

# **CARTA DEI SERVIZI CONSORZIO SOL.CO RETE DI IMPRESE SOCIALI SICILIANE**

## **CITTÀ METROPOLITANA DI PALERMO**

### **DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO, SERVIZI SOCIALI, TURISTICI E CULTURALI**

**Avviso per l'accREDITAMENTO dei "Servizi Integrativi Aggiuntivi 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 dalla Unità di Valutazione Multidisciplinare ((UVM), o altra documentazione comprovante la stato di gravità dello studente , rilasciato dal medico specialista dell'ASP di residenza dell'alunno, competente per patologia, che attesti "l'alta intensità di cura" degli studenti con disabilità, così come previsto nelle circolari della Regione Siciliana o su indicazione del Dirigente Scolastico per quei studenti per cui il servizio è stato previsto nel Gruppo di lavoro Operativo (GLO) e nel Piano Educativo Individualizzato (PEI), frequentanti le scuole secondarie di secondo grado residenti nel territorio della Città Metropolitana di Palermo. Anno Scolastico 2024/2025**



# PARTE I

## PRESENTAZIONE DEGLI ENTI E DELLA MISSION

### CHI SIAMO

Il Consorzio Sol.Co., Rete d'Imprese Sociali Siciliane, nasce nel 1994 con l'obiettivo di generare un sistema di imprese sociali "in Rete" che possa contribuire allo sviluppo dei territori e delle comunità. **Il Consorzio Sol.Co. incarna e promuove un sistema di economia civile fondato sulla "prossimità" e sullo "sviluppo locale" interpretando i valori autentici della cooperazione sociale, mettendo al centro l'uomo come lavoratore e come destinatario di un sistema di servizi in un'azione sinergica con il territorio.**

Il sistema Sol.Co., rappresenta ancora oggi uno dei sistemi di cooperazione sociale maggiormente strutturato nel panorama italiano, **per la sinergia tra le imprese che ne fanno parte che condividono non solo un piano di sviluppo imprenditoriale sempre al passo con i tempi, ma che si identificano nel pacchetto di valori** che il Consorzio Sol.Co. ha individuato come costitutivi e imprescindibili.

**Sosteniamo l'innovazione e lo sviluppo delle imprese che fanno parte della nostra Rete affiancandole, progettando e gestendo insieme a loro servizi ed azioni territoriali.**

Nella nostra azione d'impresa agiamo la valorizzazione dei territori e operiamo per includere le fasce più deboli della società, accompagnando i più vulnerabili e i gruppi a rischio di esclusione, i disabili, le vittime di violenza, i migranti, i bambini e i giovani provenienti da aree depresse, in percorsi di "autonomia".

**Il modello organizzativo del Consorzio è caratterizzato dalla continua ricerca di elementi innovativi che consentano la sua sostenibilità nonché la replicabilità di modelli e buone pratiche.**



## MISSIONE E VALORI

**Generare un cambiamento culturale e sociale, promuovere nuove imprese sociali, realizzare attività di economia civile per un rilancio della democrazia partecipata;** nella mission del Consorzio Sol.Co. Rete di Imprese Sociali Siciliane si sintetizza il sistema di valori e la sua traduzione in un modello operativo d'impresa sociale che costituisce un unicum.

**Sin dal 1994 Sol.Co. Rete di Imprese Sociali Siciliane rappresenta il volto della buona cooperazione sociale organizzata in Sicilia, con un approccio solidaristico e imprenditoriale.**

## UN PERCORSO DI QUALITÀ

**La qualità all'interno del Sistema**

**Il sistema di qualità del Consorzio Sol.Co. si basa sul rispetto dei valori fondanti e sull'attuazione di procedure di programmazione, gestione, monitoraggio e controllo che assicurino la congruenza dell'agire imprenditoriale "di sistema" e del singolo socio agli standard di efficacia, efficienza ed economicità stabiliti dal Piano di Sviluppo in vigore.**

Il Consorzio Sol.Co. affida ai soci interamente ed integralmente le attività ed i servizi sul territorio di cui ha titolarità qualora le imprese posseggano tutti i requisiti tecnico organizzativi necessari alla gestione ottimale del servizio; su questi servizi, tanto in fase di programmazione quanto di gestione, vengono attivate procedure di certificazione di qualità alle quali doverosamente devono attenersi tutti i soci, fermo restando la responsabilità delle cooperative che a pieno *titolo gestiscono i servizi*.

