



Società Cooperativa Sociale "Orsa Maggiore"  
Sede legale e Amministrativa:  
Via Vittorio Emanuele n. 38 - 95022 Aci Catena (CT)  
Tel. E fax 095802964 - e-mail: info@cooperativaorsamaggiore.it  
Pec: orsamaggiore.srl@pec.it  
P.I. 02358970875  
[www.cooperativaorsamaggiore.it](http://www.cooperativaorsamaggiore.it)



# Società Cooperativa Sociale Orsa Maggiore

---

*Via Vittorio Emanuele n.38 – 95022 Aci Catena (CT)*

# CARTA DEI SERVIZI

---

prevista dall'art. 13 della L.328/00  
redatta ai sensi del D.P.C.M.19/05/2005

## 1. DATI ANAGRAFICI COOPERATIVA ORSA MAGGIORE

|  |  |
|--|--|
| <b>Luogo e data di costituzione</b>                                | Catania, 30 Settembre 1986   |
| <b>Presidente</b>  | Antonino Cutuli  |
| <b>Sede legale</b>   | 95022 Aci Catena (CT) – Via Vittorio Emanuele 38   |
| <b>Telefono/Fax</b>  | 095/802964 - 3346519093  |
| <b>e-mail</b>  | <a href="mailto:info@cooperativaorsamaggiore.it">info@cooperativaorsamaggiore.it</a>   |
| <b>PEC</b>   | <a href="mailto:orsamaggiore.srl@pec.it">orsamaggiore.srl@pec.it</a>   |
| <b>Partita IVA</b>   | 02358970875  |
| <b>Iscrizione C.C.I.A.A.</b>                                       | Catania, n°166278 del 08/05/1987   |
| <b>Iscrizione Albo Regionale Regione Sicilia L.R. 22/86 art.26</b> | <p><b>Albo Anziani</b> – Tipologia <b>Assistenza Domiciliare</b> n°86 del 09/08/1990</p> <p><b>Centro Diurno</b> n° 2059 del 04/04/2005</p> <p><b>Albo Inabili</b> – Tipologia <b>Assistenza Domiciliare</b> n°287 del 28/01/1993 - Tipologia <b>Centro Diurno</b> n°1750 del 06/08/1993</p> <p><b>Albo Minori</b> – Tipologia <b>Assistenza Domiciliare</b> n°1178 del 28/09/1999</p> <p><b>Telesoccorso</b> n°719 del 10/06/1996</p> |
| <b>Iscrizione Albo Nazionale Società Cooperative</b>               | <p>Iscritta con il n°A140198 del 30/03/2005</p> <p>Sezione Cooperativa a Mutualità prevalente di cui agli art. 2512 e seg.</p>   |
| <b>Iscrizione R.U.N.T.S. (D.Lgs. n. 117/2017 e s.m.i.)</b>         | Iscritta con il n°10648 del 21/03/2022   |

## 2. CHI SIAMO, "MISSION" ED ORGANIZZAZIONE

---

La **Cooperativa Sociale Orsa Maggiore** nasce ad Aci Catena (CT) nel 1986 con l'intento di realizzare un progetto di impresa cooperativa nel campo del sociale e dell'assistenza ai minori, agli anziani, ai disabili e alle famiglie. La cooperativa svolge il proprio lavoro attraverso la progettazione e la gestione di servizi di qualità in ambito socioassistenziale, educativo e di animazione, attraverso l'impegno di personale altamente qualificato. L'impostazione culturale si distingue da sempre per un percorso di confronto e di rielaborazione delle esperienze e delle competenze per la promozione di una costruzione condivisa degli interventi, secondo un approccio multidimensionale, flessibile ed orientato principalmente al riconoscimento della centralità della persona.

La cooperativa è fondata sui principi di mutualità ed è un organismo non lucrativo di utilità sociale che realizza il proprio scopo con azioni di prevenzione, cura, riabilitazione ed integrazione sociale, attraverso la gestione di servizi sociali, sociosanitari, educativi e culturali.

Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell'"**empowerment**" ed è basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra. È frutto di un percorso tutt'altro che lineare ma attento e continuativo, teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione. Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione, nella operatività dei servizi come nella politica della struttura, all'attivazione ed alla cura dei collegamenti "di rete", che potenziano l'efficacia degli interventi e le risorse del territorio, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione e la reciprocità.

## 3. ACCESSIBILITÀ FISICA DELLA SEDE

---

La **Società Cooperativa Orsa maggiore**, dispone di una sede operativa sita in **Via Vittorio Emanuele n.38 di Aci Catena (CT)**: sono presenti sia parcheggi a pagamento, sia stalli riservati appositamente ai disabili, sia stalli liberi. È presente una adeguata segnaletica (targa) al portone di ingresso dello stabile ed è presente, nella sede, uno spazio appositamente dedicato all'accoglienza delle famiglie/utenti.

**Proponiamo orari di apertura pomeridiani flessibili e modulati in modo tale da garantire la massima possibilità di trovare parcheggio.**

Relativamente alle barriere architettoniche, non ve ne sono, e lo stabile dove ha sede la Cooperativa è a piano terra. La Cooperativa ha inoltre in dotazione una sedia a rotelle pieghevole nel caso di disabili carrozzati.

#### 4. PROCEDURA DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

La Direzione della **Cooperativa Sociale Orsa Maggiore** garantisce agli utenti che tutto il personale dell'Organizzazione è formato ed aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali ed i codici deontologici da rispettare.

