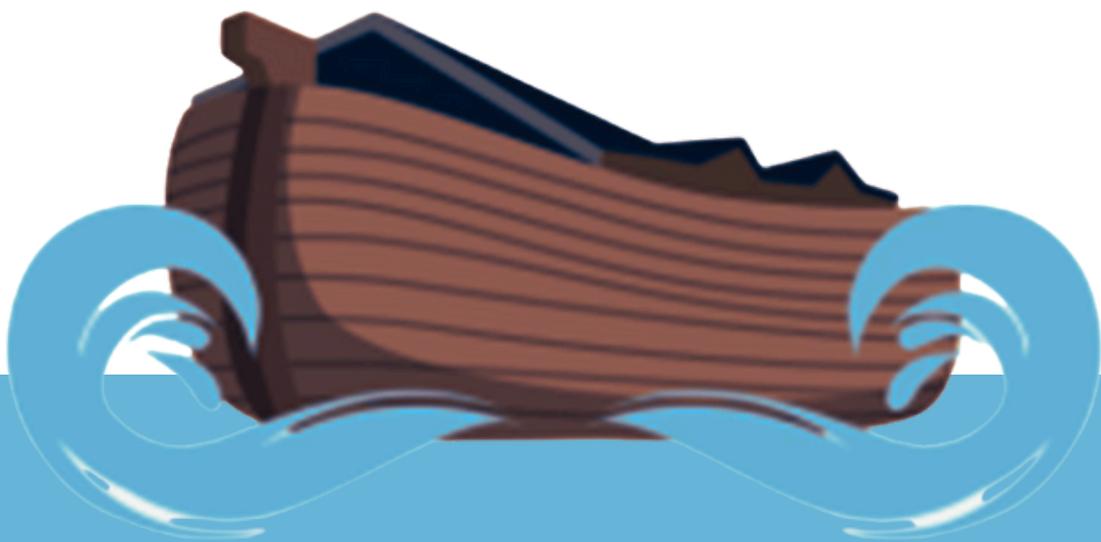


30/05/2024

L'ARCA O.N.L.U.S

Società Cooperativa Sociale

CARTA DEI SERVIZI



PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei Servizi è uno strumento che permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto, dei 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.

*L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva Ciampi del 27/01/1994, n. 43 **"Principi sulla erogazione dei Servizi pubblici"**, la Legge del 08/11/2000. Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s. **"Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A."** è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte. La legge n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e il Decreto del Presidente dei Ministri del 19.05.95 hanno poi messo a punto l'obbligatorietà di tale strumento anche in seno ai servizi sociali a cui vanno applicate anche le **Linee Guida N° 17 Recanti «Indicazioni in materia di affidamenti di servizi sociali»** Approvate dal Consiglio dell'Autorità Nazionale Anticorruzione con Delibera n. 382 del 27 luglio 2022. Nel panorama normativo siciliano sono state emanate le **Linee guida di indirizzo ai Comuni per la redazione dei Piani di Zona 2001-2003 "Carta per la cittadinanza sociale"** contenute all'interno del Decreto presidenziale 7 luglio 2005.*



La Carta dei Servizi rappresenta quindi **l'impegno dell'Ente** a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- *sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;*
- *tempestività delle risposte;*
- *accessibilità;*
- *correttezza e regolarità gestionale.*

Per tradurre operativamente tali principi è L'Arca Onlus adotta strumenti e procedure idonee a:

- *definire gli standard di qualità dei Servizi erogati e valutarne l'efficacia;*
- *semplificare il più possibile gli aspetti burocratici;*
- *gestire i reclami.*

L'elaborazione della Carta dei Servizi della Società Cooperativa Sociale L'ARCA O.N.L.U.S costituisce quindi un obbligo al quale adempiamo volentieri, riaffermando il nostro orientamento ad una continua verifica dei servizi che includa il punto di vista di chi ne fruisce.

LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

contiene

01. Qualche notizia sulla storia e la struttura della cooperativa

02. La definizione degli standard di qualità

03. L'esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione

04. Mappa degli stakeholders

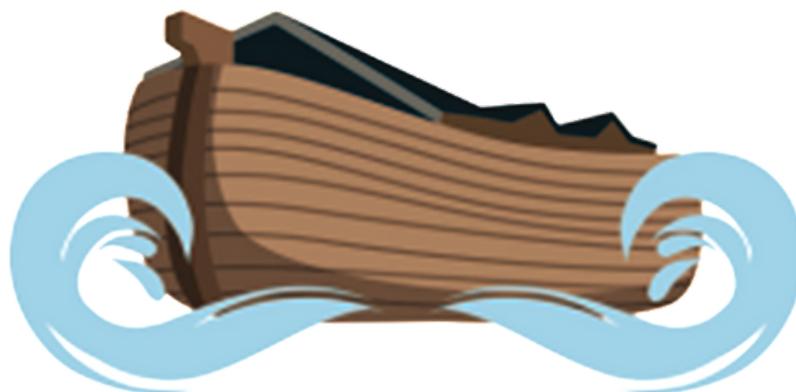
05. Aree di intervento

06. Modello Organizzativo

07. Compiti trasversali e gestione dei reclami

CHI SIAMO:

L'Arca Onlus Soc. Coop. Sociale



La Società Cooperativa Sociale L'ARCA O.N.L.U.S è stata costituita con atto pubblico in data 22.05.98. È iscritta presso la Camera di Commercio di Palermo ed Enna al numero di iscrizione e codice fiscale 04641620820 nella sezione ordinaria dal 10/09/1998 e al n. REA 210108.

