



# CARTA DEI SERVIZI

***"SERVIZI INTEGRATIVI AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI"***  
***a favore di alunni con disabilità di cui al comma 3 dell'art.3 della***  
***legge 104/92, ad alta intensità di cura certificata o da certificare***  
***dalla Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM)***



**PARTINICO**

## **PREMESSA**

La presente carta dei servizi aggiornata è stata elaborata ed adottata dall'ente con delibera del C.D.A. del 12 luglio 2006, ai sensi della Legge 328/00 art. 13.

Le carte dei servizi nascono con lo scopo di migliorare i rapporti fra gli enti erogatori di servizi ed il pubblico.

In Italia, con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 1994 e con la legge n. 273 del 1995, si è stabilito che le aziende e gli enti che erogano servizi pubblici nei settori della sanità, dell'assistenza, dell'istruzione dei trasporti e telecomunicazioni, dell'energia ecc. sono tenuti ad elaborare la propria "Carta dei Servizi".

Tra i punti che il Direttivo della Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" considera prioritari vi è l'attenzione all'attivazione di strumenti che sappiano offrire risposte alle esigenze di tutti i cittadini, ma – in particolare - dei soggetti deboli e delle categorie meno favorite.

La prima, basilare esigenza è quella di far conoscere quali sono i servizi sui quali ogni cittadino può contare, quali gli standard con i quali li si garantisce e quali impegni ci si assume in caso di disservizio.

La Carta dei servizi sociali rappresenta un vero e proprio progetto che nasce all'insegna della trasparenza e della partecipazione. La descrizione dei servizi definisce con chiarezza gli standard sulla base dei quali essi sono garantiti. In questo modo il cittadino può avere un punto di riferimento nel valutarne la qualità.

La "Carta dei Servizi" della Cooperativa verrà periodicamente aggiornata con il progredire dei servizi.

Nido d'Argento

Società Cooperativa Sociale

## SEZIONE I

### **CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La "Carta dei Servizi" è un patto tra la Cooperativa ed i cittadini che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

### **PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE NIDO D'ARGENTO**

La cooperativa opera nel campo del sociale dal 1992 gestendo in modo continuativo servizio socio assistenziali in convenzione con diversi enti locali abbracciando diverse tipologie di utenti (anziani, portatori di handicap, minori a rischio) fornendo loro servizi aperti e chiusi (assistenza domiciliare, centri ludico ricreativi, case di riposo, comunità alloggio).

La cooperativa opera nel rispetto delle norme vigenti in materia sia dal punto di vista contabile, sia amministrativo, rispettando i CCNL di settore.

### **La cooperativa Sociale Nido D'Argento soc. coop a r.l. risulta iscritta :**

**b- Alla Sezione Ordinaria del Tribunale di Palermo".PA**  
n.14412 Omol.Prov. n.37120 Vol.295/195 ;

**c- Camera di Commercio di Palermo al n.160718 ;**

**d- All'Ufficio IVA di Palermo con P.I.: 03882030822;**

### **Iscrizione all'albo regionale della Regione Sicilia previsto dalla L.R.22/86**

- **D.A. n. 1216 del 06/08/1997 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti inabili;**
- **D.A. n.220 del 11/02/1992 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti anziani;**

La Cooperativa ha redatto il manuale della Qualità in accordo con le prescrizioni contenute nelle norme elencate in seguito oltre a quelle che hanno valenza nazionale e regionale :

ISO 9001 - ISO 14001 - ISO 45000

### **LE FINALITA' DELLA COOPERATIVA**

"La Cooperativa persegue esclusivamente finalità sociale, nel campo dell'assistenza sociale e sociosanitaria, della formazione, della tutela dei diritti civili a favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e relazionale affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel

rispetto della propria dignità. La Cooperativa persegue il proprio scopo anche attraverso lo sviluppo di attività atte a promuovere, costituire ed amministrare strutture riabilitative, sanitarie, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali idonee a rispondere ai bisogni dei disabili intellettivi e/o relazionali"

La Cooperativa NIDO D'ARGENTO svolge la propria attività per il raggiungimento delle seguenti finalità:

- prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno;
- svolgere interventi sociali volti, con priorità, a sostenere la famiglia considerata istituzione idonea a favorire lo sviluppo della personalità;
- superare la logica dell'assistenza differenziata per categorie di assistiti, mediante l'attuazione di interventi uguali a parità di bisogno ed interventi differenziati in rapporto alla specificità delle esigenze, nel rispetto della personalità dell'assistito;
- superare il concetto di istituzionalizzazione, privilegiando i servizi e gli interventi che consentano il mantenimento, l'inserimento ed il reinserimento dell'assistito nella vita familiare, sociale, scolastica e lavorativa;
- integrare i servizi socio-assistenziali con i servizi sanitari, educativi, scolastici e con tutti i servizi esistenti sul territorio anche mediante l'adozione di protocolli e convenzioni che consentano di operare in modo efficace per fornire una risposta globale alle esigenze della popolazione.