La Cooperativa ha previsto un'apposita procedura per la rilevazione e l'analisi della soddisfazione degli utenti sul servizio erogato, mantenuta attiva dal Referente del Sistema di Gestione Qualità. Da sempre impegnata nella comprensione delle aspettative e delle necessità degli utenti riguardanti le prestazioni dei servizi erogati, la Cooperativa utilizza i dati raccolti attraverso le registrazioni e le misurazioni dei propri processi, i reclami degli utenti, l'invio di questionari e la capacità di ascolto derivante dal contatto continuo del personale della propria struttura con l'utenza per valutare il livello di prestazione e pianificare azioni per il miglioramento, dei processi e servizi, finalizzate al valorizzare l'immagine aziendale. Analoga raccolta sistematica è prevista anche per la gestione dei reclami degli utenti, che possono pervenire:

- presso la sede amministrativa della cooperativa al recapito telefonico 095802964 dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00;
- essere inviati all'indirizzo di posta elettronica [info@cooperativaorsamaggiore.it](mailto:info@cooperativaorsamaggiore.it);
- espressi verbalmente ai coordinatori dei servizi.

Tutti i reclami sono formalizzati su apposita modulistica interna dal personale che li riceve, trasmessi al Responsabile della Qualità e portati all'attenzione del Rappresentante della Direzione perché siano analizzati ed abbiano adeguata risposta in tempi certi. I risultati raccolti sulla soddisfazione del cliente ed i reclami sono comunicati alla Direzione e a tutti i livelli operativi in sede di riesame della Direzione con l'intento del massimo coinvolgimento di tutte le risorse nella ricerca di risposte efficaci ai problemi reali o potenziali e diffondere la consapevolezza del proprio ruolo nel garantire con impegno costante la continua soddisfazione del Cliente e il miglioramento dei servizi.

| Diritti  | Doveri   |
|--|--|
| 1. <b>Informazione:</b> Diritto a ricevere informazioni chiare, precise e complete | 1. <b>Rispetto delle Regole:</b> Dovere di rispettare le norme e i regolamenti che |

|  |   |
|--|---|
| <p>sui servizi offerti, sulle modalità di accesso, sui costi e sulle eventuali modifiche.</p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>2. Accesso:</b> Diritto ad accedere ai servizi in modo non discriminatorio.</li><li><b>3. Qualità:</b> Diritto a servizi di qualità, che rispondano a standard di efficienza, efficacia e sicurezza.</li><li><b>4. Riservatezza e Privacy:</b> Diritto alla tutela dei dati personali e alla riservatezza delle informazioni fornite.</li><li><b>5. Trasparenza:</b> Diritto a conoscere i processi decisionali e le modalità con cui vengono erogati i servizi.</li><li><b>6. Partecipazione:</b> Diritto a partecipare alle decisioni che riguardano l'erogazione dei servizi, attraverso consultazioni, feedback e altre forme di coinvolgimento.</li><li><b>7. Tutela:</b> Diritto a ricorrere a organismi di tutela e a ricevere assistenza in caso di disservizi o violazioni dei propri diritti.</li></ol> | <p>disciplinano l'uso dei servizi.</p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>2. Correttezza:</b> Dovere di fornire informazioni veritiere e accurate necessarie per l'accesso e l'erogazione dei servizi.</li><li><b>3. Collaborazione:</b> Dovere di collaborare con il personale dei servizi, rispettando le indicazioni e segnalando eventuali problemi o disservizi.</li><li><b>4. Rispetto degli Altri:</b> Dovere di rispettare i diritti degli altri utenti e del personale, mantenendo un comportamento civile e rispettoso.</li></ol> |
|--|---|

## 5. IL CODICE ETICO DELLA COOPERATIVA ORSA MAGGIORE

La **Cooperativa Orsa Maggiore** fonda il proprio intervento su alcuni principi etici fondamentali, ispirati dal DPCM 27 gennaio 1994, che si impegna a rispettare con l'utenza: **Eguaglianza:** l'erogazione del servizio pubblico e le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici devono essere uguali per tutti, evitando ogni tipo di discriminazione. L'eguaglianza va intesa come l'adeguamento delle modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti.

**Imparzialità:** la Cooperativa Orsa Maggiore ispira i propri comportamenti nei confronti dei portatori di interesse a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Continuità:** l'erogazione dei servizi, secondo la normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**Diritto di scelta:** la cooperativa tutela sempre il diritto dell'utente a scegliere tra i soggetti del territorio che erogano il servizio. In questo modo viene garantito un ruolo centrale e attivo al cittadino-utente, alla luce dei suoi specifici bisogni, nell'ambito del suo progetto assistenziale e della sua capacità di scelta del fornitore.

**Partecipazione:** l'utente partecipa alla modalità di erogazione del servizio che lo riguarda. Ha inoltre diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Viene sostenuto il ruolo attivo dell'utente nel prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio. Viene periodicamente rilevata la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e per darne riscontro all'utente stesso.

**Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire i principi realizzativi di efficienza ed efficacia e vengono adottate le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## 6. LA QUALITÀ

La **Cooperativa Orsa Maggiore** persegue i propri obiettivi di soddisfacimento delle esigenze di tutti i portatori di interesse (fruitori e finanziatori dei servizi) e dei requisiti legali stabiliti dalla normativa in vigore attraverso:

- Il dialogo con gli utenti e con gli attori del territorio per un costante confronto e per il riconoscimento dei nuovi bisogni emergenti;
- L'attenzione costante alla percezione che gli utenti hanno del servizio;
- La formazione continua del personale;
- La progettazione di tipo incrementale, multidimensionale, sostenibile, flessibile e partecipata;
- Il miglioramento delle strutture e dei supporti tecnico-informatici di gestione ed erogazione dei servizi;
- Il miglioramento ed ottimizzazione degli scambi informativi interni ed esterni;
- Il potenziamento del lavoro di rete;
- Il coinvolgimento degli operatori specializzati nei momenti programmati per incrementare la partecipazione e la motivazione individuale al perseguimento dei comuni obiettivi di qualità della cooperativa;
- I processi relazionali interni non gerarchici ma orientati alla valorizzazione delle specifiche competenze e della professionalità degli operatori;

L'8 Novembre del 2007 la Cooperativa ha ottenuto la **certificazione UNI EN ISO 9001:2000**

(col passare degli anni mutata in **UNI EN ISO 9001:2008** e poi **UNI EN ISO 9001:2015**) per i servizi di assistenza domiciliare agli anziani, disabili, minori - attraverso l'attuazione e lo sviluppo di un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente alla normativa internazionale. Gli **standard di qualità** vengono definiti annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia e certificati. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare in tempi brevi (e riverificare) gli eventuali correttivi, sia in termini quantitativi che qualitativi. Per rilevare la soddisfazione, il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, impegnandosi a rendere noti i risultati.

## 7. CONTENIMENTO DEL TURN OVER

La Cooperativa fonda il proprio operato sulla concezione che **"Il benessere dell'utente è garantito dal benessere dell'operatore"** pertanto, il contenimento del turn over vuole sia soddisfare le aspettative dell'utenza (continuità degli interventi, continuità relazionale e assistenziale, puntualità, cura, ecc.) sia garantire il benessere dell'operatore che effettua il servizio stesso. Le modalità di contenimento che si attivano, sono relative all'utenza e relative all'operatore. Nelle prime si prendono in considerazione le esigenze dell'utente nell'identificare una figura operativa di riferimento, con l'individuazione di una mini équipe di operatori sostituiti; dove ogni sostituto è conosciuto da gruppi di utenti e familiari, tutto ciò garantisce continuità relazionale e assistenziale. Nelle seconde si attuano interventi che hanno precise caratteristiche volte soprattutto a prevenire lo stress correlato, cui gli operatori sono sottoposti poiché sono i principali attori del processo relazionale con gli utenti. Le azioni messe in atto sono: *corsi di aggiornamento e riqualificazione finalizzate anche alla riscoperta motivazionale; attività di supervisione con riunioni di équipe; counseling psicologico individualizzato, come modalità di supporto nella gestione del momento critico e rafforzamento del ruolo dell'operatore al fine di evitare casi di burn out; attivazione di politiche e azioni di conciliazione lavoro famiglia, a tutela soprattutto delle madri lavoratrici. Inoltre, la Cooperativa attiva: le visite mediche periodiche degli operatori (visite di sorveglianza); l'organizzazione di corsi di informazione/formazione per tutti gli operatori in relazione ai rischi lavorativi, alla loro valutazione e l'attivazione di dispositivi di sicurezza individuali; aiuto nella richiesta e utilizzo di ausili di supporto nell'erogazione della prestazione, un'adeguata organizzazione dei piani di lavoro degli operatori, con particolare riferimento alle prescrizioni su menzionate.* La cooperativa Orsa

Maggiore garantisce la continuità degli interventi con sostituzioni del personale in ruolo (malattia, ferie) con personale parimenti qualificato, e per lo più conosciuto dall'utente.

## 8. FATTURATO

---

La Cooperativa Orsa Maggiore ha realizzato nel corso dell'ultimo quinquennio i seguenti risultati di esercizio di bilancio:

- Chiusura esercizio finanziario ANNO 2018 € 1.982.839,00
- Chiusura esercizio finanziario ANNO 2019 € 2.103.158,00
- Chiusura esercizio finanziario ANNO 2020 € 1.978.000,00
- Chiusura esercizio finanziario ANNO 2021 € 3.207.000,00
- Chiusura esercizio finanziario ANNO 2022 € 4.903.524,00
- Chiusura esercizio finanziario ANNO 2023 € 5.532.368,00

## 9. AREA DI INTERVENTO

---

L'obiettivo principale dell'assistenza consente di conservare l'autonomia di vita nel proprio ambiente familiare, sociale e scolastico, nei casi in cui venga a trovarsi nell'impossibilità di provvedere completamente a sé stesso, trovandosi in uno stato di necessità che compromette la continuazione normale della vita familiare e sociale.

### 9.1. AREA EDUCATIVA E ASSISTENZA SCOLASTICA

#### A chi si rivolge:

La Cooperativa Orsa Maggiore gestisce il servizio di **Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione** in favore degli alunni con disabilità da quasi un ventennio, rivolgendosi ai Nidi d'Infanzia, Sezione Primavera, Scuole d'Infanzia, Primaria, Secondaria di I Grado e Secondaria di II Grado. Integra a questo servizio anche attività di **sostegno educativo scolastico e domiciliare**.