Ha Sede Sociale a Termini Imerese (PA) Via Piersanti Mattarella n. 9, CAP 90018 - Partita Iva e codice fiscale: 04641620820

La Soc. coop. Sociale L'ARCA O.N.L.U.S è un'organizzazione non lucrativa (ONLUS), che ha quale scopo generale il **miglioramento della qualità di vita dei cittadini di categorie deboli e fasce svantaggiate attraverso l'erogazione di servizi socio- assistenziali e socio-sanitari e d educativi** per Enti Pubblici e Privati, Associazioni, Agenzie del Terzo Settore e Cittadini.

L'Arca Onlus è un'impresa sociale dinamica e multifunzionale che opera in settori diversificati avvalendosi di personale altamente qualificato e specializzato. Il dinamismo, la capacità di essere creativi e di rinnovarsi continuamente hanno permesso, sin dal giorno della sua fondazione, un continuo e progressivo sviluppo.

GLI ORGANI DELLA COOPERATIVA

L'Assemblea:

è organo sovrano dell'organizzazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l'anno, entro il 30 aprile per l'approvazione del bilancio consuntivo

Le Riunioni dei Soci

sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri. Le riunioni dei soci rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento.

Il Presidente

ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte a terzi e in giudizio. Convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione. È eletto dal Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione

è composto da 2 consiglieri/e eletti/e dall'Assemblea. Ha il compito di tradurre in strategie operative la mission e il progetto dell'organizzazione. Elabora le strategie da proporre all'approvazione dell'Assemblea. Delibera su convenzioni con enti e associazioni, partecipazione a gare ed appalti, su ingressi e recessioni dei soci, ecc

Il personale impiegato

I pedagogisti, gli educatori, gli psicologi, gli assistenti sociali, gli operatori socio-assistenziali e socio-sanitari e i formatori dell' Arca rappresentano il cuore della Cooperativa. Alla formazione specialistica e alla necessaria esperienza con i giovani, affiancano passione educativa, competenza e aggiornamento continuo. Il personale impiegato, sia nell'area amministrativa sia in quella progettuale, è caratterizzato da elevate competenze professionali e personali tali da aver garantito fino ad oggi la gestione ottimale dei diversi servizi predisposti e, soprattutto, l'offerta di servizio ad alto valore aggiunto

COME AGIAMO

Politiche per la qualità

La Cooperativa persegue standard qualitativi elevati al fine di garantire all'esterno l'affidabilità, mantenendo alto il livello dell'intero ciclo delle attività svolta nel proprio ambito operativo. La Cooperativa ha conseguito la certificazione ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015 e UNI 10928:2001 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 attività fornite in base alle esigenze dei propri "clienti", intesi nell'accezione più ampia. Il **Sistema di Gestione della Qualità** regola i processi svolti all'interno della Cooperativa Sociale e ciò avviene 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 previsti dal Sistema di gestione della Qualità ed al soddisfacimento delle esigenze degli utenti/clienti (portatori di interesse);
- adeguamento e sviluppo dei servizi rispetto alle sollecitazioni ed all'evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi sul territorio in cui la Cooperativa è presente.

La qualità dei servizi erogati, viene inoltre misurata da un apposito sistema di valutazione. Parte fondamentale del percorso per la valutazione della Qualità è rappresentato dalla rilevazione della qualità percepita dal Cliente (inteso come committente, utente ed operatore), nel processo di erogazione del servizio; ciò avviene tramite somministrazione periodica di questionari per valutare il grado di soddisfazione. Tali questionari sono costituiti da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio variabile (scarso, medio, buono, poco, abbastanza, molto). I questionari presentano anche delle domande aperte allo scopo di consentire l'annotazione di suggerimenti che possono servire per risolvere eventuali errori e fornire dei servizi maggiormente conformi a quanto richiesto. I questionari, si diversificano a seconda del soggetto a cui viene somministrato: Utente, Committente, Operatore. Tale diversificazione è stata realizzata allo scopo di condurre un'indagine completa sulla percezione della qualità, sia da un punto di vista interno del Servizio, inteso come strutturazione organizzativa, che dal punto di vista di chi ne fruisce, inteso come percezione della qualità del servizio erogato all'utenza. Dall'analisi di tali dati vengono elaborati periodici report che rappresentano un punto di partenza per il miglioramento continuo.



IL BOLLINO ROSA

La certificazione UNI DPR 125-2022

**LA COOPERATIVA L'ARCA ONLUS NELLO SVOLGIMENTO DELLE AZIONI,
COERENTEMENTE CON LA MISSIONE STATUTARIA, APPLICA PIENAMENTE IL DIRITTO
EUROPEA E NAZIONALE SULLA PARITÀ DI GENERE.**

In particolare la cooperativa adotta politiche tese al raggiungimento della parità di genere comprovata dal possesso della certificazione della parità di genere di cui all'articolo 46-bis del codice delle pari opportunità tra uomo e donna, di cui al decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198. La cooperativa in applicazione del dettato normativo *si impegna per ridurre il divario sociale di genere in relazione alle opportunità di crescita in azienda, alla parità salariale a parità di mansioni, alle politiche di gestione delle differenze di genere e alla tutela della maternità.*

L'Arca infatti a riprova di quanto descritto ha deciso di conseguire la certificazione UNI DPR 125-2022. Infatti con decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le Pari Opportunità del 29 aprile 2022, sono stati definiti i parametri per il conseguimento della Certificazione, rilasciata unicamente da Organismi di Certificazione Accreditati. Tale decreto individua i parametri minimi per il conseguimento della certificazione in quelli della prassi di riferimento UNI/PdR 125:2022, contenente "Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere che prevede l'adozione di specifici KPI (Key Performance Indicator - indicatori chiave di prestazione) inerenti alle politiche di parità di genere nelle organizzazioni" e successive modifiche o integrazioni. La prassi di riferimento UNI/PdR 125:2022 contiene criteri, prescrizioni e tecniche funzionali all'ottenimento della Certificazione e fornisce raccomandazioni che tengono conto di vari indicatori chiave di prestazione, relativi a sei aree fondamentali: cultura e strategia, governance, processi relativi alle risorse umane, opportunità di crescita ed inclusione femminile in azienda, equità remunerativa per genere, tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro, fornendo linee guida che mirano a monitorare gli obiettivi di parità di genere, colmare eventuali gap e produrre un cambiamento delle realtà aziendali solido e sostenibile.