## **PRINCIPI GENERALI**

I Servizi alla Persona erogati dalla Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" sono attuati secondo principi di:

**Eguaglianza:** i servizi sociali sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

**Imparzialità:** ogni utente è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni.

**Rispetto:** ogni utente è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

**Continuità:** i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo tranne che per causa di forza maggiore;

**Efficacia:** i servizi sociali sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti.

**Efficienza:** i servizi sociali sono valutati secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

**Qualità:** i servizi che la Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" offre nel campo del sociale sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali.

**L'organizzazione delle attività deve essere mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando ogni speco.**

### **DIRITTI DEI CITTADINI E DOVERI DEGLI OPERATORI**

Il rispetto dei principi sopra elencati comporta che ai cittadini siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori utilizzati dalla Cooperativa:

accesso ed attenzione - ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;

informazione - ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;

rispetto della persona - ogni cittadino ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale;

normalità e differenza - ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre lo stretto necessario, le abitudini di vita.

fiducia e decisione - ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Chiunque ha diritto a mantenere la propria sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita;

reclamo e riparazione dei torti - ognuno ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.

### **DOVERI DEI CITTADINI**

Il principio della partecipazione comporta che ai cittadini percettori di diritti venga richiesto il rispetto di alcuni precisi doveri:

- **rispetto verso gli altri** - siano essi altri cittadini che si rivolgono ai servizi od operatori chiamati a fornirli. Vanno evitati comportamenti di disturbo, schiamazzi, maleducazione o intolleranza per sesso, razza, età e non vanno pretese prestazioni non dovute, in tempi e modi non corretti, con mancato rispetto della precedenza ecc.;

- **rispetto di leggi e regolamenti** - il rispetto dei diritti di coloro che utilizzano i servizi consortili si fonda sul comune rispetto - da parte dei cittadini stessi così come da parte di amministratori ed operatori - delle disposizioni di legge e dei regolamenti che disciplinano il settore dei servizi sociali e l'attività consortile;
- **collaborazione** - l'organizzazione dei servizi è finalizzata alla risposta ai bisogni di assistenza dei cittadini ai quali è richiesto di collaborare: fornendo agli operatori informazioni corrette e veritiere; avvisando qualora si rinunci ad una prenotazione o ad un servizio; rispettando gli ambienti e gli arredi; segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi.

## **UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DELLE SEDI OPERATIVE CON INDICAZIONE DEGLI ORARI DI APERTURA E DI CHIUSURA**

La SEDE della DIREZIONE dove avere informazioni di carattere generale è: COOPERATIVA SOCIALE NIDO D'ARGENTO - Via Cavalieri di Vittorio Veneto 15 - 90047 Partinico (PA) TEL. 091/8907130 - FAX. 091/8780721; e-mail [cooperativanidodargento@virgilio.it](mailto:cooperativanidodargento@virgilio.it)

Orario dal lunedì al venerdì - dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30. Oltre tale orario e nei giorni festivi, è in funzione la segreteria telefonica. Le comunicazioni vengono ascoltate ed inoltrate agli operatori.

Ulteriore sede operativa della Cooperativa ubicata nel Distretto:

-Palermo: Via Catania, 8bis. Orario dal lunedì al venerdì - dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30.

## **MODALITA' DI INTEGRAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI**

**"La rete non viene costruita una volta per tutte, ma va strutturata gradualmente".**

Le risorse relazionali ed istituzionali (pubbliche e private) del cittadino, saranno individuate attraverso l'elaborazione di una mappa contenente sia le cosiddette risorse artificiali, e cioè dei servizi pubblici e privati del contesto di riferimento, sia delle risorse naturali (famiglia, gruppo dei pari, circoli, parrocchie ecc..), per poi costruire nuove reti. L'ottica di rete, prevede che ci sia una connessione tra i diversi servizi per un intervento globale e sinergico. Si cercherà infatti di coinvolgere tutti i servizi richiedendo la loro partecipazione alla definizione di un progetto comune che abbia come punto di riferimento prioritario l'interesse del cittadino.

Tale modalità di connessione si basa su "principi specifici" che costituiscono dei punti di forza ideali da richiamare durante il processo di collaborazione e che rappresentano anche elementi di efficacia dell'azione d'aiuto. Ci stiamo riferendo:

- all'unità del cittadino rispetto al quale i diversi servizi operano
- alla necessità di considerazione globale della situazione che ha contribuito a produrre il disagio
- all'opportunità di inviare messaggi coerenti che rendano efficace l'intervento
- alla doverosità di "costruire un senso" complessivo attraverso la coerenza dell'insieme delle prese in carico parziali

La rete di interventi si costruirà in varie fasi attraverso la collaborazione costante e tempestiva dei coordinatori del servizio con i servizi pubblici e privati che interverranno direttamente anche nella presa in carico.

