facilitarne la fruizione, si impegna ad osservare criteri di qualità esplicitati dettagliatamente e si impegna a rispettare quanto dichiarato rafforzando il rapporto di fiducia con i cittadini.

La **Società Cooperative Iside** aggrega professionisti, motivati socialmente, per favorire la ricerca e l'intervento nel campo socio – assistenziale ed educativo – culturale. LA ISIDE opera nelle aree di intervento di seguito elencate:

- Assistenza domiciliare integrata e non ad anziani ed a portatori di handicap;
- Assistenza qualificata in forma integrata (globale, medica, infermieristica, psicologica, sociale, assistenziale, tutelare, etc.);
- Servizi educativi per minori e famiglia;
- Servizi per vecchie e nuove povertà;
- Progettazione, realizzazione, organizzazione e gestione in proprio e/o per conto terzi, Istituzioni pubbliche o soggetti privati, di residenze sociali e/o sanitarie;
- Progettazione, realizzazione, gestione in proprio o per conto delle Istituzioni pubbliche di centri rivolti all'infanzia o di aggregazione giovanile, fornendo servizi di assistenza a contenuto educativo e interrelazionale;
- Gestione di asili nido, di servizi di assistenza scolastica ai portatori di handicap nelle scuole di ogni ordine e grado;
- Attività di promozione e di rivendicazione dell'impegno delle Istituzioni a favore di soggetti deboli e/o svantaggiati;
- Organizzazione e gestione di servizi logistici, sul territorio per l'assistenza e il soccorso ed il soddisfacimento di bisogni di persone infermiche;
- Trasporto di persone con disabilità.

Negli anni di lavoro sociale svolto dalla Cooperativa, l'impegno costante a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone ci ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici. Abbiamo scelto da tempo di impostare il nostro lavoro nell'ottica di un alto livello di qualità degli interventi e il primo passo in questa direzione è stato quello di formare un gruppo di collaboratori dotati di elevata professionalità, che potessero fornire adeguate risposte alla domanda di professionalità da parte dei servizi invianti e di accoglienza e serietà da parte dei destinatari dei nostri servizi.

La Cooperativa persegue la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali orientati, in via prioritaria ma non esclusiva, alla risposta dei bisogni persone anziane sofferenti, malati, malati terminali, persone portatrici di disabilità psicofisiche. Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell'"empowerment", sulla collegialità, sulla circolarità. Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione – nella operatività dei servizi come nella politica della struttura – all'attivazione ed alla cura dei collegamenti "di rete", che potenziano l'efficacia degli interventi e le risorse del territorio, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione e la reciprocità.

La ISIDE Società Cooperativa Sociale opera al servizio ed in collaborazione con i Servizi Sociali degli Enti Locali, con le istituzioni scolastiche, con gli enti formativi e le agenzie educative, con le associazioni e gli enti del privato sociale. Offre un qualificato servizio nell'ambito della prevenzione e dell'intervento educativo, allo scopo di:

- promuovere e valorizzare la capacità di autodeterminazione della persona
- promuovere nel sociale l'ottica preventiva, attraverso il lavoro del gruppo di progettazione formativa ed educativa della Cooperativa
- promuovere ed incrementare le forme di aggregazione sociale che hanno come scopo lo sviluppo integrale della persona umana e il miglioramento della qualità della vita
- organizzare incontri di formazione, conferenze, convegni ed ogni altra attività pubblica utile alla prevenzione in ambito sociale

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio igienico personale a favore degli alunni diversamente abili non autosufficienti nella scuola pubblica secondario di II grado si rivolge ai soggetti il cui handicap sia stato accertato ai sensi dell'art.4 della legge 104/92, art. 3 comma 3, e avendo la finalità di favorire il diritto allo studio dei minori diversamente abili, rientra tra i servizi essenziali ed obbligatori a carico dell'istituzione pubblica. Esso avrà la durata dell'anno scolastico e il rapporto dell'operatore è, secondo capitolato, di 1 unità ogni 4 alunni. Gli interventi fondamentali saranno:

- assistenza materiale per esigenze di particolare disagio e per le attività di cura della persona, di ausilio nell'uso dei servizi igienici, nella cura dell'igiene personale, cambio indumenti e tutte le attività di mera assistenza materiale compreso l'aiuto nella consumazione dei pasti;
- assistenza nello svolgimento di attività ludiche, visite guidate, attività didattiche pomeridiane o attività al di fuori delle strutture scolastiche, comunque comprese nel POF.

Il servizio, secondo capitolato, verrà svolto da personale munito di titolo professionale riconosciuto in ambito regionale e nazionale (O.S.A - O.S.S.), che, oltre a svolgere i compiti sopra citati, dovrà essere disponibile anche a partecipare agli incontri che l'Amministrazione Comunale o gli organi scolastici vorranno organizzare, evitando di sovrapporsi o sostituirsi ad altre figure professionali previste presso le strutture scolastiche. La cooperativa, dal suo canto, seguirà scrupolosamente i dettati del capitolato.

La realizzazione del Progetto prevede il coinvolgimento non solo degli alunni disabili, quali destinatari diretti dell'intervento, ma anche degli insegnanti e dei genitori quali figure educative di riferimento. Affinché i genitori possano affrontare efficacemente i compiti che la cura e l'educazione di un figlio con disabilità comportano, sono necessarie competenze specifiche, che solo sistematici programmi di formazione e di coinvolgimento sembrano essere in grado di garantire. È fondamentale incrementare le abilità genitoriali necessarie alla gestione dei problemi che quotidianamente insorgono quando ci si occupa dell'educazione di figli disabili.

Il progetto fa riferimento esplicito alle direttive elencate all'interno del Capitolato, ma allo stesso tempo, a fianco di tali attività, prevede l'aggiunzione di altre idee ed interventi al fine di migliorare la qualità del servizio stesso.

Sono state seguite alcune priorità, da cui sono nate le idee progettuali e che costituiscono lo sfondo degli interventi proposti:

- Conoscenza e valorizzazione delle risorse del territorio
- Promozione del ben-essere individuale e comunitario
- Relazione come fonte di cambiamento
- Empowerment di rete

All'interno del progetto sono previsti costanti momenti di monitoraggio e valutazione finalizzati a valutare l'efficacia degli interventi disposti prevedendo la possibilità di ridefinire alcuni aspetti e/o contenuti. Collegati a questo, saranno la presenza di percorsi formativi e di aggiornamento e la supervisione agli operatori. La metodologia del lavoro prevedrà un coordinatore, ma soprattutto l'organizzazione in equipe, al fine di valorizzare le risorse di ognuno e favorire la circolarità dell'informazione e dell'esperienza.

DEFINIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Sintesi delle attività di servizio

Il servizio, come accennato in premessa, è rivolto agli alunni portatori di handicap non autosufficienti che, per natura o gravità dell'handicap medesimo, subiscono riduzione dell'autonomia personale, con particolare riferimento al soddisfacimento dei bisogni primari e al compimento degli atti elementari della vita, frequentanti gli Istituti di competenza provinciale. (art.4 della legge 104/92 dalle A.S.L. competenti mediante le commissioni mediche di cui all'art.1 della legge 15.10.90 n°295).

Orario di lavoro

Il personale dovrà espletare giornalmente le ore previste da contratto, per un monte ore complessivo di 27 ore settimanali cadauno. La sede di lavoro verrà concordata con l'istituzione scolastica cui ciascun operatore verrà assegnato, tenuto conto dei parametri di cui al capitolato. Gli orari delle attività aggiuntive saranno legate ai monte-ore previsti per ognuna.

Requisiti del personale

Il personale da utilizzare per il servizio di assistenza all'autonomia dovrà essere in possesso dell'attestato di qualifica di OSA-OSS. Opererà presso le scuole destinatarie del servizio tutti i giorni in cui si svolgeranno le lezioni o le altre attività didattico/culturali secondo gli orari definiti in tabella provinciale, nonché secondo le esigenze di ciascun studente, concordate con le famiglie e con i responsabili scolastici.

Viene assicurato che il personale addetto sia coperto da polizza assicurativa (infortuni e RCA) per tutte le attività didattiche che si svolgono sia all'interno degli Istituti sia fuori, quali gite, stages, visite aziendali, viaggi di istruzione, teatro, attività sportive e ludico-culturali.

L'operatore addetto al servizio, quando non direttamente impegnato nell'assistenza all'alunno o agli alunni per i quali è stato assegnato, può a giudizio della Direzione scolastica, essere utilizzato per l'assistenza ad altri alunni portatori di handicap, anche se autosufficienti.

Coinvolgimento e partecipazione dei destinatari diretti e indiretti

Il servizio si pone come "sistema integrato" di attori a vario titolo coinvolti. Il sistema integrato si caratterizza per la flessibilità con cui intende rispondere ai bisogni rilevati monitorati ed alla loro differenziazione assistenziale. Per raggiungere questo risultato è indispensabile creare reti di progettazione secondo quanto stabilito, ad esempio, dalla legge 328/00.

Rispetto a questo, anche tramite le azioni migliorative, si tenderà al coinvolgimento e alla partecipazione, in qualità di soggetti attivi, dell'utenza, delle famiglie, di gruppi significativi, delle reti sociali e istituzionali e della comunità tutta.

Servizi aggiuntivi e innovatività

L'intero impianto progettuale parte dal servizio di assistenza di base ma si struttura attraverso le proposte migliorative in un sistema complesso di servizi integrati. Il sistema è stato appositamente pensato per realizzare una presa in carico globale dell'utenza e delle relative famiglie attenzionando le molteplici dimensioni convergenti nella persona, da quella cognitiva a quella emotivo-relazionale passando per la dimensione interistituzionale (famiglia-scuola-amministrazione).