L'Arca Onlus così rientra tra le cooperative sociale che si sono dotate del c.d. "Bollino Rosa" in implementazione piena dei suoi valori fondativi e nell'orientamento generale di tutelare l'interesse della comunità, di promozione umana e di integrazione sociale.



A COSA CI ISPIRIAMO

Principi fondamentali

I principi, che sono alla base dell'erogazione dei servizi offerti dalla Cooperativa, possono essere riassunti in sei punti essenziali:

Accettazione: Ogni persona è accettata per quello che è e le azioni vengono fatte nel rispetto di tutti i diritti universalmente riconosciuti e sulle qualità originarie di ogni singolo soggetto.

Individualizzazione: L'unicità e la soggettività di ciascun utente-cliente deve essere riconosciuta e valorizzata per poter effettuare un intervento adatto al soggetto.

Autodeterminazione: La persona non è attore passivo nella relazione di aiuto, ma è il principale attore che si impegna attivamente, consapevole delle proprie risorse, nel portare avanti il proprio progetto personale.

Personalizzazione e Individualizzazione degli interventi: L'unicità e la soggettività di ciascun utente-cliente deve essere riconosciuta e valorizzata per poter effettuare un intervento adatto al soggetto. Tale principio è perseguito attraverso la considerazione dell'utente come soggetto che ha un pensiero, una sensibilità, delle emozioni e delle potenzialità proprie dalle quali non si può assolutamente prescindere nel momento dell'intervento, che anzi sarà costruito proprio tenendo conto della specificità delle persone cui ci si riferisce.

Rispetto e Promozione della Globalità della Persona: La persona è "unica e distinta da altre analoghe situazioni" ed è portatore di unici contesti di vita, di relazione e di ambiente. È essenziale tener presente che la persona vive all'interno di una fitta rete di relazioni tra diversi sistemi e che è, quindi, in stretto contatto con concetti di interdipendenza e continuità. Il professionista deve tendere a riconoscere e valorizzare l'utente-cliente e presuppone una nuova visione dell'intervento che non si incentra sulla cura della patologia, ma sul potenziamento di funzioni - individuali e sociali - di apprendimento sociale, sostenendolo nell'uso delle risorse proprie e della società.

Rispetto e Promozione dell'Uguaglianza: Tale principio deriva dal valore che ogni uomo è uguale ad un altro in quanto a dignità e a godimento dei diritti fondamentali. Ciò definisce gli interventi estranei a logiche discriminatorie di alcun genere ("di età, di sesso, di stato civile, di razza, di nazionalità, di religione, di condizione sociale, di ideologia politica, di minorazione mentale o fisica, o di qualsiasi differenza o caratteristica personale").

Riservatezza e/o Privacy e Segreto Professionale: Per la particolare natura degli interventi gli operatori sono tenuti a trattare con riservatezza le informazioni e i dati riguardanti gli utenti e clienti, e devono ricevere l'esplicito consenso degli interessati, o dei loro legali rappresentanti, ad eccezione dei casi previsti dalla legge per l'uso o per la trasmissione di questi.

A CHI CI RIVOLGIAMO:

La Mappa degli Stakeholders

- Bambine e bambini, adolescenti, giovani, anziani, disabili, adulti in stato di marginalità sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale delle operatrici e degli operatori. I loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti, interni ed esterni alla Cooperativa.
- Soci lavoratori, volontari e sovventori: apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno.
- Committenti pubblici e privati: sono i soggetti insieme a cui cerchiamo di costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali valutiamo gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà.
- Istituzioni: al di là del rapporto di committenza, le istituzioni pubbliche (amministrazioni comunali, provinciali, regionali), in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono gli interlocutori con cui la Cooperativa si confronta per elaborare progetti e azioni per migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera.
- Partner: sono associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, con cui la Cooperativa progetta e realizza interventi e servizi.



COSA FACCIAMO

Le aree di intervento

La Soc. coop. Sociale L'ARCA O.N.L.U.S opera ai sensi della legge 381/91 nelle aree di seguito elencate:

AREA ANZIANI:

- Servizio di assistenza domiciliare per anziani;

AREA TECNICA:

- Servizi di segretariato sociale e servizio sociale professionale;

AREA MINORI E FAMIGLIE:

- Servizi di asilo nido;
- Spazio gioco;
- Centri educativi 3-17 anni;
- Comunità alloggio per minori;
- Servizio Educativo Domiciliare;

AREA DISABILI:

- Servizio di assistenza domiciliare per portatori di handicap (adulti e minori);
- Servizio di assistenza igienico personale e Servizi integrativi, aggiuntivi e migliorativi scolastici;
- Servizio di assistenza sostegno all' autonomia e alla comunicazione;
- Centri diurni per disabili adulti e minori.