#### **- CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI:**

#### **MODALITA' DI ACCOGLIMENTO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DELL'UTENTE**

Le modalità di presa in carico e di erogazione dei servizi e delle prestazioni sono differenziate in base alla diversa capacità di autodeterminazione espressa dalla persona da assistere e/o dal suo nucleo familiare.

Nello specifico vengono individuate le seguenti procedure:

1. Servizi rivolti ad utenti beneficiari del Buono di Servizio.

L'individuazione delle persone alle quali assicurare la presa in carico da parte del servizio sociale professionale territoriale e l'ammissione delle stesse ai servizi è affidata all'assistente sociale territoriale che opera in accordo con i servizi sanitari eventualmente coinvolti, con la persona interessata, con i suoi familiari, con l'eventuale tutore.

Le situazioni da prendere in carico vengono pertanto segnalate, dall'assistente sociale referente, ai responsabili della Cooperativa che provvederà a stilare una proposta di programma assistenziale individualizzato nei tempi e con le modalità concordate con l'assistente sociale stessa.

All'assistente sociale referente compete approvare/non approvare/modificare la proposta di programma attuando tutte le verifiche necessarie a garantire l'efficacia degli interventi.

L'attuazione del programma è affidata "in toto" al responsabile del servizio dopo aver acquisito il consenso dell'utente/suoi familiari.

Copia della cartella individuale viene trasmessa al servizio territoriale competente.

Agli utenti/parenti viene richiesto di firmare il prospetto settimanale/mensile delle ore di intervento prestate ed effettivamente

fruite. Detti prospetti vengono allegati alle fatture trasmesse al servizio territoriale competente unitamente ai "buoni di servizio" spesi dagli interessati per l'acquisto degli interventi.

La sospensione/chiusura dell'intervento è disposta dalla assistente sociale territoriale, sentito il beneficiario e previa valutazione della situazione complessiva del caso con il responsabile del servizio della Cooperativa.

2. Servizi di assistenza a beneficio di cittadini che ritengono di acquistare direttamente, le prestazioni ed i servizi necessari a soddisfare il bisogno assistenziale individuato.

Il cittadino che intende acquistare servizi domiciliari di aiuto alla persona dalla Cooperativa in regime di accreditamento può rivolgersi direttamente alla sede della Cooperativa, che fornirà tutte le informazioni ed i supporti necessari alla definizione ed attivazione degli interventi ed in particolare:

- informa il cittadino sulle modalità di erogazione dei servizi e delle prestazioni e sui relativi prezzi praticati;
- informa il cittadino della possibilità di accedere all'assegnazione di "buoni di servizio" integrativi delle spese assistenziali sostenute/da sostenere direttamente per l'acquisto dei servizi;
- concorda con il richiedente, dopo aver raccolto tutti gli elementi di conoscenza necessari, un "preventivo" di programma assistenziale individualizzato nel quale sono indicati, in funzione degli obiettivi assistenziali individuati, gli operatori coinvolti e le funzioni che sono chiamati a svolgere, la quantità di ore prevista mensilmente e la durata complessiva del programma, le attività previste, la frequenza degli interventi, la spesa mensile onnicomprensiva prevista;
- conclude, direttamente con il cittadino/suoi familiari, il contratto d'acquisto dei servizi e delle prestazioni offerte

Nel caso di richiesta del su indicato buono di servizio integrativo, l'assistente sociale territoriale, esaminata la documentazione fornita, provvede a comunicare al cittadino richiedente ed alla Cooperativa il valore ed il periodo di assegnazione del contributo mensile destinato ad agevolare l'acquisto dei servizi e delle prestazioni previste dal programma assistenziale preventivato.

Della sospensione/chiusura dell'intervento - disposta dalla Cooperativa nel rispetto di quanto previsto dal contratto stipulato con il cliente - deve essere data comunicazione, in forma scritta, all'ente territoriale competente indicando le ragioni della cessazione.

Per tutto quanto non indicato nel presente punto si fa riferimento a quanto esplicitato nel predetto punto 1.

- **Esperienza della cooperativa**

La cooperativa è in possesso di ultradecennale esperienza nella gestione di servizi rivolti a disabili fisici , psichici e sensoriali di varia gravità, nello specifico:

Assistenza domiciliare disabili minori e adulti;  
assistenza domiciliare disabili psichici;  
servizi di educativa domiciliare per minori disabili;  
assistenza scolastica di base e specialistica per alunni disabili  
centri socio educativi per minori e/o adulti disabili  
servizio psicosociale per disabili psichici, con trasporto assistito

Inoltre, la Cooperativa ha redatto il manuale della Qualità in accordo con le prescrizioni contenute nelle norme elencate in seguito oltre a quelle che hanno valenza nazionale e regionale :

**UNI EN ISO 9001 e ISO 14001 e ISO 45000**

## SEZIONE II

**"SERVIZI INTEGRATIVI AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI" a favore di alunni con disabilità di cui al comma 3 dell'art.3 della legge 104/92 ,ad alta intensità di cura certificata o da certificare dalla Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM)**

### Premessa

L'integrazione dei disabili a scuola è un tema di grande importanza e va pensata e realizzata a vari livelli, coinvolgendo tutti i gruppi educativi (famiglie, scuola, etc.) ed il contesto sociale.