#### Cosa offriamo:

Programmazione, progettazione e gestione di interventi sociali e socio-educativi finalizzati ad aumentare il livello di autonomia e di integrazione dei **minori disabili** e dei **minori con bisogni educativi speciali**; programmazione, progettazione e gestione di interventi di sostegno in favore di studenti disabili coinvolti, dal corpo docente, in attività parascolastiche ed extrascolastiche programmate, organizzate e gestite dalle scuole; attività ludiche, di laboratorio, di esplorazione dell'ambiente, di gite d'istruzione secondo modalità

concordate con le famiglie degli alunni e il dirigente scolastico; Attività di mediazione linguistica e culturale in ambito scolastico e socio educativo; Supporto/sostegno morale e psicologico agli utenti presi in carico; Supporto/sostegno morale e psicologico ai caregiver e alle famiglie; Attività di Counseling per le famiglie.

### **Come l'offriamo:**

L'affiancamento dell'operatore al minore preso in carico sarà essenziale per supportarlo nelle attività scolastiche, extra scolastiche, educative e sociali. Il costante supporto sarà essenziale per creare azioni di prevenzione e correzione, prima e di supporto, dopo, al termine della presa in carico, dotando il minore di capacità di Problem Solving e di gestione della propria vita quotidiana. Lo Psicologo sarà essenziale per approfondire determinate problematiche relative alla modalità con cui si agiscono delle azioni e alla modalità gestione delle emozioni.

### **9.2. QUALI PROFESSIONALITÀ SONO COINVOLTE:**

Si è dotati di una équipe specialistica di professionisti esperti nel settore del sostegno alla didattica specialistica e di sostegno alle attività educative, tale da renderla una realtà del territorio regionale siciliano, tra le più organizzate e conosciute: Assistenti alla Comunicazione, Psicologi, Educatori, Operatori ASACOM.

Da Settembre 2021 assistiamo gli utenti in carico alla Città Metropolitana di Catania con disabilità sensoriali (ciechi e sordi).

### **9.3. AREA DISABILITÀ E DISTURBI EVOLUTI SPECIFICI**

#### **A chi si rivolge:**

Portatori di handicap grave riconosciuta ai sensi della L. 104/92, art. 3 comma 3.

#### **Cosa offriamo:**

**Assistenza qualificata e generica; sostegno morale e/o psicologico all'utente e alla sua famiglia; informativa in fase di attivazione e durante il corso del piano; intermediazione laddove richiesta; assistenza educativa; sostegno nel compiere gli atti quotidiani della vita.**

#### **Come l'offriamo:**

Concordando telefonicamente o a domicilio dell'utente le modalità di intervento e gli orari richiesti. Ciò che offriamo e caratterizza il nostro servizio è la scelta dell'elemento *flexibilità* come indicatore della qualità della linea organizzativa e di coordinamento, valutando costantemente le variazioni dello stato di salute degli assistiti, cercando così di mantenere

alto il livello del sostegno che tali interventi debbono rappresentare. Sono sempre loro che scelgono le ore destinate al proprio intervento.

#### **Quale intervento educativo:**

**Assistenza extra-scolastica; intermediazione; promozione delle capacità e delle abilità dell'utente.**

#### **Quali attività sono previste:**

Accompagnamento, inserimento e inclusione nella società.

#### **Quali finalità si vogliono raggiungere:**

Alleggerire il carico assistenziale e sostenere le responsabilità di cura familiare. Favorire il benessere e l'autonomia di coloro che vivono una condizione di difficoltà. Integrazione sociale; incremento dell'autostima; promozione dell'autodeterminazione dell'utente; sostegno ai familiari del disabile.

#### **Quali collaborazioni vengono attivate (se previste):**

Lavoro di équipe con istituzioni pubbliche (Servizi Sociali Comunali, Centro Salute Mentale, associazioni sportive, scuole, centri ludici ricreativi) e con associazioni di volontariato presenti e attive nel territorio.

#### **Modalità di accesso ai servizi:**

Domanda cartacea dell'utente per la richiesta di un finanziamento per accedere e usufruire di un piano individuale personalizzato presso il Comune di residenza. Visita domiciliare dell'assistente sociale di riferimento e progettazione del piano. La cooperativa si occupa dell'attuazione e della gestione del piano.

#### **9.4. QUALI PROFESSIONALITÀ SONO COINVOLTE:**

Personale domiciliare generico (O.S.S.), Assistenti all'Autonomia e alla Comunicazione, educatori, psicologi, assistenti sociali, terapisti, infermieri, operatori ABA - PECS - TEACCH).

#### **9.5. ESPERIENZA PREGRESSA**

| <b>Assistenza Scolastica</b>   |  |                              |
|--------------------------------|--|------------------------------|
| <b>Destinatario</b>            | <b>Servizio</b>                                | <b>Periodo</b>               |
| Città Metropolitana di Catania | Assistenza autonomia e comunicazione alunni PH | Dal 01/01/2016 a tutt'oggi   |
| Comune di Catania              | Assistenza autonomia e comunicazione alunni PH | Dal 01/01/2016 a tutt'oggi   |
| Comune di Villabate (PA)       | Assistenza autonomia e comunicazione alunni PH | Dal 01/09/2016 al 31/12/2018 |