AREA IMMIGRAZIONE

- Struttura residenziale di accoglienza integrata per migranti vulnerabili



*i nostri
servizi*

I SERVIZI INTEGRATIVI, AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI

a favore di alunni con disabilità
di cui al cmm. 3 art.3 della L.104/92
frequentanti le scuole secondarie di
secondo grado residenti nel territorio della
Città Metropolitana di Palermo



QUALI SONO I NOSTRI SERVIZI?

I servizi integrativi, aggiuntivi e migliorativi che l'ente proponente eroga sono un corpus di prestazioni in destinate agli alunni diversamente abili non autosufficienti sul piano motorio e/o insufficienti mentali che per natura o gravità della disabilità sofferta subiscono riduzione dell'autonomia personale, con particolare riferimento al soddisfacimento dei bisogni primari e al compimento degli atti elementari della vita.

Il servizio, che ha come scopo l'inserimento dei disabili a scuola e comprende le seguenti prestazioni:

- gestione comportamentale per lo sviluppo e mantenimento della abilità comunicative, del contenimento di ansia/aggressività/ iperattività dell'alunno con disabilità;
- assistenza nell'alimentazione in situazioni specifiche, segnalate dall'UVM;
- accompagnamento nel mantenimento e nello sviluppo delle autonomie, d'intesa con i docenti e gli educatori;
- accompagnamento nello sviluppo delle potenzialità abilitative, nella gestione degli spazi, delle attrezzature e degli strumenti scolastici;
- cura alla persona che non rientrano tra Le competenze del personale ATA attività attinenti i PON. nelle gite scolastiche, nelle visite guidate, teatro/ cinema. nelle attività laboratoriali. all'alternanza scuola - lavoro e nei campi- scuola.

IL PERSONALE IMPIEGATO

GLI OPERATORI SOCIO-ASSISTENZIALI E SOCIO-SANITARI

Saranno impiegati operatori osa e oss che si occuperanno altresì di:

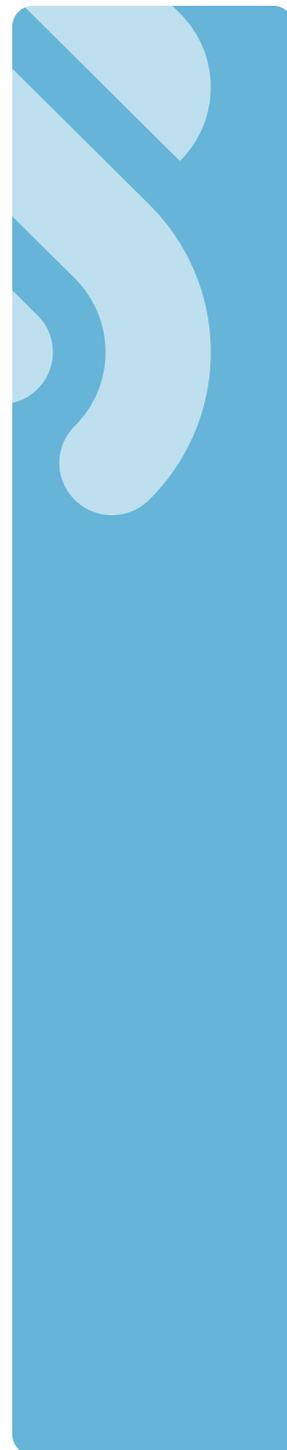
- Assistenza ed aiuto alla deambulazione per i soggetti impossibilitati a svolgere autonomamente tale funzione;
- Assistenza nell'utilizzo dei servizi igienici e cura dell'igiene personale, cambiare, lavare ove sia necessario ed assistere l'alunno disabile in qualsiasi altra funzione legata alle esigenze fisiche dello studente;
- Assistenza durante l'eventuale consumo dei pasti e, in generale, durante tutte le attività favorendone l'autosufficienza;
- Assistenza nello svolgimento di attività ludiche, di laboratorio e durante lo svolgimento di visite guidate in collaborazione, se richiesta, ai docenti nelle varie fasi delle attività scolastiche;
- Accompagnamento degli alunni in occasioni di attività didattiche pomeridiane o attività che si svolgono fuori dalle strutture scolastiche (cinema, teatro, convegni, manifestazioni culturali, viaggi di istruzione), con la necessaria presenza di un rappresentante scolastico responsabile dell'alunno.



IL COORDINATORE DI SERVIZIO

È prevista un'apposita figura di Coordinatore di Progetto, che avrà compiti di:

- Coordinamento del personale (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 territoriali, le scuole, ASP, Enti di terzo settore;
- Comunicazione di qualsiasi variazione intervenuta sul numero degli utenti e sulla tipologia delle prestazioni erogate;
- Monitoraggio dello stato di avanzamento del progetto e gestire la fase di valutazione;
- Supervisione mensile degli operatori;
- Promozione di iniziative volte al coinvolgimento del volontariato sociale;
- Collaborazione nella costruzione, l'aggiornamento e la realizzazione dei Piani Assistenziali Individualizzati, mantenendo contatti costanti con tutte le figure professionali coinvolte nella cura del minore con disabilità secondo una metodologia di rete.
- Organizzazione della formazione e aggiornamento in servizio;
- Programmazione, di concerto con il servizio sociale, l'operatività dei servizi aggiuntivi in merito alla tempistica, elaborando un cronoprogramma degli interventi



i Nostri servizi integrativi, aggiuntivi e migliorativi

RAFFORZAMENTO DEL SERVIZIO

Si intende offrire alle famiglie, previo accordo con l'ente appaltante, Istituto scolastico e servizi socio-sanitari territoriali, un rafforzamento orario del personale impiegato per ogni alunno disabile