La cura del quotidiano propria dell'assistenza si accosta così alla cura della dimensione ludico-ricreativa attraverso interventi sempre orientati in una direzione educativa e di crescita, in piena condivisione con una logica di promozione della salute, attraverso quattro macro-azioni:

Azione 1	Potenziamento del lavoro di cura all'interno del Progetto Educativo Individuale
Azione 2	Supporto e consulenza alle famiglie dei beneficiari
Azione 3	Prevenzione e intervento sul disagio relazionale
Azione 4	Miglioramento delle relazioni comunitarie e potenziamento delle reti di supporto

DEFINIZIONE STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RISORSE

Modalità organizzative delle attività oggetti del progetto

Il progetto nel suo insieme può essere visto e dovrà realizzarsi come una realtà fluida in cui gli interventi sono in continua oscillazione fra le dimensioni individuale, grupale e sociale. Per la realizzazione delle sue attività e delle sue funzioni, saranno curate e seguenti funzioni e ruoli organizzativi.

Il coordinatore

Il coordinamento ha il fine di garantire l'omogeneità dei servizi offerti parallelamente al monitoraggio costante del progetto. Risulta, infatti, indispensabile un'attenta gestione del sistema nella sua complessità che necessita di una professionalità che si occupi di:

- Attivazione e organizzazione pratica del servizio;
- Coordinamento costante delle attività progettuali;
- Coordinamento e controllo del personale (si intende anche la gestione delle sostituzioni. Si provvederà, infatti, in caso di temporanea o definitiva indisponibilità del personale, alla tempestiva sostituzione dello stesso, comunicando il nominativo del sostituito e del sostituto, unicamente ai requisiti richiesti);
- Mantenimento costante dei contatti con i Servizi Sociali della Città metropolitana ed i luoghi della salute mentale;
- Comunicazione all'Amministrazione della Città Metropolitana di qualsiasi variazione intervenuta sul numero degli utenti e sulla tipologia delle prestazioni erogate;
- Monitoraggio lo stato di avanzamento del progetto e gestione delle fasi di valutazione e delle con particolare attenzione alle criticità emergenti e garantendo un rapporto costante con le istituzioni;
- Promozione di iniziative volte al coinvolgimento del volontariato sociale e all'associazionismo del territorio;

- Supervisione mensile degli operatori;
- Collaborazione nella costruzione, l'aggiornamento e la realizzazione dei Piani Educativi Individualizzati, mantenendo contatti costanti con tutte le figure professionali coinvolte nella cura del minore con disabilità secondo una metodologia di rete.
- Il coordinamento inoltre:
 - Sostiene la programmazione dei collegi docenti e dei collettivi relativa all'attività educativa e didattica (specie per quanto concerne la programmazione differenziata)
 - Individua gli strumenti di verifica
 - Garantisce l'omogeneità degli indirizzi, pur nel rispetto dell'autonomia degli stili e delle opzioni individuali
 - Favorisce la circolarità delle esperienze
 - Valorizza e incentiva la documentazione
 - Contribuisce alla promozione della gestione sociale
 - Favorisce e sostiene le relazioni con le famiglie
 - Mantiene rapporti con l'A.S.P. relativamente agli aspetti della salute ed in particolare con il servizio di neuro psichiatria infantile e di riabilitazione in ordine alla collaborazione per l'inserimento dei bambini disabili
 - Organizza la formazione e aggiornamento in servizio.
 - Calendarizza, di concerto con il servizio sociale, l'operatività dei servizi aggiuntivi in merito alla tempistica, elaborando un crono programma degli interventi

Modalità di lavoro di gruppo del coordinamento

Si realizza tramite una riunione settimanale e contatti alla bisogna. La riunione d'equipe, diventa il luogo per condividere ed affrontare i comuni problemi di lavoro, in cui prendere decisioni e programmare lo sviluppo e l'organizzazione del servizio, un momento importante ai fini della condivisione per esprimere i motivi del consenso o del dissenso e ritagliare una progettualità sufficientemente condivisa. È strumento per definire e riaggiustare in itinere i piani individuali e le matrici dei compiti degli operatori, garantire tranquillità ed autonomia a ciascun componente nella realizzazione del compito assunto e perché tutto il gruppo continui a sentire propri i lavori portati avanti dagli altri.

Compiti trasversali del coordinatore possono essere quelli relativi alla gestione organizzativo-educativa di programmazione, progetti per il coinvolgimento della classe, gestione socio-sanitaria, integrazione disabili, sostegno alla qualità, individuazione e incremento nuove tipologie di servizi, documentazione educativa, comunicazione-informazione, diffusione cultura dell'infanzia attraverso vari strumenti e iniziative.

Democraticità dell'organizzazione

Si ritiene opportuno operare attraverso una strategia che favorisca la collegialità delle decisioni e degli atteggiamenti attraverso una condivisa divisione dei compiti. In questo modo si cerca di mantenere un contesto favorevole alla costituzione di una buona "alleanza di lavoro" tra referente, operatori e Istituzioni.

È importante dunque che il Coordinamento definisca criteri e priorità che regolino gli interventi organizzativi e finanziari e realizzi le opportune verifiche, soprattutto rispetto alla gestione del personale e alla gestione delle singole scuole e/o plessi; ma anche che tale attività sia condivisa, secondo regole e modalità certe, con il gruppo di lavoro gli operatori sul campo.

L'organizzazione del servizio deve essere costantemente oggetto di riflessione e verifica, parimenti all'organizzazione del lavoro all'interno della cooperativa, attraverso momenti interni di condivisione ed analisi dei sistemi operativi adottati e della loro efficacia.

Il Sistema GecoPlus

Per la gestione informatizzata del personale e dei propri servizi, la nostra Cooperativa adotta GecosPlus, l'applicativo pensato e realizzato dalla Società Informatica SIXS - Soluzioni Informatiche per il Sociale, organizzazione specializzata nella realizzazione di piattaforme informatiche a supporto dei servizi socio-sanitari. Si tratta di un applicativo web accessibile da qualsiasi dispositivo (pc, tablet, smartphone) connesso ad internet, nel rispetto dei protocolli di sicurezza e riservatezza dei dati previsti dalle normative vigenti. Attraverso GecosPlus la Cooperativa è in grado di gestire in modo semplice e dinamico sia le proprie risorse umane che gli utenti in carico al servizio.

All'interno del programma il servizio è organizzato attraverso una comoda struttura ad albero

costituita da vari livelli (territori, tipologia di intervento, etc..) per rispondere al meglio alle

necessità operative del servizio stesso. Attraverso questa gestione è possibile:

- creare un database completo di tutti gli utenti in carico,
- assegnare a ciascun assistente i propri utenti,
- pianificare gli orari di intervento attraverso una calendarizzazione puntuale delle attività da svolgere,
- gestire le assenze/sostituzioni con il supporto di funzionalità in grado di reperire
- velocemente risorse disponibili e verificare che ogni intervento da erogare non resti scoperto.

Una volta costruita la struttura del servizio, assegnate le risorse e pianificati gli orari di

intervento ciascun operatore potrà, sia attraverso rilevatori fissi sia attraverso dispositivi

mobili (smartphone, tablet):

- visualizzare il proprio piano di lavoro,
- rendicontare il proprio lavoro svolto indicando tutte le informazioni necessarie ad una rendicontazione chiara ed esaustiva (servizio/cantiere/utente, giorno, ora inizio intervento, ora fine intervento, tipologia di prestazione erogata, eventuali imprevisti o note da segnalare).

I dati rilevati verranno inviati attraverso l'uso di rete internet, alla piattaforma di gestione

GecosPlus per permetterne il controllo in tempo reale. Una volta rilevate le presenze il responsabile del servizio avrà a disposizione delle viste dedicate attraverso cui verificare in modo puntuale l'esattezza e la completezza dei dati rilevati.

Il sistema potrà essere inoltre configurato in modo da consentire anche un accesso profilato da parte dell'Ente Appaltante ai fini del reperimento di dati e informazioni di sua pertinenza. L'ente committente avrà a disposizione un indirizzo web attraverso il quale con una username e password accederà da qualsiasi postazione connessa ad internet (Pc, smartphone o tablet) alle informazioni importanti per consentire la verifica dell'andamento del servizio. L'utilizzo dell'applicativo GecosPlus consentirà l'informatizzazione dell'intera gestione organizzativa e funzionale dell'attività richiesta, garantendo i seguenti benefici complessivi:

- cura e attenzione per le esigenze funzionali dei servizi gestiti e/o degli utenti in carico,
- condivisione in tempo reale di tutte le informazioni importanti per la gestione del servizio,
- aggiornamento e comunicazione tempestivi tra Ente Appaltante ed Ente Affidatario.

- ottimizzazione del livello di efficienza ed efficacia sia della struttura organizzativa e gestionale,
- miglioramento delle qualità e delle condizioni di lavoro di ogni singola figura coinvolta,
- semplificazione e funzionalità nella gestione dei dati,
- puntualità e chiarezza nella lettura dell'informazione,
- tempestività nella gestione di imprevisti e/o cambiamenti,
- monitoraggio e controllo efficiente ed efficace del lavoro.

Strumenti operativi (con riferimento allo specifico servizio)

Gli strumenti operativi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi prefissati di cui possono fare uso gli operatori sono:

- Progetto di realizzazione del Servizio (PAI);
 - Fascicolo individuale contenente:
 - dati informativi generali;
 - anamnesi familiare e sociale;
 - scheda di valutazione dell'autonomia psico-fisica;
 - certificazioni mediche;
 - indicatori per la verifica del progetto individuale;
 - dati della verifica e relazione valutativa in itinere.
 - Piano di Lavoro individuale per ogni Utente;
 - Scheda di programmazione degli interventi degli operatori;
 - Fogli di servizio;
 - Relazioni periodiche.
- Sarà cura del gestore operativo fornire al personale:
- gli strumenti necessari all'esecuzione degli interventi previsti in ogni progetto individualizzato;
 - il materiale utile alla tenuta della registrazione degli interventi e dell'aggiornamento dell'evoluzione di ogni singola situazione in carico;
 - gli strumenti utili a tutelarsi da eventuali rischi per la salute nel corso dell'espletamento del proprio lavoro.

