



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



## DOVE SIAMO

Cooperativa Sociale Nuova Generazione

Sede legale: Via P. Mattarella – 90019 Trabia (PA) Telefono e fax: 091/8147520

## SEDI OPERATIVE

Contrada Punzotto- 90010 Corleone (PA)

Via P. Mattarella – 90019 Trabia (PA)

Via Generale di Maria 23 – 90100 Palermo

Via Caputo 66- 90011 Bagheria (Pa) Telefono:

Via Baldassare Romano 10- 90018 Termini Imerese (Pa)

Via Arciprete Gagliano 43 – 90010 Altavilla Milicia (Pa)

C.da Piano Noce- 90010 San Mauro Castelverde (Pa)

Via Meli n. 23- 90017 Santa Flavia (Pa)

Via Gramsci n. 59 90015 Cefalù (Pa)

Via Agrigento n. 33 – 90100 Palermo

Via Gibilmanna 90039 Villabate (Pa)

Via Kennedy 90047 Partinico (Pa)

## CHI SIAMO

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

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

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

## PRINCIPI FONDAMENTALI

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

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

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

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

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

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

## BREVE DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

### La Carta del Servizio

Questa Carta del Servizio è lo strumento principale con cui la Cooperativa Nuova Generazione:

- garantisce la corretta applicazione al contratto stipulato con la Città Metropolitana per il servizio di Assistenza comunicazione;
- 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.

### A cosa serve il servizio?

Il servizio di Assistenza alla comunicazione (d’ora innanzi per brevità “servizio”) prevede vari interventi per il raggiungimento dell’autonomia personale dello studente disabile nell’apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione a scuola. Gli interventi hanno come scopo la promozione del benessere dello studente, oltreché il suo effettivo inserimento e una piena integrazione nel contesto scolastico e sociale.

### Come viene erogato

Il servizio è garantito da operatori 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 Nuova Generazione 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 Nuova Generazione (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:

- ISO 9001:2015
- Rating di legalità
- D.Lgs. 231/2001 e s.m.i.
- UNI/Pdr 125:2022

Ciò garantisce

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

## MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

I destinatari del servizio sono studenti disabili frequentanti le Scuole Superiori in possesso della certificazione di disabilità rilasciata dall'ASP (art. 4 L. 104/92) e riconosciuti come disabili in condizione di gravità (art. 3 della Legge citata e successive modifiche e integrazioni) a cui viene espressamente prescritta la necessità di assistenza specialistica a scuola.

### In che modo posso richiedere il servizio?

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, congiuntamente alla 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 e 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.

#### **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.

### **IL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE PER STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI**

#### **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 diversamente abili* che frequentino le Scuole stesse e siano residenti sul territorio.

Attraverso la Cooperativa, mette a disposizione personale specializzato. Si tratta di :

- Operatori specializzati con Laurea almeno triennale in discipline sociali, educative, psicologiche o tecnico-specialistiche (ad es. Terapia della Riabilitazione Psichiatrica, Psicomotricità, Logopedia, ecc.);
- Operatori specializzati in ambito cognitivo – comportamentale con attestati e qualifiche professionali specifici (metodi ABA, PECS, TEACCH) per assistere studenti affetti da disturbi dello spettro autistico.

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.

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'inserimento scolastico dell'alunno, compiendo interventi di:

- ✓ Mediazione della comunicazione e dell'autonomia dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico, anche grazie l'utilizzo di strategie e ausili necessari per garantire un'interazione efficace;
- ✓ Supporto a un regolare apprendimento delle nozioni scolastiche, cooperando con l'Insegnante di sostegno e gli Insegnanti di classe per sopperire ai problemi di autonomia e/o comunicazione dello studente, secondo gli obiettivi del PEI;
- ✓ Intermediazione fra l'alunno disabile e i compagni all'interno del gruppo classe per un maggior inserimento nel contesto scolastico, avviando processi di socializzazione con i coetanei;
- ✓ Assistenza nello svolgimento delle lezioni o durante altre attività didattico culturali anche fuori dall'orario scolastico, ma comunque ricomprese dalla programmazione scolastica, previa

- autorizzazione;
- ✓ Assistenza agli studenti che devono sostenere gli esami di qualifica di Stato.