Il Consorzio, inoltre, attiva gestioni dirette in tutte le occasioni in cui questo favorisca lo sviluppo di un territorio e delle imprese che vi operano

**Per garantire gli standard di qualità consortili le procedure operative vengono coordinate dall'Ufficio Sviluppo e coinvolgono le imprese socie che vengono assistite direttamente sui territori di provenienza con un'azione guida costante che ne favorisce il loro sviluppo.**

**Tutto il processo è guidato dall'Ufficio Sviluppo, composto dagli Operatori di sviluppo, dagli uffici Progettazione, Gare e Contratti, e Amministrazione.**

## LA QUALITÀ DELLE IMPRESE SOCIE



L'azione consortile è improntata sulla qualità della gestione imprenditoriale, **per tale ragione alle imprese socie viene chiesto di rispettare precisi standard qualitativi non solo nell'erogazione dei servizi ma anche nella gestione dell'impresa.**

Questo si traduce in un'azione di stimolo e supporto continuo che gli operatori di sviluppo e lo staff tecnico esercitano in favore dei soci, ai quali vengono forniti gli strumenti per implementare il proprio core business, formare e valorizzare il capitale umano, compiere azioni di Corporate social responsibility ed accountability

### LE CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ

Dal **2003** il Consorzio è un'azienda certificata a norma **UNI EN ISO 9001**. Nel 2018 viene adeguata in **certificazione 9001/2015** che comprende numerosi campi d'intervento e arricchisce ulteriormente il ventaglio di attività la cui qualità è stata certificata: "Progettazione regionale, nazionale europea di Servizi Socio-Sanitari e Assistenziali e di servizi di formazione professionale e manageriale. Erogazione di servizi di formazione professionale e manageriale; Gestione e coordinamento di servizi socio sanitari e assistenziali in regime domiciliare e residenziale; Servizi per l'infanzia quali asili nido e micronido; Servizi di assistenza e accoglienza per immigrati, anche minori stranieri non accompagnati; Servizi per il lavoro e orientamento all'attività professionale Erogazione anche tramite le consorziate". **Nel 2012** il percorso di qualificazione si arricchisce e il Consorzio Sol.Co. ottiene l'attribuzione del **RATING di LEGALITA'**, strumento sviluppato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) in accordo con i Ministeri degli Interni e della Giustizia, che riconosce premialità alle aziende che operano secondo i principi della **legalità**, della **trasparenza** e della **responsabilità sociale**. A Sol.Co. vengono attribuite "2 stelle", indice di un'azione concreta e diffusa di *Corporate Social Responsibility*.



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA  
E DEL MERCATO



Dal 28/05/2024 il Consorzio Sol.Co ha adottato il Modello di Organizzazione e gestione in attuazione del D.lgs. **231/2001**. Il Modello riguarda la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica. Tale