Flessibilità dell'intervento

Sarà garantita la flessibilità dell'intervento:

Dal punto di vista dell'intervento con i soggetti beneficiari

Nel servizio specifico l'ente gestore personalizzerà gli interventi attraverso i Piani assistenziali individualizzati (P.A.I.), proprio perché ritiene opportuno applicare il principio della flessibilità sostenendo e rispondendo ai bisogni di ognuno. L'ente gestore tiene conto dei diversi tipi di disabilità e la modalità peculiare e specifica di come ogni utente vive il deficit, per cui occorre programmare e ri-programmare interventi specifici e flessibili. La metodologia adottata, flessibile, permette di raggiungere gli obiettivi e garantire un buono status quo, per favorire ed incentivare sempre il benessere dell'individuo.

Il P.E.I. consiste nell'elaborazione di un Piano di Assistenza personalizzato che tiene conto delle necessità individuali della persona disabile e della sua famiglia. Il lavoro per progetti personalizzati di assistenza ha rappresentato un grande passo avanti nella capacità dei servizi sociosanitari di incrementare i propri indici di efficacia. Sul piano professionale questo significa passare da un modo di operare basato sul "lavoro per prestazioni" a quello basato su "progetti personalizzati di assistenza". Si tratta di un passaggio non facile sul piano culturale e tecnico. In parte, questo avviene anche quando si passa dal "curare" al "prendersi cura", gestendo insieme "cure" e "care". È un passaggio fondamentale, etico e tecnico, per qualificare l'assistenza, in modo da

umentare gli indici di efficacia, personalizzare le risposte, dimensionandole sulla natura, complessità e gravità di bisogno.

Dal punto di vista dell'organizzazione

Inoltre, il principio di flessibilità avrà una sua applicazione anche nelle modalità organizzative. In particolare garantiscono disponibilità alla flessibilità oraria e organizzativa dei singoli operatori e dell'ente in generale, per adattarsi al meglio alle esigenze individuali (dei soggetti e dell'istituzione scolastica) e alle criticità emergenti.

Strategie per la riduzione del turn over

La cooperativa nel caso di assenza per ferie e/o malattie degli operatori titolari, utilizzerà altri operatori muniti del titolo specifico. Inoltre, accorgimenti per la riduzione del turn-over saranno: dare ai dipendenti la possibilità di partecipare a corsi di aggiornamento; adeguare gli stipendi alla media del mercato; controllare la performance dei manager; somministrare il customer satisfaction e chiedere spiegazioni a chi ha deciso di dare le dimissioni.

Risorse impiegate

Le seguenti attrezzature, mezzi e strumenti saranno messi a disposizione con la funzione di migliorare il servizio per renderlo maggiormente accessibile e fruibile. Le risorse di che trattasi avranno utilizzo sia nelle attività di base che in quelle aggiuntive e migliorative:

Ufficio attrezzato con computer, stampante, telefono, fax e fotocopiatrice; N°1 Pulmino idoneo al trasporto dei disabili; N°2 Pulmini; N°2 Autoveicoli; Depliant e manifesti informativi del servizio; Tesserino di riconoscimento; Scarpe idonee per lo svolgimento del servizio; Cuffie per gli operatori; Guanti in lattice per gli operatori; Camici per gli operatori; Disinfettante mani per gli operatori; N°1 postazione informatica; N°1 macchina fotografica digitale; N°1 telecamera digitale.

Giochi: Macchine, bambole, strumenti musicali, mini-registratori di cassa, radiolina, animali di peluche, magneti di varie forme monopoli macchinine telecomandate, l'allegro chirurgo, costruzioni, bocce, mulino (tombola composta da 6 cartelle illustrate), imita (gioco di imitazione), giochi di incastro, palla di spugna, puzzle, serie di 6 burattini, comportamento sociale (44 carte illustrate di comportamenti sociali), alfabeto (set di 52 tessere illustrate), moosgummi (fogli in gomma per collage), serie di 6 burattini, pocket colorcards cibi, pocket colorcards forme e grandezze, colorcards alimenti, colorcard oggetti quotidiani, memory, pongo, creta.

Materiale per esercizi di psicomotricità: palloni, funi, bastoni, blocchetti costruzioni, tappeti; Materiale per esercizi di logopedia.

Integrazione di rete con le risorse del territorio

Il progetto favorirà, come sopra ricordato, l'integrazione con tutte le reti del territorio, sociali e istituzionali, per:

- valorizzare la loro partecipazione nella presa in carico delle problematiche di che trattasi
- migliorare l'integrazione tra servizi e strutture esistenti sul territorio.

Nel particolare, oltre allo sfondo metodologico che permeerà tutto il lavoro, verrà dedicata a tali obiettivi un'intera azione migliorativa, la n° 4.

STRATEGIE DI PIANO

La logica di intervento su cui si baserà la realizzazione del progetto è quella di rete, che pone l'accento sulla percezione sia dei bisogni delle persone che usufruiscono del servizio, ma soprattutto dei desideri, delle loro aspettative, che ci permetteranno di realizzare, in collaborazione con gli operatori dei servizi territoriali e con i familiari degli utenti, una presa in carico globale a partire dai piani individualizzati di intervento

e di programmare iniziative che puntino alla valorizzazione delle abilità manifeste e latenti dell'utenza, considerando la persona assistita non come semplice destinatario passivo delle prestazioni ma come elemento attivo e primario di queste ultime.

Principi

- *L'alunno in situazione di handicap è soggetto di diritto e fruitore di servizi, la sua famiglia è l'interlocutore unico costituzionalmente deputato a tutela dei diritti del minore;*
- *il coinvolgimento della famiglia e la sua partecipazione al processo educativo e riabilitativo è requisito indispensabile per un positivo intervento;*
- *il rapporto di collaborazione tra scuola, servizio socio-sanitario, servizio sociale e famiglia ha come fine un intervento coordinato e globale che presuppone la distinzione di competenze, senza che si configuri alcuna dipendenza professionale di un servizio dall'altro.*

Finalità

Finalità dell'intervento è prendersi cura dei bisogni degli utenti, secondo una metodologia che non li releghi però in una posizione di passività, ma che implichi la parallela costruzione delle condizioni per cui l'utente stesso, visto nel suo sistema di rete, possa progressivamente prendersi cura di sé e degli altri.

Per tali ragioni è essenziale che l'intervento nel sociale intercetti e mobiliti il potenziale al livello dell'individuo, del gruppo, delle istituzioni e più in generale della comunità. Lo sviluppo di ognuno di questi sistemi porterà beneficio agli altri, in un processo circolare. Per questo prevediamo azioni su ognuno di essi.

Obiettivi Generali

- fornire il servizio rispettando i più elevati standard di qualità, le esigenze degli utenti e delle famiglie;
- aumentare le competenze genitoriali e migliorare la relazione con i figli disabili;
- promuovere l'integrazione scolastica e sociale di alunni in situazione di handicap;
- costruire e tessere sistemi di sostegno formale ed informale attraverso il lavoro di comunità.

Obiettivi specifici

- fornire un aiuto concreto ai minori in situazione di handicap;
- sostenere gli alunni con disabilità nel raggiungimento del più elevato livello di autonomia personale;
- favorire la maturazione socio - relazionale e l'acquisizione di abilità sociali di base nell'individuo;
- creare percorsi ed interventi individuali per ogni singolo soggetto disabile in relazione al proprio handicap ed al proprio contesto ambientale;
- migliorare le capacità relazionali degli alunni con disabilità;
- migliorare le strategie di coping e di problem solving degli alunni con disabilità;
- stimolare e recuperare capacità e potenzialità assopite e/o neutralizzate attraverso interventi di riabilitazione psico - educativa;
- mantenere e recuperare l'autosufficienza e sostenere l'autonomia e l'autodeterminazione del soggetto disabile.
- assicurare ad ogni alunno un intervento scolastico (anche tramite il progetto migliorativo), modificabile in risposta alle esigenze del disabile, fermo restando il budget settimanale delle ore previste per singolo programma di intervento, eventualmente integrato dal progetto migliorativo;
- supportare i nuclei familiari a gestire le difficoltà per il miglioramento della qualità della vita;
- rinforzare e sostenere i legami tra genitori e figli;

- sviluppare, attraverso gli interventi di empowerment di rete, una collaborazione efficace con le istituzioni territoriali e gli specialisti dei trattamenti abilitativi e riabilitativi;
- aumentare il livello di conoscenza sulle problematiche legate alle diverse tipologie di handicap;
- valorizzare il contesto territoriale, al fine di integrare le problematiche di che trattasi nella vita della comunità di appartenenza.

Metodologia: Il lavoro di rete

Attraverso la metodologia del lavoro di rete ci proponiamo:

- una rivalutazione del ruolo della persona (e della famiglia) che richiede un intervento da semplice utente a risorsa attiva nella risoluzione del proprio problema;
- una riconsiderazione del territorio come realtà coinvolta nel problema;
- un ripensamento del ruolo dell'operatore che passa da risolutore di problemi a membro della rete che ha la capacità e la consapevolezza per differenziarsi ponendosi come osservatore e come guida blanda della rete stessa.

Le azioni metodologiche connesse a tali orientamenti sono:

1. interventi miranti al rafforzamento della rete di supporto esistente, a partire dall'istituzione scolastica a quella socio - sanitaria;
2. attivazione di reti di supporto a breve termine per la gestione di problemi che richiedono una soluzione per un limitato arco di tempo, a tal proposito i tecnici del progetto migliorativo possono fungere come propulsori di idee e interventi esterni;
3. attivazione di reti a lungo termine per la gestione di situazioni più problematiche, come per esempio la presa in carico da parte di servizi socio - sanitari per i casi più particolari.
4. favorire l'attivazione e coinvolgimento della comunità attraverso la programmazione ed esecuzione degli interventi, in un'ottica di community care (la comunità che impara a prendersi cura di se stessa).