### Qual è la funzione principale del servizio?

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

Le finalità generali del servizio sono pertanto quelle di:

➤ **Favorire l'autonomia nella comunicazione, nella socializzazione e negli apprendimenti, abbattendo ogni barriera, agevolando l'integrazione e l'inserimento degli studenti, sostenendo e rafforzando la loro autonomia personale attraverso:**

- La selezione e assegnazione di Operatori qualificati, preparati ed esperti;
- L'attività di coordinamento del servizio, ivi inclusa la garanzia della continuità educativa e la sostituzione dell'Operatore in malattia o assente per qualsiasi motivo;
- L'espletamento del servizio avviene generalmente nei giorni in cui è prevista l'attività didattica e si adatta agli orari fissati dai vari Istituti. Previa autorizzazione della Città Metropolitana, il servizio può svolgersi anche fuori dall'orario di servizio, qualora la scuola ne manifesti e ne motivi la necessità. Per l'anno scolastico 2017/18 l'avvio del servizio è previsto per il 14 settembre 2017 e il suo termine per il 9 giugno 2018 ma si protrae per gli studenti che sostengono gli esami di Stato;
- Attività di monitoraggio periodiche dell'andamento dell'assistenza e dei principali risultati raggiunti o deficit da colmare.

➤ **Garantire la piena collaborazione del personale 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**

- Promuovere lo sviluppo dell'identità, della consapevolezza e cura di sé e dell'autostima individuale nel ragazzo disabile;  
Favorire la socializzazione, creando occasioni concrete d'incontro e scambio comunicativo, relazionale e affettivo con i compagni. Ciò avviene con attività educative che possono coinvolgere, oltre allo studente disabile, un piccolo gruppo di compagni di classe e, in alcune occasioni, l'intero gruppo – classe.  
Promuovere l'autonomia nella comunicazione, negli apprendimenti e nella socializzazione, attraverso il supporto all'acquisizione di competenze e abilità specifiche in grado di ridurre il divario tra le performance degli alunni con disabilità e quelle dei compagni di classe.



### 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, tarato cioè sulle effettive esigenze dello studente assistito;
- la valorizzazione delle potenzialità messe in campo dagli alunni disabili, oltre che dagli Operatori, dagli Insegnanti e dalle famiglie;
- un coinvolgimento di vari attori (Insegnanti, famiglie, Operatori, ciascuno secondo le proprie competenze e responsabilità specifiche) nella progettazione/realizzazione degli interventi.

#### **Obiettivi rivolti al sistema scolastico**

- Promuovere la corresponsabilità/condivisione del Progetto individuale da parte di tutti gli attori variamente coinvolti nella scuola;
- Promuovere il lavoro di rete, di coordinamento e di integrazione territoriale scolastico ed extrascolastico;
- Assicurare raccordi tra il Progetto Educativo Individuale e le progettazioni dell'intera classe.

#### **Obiettivi rivolti alle famiglie**

Valorizzare il contributo assistenziale delle famiglie e le sinergie attivabili a vantaggio del ragazzo disabile

#### **Obiettivi rivolti al Territorio**

- Attivare e sostenere una rete territoriale di soggetti che, in modo coordinato, sostengono l'integrazione a favore degli studenti disabili, a Scuola e nel tempo libero
- Organizzare eventi aperti al pubblico destinati a sensibilizzare il territorio rispetto alle problematiche dell'integrazione dei disabili a scuola e nel territorio (convegni, seminari, dibattiti, cineforum, esposizioni artistiche, percorsi formativi).

### **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.
- Coordinatore amministrativo** si occupa della gestione amministrativa del servizio: rilevazione delle 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 di Palermo
- 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.