**CONSORZIO  
Sol.Co.**  
Rete di Imprese  
Sociali Siciliane

**Carta dei servizi**

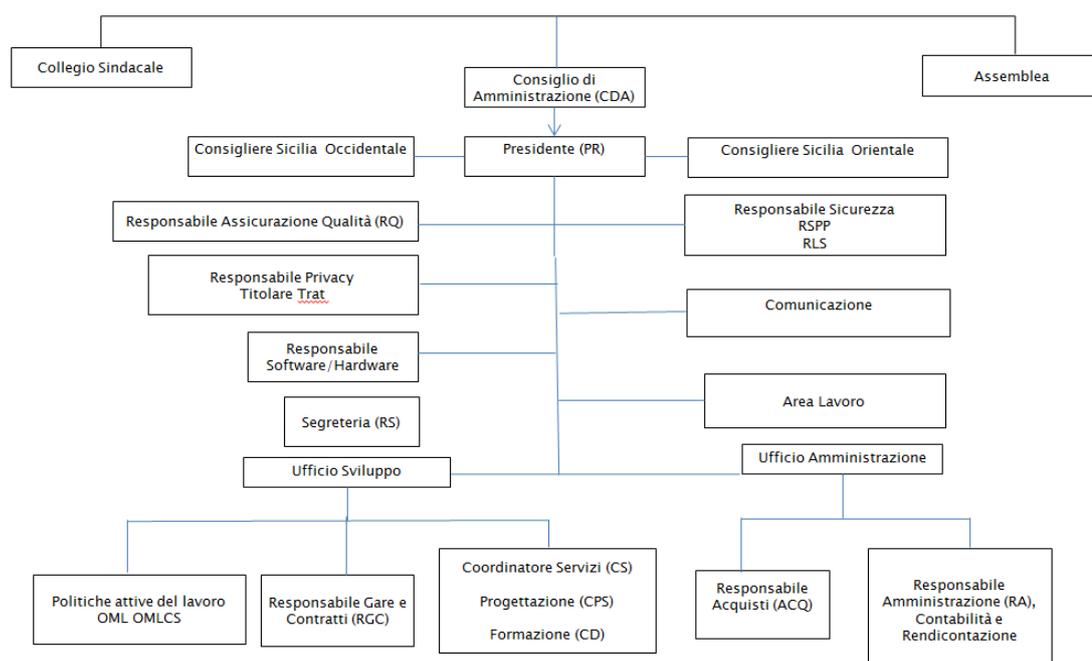
---

sistema normativo delinea i principi generali e i criteri di attribuzione della responsabilità amministrativa da reato. volto a prevenire la commissione di determinati reati.



## ORGANIGRAMMA

### CONSORZIO SOL.CO. – RETE DI IMPRESE SOCIALI SICILIANE – SOCIETA' COOPERATIVA CONSORTILE ORGANIGRAMMA



## ACCREDITAMENTI

- Iscrizione Albo Regionale 22/86 Assistenza domiciliare Minori
- Iscrizione Albo Regionale 22/86 Assistenza domiciliare Disabili
- Iscrizione Albo Regionale 22/86 Assistenza domiciliare Anziani
- Iscrizione I Sezione Registro Immigrati al numero A/716/2011/CT
- Servizio Civile Nazionale
- **Accreditamento servizi per il lavoro istituito dalla Regione Siciliana - SGO-SSF giusto giusto D.D.G. n. 43152 ELENCO UNICO DEI SOGGETTI AUTORIZZATI ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI PER IL LAVORO IN SICILIA del 12 AGO 2020 già DDS 4199/2016 del 20/10/2016**
- Provider Regionale per l'Educazione Continua in Medicina
- Ente autorizzato, nella regione Sicilia, per la formazione degli Operatori Socio Sanitari
- **Accreditamento iniziale presso l'Assessorato Regionale dell'istruzione e della formazione professionale per lo svolgimento di attività finanziate negli ambiti orientamento e**



**formazione professionale per le macrotipologie B formazione successiva e D formazione continua e permanente CIR CAD243.**

- Accreditemento presso l'“elenco di soggetti interessati a collaborare con il Dipartimento per le Pari Opportunità – Presidenza del Consiglio dei ministri sulle iniziative volte alla promozione delle pari opportunità nella cultura scientifica e tecnologica”.