Sistema di gestione delle problematiche emergenti

A partire dall'esperienza effettuata nella gestione del servizio in oggetto e dall'analisi valutativa elaborata, si possono ipotizzare alcune problematiche sia in termini di richieste delle famiglie che di organizzazione di risposte alle stesse.

Riguardo alle famiglie, le principali richieste sono:

- di informazioni relative al servizio ed alle problematiche specifiche di ciascun utente;
- di informazioni in merito alla legislazione in materia di disabilità;
- di informazioni rispetto al diritto di ausili e/o servizi alla persona;
- di un interlocutore diretto per la partecipazione ai progetti attivati dalle istituzioni scolastiche e sociali del territorio.

Rispetto a questo, per la gestione delle problematiche emergenti saranno attivati sportelli di accoglienza e decodifica della domanda (uno per ogni plesso scolastico) per rispondere in tempi brevissimi alle esigenze delle famiglie. Ogni sportello, attraverso la sua attività, fungerà da mediatore fra le famiglie, le istituzioni scolastiche e l'amministrazione provinciale.

Oltre a fornire benefici diretti alle famiglie degli utenti, non ultima tra le finalità dello sportello vi è quella di prevenire i ricorsi contro l'amministrazione provinciale, causa di impiego di risorse umane ed economiche. Si è rilevato infatti che nella maggior parte dei casi la motivazione alla base di tali ricorsi è individuabile in una mancata informazione da parte delle famiglie circa i propri diritti.

CONTROLLO E VALUTAZIONE

Il sistema di valutazione del progetto serve a controllare, e far controllare dagli attori interessati, l'effettività del lavoro svolto ma soprattutto, attraverso il confronto su basi documentali e informative certe, accompagnare il percorso progettuale e apportare i necessari riaggiustamenti in corso d'opera. Il sistema va suddiviso in due gruppi di azioni: Valutazione ex ante Viene svolto dall'equipe del progetto e risponde alla domanda: si sono svolte le azioni preliminari per il corretto successivo svolgimento del progetto? Si tratta cioè di valutare se sono stati fissati formalmente le modalità di organizzazione, di distribuzione dei compiti e delle responsabilità, tramite un apposito piano; se sia stato svolto il corso di addestramento iniziale e ognuno sappia quello che deve fare e come lo deve fare; se siano stati elaborati i modelli di documentazione che verranno usati nel sistema informativo interno ed esterno.

La valutazione ha esito positivo se le attività indicate saranno state svolte entro un mese dall'inizio delle attività

Valutazione di Implementazione in itinere e finale Una prima valutazione è di efficienza: si sono realizzate le attività previste nel piano per il periodo che si esamina? Ognuno ha realizzato compiti e responsabilità assegnati? Ci sono stati scostamenti, difficoltà da aggiustare? Una seconda valutazione è di efficacia: gli obiettivi fissati in termini di azioni da svolgere sono state realizzati? Ci sono stati dei vincoli non previsti? Ci sono in itinere delle correzioni da apportare? Una terza valutazione, finale, è d'impatto: le azioni svolte hanno davvero migliorato la situazione del contesto scelto, secondo quanto ci si era prefissi?

La valutazione di implementazione viene svolta dal coordinatore del progetto insieme con gli attori istituzionali (servizi sociali dei comuni, servizi sanitari) e comunitari (reti sociali coinvolte), tramite la redazione di report di avanzamento che fungono da base informativa per riunioni di monitoraggio a scadenza mensile. I report riporteranno le informazioni e la documentazione atta a capire scostamenti dal piano, soddisfazione degli utenti, effettiva realizzazione delle azioni, vincoli e ostacoli incontrati, proposte di variazione in itinere.

N.B. VEDI IN ALLEGATO: MODULISTICA SUL MONITORAGGIO E LA VALUTAZIONE

FORMAZIONE, AGGIORNAMENTO E SUPERVISIONE DEL PERSONALE

La formazione del personale ha lo scopo di aggiornare le conoscenze e accrescere le competenze dei dipendenti. Si ispira a modelli di sviluppo organizzativo capaci di sostenere il cambiamento anche nel lungo periodo. In tale ambito rappresenta uno strumento essenziale per gestire efficacemente l'innovazione e per garantire un elevato livello di qualità dei servizi.

Il suo ruolo strategico si realizza mediante una costante analisi dei fabbisogni formativi del personale e la conseguente pianificazione di quelle attività che maggiormente corrispondono alle esigenze dell'amministrazione e dei singoli individui

Il percorso è articolato mediante l'esplorazione delle aree fondamentali per lo sviluppo della personalità. Il lavoro consente inoltre la messa a fuoco delle proprie potenzialità e risorse interiori. La filosofia del "corpus formativo" è "saper essere per saper fare". Questo significa che nel percorso di formazione è data particolare cura allo sviluppo armonioso della persona, affinché le competenze possano essere espresse, nell'esercizio della professione, con qualità e rispetto dei valori. I programmi di formazione del personale mirano, infatti, ad incentivare le capacità/competenze professionali degli operatori e sostenere l'agire nella relazione d'aiuto.

Tempistica

Il programma di formazione è strutturato attraverso un preliminare percorso di addestramento, più l'aggiornamento in itinere per otto aree tematiche, per un totale di 176 ore complessive. Il programma di formazione sarà svolto prima dell'avvio e durante il servizio.

La formazione sarà realizzata nelle ore non di servizio. Alla formazione partecipano tutti gli operatori previsti dal progetto base e progetto migliorativo.

Alla fine sarà rilasciato regolare attestato di partecipazione per gli usi consentiti dalla legge, previa verifica delle competenze raggiunte attraverso apposito esame. Per il test finale sarà utilizzata la forma scritta. Sono previsti stage nei servizi della Cooperativa.

Al Responsabile Istituzionale sarà inviato:

- il calendario degli incontri,
- il registro presenza dei partecipanti al corso,
- gli attestati di partecipazione,
- i nominativi degli esperti corredati dai rispettivi curricula,
- le tematiche trattate, una relazione conclusiva.

La partecipazione degli operatori non è soggetta a retribuzione.

Verifica

Il percorso di formazione si concluderà con una verifica finale consistente in un questionario a risposte chiuse sui contenuti presentati dai vari formatori. Si tratterà nello specifico di un "questionario di auto-valutazione" relativo ai contenuti appresi e alle esperienze vissute; esso servirà altresì a stimolare il raffronto con il proprio bagaglio di esperienze passate e le proprie conoscenze tecniche. Tale verifica sarà seguita da un colloquio di verifica a cura di una commissione formata da elementi interni della Cooperativa e da una selezione degli esperti coinvolti.

Programma

Percorso di addestramento breve iniziale

È rivolto a tutti gli operatori che lavoreranno nel progetto. Sarà fissato sull'acquisizione della metodologia di progetto, dell'organizzazione per compiti e responsabilità, delle modalità e strumenti del sistema informativo da utilizzare, nonché alla messa in connessione delle competenze d'ingresso e quelle più specificamente necessarie nella gestione dei compiti specifici.

Il percorso di addestramento breve sarà svolto tramite 4 incontri intensivi di 4 ore ciascuno ex-ante nonché colloqui individuali, e verrà tenuto dal coordinatore dell'ente proponente.

• **Moduli in itinere**

1° corso: Corso di formazione etico-relazionale.

1. Principi etici-deontologici
2. Psicologia dei gruppi
3. Degenerazioni della Comunità e gestione dell'emergenze psichiatriche
4. Malattie da stress correlato
5. Motivazione al lavoro. Elementi di problem solving

Durata 20 ore.

Figura professionale: Docente con laurea in Psicologia.

2° corso: Tecniche di comunicazione

Contenuti: La comunicazione è importante in tutti i rapporti interpersonali, in alcuni casi dal nostro linguaggio dipende un'opinione e un giudizio sulla nostra persona. Il nostro corpo non comunica solamente con le parole. Oltre alla comunicazione verbale, vi è la comunicazione paraverbale e quella non verbale. Saranno affrontati queste tematiche:

La comunicazione verbale è costituita dai suoni e dalle parole e deve essere efficiente ed efficace.

La comunicazione paraverbale è legata al modo in cui le parole sono emesse e comprende: il tono, il volume, il timbro di voce, la cadenza, ecc...

La comunicazione non verbale invece è legata al linguaggio del corpo e quindi alla postura, ai gesti, ai movimenti del mittente del messaggio comunicativo.

I tre livelli di comunicazione devono essere coerenti tra loro per conferire un unico significato alla comunicazione e per esprimere nel miglior modo il nostro obiettivo.

Durata 20 ore.

Figura professionale: Docente con laurea in Psicologia.

3° corso: Sicurezza nei luoghi di lavoro

Contenuti: Testo unico sulla sicurezza sul lavoro (noto anche come TUSL, sigla con cui per brevità viene spesso citata la normativa) si intende, nell'ambito del diritto italiano, l'insieme di norme contenute nel Decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in attuazione dell'articolo 1 della Legge 3 agosto 2007, n. 123.

Durata 10 ore.

Figura professionale: Docente Ingegnere o esperto in sicurezza nei luoghi di lavoro.

4° corso: Elementi di I soccorso.

Il corso si articolerà in 2 moduli: I teorico: Elementi di primo soccorso ed I di Addestramento pratico.