In ambito scolastico i bisogni del disabile sia fisici, socio-relazionali ed emotivi, sono legati alla situazione di adattamento e di interazione con le forme organizzative della scuola e al loro ruolo verso le forme di autonomia personale, socio relazionale e comunicativo.

A partire da ciò intendiamo realizzare un servizio che tenga conto, altresì, di alcune esigenze imprescindibili: il diritto della persona disabile all'integrazione scolastica e ad avere assicurata l'educazione e la formazione; il diritto di incidere sull'ambiente di vita, garantendo le necessarie forme comunicative; il rispetto dei diversi tempi; l'individualizzazione degli interventi; il sostegno alle famiglie in termini di garanzie e sicurezza; l'innalzamento della qualità di vita; il coordinamento e la flessibilità degli interventi.

Il soddisfacimento dei bisogni, di ogni singolo utente implica delle azioni personalizzate e la formulazione di obiettivi assistenziali specifici in

funzione del grado di disabilità e di sviluppo psicologico individuale. Tutte le azioni progettuali, quindi, saranno realizzate con percorsi assistenziali individualizzati che tengano conto non solo delle singole patologie dell'individuo che ne è portatore, ma accentuando l'attenzione sulle particolarità e sulle necessità del singolo.

Tale servizio sarà svolto da personale qualificato che, pur se distinto da quello docente e da quello ausiliario, collabora con questi nel raggiungimento degli obiettivi fissati nella programmazione educativa individuale (PEI).

Elementi cardine del progetto di intervento saranno: il minore disabile, il coinvolgimento delle famiglie e la realizzazione di una rete territoriale. Si ritiene, infatti, che agire sul contesto primario all'interno del quale si attuano i processi di sviluppo e all'interno del quale la persona con disabilità è inserita, sia fondamentale per riuscire a favorire un sereno e completo percorso di crescita e di integrazione sociale considerando la persona nella sua globalità. La realizzazione di una fitta ed estesa rete territoriale, che coinvolga attori istituzionali e del privato, è un altro elemento fondamentale e strategico del progetto in quanto concorre alla effettiva animazione dell'intero territorio, favorendo l'elaborazione di progettualità comuni, nonché una ottimizzazione dei saperi e delle buone pratiche rendendo così efficace ed efficiente l'intero intervento. Inoltre, a proposito dell'impianto metodologico si ritiene importante segnalare che per la realizzazione delle attività proposte dal presente progetto, si propone di utilizzare strategie multi-metodo che consentano di facilitare il processo di educazione socio-affettiva, quale processo educativo che implica una concezione integrata tra le componenti cognitive, affettive emozionali e assistenziali.

### **Metodologia**

La metodologia operativa proposta dall'Ente proponente prevede una fase di progettazione, una fase di pianificazione e una fase di attuazione dell'intervento individualizzato.

1) Nella **fase di progettazione** si terrà conto di: famiglia, servizi sociali, tipologia di servizio offerto, soggetto disabile e progetto individuale, raccordo tra vari servizi rispondenti ai bisogni dell'utente.

2) Nella **fase di pianificazione** dell'intervento si stilerà una programmazione individualizzata attraverso: Accoglienza e presa in carico, Valutazione multidimensionale dei bisogni, Raccordo con i servizi socio riabilitativi che hanno in carico l'utente, Consulenza psicologica al disabile e alle famiglie, inserimento presso le strutture scolastiche, valutazione e inserimento nelle attività offerte dalla scuola, definizione delle strategie operative.

3) La **fase di attuazione** del piano d'intervento individuale coinvolgerà e stimolerà la partecipazione della famiglia del disabile e/o e di quanti l'azione di rete riesce ad integrare e coinvolgere. Tutto questo rende particolarmente importante la presa in carico dell'alunno disabile con una relativa analisi della situazione.

Si intendono strutturare i seguenti **step operativi**:

Prima dell'inizio del servizio: Definizione del programma operativo; Presentazione dell'equipe di lavoro; Definizione delle modalità di verifica e di report del servizio, al fine di integrare gli strumenti previsti nel progetto e gli strumenti già adottati dalla città metropolitana di Palermo e dall'Ente Scuola; Consegna dell'elenco del personale assunto per lo svolgimento del servizio;

Attivazione del servizio: Avvio del servizio secondo le modalità previste dal progetto. La supervisione da parte del coordinatore del servizio, garantito dal nostro Ente, sarà finalizzata alla organizzazione del servizio nella sua complessità e alla soluzione di esigenze operative ed organizzative che dovessero eventualmente manifestarsi.