|                                     |  |  |
|-------------------------------------|--|--|
| Comune di Taranto (TA)              | Assistenza autonomia e comunicazione alunni PH | Dal 01/01/2017 a tutt'oggi                                   |
| Comune di Acireale (CT)             | Assistenza autonomia e comunicazione alunni PH | Dal 01/01/2019 a tutt'oggi                                   |
| Comune di Aci Sant'Antonio (CT)     | Assistenza autonomia e comunicazione alunni PH | Dal 01/03/2019 a tutt'oggi                                   |
| Comune di Zafferana Etnea (CT)      | Assistenza autonomia e comunicazione alunni PH | Dal 01/01/2013 a tutt'oggi                                   |
| Comune di Saponara (ME)             | Assistenza autonomia e comunicazione alunni PH | Dal 01/01/2019 al 31/12/2019                                 |
| Comune di Motta Sant'Anastasia (CT) | Assistenza autonomia e comunicazione alunni PH | Dal 01/01/2019 a tutt'oggi                                   |
| Comune di Valverde (CT)             | Assistenza autonomia e comunicazione alunni PH | Dal 01/01/2019 a tutt'oggi                                   |
| Comune di Tremestieri Etneo (CT)    | Assistenza autonomia e comunicazione alunni PH | Dal 01/01/2019 a tutt'oggi                                   |
| Comune di Partinico (PA)            | Assistenza autonomia e comunicazione alunni PH | Dal 01/02/2021 a tutt'oggi                                   |
| Comune di Taormina – D.S.S. 32      | Assistenza autonomia e comunicazione alunni PH | Dal 01/10/2021 a tutt'oggi                                   |
| Comune di Santa Teresa di Riva (ME) | Assistenza autonomia e comunicazione alunni PH | Dal 01/01/2019 a tutt'oggi                                   |
| Comune di Catania                   | Assistenza autonomia e comunicazione alunni PH | Dal 01/09/2021 al 31/12/2021<br>Dal 01/01/2022 al 31/12/2022 |
| Comune di Saponara (asilo nido)     | Assistenza autonomia e comunicazione alunni PH | Dal 04/10/2021 a tutt'oggi                                   |
| Comune di Piana degli Albanesi (PA) | Centro diurno disabili                         | Dal 01/02/2017 al 01/04/2017                                 |
| Comune di Pozzallo (RG)             | Centro diurno disabili                         | Dal 01/01/2019 a tutt'oggi                                   |
| Comune di Paternò (CT)              | Centro aggregazione disabili                   | Dal 01/04/2023 a tutt'oggi                                   |

| Educativa Domiciliare |      |  |                              |                      |
|-----------------------|------|--|------------------------------|----------------------|
| Ente                  | Anno | Servizio                               | Periodo                      | Luogo di svolgimento |
| Comune di Aci Catena  | 2019 | Spazio neutro                          | Dal 01-01-2019 al 31.12.2019 | Comune di Aci Catena |
| DSS 14 - Acireale     | 2020 | Servizi domiciliari minori DDG 2538-18 | Dal 01-01-2020 al 31.12.2020 | Comuni del DSS 14    |
| DSS 14 - Acireale     | 2021 | Educativa domiciliare e spazio neutro  | Dal 01-01-2021 al 31.12.2021 | Comuni del DSS 14    |

|                             |      |                       |  |                    |
|-----------------------------|------|-----------------------|--|--------------------|
| DSS 19 - Gravina di Catania | 2022 | Spazio neutro         | Dal 01-01-2022 al 31.12.2022                                 | Comuni del DSS 19  |
| Comune di Pozzallo          | 2022 | Educativa domiciliare | Dal 01-04-2022 al 31.12.2022                                 | Comune di Pozzallo |
| Comune di Pozzallo          | 2023 | Educativa domiciliare | Dal 01-01-2023 al 31-07-2023<br>Dal 01-09-2023 al 31-12-2023 | Comune di Pozzallo |
| DSS 14 - Acireale           | 2023 | Educativa domiciliare | Dal 01-06-2023 al 31-12-2023                                 | Comuni del DSS 14  |

| Disabilità e Disturbi Evolutivi Specifici |   |   |
|---|---|---|
| Destinatario                              | Servizio  | Periodo   |
| Comune di San Gregorio di Catania (CT)    | Assistenza igienico personale alunni PH             | Dal 01/10/1998 al 31/12/2019                                |
| Comune di Tremestieri Etneo (CT)          | Assistenza igienico personale alunni PH             | Dal 10/01/2011 al 10/06/2011 e dal 11/10/2011 al 21/12/2011 |
| Città Metropolitana di Catania            | Assistenza igienico personale alunni PH             | Dal 01/01/2012 al 31/03/2020                                |
| Comune di Barcellona Pozzo di Gotto (ME)  | Assistenza igienico personale alunni PH             | Dal 24/10/2013 al 09/06/2014                                |
| Comune di Santa Teresa di Riva (ME)       | Assistenza igienico personale e trasporto alunni PH | Dal 01/12/2014 al 09/06/2015 e dal 01/01/2016 al 31/12/2016 |
| Comune di Catania                         | Assistenza igienico personale alunni PH             | Dal 09/03/2015 al 21/12/2015                                |
| Comune di Catania                         | Assistenza igienico personale alunni PH             | Dal 01/01/2016 al 31/12/2016                                |
|   | Assistenza igienico personale alunni PH             | Dal 01/01/2017 al 31/12/2017                                |
|   | Assistenza igienico personale alunni PH             | Dal 01/01/2018 al 31/01/2018                                |
| Città Metropolitana di Messina            | Assistenza igienico personale alunni PH             | Dal 01/01/2016 al 31/12/2016                                |
|   | Assistenza igienico personale alunni PH             | Dal 01/01/2017 al 31/12/2017                                |
|   | Assistenza igienico personale alunni PH             | Dal 01/01/2018 al 28/02/2018                                |
| Comune di Tremestieri Etneo (CT)          | Assistenza igienico personale alunni PH             | Dal 01/01/2016 al 31/12/2016                                |