Per primo soccorso si intende l'insieme di comportamenti, manovre e cure da effettuarsi nell'immediatezza di un infortunio o di un malore improvviso in attesa dell'arrivo dell'unità di emergenza sanitaria. Controllo delle funzioni vitali. Valutazione dello stato di coscienza. Valutazione dell'attività respiratoria. Valutazione dell'attività cardiaca, etc.

a. Elementi di primo soccorso;

I INCONTRO

- Aspetti generali del Primo Soccorso: l'organizzazione di emergenza sanitaria, il moderno soccorso sanitario, il ruolo dei soccorritori occasionali;
- Le funzioni vitali. Il respiro: richiami di anatomia e fisiologia dell'apparato respiratorio, caratteristiche del respiro normale, alterazioni del respiro e relativo primo soccorso;
- La funzione cardiocircolatoria: richiami di anatomia e fisiologia, caratteristiche del polso normale, alterazioni del polso e relativo primo soccorso, soccorso occasionale in caso di malore;
- Lo stato di coscienza: richiami di anatomia e fisiologia del Sistema Nervoso, caratteristiche del normale stato di coscienza, le alterazioni dello stato di coscienza e relativo primo soccorso.

II INCONTRO

- Ferite, emorragie, corpi estranei: definizione, aspetti concettuali, pericoli correlati, primo soccorso;
- Distorsioni, lussazioni, fratture: definizione, aspetti concettuali, pericoli correlati, primo soccorso;
- Traumi cranici, toracici e addominali: definizione, aspetti concettuali, pericoli correlati, primo soccorso, soccorso occasionale in caso di trauma maggiore;
- Ustioni, congelamenti, folgorazioni: definizione, aspetti concettuali, pericoli correlati, primo soccorso;
- Avvelenamenti: definizione, aspetti concettuali, pericoli correlati, primo soccorso.

III INCONTRO

- Aspetti psicologici relativi al Primo Soccorso.
- Appendice: Gestione dei casi di TSO.

b. Modulo di Addestramento Pratico:

- La manovra di Heimlich;
- La triplice manovra di pervietà delle vie aeree: la respirazione artificiale, la posizione di autotrasfusione (posizione antishock), il massaggio cardiaco esterno;

- Il soccorso occasionale in caso di malore (BLS): l'emostasi per compressione, il bendaggio compressivo, l'apposizione del laccio emostatico, la medicazione di ferite, l'immobilizzazione di sospette fratture degli arti, la mobilizzazione di un supposto traumatizzato di colonna, la posizione di sicurezza, il soccorso occasionale in caso di trauma maggiore.

Durata 30 ore.

Figura professionale: Docente con laurea in Scienze infermieristiche o medicina

5° corso: Psicologia della salute

Contenuti: La psicologia della salute si occupa dello studio e della applicazione dei processi psicologici a salute e malattia. È una disciplina eclettica, che fa riferimento a metodologie diverse, in parte condivise con sociologia, antropologia, economia e medicina stessa. A questo proposito le aree di condivisione si apparentano con epidemiologia, prevenzione e educazione alla salute. Concetti e rappresentazioni della malattia.

Durata 20 ore.

Figura professionale: Docente con laurea in Psicologia.

6° corso: Gestione del disagio psico-fisico

1. Nozioni DSM IV
2. Gestione della disabilità con gli Enti istituzionali e con le famiglie dei disabili
3. Acquisizione di competenze nella gestione della relazione con il disabile.

Durata 20 ore.

Figura professionale: Docente con laurea in Psicologia.

7° corso: Gestione e contenimento dell'aggressività

1. Elementi teorici e pratici sul riconoscimento, il contenimento e la prevenzione di atti e o reazioni aggressive da parte degli utenti
2. Acquisizione di tecniche basate sulla comunicazione verbale e non verbale volte a diminuire l'intensità della tensione nell'insorgere di eventuali conflitti.

Durata 20 ore.

Figura professionale: Docente con laurea in Psicologia.

8° corso: Gestione del Burn Out

Mira all'acquisizione delle competenze necessarie per affrontare e sostenere, dal punto di vista psicologico, le situazioni di emergenza non solo legate alla vita di comunità. Didatta: Psicoterapeuta.

1. Cenni teorici del Burn Out: definizione, sintomi, fasi della sindrome, fattori scatenanti.
2. La gestione del Burn Out: strategie, tecniche.

Durata 20 ore.

Figura professionale: Docente con laurea in Psicologia.

Riepilogo figure professionali impiegate per la formazione del personale,

- ✓ Psicologo
- ✓ Pedagogista/Educatore
- ✓ Assistente Sociale
- ✓ Medico o Infermiere Professionale
- ✓ Ingegnere o esperto sicurezza nei luoghi di lavoro.

Totale ore addestramento - formazione: 16+ 160 = 176

COMUNICAZIONE (SISTEMA INFORMATIVO DI PROGETTO)

Il Sistema Informativo di Progetto consiste nell'insieme di pratiche comunicative e di metodologie di documentazione che fanno da base informativa al migliore svolgimento delle azioni, nonché forniscono la costante memoria storica del lavoro svolto, a beneficio sia interno che esterno. Nel particolare, distinguiamo:

Informazione interna. Consiste nell'elaborazione di un sistema standardizzato di comunicazione e documentazione del lavoro svolto, finalizzato a razionalizzare e rendere più efficiente il lavoro. **Informazione esterna.** Consiste nella comunicazione con l'utenza indicata o potenziale, al fine di dare contezza di quello che il servizio può fare a loro beneficio; con gli attori istituzionali (servizi sociali territoriali, servizi sanitari, altri), secondo un modello di collaborazione a scadenze fisse d'incontro e raccordo e pratiche di comunicazione formali standardizzate; di comunicazione e diffusione del lavoro che si svolge e dei suoi risultati intermedi e finali, rivolto prevalentemente alle comunità locali tramite pratiche pubblicitarie, rapporti a scadenza intermedia e finale, momenti di socializzazione locali e un seminario finale di disseminazione. Inoltre, i report a scadenza e i materiali di disseminazione della buona prassi saranno messi sul portale web del progetto (vedi azione migliorativa).

AZIONI AGGIUNTIVE

AZIONI A SUPPORTO DEL LAVORO DI CURA INDIVIDUALE

Obiettivo: supportare il diversabile nella gestione della vita quotidiana e scolastica

Azione n° 1 Consulenza logopedica

La figura della Logopedista è specializzata nella prevenzione e nel trattamento dei disturbi del linguaggio e della comunicazione. La sua attività è volta all'educazione e alla rieducazione nelle situazioni patologiche e non, che provochino disturbi della voce, della parola, del linguaggio (orale e scritto), della fluenza verbale, nonché di tutte le forme di comunicazione non verbale.

Obiettivi:

- a) Strutturare e potenziare le capacità linguistiche e comunicative;
- b) Prevenzione;
- c) Diagnosi precoce.

Figure professionali coinvolte: n°1 Logopedista per n°3 incontri settimanali di n°1 ora ciascuno, per un totale di n°12 ore al mese, per l'intera durata del Servizio.

Azione n° 2 Laboratorio di sviluppo psicomotorio

Obiettivi:

- a) Favorire un adeguato sviluppo psicofisico;
- b) Sostenere lo sviluppo dello schema corporeo;
- c) Promuovere la relazione con l'altro.

Attività: Laboratori esperienziali di gruppo.

Figure professionali coinvolte: n°1 Esperto nella riabilitazione neuropsicomotoria e n°1 Assistente volontario, per n°20 incontri di gruppo a cadenza quindicinale di n°1 ora ciascuno, per un totale di n°40 ore distribuite nel corso dell'intera durata del Servizio (si attiveranno n°2 gruppi).

Azione n° 3 Consulenza di un tecnico della riabilitazione psichiatrica

Legata al trattamento, o all'accompagnamento degli operatori nel trattamento, di particolari situazioni di disagio, quali quelli legati ai disturbi dello spettro autistico.

Negli ultimi due decenni nel campo dell'educazione si è posta sempre maggiore enfasi sull'inserimento scolastico delle persone autistiche. Indipendentemente dalla disabilità, l'inserimento deve essere soggetto a verifiche per stabilire quali programmi siano più adatti ed idonei. Pertanto si ritiene fondamentale la presenza di un esperto che accompagni l'alunno nello svolgimento e nella partecipazione a tutte le attività scolastiche.

Figure professionali coinvolte: n°1 Tecnico della riabilitazione psichiatrica per n°6 ore settimanali nel corso dell'intera durata del Servizio.

Azione n° 4 Controllo e somministrazione terapia farmacologica

Nel caso in cui gli alunni devono prendere dei farmaci a causa della loro patologia e per evitare che siano i familiari a recarsi a scuola, l'ente mette a disposizione un infermiere professionale che secondo un calendario prestabilito si recherà nelle scuole. Per l'espletamento di questo servizio sarà opportuno organizzare un incontro con le famiglie degli alunni.

Figure professionali coinvolte: n. 1 Infermiere professionale per n°3 ore settimanali per l'intera durata del servizio.

Azione n° 5 Trasporto per particolari esigenze

Verrà assicurato il trasporto dei singoli bambini per esigenze straordinarie, ad es. visite specialistiche e pronto intervento per gravi situazioni sopravvenute.

Figure professionali coinvolte: n°1 Autista e 1 assistente igienico-personale alla bisogna.

Azione n° 6 Accorgimenti domotici per agevolare la fruizione dell'ambiente scolastico e l'apprendimento

Gli ausili domotici a cui si fa riferimento in questo progetto comprendono, in particolare:

Mouse virtuale: è uno speciale computer dual core che si può utilizzare senza mani, voce o sensori: esso rileva infatti i movimenti della persona tramite una webcam e li interpreta per consentire di scrivere, comunicare, andare in internet, giocare

Puntatore oculare: è un comunicatore oculare che permette di comunicare, di scrivere e molto altro in maniera semplice e intuitiva attraverso lo sguardo

Comando vocale: è un software che permette di scrivere, comunicare e utilizzare un computer semplicemente emettendo un qualunque suono con la voce, come ad esempio un vocalizzo

Tastiera virtuale: permette di comunicare, scrivere ed utilizzare il computer digitando una tastiera virtuale, attraverso un monitor sensibile al tocco (touch screen)

Mini joystick collegabile USB e wi-fi.