STABILITÀ ASSISTENZIALE

La Cooperativa a tutela e a promozione del benessere individuale di ogni alunno beneficiario garantirà stabilità e continuità assistenziale tra i minori e le unità di personale che in precedenza hanno svolto il servizio di che trattasi. Crescere è, infatti, un avvenimento individuale che affonda le sue radici nei rapporti con gli altri e non si può parlare di sviluppo del potenziale umano o di centralità della persona considerandola avulsa da un sistema di relazioni la cui qualità e la cui ricchezza è il patrimonio fondamentale della crescita di ognuno



PRESENZA DEGLI OPERATORI ALLE ATTIVITÀ PARASCOLASTICHE

Si garantisce l'accompagnamento dei ragazzi con disabilità alle attività parascolastiche quali gite, escursioni, laboratori didattici ecc.. organizzate dagli istituti scolastici. In caso di necessità (anche in assenza di monte ore disponibile) sarà garantito il medesimo personale per visite guidate, stages anche in orario pomeridiano, etc. programmate dagli Istituti e/o previste dal POF.



DOTAZIONE DEL KIT PER LA CURA E L'IGIENE

Ad ogni alunno beneficiario del servizio sarà offerto un kit per la cura e l'igiene come strumento assistenziale ma anche educativo. Detergenti per le mani, stick idratante e protettivo per le labbra, saponi senza parabeni, dentifricio e spazzolino, salviette umide, fazzolettini igienici, assorbenti per le minori, panno antibatterico, panno multiuso.

i Nostri servizi integrativi, aggiuntivi e migliorativi

SPORTELLO DI SEGRETARIATO SOCIALE E CONSULENZA LEGALE

Sarà attivato, su richiesta spontanea o segnalazione dei servizi sociali, dell'istituto scolastico, servizi sanitari uno sportello di segretariato sociale e consulenza legale rivolto alla famiglie dei minori beneficiari del servizio per l'orientamento e l'accompagnamento alle pratiche legate al riconoscimento e l'esigibilità dei diritti dei minori disabili, nonché la messa in rete ed in collegamento con i servizi, le attività e i progetti attivi nel territorio a favore della disabilità.

CONTROLLO E SOMMINISTRAZIONE DELLA TERAPIA FARMACOLOGICA

Nel caso in cui gli alunni debbano 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.

CONSULENZA DI UN TECNICO DELLA RIABILITAZIONE PSICHIATRICA

Legata al trattamento, o all'accompagnamento degli operatori di servizio nel trattamento di particolari situazioni di disagio. In accordo con il gruppo specialistico scolastico sarà offerta dall'ente proponente la consulenza gratuita di un tecnico per la riabilitazione psichiatrica per fornire a genitori ed insegnanti suggerimenti e indicazioni di tipo specialistico.

i Nostri servizi integrativi, aggiuntivi e migliorativi

SERVIZIO DI TUTORAGGIO PER L'INSERIMENTO SOCIALE: VERSO IL MONDO DEL LAVORO

È rivolto agli alunni diversamente abili che frequentano le ultime classi. Questo intervento ha l'intento di interpretare in maniera concreta l'idea del PEI non solo per l'ambito prettamente scolastico, ma come progetto di vita della persona. Per rispondere a questa esigenza il progetto si realizza attraverso percorsi integrati che prevedono l'alternanza scuola-formazione professionale all'interno della programmazione didattica. Gli alunni con disabilità hanno così la possibilità di frequentare in orario scolastico o extrascolastico un CFP (Centro di Formazione Professionale) per svolgere delle attività di formazione e pre-avviamento al lavoro. La formazione professionale prevede inoltre stages presso enti o aziende che consentono ai ragazzi di misurarsi concretamente con una situazione lavorativa migliorando così sia la motivazione all'apprendimento che la propria autostima.



INTEGRAZIONE E SPORT

Si tratta di "Educazione Fisica Adattata" rivolta a quelle persone che non sono in grado, per diversi motivi, di partecipare con successo o in condizioni di sicurezza alle normali attività d'educazione fisica. Nello specifico, Durante l'ora di educazione fisica un operatore specializzato si occuperà di svolgere attività fisico-motorie insieme ai minori beneficiari del servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione. Lo Sport Adattato si baserà quindi su tre livelli di pratica: Sport tradizionalmente codificati, destinati a persone con lieve handicap mentale che hanno la possibilità di raggiungere livelli di sviluppo pari a persone normodotate; Sport a regole adattate per persone con problemi mentali medio-gravi; Attività motorie adattate per le persone con handicap gravi che possono partecipare a dei giochi o all'"atmosfera" di una manifestazione sportiva



IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Il Project Management

I servizi che gestiamo si sviluppano nel loro insieme come una realtà fluida in cui gli interventi sono in continua oscillazione fra le dimensioni individuale, gruppale e sociale.

La gestione organizzativa di programmazione, la realizzazione di progetti per il coinvolgimento dell'utenza, la gestione socio-sanitaria, la promozione della qualità dei rapporti, la valorizzazione della diversità, individuazione e incremento nuove tipologie di servizi, documentazione educativa, la corretta comunicazione rappresentano i principi su cui si fonda l'organizzazione. In tale ottica, vengono definiti criteri e priorità che regolano gli interventi organizzativi e finanziari e realizzate le opportune verifiche, soprattutto rispetto alla gestione del personale e alla gestione dei singoli interventi. Si ritiene, infatti, irrinunciabile una rigorosa continuità tra gli obiettivi operativi individuati e gli strumenti concreti e quotidiani (organizzativi appunto) di cui i servizi sono dotati, in modo che i secondi discendano coerentemente dai primi e non viceversa. 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 così da potere essere