Coinvolgimento delle famiglie dei disabili, con la scuola e con i servizi socio sanitari: Incontro preliminare con famiglie, gli insegnanti e i responsabili dei servizi socio sanitari; Incontri in itinere di monitoraggio del servizio.

Fine del servizio: Verifica del servizio, attraverso le procedure di customer satisfaction rivolte alle famiglie e ai servizi coinvolti.

## **PRESTAZIONI MIGLIORATIVE E AGGIUNTIVE**

L'Ente proponente oltre a impegnarsi a garantire quanto stabilito nel patto di accreditamento intende fornire delle prestazioni e degli operatori aggiuntivi a quelli già previsti nel progetto assistenzialistico di base, al fine di poter garantire un alto livello qualitativo del servizio offerto, nonché al fine di potere realizzare interventi maggiormente efficaci ed efficienti per l'utenza a cui è rivolto e, indirettamente, per la rete sociale di appartenenza. Le prestazioni e le figure professionali offerte non comporteranno nessun onere aggiuntivo per la Città Metropolitana di Palermo.

### **Interventi di gruppo in classe**

Si propone la prestazione di uno psicoterapeuta messo a disposizione dall'Ente proponente, che effettuerà eventuali interventi rivolti al gruppo classe ove presente l'alunno disabile, al fine di migliorare la sua integrazione e socializzazione e aiutarlo nel percorso di apprendimento attraverso la proposta di strategie specifiche. Lo psicoterapeuta offrirà la

propria attività, due volte al mese per 2 ore, presso le strutture scolastiche previo raccordo con la scuola e in funzione alle richieste che pervengono da ogni plesso scolastico. La prestazione potrà essere resa anche attraverso un turnaggio delle scuole richiedenti.

PERSONALE AGGIUNTIVO: n. 1 Psicoterapeuta; TEMPI: 4 ore mensili;  
ATTREZZATURE: Schede, Materiale ludico abilitativo, Video proiettore con schermo, Computer portatile

### **Sportello Informativo**

Si propone di creare 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. 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 potrà esser punto di riferimento fondamentale non solo per il disabile e la sua famiglia ma anche per operatori sociali, insegnanti e studenti, associazioni, imprese, volontari e in generale per tutti coloro che sono interessati al mondo dell'handicap. L'operatore sociale impegnato nella gestione dello sportello si occuperà 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 dell'Ente proponente; la "messa in rete" dei materiali consentirà agli utenti di accedervi in modo facile e diretto. Lo sportello sarà gestito presso la sede organizzativa garantita dall'Ente proponente per 6 ore mensili (divisi in tre interventi). Sarà attivato anche un servizio di segreteria telefonica che permetterà un costante collegamento tra l'operatore e l'utente.

PERSONALE AGGIUNTIVO: n. 1 operatore sociale; TEMPI: 6 ore mensili;  
ATTREZZATURE: Schede anamnestiche, Computer, stampante, collegamento ad internet, Tel/fax, Fotocopiatrice. Sede organizzativa

### **Consulenza domiciliare**

All'interno dei propri spazi e con le figure parentali spesso i comportamenti dei minori disabili si modificano fino a diventare altamente problematici. Alla luce di ciò si propone di effettuare una consulenza educativa domiciliare per quelle famiglie, il cui minore viene assistito a scuola, che vivono situazioni di grave disagio e difficoltà di ordine educativo-gestionale all'interno delle mura domestiche. Periodicamente un educatore esperto nel settore dei minori disabili effettuerà interventi di consulenza educativa al nucleo familiare presso il domicilio dell'utente. Il servizio sarà articolato in fasi di osservazione e di consulenza. Le famiglie che vogliono

usufruire di tale servizio potranno fare richiesta al Coordinatore, il quale poi programmerà insieme alla famiglia e all'educatore la modalità dell'intervento. Tale azione sarà espletata per 4 ore al mese, secondo un turnaggio e un calendario stabilito per necessità e ordine di richiesta. Ad ogni famiglia richiedente sarà garantita almeno una consulenza (osservazione e consulenza) nel corso del servizio.