È prevista una figura educativa specialistica che curi il training dei minori all'uso delle strumentazioni offerte.

Risorse umane e tempi: un educatore addestrato alle specifiche strumentazioni, per 30 ore mensili

Risorse strumentali: i costi delle strumentazioni sono a carico della Cooperativa

Azione n° 7 Utilizzo di software riabilitativi

Si tratta di una serie di software che favoriscono l'esercizio e l'acquisizione di competenza, soprattutto nell'uso di strumenti tecnologici per l'apprendimento. A titolo esemplificativo, si tratta di software e app per l'esercizio nell'uso di mouse virtuali, joystick intelligenti, per il training ortografico, il rafforzamento della letto scrittura. Viene fornito inoltre il servizio di un operatore informatico specializzato per l'addestramento dei singoli fruitori all'uso.

È prevista una figura educativa specialistica che curi il training dei minori all'uso delle strumentazioni offerte.

Risorse umane e tempi: un educatore addestrato alle specifiche strumentazioni, per 30 ore mensili

Risorse strumentali: i costi delle strumentazioni sono a carico della Cooperativa

AZIONI FINALIZZATE AL SUPPORTO E CONSULENZA FAMILIARE

Obiettivo: conoscere, far conoscere e affrontare il disagio individuale e familiare

Azione n° 8 Il servizio di Consulenza Familiare

Parallelamente alle attività previste dal progetto si attiverà un Servizio di Consulenza Familiare finalizzato a "curare" la relazione tra nell'ambito delle reti familiari in situazione di disagio, nonché a potenziare la risorsa famiglia nell'ambito del progetto individuale del soggetto diversabile.

È uno strumento di supporto che interviene direttamente sulle famiglie ed indirettamente, in caso di necessità, anche sul lavoro dell'assistente.

Per il presente servizio si prevede la presenza dello psicologo all'interno delle strutture scolastiche.

Figure professionali coinvolte: n°1 psicologo per n°8 ore settimanali, per l'intera durata del servizio.

Azione n° 9 Sportello Famiglie

Lo Sportello-Famiglie è uno sportello di ascolto, strettamente legato nel suo funzionamento alle attività complessive del progetto, in cui opera un Assistente Sociale al fine di accogliere la domanda dei soggetti diversabili e delle famiglie, chiarificarla, documentarla ed eventualmente smistarla verso servizi della rete territoriale. Inoltre sarà reso disponibile un numero telefonico mobile per la reperibilità di un assistente sociale in grado di accogliere le richieste urgenti.

Figure professionali coinvolte: n. 1 Assistente Sociale per due giorni alla settimana

Azione n° 10 Gruppi di mutuo-aiuto

Ci si riferisce a gruppi di genitori che, avendo in comune la stessa esperienza di vita, sperimentano nel confronto orizzontale con gli altri momenti di condivisione, di solidarietà e di crescita. Le azioni da porre in essere riguarderanno:

- Organizzazione e consulenza in percorsi di mutuo-aiuto tramite la sensibilizzazione e il coinvolgimento delle famiglie in situazione di disagio
- Creazione di un coordinamento di gruppi e famiglie per la disabilità al fine del confronto e la Collaborazione tra le stesse e con le reti del territorio

Figure professionali coinvolte e tempi: n°1 psicologo per n°4 incontri di gruppo (max 10 genitori partecipanti) a cadenza mensile della durata di n°2 ore ad incontro, per l'intera durata del Servizio

AZIONI CHE AFFRONTANO IL DISAGIO RELAZIONALE

Obiettivo: dare occasioni di socializzazione e aggregazione

Azione n° 11 Educazione socio-affettiva nelle classi

Gli interventi di Educazione Socio-Affettiva si realizzeranno nelle classi in cui sono state rilevate maggiori difficoltà di integrazione. I docenti e il dirigente scolastico individueranno le classi maggiormente problematiche sulle quali si attiverà il ciclo di incontri previsto.

Obiettivi dell'azione sono: favorire la socializzazione e l'integrazione; favorire la comunicazione tra pari; rafforzare la conoscenza e la percezione di sé; superare gli stereotipi legati alla patologia e/o all'handicap; conoscere e saper interagire con l'altro; potenziare attitudini e competenze individuali nonché il livello evolutivo raggiunto; creare un contesto scolastico come ambiente educativo di apprendimento; rispettare le caratteristiche personali di ognuno.

Le attività, che saranno avviate previa autorizzazione del dirigente scolastico e delle famiglie, comportano interventi individualizzati all'interno della classe; attività con piccoli gruppi della classe; attività congiunta tra piccoli gruppi di classi diverse; svolgimento di attività in plenaria con gruppi di compagni per favorire l'integrazione.

Figure professionali coinvolte e tempi: n°1 psicologo per n°3 incontri per classe della durata di n°3 ore ad incontro, nelle classi con alunni con disabilità, per l'intera durata del Servizio.

Azione n° 12 Laboratori di socializzazione e benessere

Si tratta di servizi volti a favorire la vita di relazione proponendo attività culturali, ricreative e di socializzazione parallelamente ai percorsi scolastici. Saranno strutturate le seguenti attività:

Attività ludico-ricreative e di aggregazione, nel particolare:

"Feste" La Cooperativa garantirà la realizzazione di n°4 feste da svolgersi in orario pomeridiano per i soggetti diversabili e le loro famiglie, oltre alle eventuali feste di compleanno a richiesta degli interessati.

Laboratori:

Di contatto e stimolazione Con i seguenti laboratori si intende offrire un servizio specifico per le persone con gravi disabilità psico-fisiche, orientato all'azione di recupero e potenziamento delle capacità di base. I laboratori di questo tipo saranno i seguenti: di ascolto musicale congiunto a stimolazione verbale, tattile, sensoriale ed emotivo-relazionale; di stimolazione plurisensoriale; di stimolazione attraverso la comunicazione non verbale.

Di produzione di manufatti artigianali Verranno proposte diverse attività manuali per la produzione di oggetti artigianali, anche a tema con le feste e le ricorrenze locali e nazionali. La forte valenza psicologica di tale esperienza si individua proprio nella partecipazione alla vita comunitaria rispondendo anche ai bisogni di visibilità ed integrazione. I successivi momenti di discussione previsti perseguiranno l'obiettivo della costituzione di rappresentazioni degli utenti sull'esperienza realizzata in condivisione all'interno del contesto comunitario. Simbolicamente e concretamente il manufatto può fungere, dunque, da oggetto di scambio psicologico nella relazione con gli altri "normali" e nelle relazioni degli stessi utenti.

Di musicoterapia Il progetto di musicoterapia considera la musica come strumento educativo, preventivo e sociale e si propone i seguenti obiettivi: migliorare la socializzazione, creare un'esperienza ludica che favorisca la comunicazione, offrire gratificazioni e momenti di aggregazione con i compagni, potenziare il movimento e il rilassamento personale, creare un percorso di apprendimento attraverso corpo e musica

Di cinema Attraverso la visione di film si stimola la percezione e la fruizione comunitaria, anche attraverso rielaborazione a cinforum.

Figure professionali e tempi: n° 2 autisti per 60 ore mensili; n° 1 educatore per 6 ore mensili; n. 3 animatori sociali per 12 ore mensili.

Accordi di Partnership: I laboratori verranno svolti in partnership con i seguenti associazioni ed enti:

Associazione Culturale Musicale S. Cecilia e Associazione Siciliana Musica per l'uomo (Cefalù)

Parrocchia Spirito Santo (Cefalù)

Parrocchia SS Salvatore alla Torre (Cefalù)

Parrocchia San Francesco (Cefalù)

Associazione Turistica ProLoco sez. di Caccamo (Caccamo)

Associazione Turistica AMA.CA (Caccamo)

Cooperativa Sociale Europa (Collesano)

AIPD Associazione Italiana persona down (Termini Imerese)

Associazione Sportiva Dilettantistica Fiamma Termini (Termini Imerese)

Associazione Alba (Terrasini)

Gruppo Scout Agesci Cinisi I (Cinisi)

Gruppo Scout Carini I (Carini)

Bird Pub (Terrasini)

Associazione ProLoco Terrasini (Terrasini)

Cooperativa Sociale pedagogia Sperimentale (Terrasini)

Cine Alba (Cinisi)

Associazione culturale Percorsi (Carini)

Gruppo Scout Carini I (Carini)

Associazione Segnali da Carini (Carini)

Associazione Carinese Speranza (Carini)

Associazione di volontariato Mosaicando Onlus (Capaci)

Gruppo Scout Agesci Cinisi I (Cinisi)

AUSER – Circolo intercomunale (Cinisi-Terrasini)

Azione n° 13 Attività esterne: "I Mercatini ecologici della solidarietà"

Si prevede, in continuità con le attività di Centro diurno, la realizzazione di "Mercatini ecologici della solidarietà" in cui, su concessione dell'amministrazione comunale, si

offriranno nelle piazze gli oggetti creati dagli utenti. Il ricavato delle offerte sarà utilizzato per materiali e/o attività a beneficio degli stessi utenti.

La forte valenza psicologica di tale esperienza si individua proprio nella partecipazione alla vita comunitaria rispondendo anche ai bisogni di visibilità ed integrazione. I successivi momenti di discussione previsti perseguiranno l'obiettivo della costituzione di rappresentazioni degli alunni sull'esperienza realizzata in condivisione all'interno del contesto comunitario.

Simbolicamente e concretamente il manufatto può fungere, dunque, da oggetto di scambio psicologico nella relazione con gli altri "normali" e nelle relazioni degli stessi utenti.

Risorse umane e tempi: 3 Educatori e 1 Assistente igienico personale volontario, per due mercatini della durata di 4 ore ciascuno

Azione n° 14 Eventi, attività, gite

L'ente gestore garantisce l'accompagnamento dei ragazzi con disabilità beneficiari del servizio in oggetto per l'intera durata ad eventi attività e gite organizzate dagli Istituti scolastici o da enti partner sotto riportati.