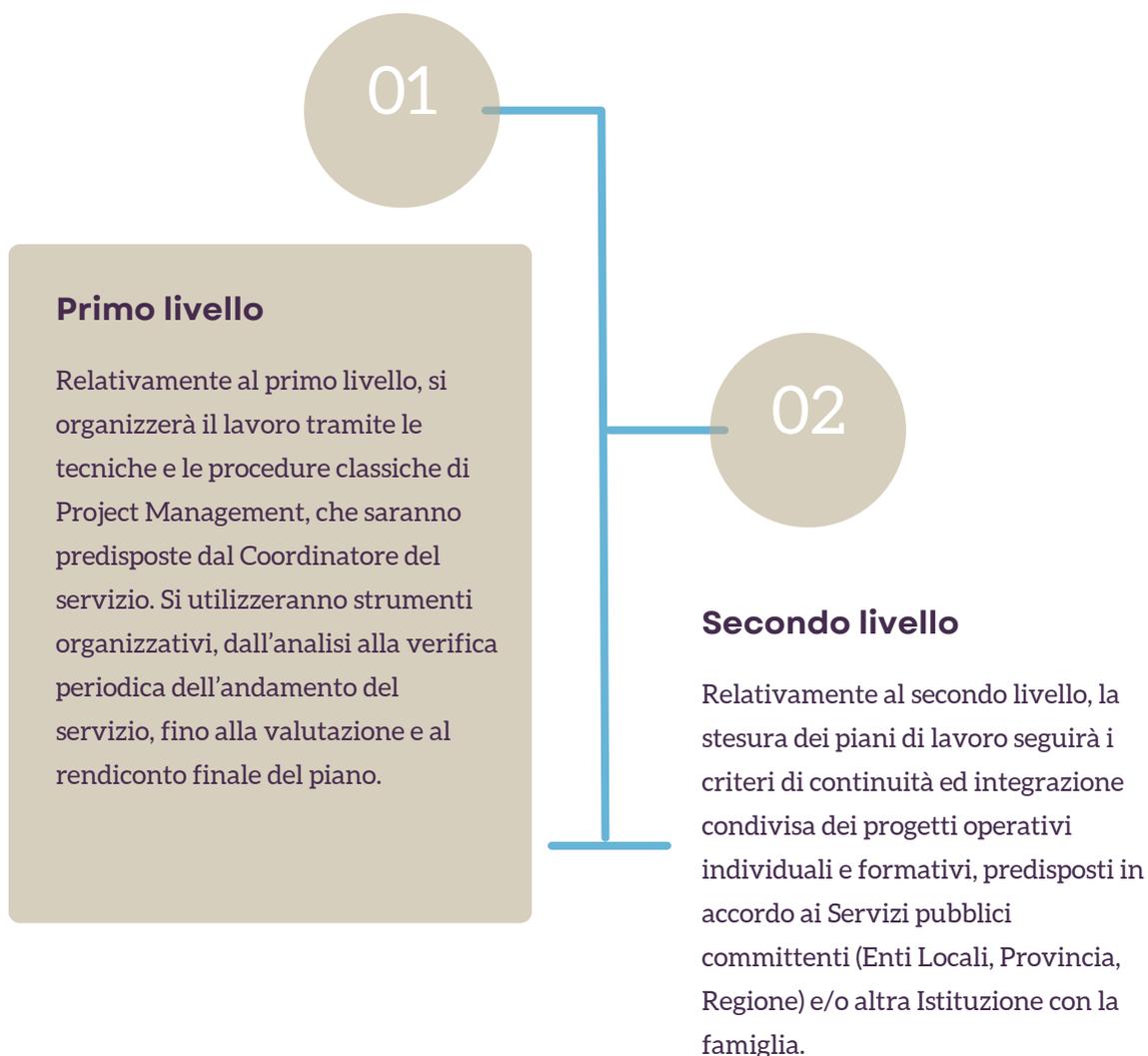
- interlocutori attendibili, professionalmente capaci e preparati, solidamente organizzati per rispondere ai bisogni della persona, intervenendo in tutte le fasi della vita che necessitano di un supporto educativo, riabilitativo, assistenziale e ricreativo;
- soggetti che, attraverso capacità professionali, progettuali e flessibilità organizzativa, si propongono in un rapporto di integrazione al servizio pubblico evitando il ruolo di supplente.

Ogni intervento organizzativo relativo alla descrizione di "chi fa cosa....." tiene conto della specifica utenza e quindi dei PIANI DI INTERVENTO INDIVIDUALIZZATI che sono sempre soggetti a rielaborazioni a partire dalla presenza di operatori qualificati e servizi nuovi offerti.

Il modello organizzativo si fonda sui seguenti elementi:

- la presenza di figure di riferimento stabili e continuative,
- modalità idonee per ridurre il turn - over degli operatori,
- lo svolgimento delle attività secondo i principi del sistema di qualità,
- il collegamento tra le varie agenzie del territorio.

Il modello organizzativo, sul quale si imperniano i nostri servizi, infatti, si dipana su due livelli: il primo afferisce all'intera area progettuale e coincide in massima parte con la stesura e la realizzazione del progetto stesso; il secondo è rappresentato dai singoli piani di lavoro, formulati per ciascun utente e operatore, previa anamnesi e valutazione del caso.