PERSONALE AGGIUNTIVO: n. 1 educatore domiciliare esperto nel settore dei minori disabili TEMPI: 4 ore mensili; ATTREZZATURE: Schede anamnestiche, Materiale educativo, Computer e CD con programmi specifici

### **Mediazione interculturale**

La presenza di famiglie e minori non italiani nel territorio di riferimento suggerisce la necessità di pensare anche alla eventuale presenza di alunni stranieri nelle scuole o di nuclei familiari stranieri afferenti al Servizio. Pertanto mensilmente sarà previsto un servizio di mediazione interculturale, con la presenza di un mediatore culturale che avrà il compito di curare: la relazione con le famiglie immigrate e il loro rapporto con i servizi scolastici; le competenze relazionali dell'operatore; l'educazione interculturale; la complementarietà delle pratiche puntando sulla reciprocità e sullo scambio dei diversi saperi; la relazione tra operatori e famiglie immigrate; la relazione tra pari.

PERSONALE AGGIUNTIVO: 1 mediatore culturale. TEMPI: 6 ore mensili da suddividere, anche in forma di turnaggio, nelle scuole che ne presentano la necessità e ne faranno richiesta.

### **Cartella Socio-Psico-Educativa Informatizzata**

La cartella socio-psico-educativa informatizzata proposta dall'Ente proponente è un applicativo web based che consente di informatizzare molte attività degli operatori, dalla gestione dei dati anagrafici degli assistiti, ai dati dell'area socio-educativo-relazionale, all'attivazione di prestazioni, alle attività, oltre che il calendario e gli allegati. La struttura modulare del sistema proposto permette di integrare il programma base con moduli aggiuntivi, dando vita ad un sistema informativo completo, potente e, soprattutto, integrato. Ciascun operatore sarà opportunamente autorizzato all'accesso dei dati sensibili. Ciascun professionista avrà la possibilità di accedere tramite Username e password alla piattaforma telematica che consentirà di visualizzare e creare interconnessione tra i dati caricati degli utenti. La cartella sarà di facile lettura e i dati potranno essere estratti tramite download. Il file in estrazione consentirà la lettura rapida delle informazioni e permetterà di ottimizzare i tempi.

PERSONALE AGGIUNTIVO: 1 informatico TEMPI: Intera durata del servizio

### **Servizio di Interazione Famiglie-Operatori**

Un elemento di innovatività per il coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari e caratteristica peculiare del servizio sarà l'uso della tecnologia a supporto del coordinamento. Infatti, verranno creati 3 social groups:

1) Whatsapp Operatori: Tale gruppo servirà a far circolare più velocemente informazioni, consigli, richieste e comunicazioni rivolte al personale in carico.

2) Whatsapp Famiglie: Tale gruppo sarà un supporto valido ed esclusivamente rivolto alle famiglie al fine di avvicinare l'utenza al servizio ed all'ammodernamento

3) Pagina Facebook: tale pagina servirà per raccogliere e pubblicare tutte le informazioni utili del progetto e dei Servizi Integrativi, Aggiuntivi e Migliorativi.

## **SEZIONE III**

### **FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

**Che cos'è:** la Cooperativa promuove iniziative di qualificazione, riqualificazione, formazione ed aggiornamento del personale da inserire o già inserito nel sistema dei servizi alla persona che opera nel territorio. Ciò al duplice fine di promuovere occupazione nel settore dei servizi e di migliorare, nel contempo, la qualità delle prestazioni fornite alla cittadinanza. La formazione avviene a cura della Cooperativa stessa in quanto Ente accreditato per la formazione professionale presso la Regione Siciliana, Assessorato al Lavoro alla previdenza sociale ed alla formazione professionale. Per tutta la durata della formazione, che varia a seconda della tipologia, gli allievi verranno affiancati da un Tutor che funge collegamento tra l'allievo e l'attività didattica e il Coordinatore e l'attività didattica, oltre a monitorare l'attività degli allievi.

### **PROMOZIONE E SOSTEGNO DEL VOLONTARIATO**

**Che cos'è:** è un'attività volta al sostegno delle Associazioni di volontariato e dei singoli volontari che operano nel territorio per la tutela dei diritti delle persone più deboli e per alleviarne le difficoltà. La normativa consente alla Cooperativa di convenzionarsi con i volontari, singoli ed associati, per lo svolgimento di progetti ed azioni comuni a beneficio delle persone in condizioni di disagio. La Cooperativa assicura altresì la copertura delle spese di assicurazione dei volontari.

## **TRATTAMENTO ECONOMICO DEGLI OPERATORI**

La cooperativa assume gli operatori nel rispetto del trattamento economico previsto dal Contratto collettivo nazionale di lavoro specifico per le cooperative sociali/istituti socio assistenziali.

## **CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

La gestione generale dei servizi sociali è suddivisa in Distretti Socio – Sanitari che, all'interno di un determinato territorio, raggruppa un certo numero di Comuni guidati da un Comune Capofila.

Il Dirigente dei servizi Sociali del Comune Capofila, in qualità di Coordinatore tecnico, assicura la continuità assistenziale e l'appropriatezza dei servizi.

Nell'ambito di ogni singolo servizio attivato, affidato e gestito dalla Cooperativa, è compito del Coordinatore del servizio garantire la continuità assistenziale dell'utente, mediante la tempestiva sostituzione dell'operatore assente. L'assistenza verrà garantita anche nel caso di temporaneo ricovero dell'utente.