- Abilitazione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione Me.Pa

- Iscrizione schedario Anagrafe Nazionale delle Ricerche, Art. 64, comma 1, DPR 11 luglio 1980 n. 382, Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

### **I TEMI PER LO SVILUPPO, I MODELLI DELLA RETE SOL.CO.**

**Strettamente legata alle logiche di sviluppo della Rete c'è la modellizzazione di interventi caratterizzati da elevati profili qualitativi capaci di fornire strumenti metodologici e operativi applicabili in tutti i territori in cui la rete interviene.**

Elaborare modelli di qualità, frutto del lavoro di équipe dei migliori professionisti della Rete significa in primo luogo individuare i campi di maggior interesse per le imprese socie e conseguentemente fornire gli strumenti per un'azione imprenditoriale capace di fornire servizi che rispondano concretamente ai bisogni territoriali.

Quelle che seguono sono principali aree che impegnano la maggior parte dell'azione consortile e della compagine sociale:

#### **Ambito socio educativo e comunità educante**

Creare servizi e progetti che contrastano la povertà educativa e culturale, dialogando con le scuole e le realtà del terzo settore, gli enti pubblici e le imprese per realizzare azioni di legalità, rigenerazione dei luoghi, cittadinanza attiva.

**Obiettivo:** In ogni intervento è fondamentale che si costruisca una strategia educativa efficace e condivisa, che coinvolga genitori, istituzioni pubbliche e private, terzo settore e sistema economico-produttivo, arrivando a “rompere le paratie dentro i sistemi educativi e tra i sistemi educativi e la società”, per avvicinare la scuola alla vita.

**Risultati:** nel corso del 2023 sono stati gestiti più progetti che hanno inciso particolarmente sulla costruzione delle comunità educanti, coinvolgendo quindi le diverse anime del territorio in un processo di responsabilizzazione dell'accompagnamento alla crescita dei giovani da parte delle comunità. Metodologia più significativa ed efficace si è rivelata certamente quella di



realizzare attività outdoor che hanno avuto il doppio vantaggio di potenziare le autonomie relazionali dei beneficiari e coinvolgere la comunità educante.

#### **Ambito assistenza territoriale di prossimità;**

Mettere la persona al centro del percorso di cura, che realizziamo con un'attenzione particolare al contesto familiare in cui vive attivando una rete territoriale forte e produttiva per rispondere ai bisogni in maniera complessiva. **Elaborato e applicato trasversalmente a tutti i servizi, pone la persona al centro del proprio progetto di vita rendendola protagonista e responsabile delle proprie scelte favorendo un graduale percorso verso l'autonomia, restituendo alla persona fragile il "potere" decisionale.**

#### **Ambito politiche per l'inclusione**

Costruire percorsi d'inserimento sociale e lavorativo per le persone escluse dal mercato, dialogando con le aziende dei territori e contribuendo a migliorare il benessere complessivo delle comunità. L'ambito prende in considerazione gli interventi rivolti a tutte le persone con fragilità dai giovani immigrati ai senza dimora, ai nuovi poveri. Importante strumento di inclusione è l'**APL Consorzio Sol.Co**, nata come strumento a servizio delle persone fragili, intente promuovere lo sviluppo di tutti i servizi che sono e sempre più diventeranno strategici per il rilancio delle nostre società. I servizi di accompagnamento al lavoro che prevedono bilancio di competenze e percorsi di abilità sociali, piani di accompagnamento condivisi, l'inserimento lavorativo mirato, strumenti di politica attiva del lavoro, consulenza alle imprese sugli incentivi all'assunzione, le nuove opportunità connesse alla certificazione delle competenze in ambito informale e non formale sono patrimonio del Consorzio e dunque delle cooperative, e rappresentano strumenti fondamentali di sviluppo delle imprese sociali e delle comunità.