L'idea di inserire tale servizio fra le attività migliorative della presente proposta progettuale nasce dalle numerose richieste avanzate dalle scuole, nel corso della precedente gestione del servizio, in merito alla possibilità di garantire l'assistenza agli alunni disabili e permettere loro di partecipare e non essere esclusi sia dalle gite di fine anno, sia dalle attività esterne che sono state organizzate quali: Cinema, Teatro, Visite ai musei, Piscina.

Risorse umane e tempi: 5 Assistenti igienico personali per tutte le gite e le attività extrascolastiche. Si prevede un massimo di 400 ore (80 ore a gita di fine anno) per le gite e 90 ore per le attività extrascolastiche (4,5 ore ad uscita).

Accordi di partnership: la cooperativa fruirà della collaborazione dei seguenti enti e associazioni, in qualità di sostegno o di organizzazione diretta degli eventi:

Associazione Culturale Musicale S. Cecilia e Associazione Siciliana Musica per l'uomo (Cefalù)

Parrocchia Spirito Santo (Cefalù)

Parrocchia SS Salvatore alla Torre (Cefalù)

Parrocchia San Francesco (Cefalù)

Associazione Turistica ProLoco sez. di Caccamo (Caccamo)

Associazione Turistica AMA.CA (Caccamo)

Associazione ProLoco Terrasini (Terrasini)

Associazione Alba (Terrasini)

Gruppo Scout Agesci Cinisi I (Cinisi)

Gruppo Scout Carini I (Carini)

Bird Pub (Terrasini)

Cine Alba (Cinisi)

Associazione culturale Percorsi (Carini)

Gruppo Scout Carini I (Carini)

Associazione Segnali da Carini (Carini)

Associazione di volontariato Mosaicando Onlus (Capaci)

Gruppo Scout Agesci Cinisi I (Cinisi)

AUSER – Circolo intercomunale (Cinisi-Terrasini)

Azione n° 15 Utilizzo e accompagnamento all'ausilioteca

L'ente proponente ha svolto un'esperienza di tutoraggio e accompagnamento nell'ambito della realizzazione di una ausilio teca, ovvero una raccolta ordinata e utilizzabile di tutti gli ausili per l'integrazione dei soggetti disabili. In particolare, i sussidi didattici sono gli oggetti, gli strumenti, le attrezzature, i materiali (strutturati e non) compresi i mezzi audiovisivi e informatici che possono facilitare l'autonomia, la comunicazione ed il processo di apprendimento.

Tra questi, grande importanza assumono le nuove tecnologie ed in particolare il computer per le numerose e innovative potenzialità che offrono anche nel campo educativo e della didattica delle singole discipline.

Il computer agisce non solo come strumento di apprendimento, ma anche come stimolo all'apprendimento, determinando l'attenzione continua e favorendo la memorizzazione.

Alcune delle possibilità più significative dell'applicazione dei mezzi informatici nel processo di apprendimento di alunni con disabilità sono:

- l'organizzazione logico-percettiva delle attività e del materiale di insegnamento;
- il numero elevatissimo delle attività progressivamente selezionate nella forma di presentazione e nella struttura appropriata ad ogni soggetto;
- la presentazione multimediale dei contenuti da apprendere.

L'uso del computer da parte degli alunni disabili può essere facilitato grazie all'esistenza di molteplici interfacce e di altri ausili che ne consentono l'utilizzazione anche a soggetti con gravi disabilità.

Il computer, infatti, è dotato di una capacità pressoché illimitata di manipolazione di simboli. Le sue potenzialità e versatilità ne fanno uno strumento di utilizzazione sempre più esteso ed uno strumento per il potenziamento delle abilità e quindi funzionale agli interventi educativi.

Il computer non può ridurre la disabilità, ma può diminuire la situazione di handicap.

Una delle possibilità dei mezzi informatici è quella di sostituire una funzione come il movimento, la voce o la vista per permettere ad una persona con disabilità una maggiore autonomia e di conseguenza una maggiore possibilità di esprimere se stessa e di instaurare rapporti di scambio reciproco.

Attraverso gli ausili tecnologici è possibile, dunque, rendere più efficace il tempo-istruzione, valorizzare le capacità residue, verificare il raggiungimento di obiettivi didattici, attuare percorsi integrati ed avere accesso a nuovi canali comunicativi con alunni aventi disabilità cognitive e/o deprivazioni sensoriali.

La specifica attività intende valorizzare le potenzialità che derivano da un uso consapevole delle tecnologie informatiche per favorire gli apprendimenti e migliorare attività e livelli di partecipazione di tutti gli alunni nelle classi.

L'obiettivo è quello di fornire anche un supporto alla scelta degli ausili ed una organizzazione funzionale della stessa Ausilioteca attraverso la creazione di una guida su supporto cartaceo e multimediale che accompagni i fruitori nella scelta e nell'utilizzo degli ausili stessi.

È bene educare ad una visione strumentale dell'ausilio e non finalistica, nel senso che lo strumento scelto ed utilizzato diviene funzionale allo sviluppo solo se inserito all'interno di un percorso educativo che sia strutturato e flessibile allo stesso tempo ma che si adatti alle specificità del singolo alunno.

Solo attraverso "l'accompagnamento" dei fruitori dell'Ausilioteca sarà possibile contribuire al riposizionamento dell'istituzione scolastica al centro dell'attuale panorama educativo globale rendendola competente e capace di utilizzare anche i nuovi strumenti ed i nuovi linguaggi, competente ed in grado di ripensare i percorsi educativi e di sviluppo degli alunni con disabilità.

Le tecnologie assistite a scuola, dal momento che migliorano le prestazioni di apprendimento e socializzazione dell'alunno con disabilità, promuovono anche i processi di integrazione.

Risorse umane e tempi: 1 Assistente Sociale per 6 ore settimanali e 1 animatore per 6 ore settimanali

Accordi di partnership: la cooperativa fruirà della collaborazione dei seguenti enti e associazioni, in qualità di sostegno o di organizzazione diretta degli eventi:

AIPD Associazione Italiana persona down (Termini Imerese)

Associazione Alba (Terrasini)

Cooperativa Sociale pedagogia Sperimentale (Terrasini)

Associazione Carinese Speranza (Carini)

Azione n° 16 Attività sportive-riabilitative

Attraverso la collaborazione con associazioni ed enti specializzati del territorio, si sperimenteranno laboratori di attività sportive-riabilitative a favore dei beneficiari del servizio.

Accordi di partnership

Associazioni Fit Times e Polisportiva Reale (Cefalù)

Associazione Sportiva Dilettantistica Fiamma Termini (Termini Imerese)

Azione n° 17 Fruizione di beni culturali del territorio

Verranno organizzate specifiche attività di fruizione dei beni culturali del territorio, attraverso la partecipazione accompagnata alle attività organizzate dagli enti partner, e con il loro supporto organizzativo.

Accordi di partnership: la cooperativa fruirà della collaborazione dei seguenti enti e associazioni, in qualità di sostegno o di organizzazione diretta degli eventi

Associazione Ama il tuo tempo APS (Cefalù)

Parrocchia Spirito Santo (Cefalù)

Parrocchia SS Salvatore alla Torre (Cefalù)

Parrocchia San Francesco (Cefalù)

Associazione Turistica ProLoco sez. di Caccamo (Caccamo)

Associazione Turistica AMA,CA (Caccamo)

Associazione Turistica Pro Loco (Torretta)

Associazione culturale Polinnia (Carini)

Associazione turistica Pro Loco (Terrasini)

Azione n° 18 Fruizione beni ambientali del territorio

Con la collaborazione degli enti partner, verranno organizzati percorsi di fruizione ambientale, passeggiate ecologiche, attività naturalistiche.

Accordi di partnership: la cooperativa fruirà della collaborazione dei seguenti enti e associazioni, in qualità di sostegno o di organizzazione diretta degli eventi

Gruppo Scout Carini I (Carini)

Gruppo Scout Agesci Cinisi I (Cinisi)

Azione n° 19 Partecipazione ad eventi comunitari

In collaborazione con gli enti partner, per momenti da essi specificamente organizzati ovvero con il loro sostegno per la partecipazione ad attività ed eventi organizzati dalle comunità locali, si garantirà l'accompagnamento da parte della cooperativa per almeno un evento a territorio/comprendorio di provenienza dei beneficiari.

Accordi di partnership: la cooperativa fruirà della collaborazione dei seguenti enti e associazioni, in qualità di sostegno o di organizzazione diretta degli eventi

Associazione culturale Percorsi (Carini)

Gruppo Scout Carini I (Carini)

Associazione Segnali da Carini (Carini)

Associazione di volontariato Mosaicando Onlus (Capaci)

Gruppo Scout Agesci Cinisi I (Cinisi)

AUSER – Circolo intercomunale (Cinisi-Terrasini)

<p>AZIONI PER MIGLIORARE LE RELAZIONI COMUNITARIE E POTENZIARE LE RETI DI SUPPORTO AMPIE Obiettivo: sviluppo di comunità</p>
--

Azione n° 20 Operatore di comunità

Un operatore (assistente sociale o psicologo di comunità) svolgerà un lavoro itinerante di individuazione, sensibilizzazione, potenziamento e messa in opera delle reti comunitarie attorno alle famiglie più fragili. Nel particolare, mapperà le comunità di riferimento, procederà ad incontri costanti con le reti presenti e potenziali, cercherà di connetterle tra di loro e a favore dei casi emergenti, nonché con gli operatori istituzionali. Procederà inoltre alla promozione del volontariato e alla formazione di eventuali volontari.