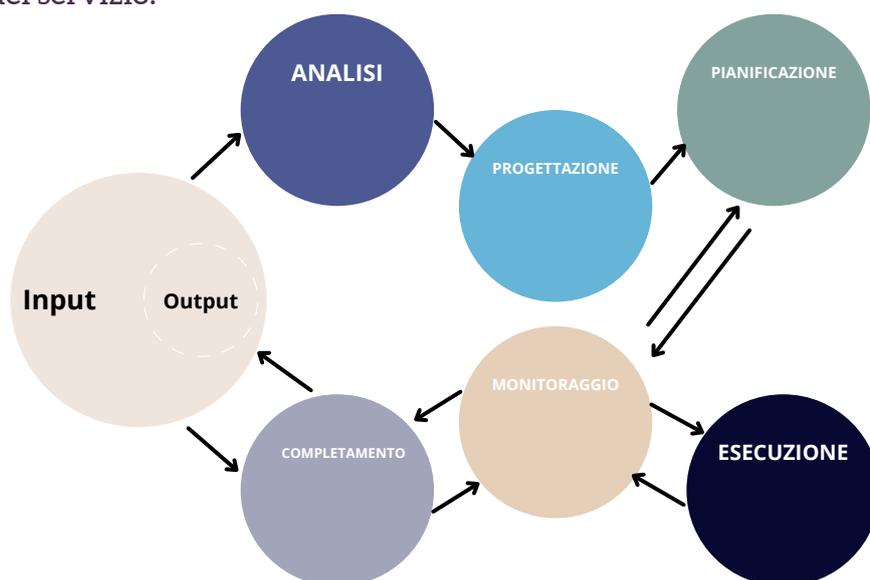
Nello specifico l'avvio del servizio include la realizzazione delle seguenti fasi:

Prima fase

- Incontri di in/formazione tra gli operatori del servizio mirati alla conoscenza e condivisione delle linee progettuali, del modello teorico metodologico, della metodologia di lavoro, degli obiettivi dell'intervento.
- Incontri tra le risorse umane coinvolte per l'organizzazione e la programmazione del servizio sulla base delle competenze/esperienze di ciascun operatore, nonché per l'organizzazione del piano di intervento.
- Predisposizione dell'elenco degli utenti che usufruiranno del servizio.
- Predisposizione degli strumenti atti a documentare il lavoro svolto (secondo il sistema di gestione della qualità dell'ente proponente).
- Organizzazione degli interventi a livello locale.
- Primo incontro del coordinatore con gli Uffici Pubblici committenti.

Seconda fase

- Elaborazione da parte dell'équipe di specifiche migliorie sugli interventi previsti sulla base delle informazioni acquisite.
- Organizzazione e realizzazione di incontri con gli utenti che usufruiranno del servizio.
- Illustrazione agli operatori della modulistica fornita dalle cooperative.
- Avvio del servizio.



FLESSIBILITÀ

Democraticità e flessibilità organizzativa

La Cooperativa 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 Operativo, che si costituisce per ogni servizio gestito, 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 dei singoli Committenti; 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 sarà 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.

Motivo per cui per ogni intervento è **garantita la flessibilità dell'intervento**.

- **Dal punto di vista dell'intervento con i soggetti beneficiari:** Nella realizzazione dei servizi la cooperativa **personalizza gli interventi attraverso i Piani individualizzati**, proprio perché ritiene opportuno applicare il principio della flessibilità sostenendo e rispondendo ai bisogni di ognuno. Il P.I. tiene conto della diversità e unicità di ogni singola persona e 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 lavoro per progetti personalizzati di assistenza ha rappresentato un grande passo avanti nella capacità dei servizi sociosanitari di incrementare i propri indici di efficacia.
- **Dal punto di vista dell'organizzazione:** il principio di flessibilità trova una sua applicazione anche nelle modalità organizzative. In particolare, **l'Arca Onlus garantisce 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 committenti) e alle criticità emergenti.

AZIONI DI SISTEMA

Le componenti trasversali

Le azioni di sistema comprendono l'implementazione di tre tipi di azione:

- **Formativa**
- **Informativa**

Le azioni sono finalizzate al migliore uso delle risorse professionali e strumentali, nonché alla tracciabilità e costante miglioramento (tramite percorsi di valutazione condivisa) delle azioni da svolgere.

Formativa

Per ogni servizio è previsto un sistema di formazione iniziale (addestramento) e di aggiornamento in corso d'opera, soprattutto legato ai riaggiustamenti e alle rielaborazioni delle attività che evolvono nel confronto con il contesto.

- **Percorso di addestramento breve iniziale**, rivolto alle persone che lavoreranno nel progetto. Sarà fissato sull'acquisizione di:

1. metodologia di progetto,
2. organizzazione per compiti e responsabilità,
3. 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 è svolto tramite incontri intensivi ex-ante nonché colloqui individuali, e viene tenuto dal Coordinatore individuato per lo specifico servizio.

- **Piano di aggiornamento in corso d'opera**, che utilizza nel particolare il metodo del confronto tra la pratica sul campo e i fabbisogni informativi-formativi emergenti. Viene svolto tramite incontri quindicinali o a richiesta individuale