|                                 |   |                              |
|---------------------------------|---|------------------------------|
|                                 | Assistenza igienico personale alunni PH | Dal 01/01/2017 al 31/12/2017 |
|                                 | Assistenza igienico personale alunni PH | Dal 01/01/2019 al 31/03/2020 |
| Comune di Zafferana Etnea (CT)  | Assistenza igienico personale alunni PH | Dal 01/01/2018 al 31/12/2018 |
|                                 | Assistenza igienico personale alunni PH | Dal 01/01/2019 al 31/12/2019 |
| Comune di Acireale (CT)         | Assistenza igienico personale alunni PH | Dal 01/01/2018 al 31/12/2020 |
| Comune di Aci Sant'Antonio (CT) | Assistenza igienico personale alunni PH | Dal 01/01/2019 al 31/12/2020 |
| Comune di Valverde (CT)         | Assistenza igienico personale alunni PH | Dal 01/01/2019 al 31/03/2020 |
| Comune di Saponara (ME)         | Assistenza igienico personale alunni PH | Dal 01/01/2019 al 31/12/2019 |
| Comune di Giarre (CT)           | Assistenza igienico personale alunni PH | Dal 01/01/2020 al 31/12/2020 |

## 10. GESTIONE RECLAMI E SISTEMA DI VALUTAZIONE

L'intero processo di Monitoraggio e di Valutazione, ha due obiettivi:

- **La soddisfazione dell'utente/Caregiver/famigliare** - la gestione dei reclami dovrebbe ridurre l'insoddisfazione degli utenti e rafforzare nel migliore dei casi la loro "fedeltà";
- **La garanzia della qualità** - attraverso la gestione dei reclami, il feedback del Comune e dei fruitori del servizio, raggiunge il corretto destinatario e può aiutare a migliorare il servizio.

I compiti attuati per la gestione dei reclami saranno: **Semplificare i reclami** garantendo un'opzione facile e immediata per fornire un feedback; **Garantire un primo contatto positivo** gestito da personale appositamente formato; **Adottare processi trasparenti** in modo che tutti sappiano a chi inoltrare quale reclamo; **Attuare azioni dirette** avviando alcune azioni direttamente dopo il contatto con chi ha emanato il reclamo, stabilendo in anticipo quali sono le diverse possibilità a disposizione.

L'attività parte dalla fase di progettazione, si monitorerà: La **Qualità Organizzativa** della struttura aziendale nel suo complesso; La **Qualità Professionale** dell'èquipe. Saranno effettuate verifiche **periodiche e programmate mensilmente**, per la verifica della tenuta e compilazione della documentazione e per la verifica del regolare svolgimento delle attività. Saranno effettuate verifiche non programmate, segnalando eventuali "violazioni". Si

prevedono incontri così articolati: **1° incontro** per impostare le linee generali dei piani di intervento che si prevedono di attuare; **Incontri mensili** per la ratifica dei documenti redatti e la firma; **Incontro alla fine del servizio** per la verifica del progetto. Il Coordinatore verifica lo stato di avanzamento del Servizio, condividendone le risultanze, con l'obiettivo di concordare l'indirizzamento delle problematiche più critiche. Conduce una **verifica interna del servizio** valutando le componenti del modello *Stato Avanzamento Servizio (SAS)* concordato durante la fase di impostazione dello stesso. *Output* di questo, sarà la **Relazione Tecnica Mensile (Relazione sull'andamento del servizio)** trasmessa **ogni mese** e che terrà traccia progressiva dello stato di attuazione delle attività e dei **risultati raggiunti** attraverso **l'analisi quali-quantitativa dei dati**. Il Coordinatore raccoglie tutte le informazioni prese ed elabora un **Report Trimestrale Di Valutazione (Report operativo periodico)**. Si prevede **l'informatizzazione** di tutte le **procedure** descritte, relative al controllo gestionale ed organizzativo del progetto e di tutti gli **strumenti** operativi adottati per il monitoraggio e la verifica degli interventi, nonché dei **report** e delle **relazioni** trasmesse alla Committenza, beneficiando di appositi **applicativi informatici** adibiti allo scopo. Gli **Strumenti** utilizzati per il **controllo delle prestazioni erogate**, saranno: **Diario delle attività** per l'annotazione delle attività svolte quotidianamente; **Planning attività** utilizzato per la programmazione mensile delle attività da svolgere; **Registro presenze giornaliere operatori** per la rilevazione delle presenze degli stessi; **Riepilogo mensile attività**, in cui vengono descritte le attività svolte nel mese; **Riepilogo mensile presenze operatori**, in cui vengono riepilogate brevemente le ore di presenza degli operatori nel mese in question; **Scheda verifica progetti**, nella quale vengono valutati i livelli di raggiungimento degli obiettivi in relazione ad ogni intervento programmato; **Report supervisione mensile** in cui verranno annotate tutte le dinamiche interne al gruppo, i casi seguiti, eventuali indicazioni operative; **Verbale riunioni mensili** stilato a cura del Coordinatore del servizio e che riporta tutte le decisioni prese, le attività da realizzare, eventuali scadenze, prossimi appuntamenti.