La determinazione dei turni di lavoro deve tenere conto delle esigenze e necessità dell'utente, oltre che della natura del servizio.

Potrà essere proposta rotazione del personale nei casi in cui se ne verifichi la necessità o su richiesta dell'utente su richiesta dell'amministrazione erogatrice del finanziamento.

## **I FATTORI DI QUALITA'.**

ALBERO DELLA QUALITA'

FASI DELL'ESPERIENZA FATTORI DI QUALITA'

- Informazioni generali sulla struttura, servizi, orari, disponibilità
- Cortesia e ascolto Raccolta delle aspettative
- Valutazione di ingresso
- Elaborazione e condivisione progetto individuale
- Informazioni sugli interventi previsti
- Definizione e comunicazione orari
- Adeguati mezzi di trasporto ed assistenza
- Pulizia degli ambienti
- Comfort sale occupazionali, ricreative e di terapia
- Sicurezza e Igiene
- Rispetto del progetto individuale
- Informazioni/coinvolgimento utente/famiglia – condivisione
- Ambienti attrezzati per le attività
- Formazione e aggiornamento
- Umanizzazione e Personalizzazione

- Completezza e chiarezza delle informazioni
- Rispetto della privacy e dignità umana
- Informazioni, ascolto, sostegno
- Tutela dei diritti
- Verifica periodica e finale del progetto individuale
- Eventuale riformulazione/rinnovo del progetto individuale
- Eventuali dimissioni "protette"
- Semplicità dei vari adempimenti amministrativi
- Chiarezza e disponibilità di questionari di soddisfazione
- Semplicità di inoltro del reclamo e tempo di risposta
- Questionari finalizzati a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti

### **MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI AI PROGRAMMI DI ASSISTENZA E ALLA VERIFICA DEI RISULTATI**

Gli utenti e i loro familiari sono al centro del servizio, pertanto saranno costantemente e continuativamente coinvolti in ogni fase di attività del servizio reso.

In particolare, utenti e familiari saranno interpellati per la verifica periodica dei livelli di qualità delle prestazioni rese e percepite, attraverso questionari specifici e moduli per la dichiarazione di non conformità, ma anche per l'analisi e il monitoraggio della customer satisfaction.



### **TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI LA GESTIONE DEI RECLAMI**

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti dei cittadini.

L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi e sono il segno dell'interesse per l'attività, il prodotto o il servizio offerto.

In ogni locale di attesa è posizionata una cassetta per inserire segnalazioni e reclami.

Le osservazioni ed i reclami da parte degli utenti o dei familiari vengono raccolti dalle segreterie delle sedi alle quali vengono rivolte e trasmesse ai responsabili dei servizi interessati che provvedono ad effettuare le opportune verifiche. Il responsabile provvede a correggere l'errore segnalato; all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore; a fornire risposta scritta al cittadino che ha inoltrato il reclamo entro un massimo di 15 giorni. I reclami sono quindi trasmessi alla direzione della Cooperativa che provvede all'archiviazione su carta e su banca dati per mantenere una cronistoria di tutto ciò che succede.

## **MODALITÀ DI VALUTAZIONE QUALI/QUANTITATIVA DEI RISULTATI**

L'elemento di controllo della qualità in tutte le sue dimensioni è rappresentata in primo luogo dal grado di soddisfazione del cittadino che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti: qualora questi ultimi non risultassero all'altezza verrebbero irrimediabilmente mal giudicati; è quindi importante che il servizio stesso non faccia promesse che non potrà mantenere.

Gli strumenti utilizzati dalla Cooperativa per monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini utilizzatori dei servizi sono:

- trattazione dei reclami e delle osservazioni formulate sull'attività dei servizi;
- somministrazione di questionari strutturati alle persone che utilizzano i servizi presi in esame;
- interviste non strutturate su particolari problematiche a gruppi di cittadini fruitori.

Un secondo elemento di valutazione della qualità è rappresentato dal giudizio espresso dagli operatori che vivono il contatto diretto con la cittadinanza.

Il monitoraggio sul grado di soddisfazione degli operatori viene effettuato mediante:

- somministrazione di schede di valutazione;
- costituzione di gruppi di lavoro su aree tematiche predefinite finalizzati al miglioramento della qualità.

Infine è opportuna la valutazione dei rapporti con il territorio nel suo complesso da effettuarsi mediante:

indagini presso "testimoni privilegiati"; associazioni dei cittadini; consulte.

### **LA "CUSTOMER SATISFACTION"**

Le indagini per conoscere la soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) sono indispensabili se si vuole conoscere con attendibilità il grado di soddisfazione dell'utenza. Il servizio erogato deve essere percepito in linea con le *attese* dell'utente. Il centro dell'attenzione si sposta, quindi, su quanto il fruitore si aspetta di ricevere dal fornitore di servizio.