Sistema Informativo di Progetto

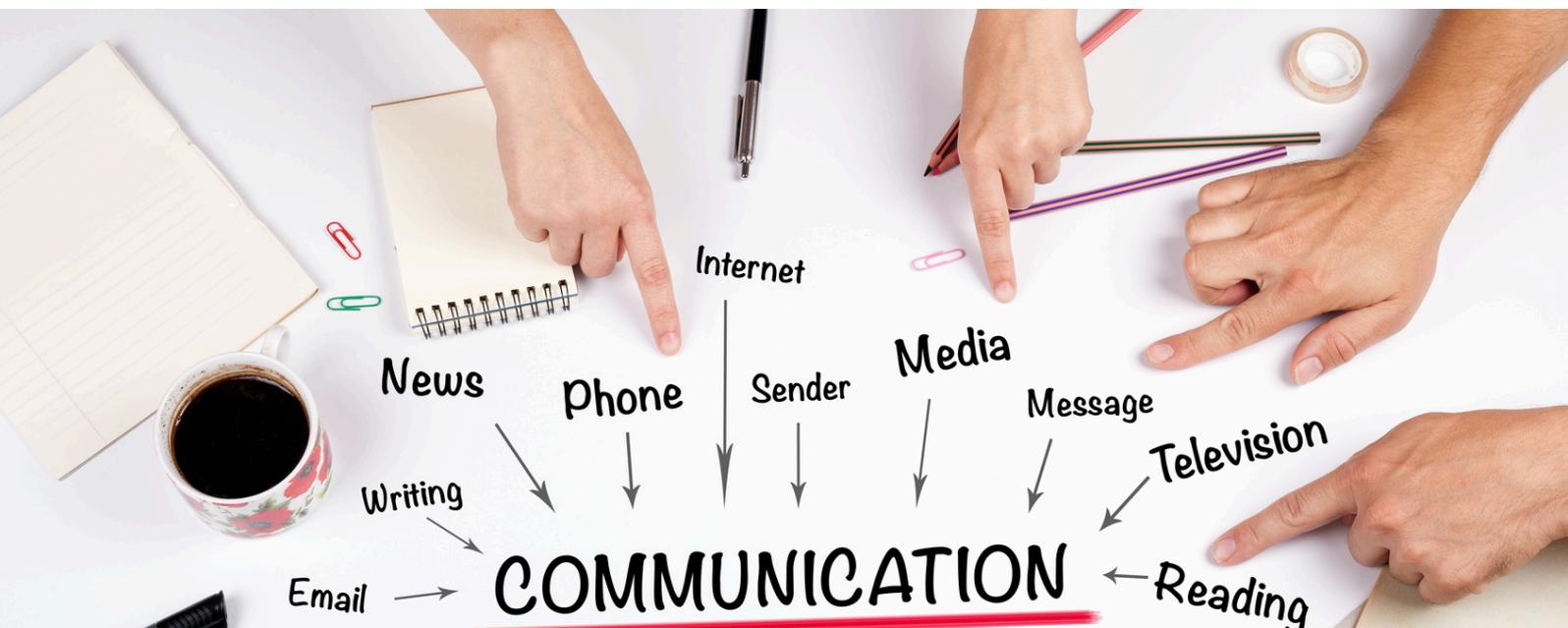
Il Sistema Informativo di Progetto consiste nell'insieme di pratiche comunicative e di metodologie di documentazione che fanno da base comunicativa al migliore svolgimento delle azioni, nonché forniscono la costante memoria storica del lavoro svolto, a beneficio sia interno che esterno. Nel particolare,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

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. Consiste di schede utenza, schede archivio ed ogni altra documentazione che serva alla comunicazione tra i vari professionisti che si alternano nei compiti di progetto. Inoltre fornisce la base documentale per il successivo lavoro di monitoraggio e valutazione.

Informazione esterna 1. Consiste nella comunicazione con l'utenza indicata o potenziale, al fine di dare contezza di quello che il servizio può fare a loro beneficio. Verrà attuata attraverso una campagna promozionale con l'utilizzo sia di pratiche pubblicitarie che della diffusione informativa tramite reti e comunità.

Informazione esterna 2. Consiste nella comunicazione con gli attori istituzionali (servizi sociali territoriali, servizi sanitari, altri enti), secondo un modello di collaborazione a scadenze d'incontro e raccordo fisse e pratiche di comunicazione formali standardizzate. In tal modo si attuerà la doppia esigenza di monitoraggio del lavoro e di collaborazione sui casi.

Informazione esterna 3. Consiste nella comunicazione e diffusione del lavoro che si svolge e dei suoi risultati intermedi e finali, ed è rivolto prevalentemente alle comunità locali. Si svolge tramite pratiche pubblicitarie, rapporti a scadenza intermedia e finale, momenti di socializzazione locali nell'ambito del lavoro dell'operatore di comunità



TUTELA DEI CITTADINI

Gestione dei reclami

La tutela e la partecipazione del cliente sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti prima, durante e dopo il servizio.

Le segnalazioni sono utili per conoscere e comprendere eventuali problematiche e definire interventi di miglioramento del servizio. La Cooperativa risponde circa la verifica della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella Carta dei Servizi e si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido la procedura di reclamo; a chiarire le norme applicabili e illustrare le modalità seguite nello svolgimento dei servizi, secondo le rispettive determinazioni.

I cittadini fruitori e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

Lettera in carta semplice inviata alla sede legale;

Rivolgendosi direttamente al coordinatore del servizio;

Segnalazione telefonica o tramite fax firmato indirizzato al rappresentante legale.

Le osservazioni, le denunce ed i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La Società Cooperativa L'arca Onlus si impegna a rispondere - compatibilmente con le norme del D. L. 196/2003 - immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino immediata soluzione, la cooperativa fornirà comunque una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta inviata sia interlocutoria o provvisoria, conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive pianificate.

L'ARCA O.N.L.U.S

Società Cooperativa Sociale

Contatti



coopsocialearca@gmail.com



Via Piersanti Mattarella n. 9 – Termini
Imerese (Pa)



091 8149865

Società Cooperativa Sociale
L'ARCA ONLUS
Via Piersanti Mattarella, 9 - Tel. 091.8149365
90018 Termini Imerese (PA)
P.IVA n° 4641626820
PEC: coopsocialearca@pec.it
e-mail: coopsocialearca@gmail.com