Si assicura lo svolgimento di un processo di **verifica della soddisfazione dell'utenza**, basato su due importanti elementi: Centralità dell'utente rispetto alla Scrivente e al Servizio; Ricerca qualitativa e quantitativa dei miglioramenti della capacità di intervento della Scrivente. L'intero processo sarà fondamentale per il raggiungimento dei seguenti obiettivi: *Permettere alle azioni attuate di rispondere ai bisogni individuali di ogni utente (ex-ante; ex-post); Prendere in considerazione la possibilità di migliorare le azioni*. Il percorso andrà di pari passo con la verifica e la valutazione della qualità del servizio. Gli strumenti predisposti saranno

comuni alla valutazione del servizio.

Il Coordinatore si occuperà della gestione dei reclami, attraverso opportune tecniche e strumenti: *Survey (Sondaggi) agli utenti e ai caregiver; Interviste semi strutturate individuali; Suggerimenti degli utenti; Focus Group; Interviste individuali, di gruppo e focus group con il personale di assistenza; Questionari di soddisfazione; Raccolta reclami e segnalazioni presentati dagli utenti (disagi, incompatibilità ecc).* I Questionari predisposti (la cui **scala di valutazione** utilizzata sarà: "non sufficiente", "appena sufficiente", "sufficiente", "buono", "ottimo"), **somministrati con cadenza mensile**, misureranno la rispondenza tra il livello della qualità del servizio percepita e quella attesa, confermandosi fondamentale per la valutazione. Daranno la possibilità, all'utenza, di esprimere commenti, suggerimenti ed eventuali insoddisfazioni. Sarà inoltre implementata un'area di valutazione circa i cambiamenti vissuti nella quotidianità e la loro correlazione con gli interventi messi in atto dal gestore per ottimizzare la valutazione dell'impatto. Questi questionari, consentiranno: *Confronti diacronici*, che permetteranno di lavorare sugli scartamenti dei livelli di soddisfazione per le stesse prestazioni nel corso del tempo; *Confronti sincronici*, che permetteranno il confronto di servizi e realtà territoriali simili. I questionari saranno specifici per il servizio, cogliendone gli aspetti più significativi e le caratteristiche che si intendono valutare. Dopo la raccolta delle informazioni necessarie, si procederà allo svolgimento di un apposito processo di valutazione, complementare ad una fase di progettazione. L'insieme di questi processi permetterà di addentrarsi in un processo dinamico, finalizzato a "costruire-correggendo", che si andrà ad esplicitare nel seguente modo: **Progettare; Valutare; Riprogettare.**

## 11. COINVOLGIMENTI DI UTENTI E FAMILIARI

Coinvolgere gli utenti e i familiari nei programmi individuali e nella verifica dei risultati è un modo essenziale per garantire l'efficacia e la personalizzazione degli interventi. Le strategie adottate per facilitare e promuovere il coinvolgimento, assicurando un monitoraggio efficace dei risultati, sono le seguenti:

### Coinvolgimento degli Utenti e dei Familiari

#### 1. Comunicazione Trasparente:

- **Informazioni Chiare:** Spiegare chiaramente gli obiettivi del percorso progettato, le metodologie utilizzate e le aspettative;

- **Canali di Comunicazione Aperta:** Utilizzare diversi canali di comunicazione per mantenere un dialogo continuo.

## 2. Partecipazione Attiva

- **Incontri Regolari:** Organizzare incontri periodici e organizzati con gli utenti e i familiari per verificare i progressi e raccogliere feedback;
- **Questionari e Sondaggi:** Utilizzare strumenti di valutazione per raccogliere opinioni e suggerimenti sui programmi.

## 3. Personalizzazione

- **Piani Individuali:** Saranno creati piani personalizzati che tengano conto delle esigenze, preferenze, obiettivi e necessità di ogni utente;
- **Coinvolgimento nelle Decisioni:** Coinvolgere utenti e familiari nelle decisioni chiave riguardanti il piano di intervento da attuare.

## 4. Supporto Educativo

- **Formazione:** Offrire sessioni di incontro tra Coordinatore e familiari, per aiutarli a comprendere meglio il programma proposto e come possono supportare l'utente;
- **Materiale Informativo:** Fornire eventuale materiale educativo e altre risorse utili a supportare i nuclei familiari e caregiver.

## Verifica dei Risultati

### 1. Definizione degli Obiettivi:

- **Obiettivi SMART:** Definire **obiettivi Specifici, Misurabili, Achievabili (raggiungibili), Realistici e Temporizzati;**
- **Indicatori di Performance:** Stabilire indicatori chiari per monitorare i progressi, relativamente allo stato di soddisfazione degli utenti e al miglioramento del loro stato.

### 2. Monitoraggio Continuo:

- **Raccolta Dati:** Utilizzare strumenti di raccolta dati (relativamente al monitoraggio, valutazione e Customer Satisfaction);
- **Report Periodici:** Creare report periodici per analizzare i risultati e condividere i progressi con utenti, familiari e responsabile del servizio.

### 3. Feedback e Adattamento:

- **Feedback Regolare:** Ottenere feedback continui per capire cosa funziona e cosa può essere migliorato;

- **Adattamento del Piano:** Sviluppare piani di modifica per gli interventi, in base ai feedback ricevuti e ai dati raccolti.

#### 4. Valutazione Finale:

- **Riunioni di Revisione:** Si organizzano incontri di revisione a fine della presa in carico, per valutare complessivamente i risultati raggiunti;
- **Analisi delle Differenze:** Si confrontano i risultati ottenuti con gli obiettivi iniziali, analizzando le eventuali differenze (difficoltà, discostamenti dal programma iniziale realizzato, cosa ha permesso i miglioramenti, cosa li ha impediti).