Figure professionali coinvolte: n° 1 operatore di comunità per n° 16 ore mensili

Azione n° 21 Costruzione di reti di supporto attorno ai soggetti più fragili

Si lavorerà alla costruzione di una rete con le associazioni e le famiglie del territorio, delle quali si accoglierà e potenzierà la disponibilità alla collaborazione nella presa in carico dei soggetti diversabili e delle loro famiglie, per un periodo di tempo utile alla costruzione di una rete di supporto. Il servizio di realizzerà attraverso un momento di scouting presso le parrocchie e altri enti territoriali, dove gli operatori si muoveranno per far conoscere e registrare i bisogni del territorio proponendo possibili interventi di sostegno e coinvolgendo in un processo di azione solidale le famiglie del territorio e le associazioni che si occupano di assistenza e supporto.

Figure professionali coinvolte: n°1 assistente sociale per n°4h mensili per l'intera durata del servizio

Accordi di partnership: la cooperativa fruirà della collaborazione dei seguenti enti e associazioni, in qualità di sostegno o di organizzazione diretta degli eventi

Associazione Ama il tuo tempo APS (Cefalù)

Parrocchia Spirito Santo (Cefalù)

Parrocchia SS Salvatore alla Torre (Cefalù)

Parrocchia San Francesco (Cefalù)

Associazione Culturale Musicale S. Cecilia e Associazione Siciliana Musica per l'uomo (Cefalù)

Parrocchia Spirito Santo (Cefalù)

Parrocchia SS Salvatore alla Torre (Cefalù)

Parrocchia San Francesco (Cefalù)

Associazione Alba (Terrasini)

Gruppo Scout Agesci Cinisi I (Cinisi)

Gruppo Scout Carini I (Carini)

Bird Pub (Terrasini)

Cine Alba (Cinisi)

Associazione culturale Percorsi (Carini)

Gruppo Scout Carini I (Carini)

Associazione Segnali da Carini (Carini)

Associazione di volontariato Mosaicando Onlus (Capaci)

Gruppo Scout Agesci Cinisi I (Cinisi)

AUSER – Circolo intercomunale (Cinisi-Terrasini)

Azione n° 22 Realizzazione di un Portale Internet

È prevista la realizzazione di un portale internet a scopo informativo e di collegamento tra i soggetti portatori del disagio e le reti di risorse della comunità, per diffondere in modo massivo la finalità di progetto e per ottenere al massimo livello l'adesione di altri soggetti che lavorano sul disagio e sulle situazioni a rischio di emarginazione sociale. Il portale consente a tutte le realtà coinvolte nell'azione di contrasto al disagio di promuovere le proprie iniziative e di farle conoscere al territorio. Inoltre fungerà da base per la sistematizzazione di un osservatorio sulla realtà locale (data warehouse sull'handicap e il disagio) e per la discussione in forum dedicati a particolari tematiche: Disturbi dello spettro autistico, Integrazione scolastica, Inserimento lavorativo di persone con disabilità, Progetti "Dopo di noi".

Infine, conterrà i rapporti di monitoraggio e valutazione inerenti il servizio, nonché tutto quanto del sistema informativo non sia legato a vincoli di riservatezza.

Figure professionali coinvolte: n°1 operatore informatico per n°2h settimanali per l'intera durata del servizio

Azione n° 23 Osservatorio sulla Disabilità

Si tratta di raccogliere documenti, libri, riviste, dvd, sitografia sulle problematiche e le risorse connesse col mondo della diversabilità. Il tutto sarà inserito in una banca dati consultabile nel portale web dell'ente gestore.

L'idea è quella di creare uno sportello risorse sociali on line per garantire la giusta informazione, in quanto strumento indispensabile per decodificare la realtà esterna. Tramite il portale, l'ente gestore, disporrà di uno sportello "risorse sociali" che cercherà di soddisfare le varie esigenze informative di tutte quelle famiglie che necessitano di chiarimenti, delucidazioni maggiori circa i servizi presenti sul territorio. Si potranno altresì accogliere eventuali richieste di aiuto e provvedere ad un adeguata risposta.

Saranno previsti dei Forum su aree tematiche:

- Disturbi dello spettro autistico
- Integrazione scolastica
- Inserimento lavorativo di persone con disabilità
- Dopo di noi

La seguente azione prevede il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Creare momenti di confronto e di discussione;
- Informare in modo capillare le famiglie sulle aree tematiche specificate;
- Rendere concreta l'azione propositiva della famiglia e realizzare strumenti/azioni innovative di politiche sociali attive a servizio dei disabili e delle loro famiglie come ad esempio:
 - un Osservatorio cittadino per l'Integrazione Scolastica;
 - un piano di fattibilità per la costituzione di una cooperativa di lavoro per disabili.
- Risorse umane e tempi: 1 Psicologo e 1 Assistente Sociale per 3 ore settimanali per un totale di 12 ore mensili, per l'intera durata del servizio.

AZIONE TRASVERSALE: RISORSE STRUMENTALI

Obiettivo: fornire risorse e mezzi per le attività previste, sia ordinarie che migliorative.

L'Ente proponente, per lo svolgimento del servizio offerto utilizzerà e si avvarrà nello specifico di:

- Ufficio attrezzato con computer, stampante, telefono, fax e fotocopiatrice.
- N°1 Pulmino idoneo al trasporto dei disabili (vedasi documentazione allegata)
- N°2 Autoveicoli (vedasi documentazione allegata)
- Carta dei servizi dell'ente gestore (ove saranno indicate le attività di cui potranno usufruire i portatori di handicap)
- Depliant e manifesti informativi del servizio
- Tesserino di riconoscimento
- Vestiario e strumentazione: scarpe idonee per lo svolgimento del servizio, guanti in lattice per gli operatori, camici per gli operatori, cuffie per gli operatori, disinfettante mani per gli operatori
- N°1 postazione informatica
- N°1 macchina fotografica digitale
- N°1 telecamera digitale.
- Giochi: Macchine, bambole, strumenti musicali, mini-registratori di cassa, radiolina, animali di peluche, magneti di varie forme monopoli macchinine telecomandate, l'allegro chirurgo, costruzioni, bocce, multo (tombola composta da 6 cartelle illustrate),

imita (gioco di imitazione), giochi di incastro, palla di spugna, puzzle, serie di 6 burattini, comportamento sociale (44 carte illustrate di comportamenti sociali), alfabeto (set di 52 tessere illustrate), moosgummi (fogli in gomma per collage), serie di 6 burattini, pocket colorcards cibi, pocket colorcards forme e grandezze, colorcards alimenti, colorcard oggetti quotidiani, memory, pongo, creta, il gioco dell'oca

- Materiale per esercizi di psicomotricità: palloni, funi, bastoni, blocchetti costruzioni, tappeti
- Materiale per esercizi di logopedia.

Inoltre, ulteriori risorse materiali saranno utilizzate per specifiche azioni (software specifici come appresso descritti).

Le risorse strumentali e di personale occorrenti alla realizzazione delle azioni ordinarie e migliorative previste sono a carico totale della Cooperativa.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E PROCEDURE DI RECLAMO

La Società Cooperativa Iside intende conseguire la soddisfazione delle esigenze implicite ed esplicite dei Clienti (fruitori e finanziatori dei servizi) e di quelle cogenti (prescrizioni di legge), attraverso l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità basato sulla norma UNI EN ISO 9001:2008, e la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi.

Il Sistema di Gestione regola i processi svolti in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;

massima attenzione alla centralità della persona;

formazione continua del personale per garantirne il necessario livello di competenza;

coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi per la qualità ed al soddisfacimento delle esigenze dei Clienti (portatori di interesse);

adeguamento e/o sviluppo dei servizi alle sollecitazioni e all'evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi nel territorio in cui la cooperativa è presente;

ottimizzazione dei flussi informativi sia all'interno che all'esterno.

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:

1. Progettazione e organizzazione dei servizi tenendo conto di:

processi relazionali interni, prevedendo il coinvolgimento degli operatori nelle scelte operative, con modalità non rigidamente gerarchiche, ma legate alle funzioni;

processi relazionali con gli utenti, tramite l'ascolto, la valorizzazione, il riconoscimento delle capacità a partire dalle oggettive condizioni di sofferenza e disagio;

processi relazionali con i soggetti esterni (committenti, fornitori) tramite la condivisione, per quanto possibile, della missione sociale della cooperativa stessa.

2. Documentazione delle attività, nella consapevolezza che non è sufficiente fare bene ciò che si è chiamati a fare, ma è necessario anche documentare ciò che si è fatto, affinché si possa operare una verifica.

3. Verifica e revisione, cui è soggetto tutto il sistema di gestione, in modo da poter garantire sempre, al committente e all'utente, un servizio costantemente aggiornato e adeguato alla realtà dei bisogni e delle richieste, nel momento in cui si manifestano.

La cooperativa tende al miglioramento della qualità effettiva e non solo formale dei propri servizi, applicando una costante attenzione ai bisogni del territorio e all'adeguamento delle proprie attività alle esigenze dei propri "clienti" intesi nell'accezione più ampia.

Le modalità e la gestione dei reclami

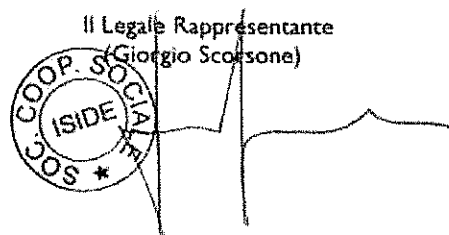
Il reclamo deve pervenire al Responsabile della Qualità in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: isidecoop@libero.it
- via fax: 091 8149074
- via posta: Iside soc. coop. Sociale via Marchiano n°2 - Carini (Pa)

È altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto. Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

Carini, 13.12.2018

Il Legale Rappresentante
(Giorgio Scolesone)



The image shows a handwritten signature in black ink over a circular stamp. The stamp contains the text "COOP. SOCIALE" around the top edge, "ISIDE" in the center, and "SOS" around the bottom edge with a small star symbol below it. The signature is written over the stamp and extends to the right.