#### **Ambito changemakers e nuove economie**

Una scelta di campo, quella di investire sulle nuove generazioni, che la Rete Sol.Co. compie già da tempo sino ad ospitare a dicembre 2019, in occasione del ventesimo Happening della Solidarietà, il tour nazionale dell'Hackathon di innovazione sostenibile. Due giorni di lavoro intenso attorno al quale i giovani hanno dimostrato di avere capacità e talento per "impattare" il territorio e le Comunità, ridisegnando i paradigmi di un futuro sostenibile.



Approccio: Da questa energia positiva e propulsiva, nasce l'HUB dell'Economia civile, rivolto a studenti, startupper, giovani impegnati e quanti vorranno essere espressione e voce corale di un percorso e cammino di riflessione su un nuovo modo di interpretare l'economia.

Sostenibilità e ambiente, lotta alla povertà, finanza etica, economia, impresa e innovazione sociale, questi alcuni temi al centro dell'hub, che partendo proprio dall'appello lanciato da Papa Francesco con l'evento internazionale di Assisi, invita i giovani siciliani a impegnarsi responsabilmente per costruire nuovi modelli che possano restituire speranza e futuro alla Sicilia. Modello: Il percorso rivolto ai chagemakers e alle nuove economie trae nuovi spunti dall'appello post economy of Francesco, il documento programmatico vede le nuove energie (persone, associazioni, enti del terzo settore) con una *visione giovane* impegnarsi per un rinnovamento delle forme di impresa, e di economia locale e internazionale. Il modello è quello dello "scambio" il nostro HUB che diventa uno spazio oltre che un luogo capace di essere generativo. Ogni cooperativa può investire sull' HUB mettendo semplicemente a disposizione i propri spazi per accogliere i giovani changemakers e contaminarsi con visioni che ci insegnano a guardare il mondo con "occhi" nuovi.

### **Ambito Formazione**

Aggiornare, professionalizzare e qualificare il capitale umano all'interno della rete e promuovere occasione di crescita soprattutto per le persone fragili è il mandato delle attività in questa area di intervento. Per il consorzio e le cooperative socie, la formazione si configura come un duplice strumento:

Tramite gli accreditamenti e i servizi ad esso connessi la *formazione professionale* è uno strumento di qualità nell'erogazione dei corsi formativi ed una garanzia di accountability secondo gli standard stabiliti dall'assessorato Regionale Istruzione e Formazione Professionale. Dall'altro l'attività di formazione, per i soci, relativa agli ambiti specifici è un **valore aggiunto** ai servizi che il consorzio eroga alle cooperative. Il capitale sociale assume "valore" se formato e aggiornato sulle tematiche di attualità e sugli argomenti cardine dell'azione di sviluppo consortile.

### **Progettazione Comunitaria**

Gli ultimi anni hanno visto intensificarsi l'impegno del consorzio Sol.Co. nel campo della progettazione comunitaria con la partecipazione alle call europee finanziate con fondi erogati direttamente dalla Commissione europea senza il tramite delle singole nazioni.



La scelta di agire in questo campo si fonda in primo luogo **sull'opportunità di generare occasioni di scambio e dal confronto con soggetti di altri paesi che svolgono attività simili a quelle di Solco in territori differenti**, consentendo il trasferimento di know-how e lo scambio delle buone pratiche sviluppate nelle diverse realtà comunitarie

A queste, che possiamo definire "tradizionali" si sono affiancate quelle dedicate alla **progettazione e gestione di interventi in ambito comunitario e quelle trasversali connesse alla cura degli asseholder e alla comunicazione.**

### **Network**

Il Consorzio Sol.Co negli ultimi anni, ha potenziato l'adesione e il sostegno a reti nazionali che ci consentono di presenziare a tavoli di sviluppo che veicolano informazioni aggiornate circa le direttrici di sviluppo verso cui si orientano Recovery Plan, Agenda 2030, Fondi Europei; Su queste reti si intende continuare ad investire collaborando attivamente al fine di costruire il background necessario a potenziare in particolar modo, il network, le competenze in ambito euro progettazione, la formazione e lo scambio di buone prassi.