## 12. SERVIZI PROPOSTI NELLA REALIZZAZIONE DEL S.A.I.M.

---

### 1. Sostegno scolastico domiciliare

Garantire la strategia del dopo scuola e/o del recupero di lezioni perse, "domiciliariamente", con il supporto di un **Educatore Professionale**.

### 2. Sostegno psicologico allo studente e alla famiglia

Aiuta ad affrontare un periodo di forte **stress emotivo e psicologico**; li guida verso l'accettazione della propria condizione ed all'attivazione di un percorso di *empowerment*, attraverso colloqui individuali presso il domicilio o di gruppo presso gli istituti scolastici. Saranno condotti da uno **Psicologo**, svolti durante la presa in carico e avranno la durata di **n.1 ora per ogni incontro**.

### 3. Osservatorio delle Buone Pratiche

Si supporterà l'utenza dal punto di vista emotivo, affettivo, psicologico, professionale e formativo. Offre sostegno e "consulenza" durante tutta l'erogazione del servizio. Si effettuerà *monitoring sociale*; valuta problematiche, disagi e fenomeni tipici dei soggetti disabili. La durata sarà di **n.1 ore per ciascun incontro (Tot. N° 5 Incontri)** e saranno svolte da un **Educatore**.

### 4. Attività laboratoriali

Si propongono **N° 5 Laboratori**, svolti da **Educatori Professionali**. Si svolgeranno durante tutta la durata della presa in carico. Si propongono **N° 2 incontri nell'anno per ciascun laboratorio, della durata di n.2 ore per ogni incontro**.

*Laboratorio/percorso di MUSICOTERAPIA:* Permette di agire sia a livello "cosciente" nell'attivazione e nel potenziamento delle competenze psico-cognitive, sia a livello

"inconsapevole", attraverso la stimolazione sensoriale e il raggiungimento di un differente livello di benessere psico-fisico.

*Laboratorio/percorso di CROMOTERAPIA:* Si sviluppa attraverso la stimolazione visiva per produrre stati emotivi correlati alle variazioni cromatiche. È integrato da attività di stimolazione e mobilitazione fisica dolce.

*Laboratorio/percorso di ARTETERAPIA:* Sviluppa motricità fine, capacità relazionale, competenze espressive non verbali, rielaborazione emotiva, attraverso l'uso di varie tecniche artistiche quali: manipolazione e contatto con differenti materiali; pittura ed uso del colore; sperimentazione sensoriale. Il percorso permetterà la produzione di elaborati di libera espressione.

*Laboratorio Strumentale:* Ha come finalità il: **Potenziamento della sfera cognitiva, delle abilità manuali, di orientamento, logico-matematiche, attentive e amnestiche.**

*Laboratorio della Comunicazione:* favorirà la possibilità di esplorare nuove modalità e strade per esprimere una propria situazione emotiva, un pensiero o un bisogno; accrescerà la capacità di sfruttare l'autonomia potenziale e residua, nonché la possibilità di abbattere le barriere che possono ostacolare lo sviluppo della propria attività sociale.

*Laboratorio di Ergoterapia:* Un metodo terapeutico delle disabilità consistente in un'adeguata attività lavorativa di aiuto per lo svolgimento di tutte le attività che permetteranno di sperimentare abilità grosso-motorie, fino-motorie; abilità di socializzazione e relazionali, che allo stesso tempo fungeranno da attività di formazione per un futuro inserimento lavorativo.

*Laboratorio di Lettura:* La lettura, nell'ambiente di casa, confortevole e conosciuto, vuole offrire **un'occasione inclusiva**, rendendo lo spazio/tempo del racconto un **momento piacevole e fruibile da tutti**, anche da chi non accede al libro e alla lettura in modo convenzionale. Verranno diversificati gli strumenti comunicativi per rendere la lettura accessibile e coinvolgente con l'ausilio di strategie di comprovata efficacia. La **lettura ad alta voce** si rivelerà **importantissima** per tutte le valenze che essa assume, legate a modelli di comunicazione positivi ed affettivi. Le letture saranno proposte senza obiettivi didattici, ma solo per il puro piacere di far ascoltare e vivere di fantasia le varie storie che vengono proposte.

## **5. Sportiva...mente: Scuola, sport e integrazione**

La pratica sportiva aiuta l'emergere di una dimensione ludica e agonistica che contribuisce ad animare la volontà del minore con disabilità. L'alunno sarà messo nelle condizioni di

poter svolgere le stesse attività dei suoi compagni, beneficiando delle stesse opportunità formative a disposizione degli altri studenti. Si avrà il sostegno di **N°1 Laureato in Scienze motorie**. Si propone un monte ore di **N° 10 ore** durante la presa in carico.

## 6. Focus Group

Tecnica in cui équipe, alunno, caregiver/famiglia, docenti e insegnanti di sostegno, presentano le capacità implementate e migliorate dell'alunno, i percorsi scolastici futuri che si dovranno intraprendere e i nuovi percorsi di assistenza che saranno progettati.

*Il Presidente  
Cutuli Antonino*



Soc. Coop. Sociale ORSA MAGGIORE  
Via Vitt. Emanuele, 38 - 95022 ACI CATENA (CT)  
Tel. e Fax 095 802964 - C.U. 76984OP  
P. IVA e C.F.: 02358970875  
PEC: orsamaggiore.scri@pec.it