E' indispensabile rilevare mediante indagini, a fronte della Qualità Erogata, sia la Qualità Percepita che la Qualità Attesa.

E' stato dimostrato che per conoscere il reale grado di soddisfazione dell'utente è fondamentale non limitarsi a valutare la percezione del "livello di servizio ricevuto", ma occorre confrontare questa percezione con il "livello di servizio desiderato": la misura di questo divario (gap) indica il vero grado di soddisfazione dell'utente.

Ulteriori ricerche hanno messo in evidenza l'esistenza non di una sola ma di una serie intera di aspettative contenute in una fascia di "tolleranza" delimitata da due livelli, uno superiore ed uno inferiore, che rappresentano i livelli del servizio atteso dagli utenti: un livello *desiderato* ed uno *accettabile* (adeguato).

Il livello del servizio desiderato riflette il servizio che l'utente spera di ricevere; il livello di servizio accettabile riflette, invece, ciò che l'utente giudica sufficiente per soddisfare le sue aspettative. L'intervallo esistente tra il livello desiderato ed il livello accettabile rappresenta la zona di "tolleranza" entro la quale l'utente considera il servizio erogato comunque accettabile: ovvero, questa zona è costituita da una gamma di prestazioni del servizio considerato soddisfacente a diversi livelli.

## **LO STRUMENTO DEL QUESTIONARIO**

I questionari rappresentano uno strumento quantitativo per rilevare le percezioni e i livelli di soddisfazione degli utenti che hanno fruito di un servizio, in modo veloce e anonimo. Chiedendo direttamente agli utenti di rileggere la propria esperienza personale rispondendo alle domande preposte è possibile misurare il loro livello di soddisfazione in relazione ai servizi fruiti, evidenziare i "punti di forza" dei singoli servizi e far emergere le possibili aree di miglioramento.

Nel quotidiano ogni persona, con la sua storia e con la sua attualità assolutamente individuali, interagisce con la storia e l'attualità assolutamente peculiari del microcosmo e della società in cui vive: da questa interazione deriva la "soddisfazione soggettiva" che si intende rilevare con i questionari e che richiede da parte nostra la condivisione del seguente principio: "ciò che è soggettivo non è meno reale di ciò che è oggettivo e merita pertanto la stessa attenzione e la stessa considerazione". La "soddisfazione soggettiva" può essere definita come la risultante di un processo cognitivo che mette a confronto il reale con l'ideale; più precisamente, la distanza tra la realtà e le aspirazioni è inversamente proporzionale al livello di soddisfazione: in tal senso, la perfetta corrispondenza tra realtà e aspirazioni corrisponde a una soddisfazione assoluta.

TUTELA DELLA PRIVACY



Dal 01.01.2004 è in vigore il D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" che sostituisce, innovandola, la precedente normativa di cui alla legge 675/1996. I dati personali cosiddetti "sensibili" sono dati idonei a rivelare "l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche,

l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale" di una persona. I dati personali cosiddetti "identificativi" o comuni sono tutte quelle informazioni che consentono di individuare una persona fisica o giuridica, sia essa anche un ente o associazione (esempio: nome, cognome, partita iva, codice fiscale, indirizzo, numeri di telefono, numero patente, eccetera).

Gli interventi da attuare per rispettare la nuova normativa possono riassumersi:

nella nomina di un Titolare;

nella messa in sicurezza degli elaboratori utilizzati per il trattamento dei dati contro ogni possibile violazione o inficiamento del funzionamento;

nella trascrizione delle procedure interne da seguire;

L'Interessato, al momento della raccolta dei dati, deve ricevere informazione verbale o scritta circa:

1. le finalità della raccolta;
2. l'obbligatorietà o non del conferimento dei dati;
3. le conseguenze dell'eventuale rifiuto;
4. a chi verranno comunicati i dati;
5. i suoi diritti (l'aggiornamento, la modifica, la cancellazione);
6. gli estremi identificativi del Titolare e del Responsabile del trattamento.

Il trattamento dei dati è consentito soltanto con il consenso espresso dell'Interessato.

Il Codice prevede infine l'obbligatorietà della formazione del personale incaricato del trattamento dei dati. In particolare, devono essere effettuati corsi per informare gli Incaricati del trattamento:

1. sui rischi che possono compromettere la sicurezza e la privacy dei dati
2. sulla protezione dei dati personali più rilevanti
3. sulle misure di sicurezza disponibili per prevenire eventi dannosi
4. sulle responsabilità che ne derivano
5. sull'aggiornamento alle misure minime previste dal Codice.

I dati debbono essere trattati in modo da ridurre al minimo i rischi, anche accidentali, di distruzioni e perdite; si deve ridurre al minimo il rischio di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.