**Quali sono i compiti dei Coordinatori?** Il **Coordinatore Tecnico** del servizio è il garante della qualità delle prestazioni di assistenza comunicazione 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 25 ore annue di formazione e supervisione, sotto la guida di un Supervisore esperto. Si occupa della formazione e aggiornamento ed attività di tutoraggio 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** garantisce la continuità del servizio mantenendo i contatti con la Città Metropolitana per gli aspetti tecnico- 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*;
- ✓ predispone i dati raccolti in forma di banca dati;
- ✓ stila il calendario delle attività formative, previo accordo con i docenti coinvolti nell'attività di aggiornamento e le associazioni presenti sul territorio, consegnando una copia del calendario ad ogni Operatore ad inizio anno scolastico;
- ✓ 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?**

- ✓ Sostegno comunicazione nella comunicazione;
- ✓ Sostegno comunicazione degli apprendimenti scolastici;
- ✓ Sostegno nell'autonomia nella relazione e socializzazione a scuola;
- ✓ Collaborazione con gli Insegnanti scolastici e le famiglie;
- ✓ Documentazione degli interventi;
- ✓ Collaborazione con il gruppo dei colleghi e con gruppi di lavoro che coinvolgono vari Enti (es. ASP, Scuola, Servizi Sociali, ecc.).

## **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.

## **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**



### **Sostegno psicologico**

La cooperativa metterà a disposizione dell'alunno con disabilità e della sua famiglia, la professionalità di uno psicologo, che offrirà un idoneo sostegno in funzione delle loro peculiari esigenze. In particolare, anche attraverso l'ausilio di strumenti quali l'osservazione, test, colloqui individuali, etc. lo psicologo attiverà idonei setting di ascolto: saranno, quindi, valutate e valorizzate le loro risorse personali, familiari e sociali

per investire nel miglioramento della loro qualità di vita.

La consulenza sarà garantita anche alla famiglia che, in qualità di caregiver privilegiato va anch'essa sostenuta nel delicato compito di accudimento: sarà attivata una riflessione mirata a reperire all'interno del contesto familiare gli elementi di forza, capaci di aiutarlo a superare le difficoltà quotidiane nelle attività di cura e sostegno dei propri familiari.

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



### Sportello Informadisabili

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

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



### Ausili

La persona disabile si rapporta con l'ambiente mediante una serie di azioni svolte con "modalità" non sempre comprensibili od efficaci: il compito dell'ausilio è aumentare l'efficacia di queste azioni, se necessario compiendo una elaborazione o una vera e propria opera di "traduzione" di codici espressivi e funzionali. Per questo motivo, più che di ausilio è opportuno parlare di un "sistema ausilio", un insieme più o meno complesso di apparati hardware e/o software che riceve segnali particolari dalla persona disabile e li ritrasmette in modo più comprensibile od efficace all'ambiente circostante. Per questo motivo, la cooperativa metterà a disposizione del servizio n. 10 portatitle/tablet, muniti di un software per facilitare la comunicazione. Il programma si presenta come un pannello su cui sono raffigurate sovrapposte figure, simboli e/o parole. L'ausilio ha la funzione di rendere possibile al bambino disabile la scelta di una di queste, cui viene attribuito un significato comunicativo convenzionale. Ad es. se fra le diverse figure il bambino sceglie (ad es. premendola) quella raffigurante un giocattolo, il concetto espresso può essere interpretato come "ho voglia di giocare", e così via. Si possono realizzare diverse raccolte di simboli o di figure, che supportino una

comunicazione semplificata in diversi contesti e momenti della giornata; tipicamente le prime applicazioni vengono realizzate a partire da poche scelte riguardanti i bisogni primari. In più, i comunicatori normalmente consentono di associare alla scelta della singola figura o simbolo, l'emissione di un parola o di una frase pre-registrata. L'uso di *linguaggi simbolici strutturati* (es. Bliss, PECS, PIC, ...) può essere supportato da comunicatori più evoluti, in grado di rendere possibile questo modo alternativo di comunicare, in cui un concetto elementare è individuato da un simbolo e un concetto complesso da una combinazione di simboli.

## 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 Nuova Generazione a Palermo (o la sede centrale di Mira - 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.

**L'ultima revisione della presente carta è stata effettuata il 23/06/2023 con verbale del Consiglio di amministrazione.**

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