- Fondazione Ebbene
- ASSOFOR;
- Consorzio Idee In Rete;

E' necessario promuovere costantemente sui territori, la costruzione di network stabili che possano esistere in maniera continuativa a prescindere dai finanziamenti. Solo così sarà possibile rispondere con forza alle nuove sfide, e soprattutto alla presenza di nuovi enti come previsto dall'Art. 55 della Riforma del Terzo Settore. Co-programmazione e co-progettazione insieme alle pubbliche Amministrazioni rappresentano un'avanguardia nel sistema di disegno del nuovo welfare, nonché l'opportunità di supportare le amministrazioni nella costruzione di proposte innovative ed efficaci di risposta ai bisogni dei cittadini.

Le reti locali e le azioni di accountability promosse all'interno delle comunità sono propedeutiche e indispensabili per sviluppare relazioni con le persone e le famiglie.

Il Passaggio dal concetto di stakeholder ad asseholder governa l'approccio alla collaborazione con le comunità. Non si tratta di soggetti con mera funzione conoscitiva e consultativa ma di reti di soggetti che insieme programmano, progettano e innovano territori e servizi.

### **Comunicazione**



Il Consorzio Sol.Co. non mira solo a offrire servizi di qualità ma, alla luce dell'esperienza consolidata nel contrasto ad ogni forma di esclusione e per lo sviluppo dei territori, vuole essere diffusore di un pensiero, accendendo e alimentando il dibattito sui temi più interessanti nel campo del Terzo Settore. Tra i prodotti che caratterizzano questo profilo dell'azione di Sol.Co. l'Happening della Solidarietà, evento annuale che la Rete Sol.Co organizza dal 2000, quale occasione di incontro e dibattito sulle politiche di welfare divenuto in Sicilia, anche per l'alto valore scientifico degli interventi, l'appuntamento più significativo e consolidato nel panorama delle iniziative mediterranee volte a promuovere le azioni delle realtà del Terzo Settore. A questo si affiancano i tanti eventi e appuntamenti il cui racconto è ospitato sui canali social ufficiali e sul sito e, il Bilancio di Responsabilità Sociale che Sol.Co. redige sin dal 2009

#### **Modalità di Reclutamento del Personale e del periodo di Tutoraggio**

Il Consorzio Sol.Co. - Rete di Imprese Sociali Siciliane, nei servizi dallo stesso gestiti, impiega personale di ambo i sessi, specializzato ed altamente qualificato, con provata esperienza nei servizi socio-educativi, numericamente adeguato e in conformità con la vigente normativa regionale e con i regolamenti comunali.

Nello specifico, il personale è reperito attraverso l'ufficio risorse umane del Consorzio Sol.Co., il quale dispone di un data base relativo ai profili professionali dei collaboratori dei soci del Consorzio ed in particolare: curriculum vitae, incarichi attribuiti. Inoltre, la presenza ventennale del Consorzio nella gestione di servizi socio-assistenziali, ha tra i suoi effetti la conoscenza di esso da parte degli operatori e dunque la presentazione spontanea di curricula da parte degli stessi per un'eventuale assunzione. Tali curricula sono inseriti anch'essi nel data base di cui sopra.

Oltre a ciò, il Consorzio riserva un'attenzione particolare alla formazione e aggiornamento del personale in quanto valore aggiunto alla qualità dei servizi alla persona, dato che non vi può essere una buona assistenza se non vi è un costante adeguamento del personale alle più recenti indicazioni che il progresso propone nei vari campi del "caring". La formazione continua consente di avere a disposizione figure professionali aggiornate, idonee alle esigenze del terzo settore.

Gli operatori, scelti in base alla tipologia di servizio e alla qualifica richiesta, sono sottoposti ad un colloquio, mirante all'approfondimento e alla conoscenza delle competenze ed attitudini, svolto dal Responsabile delle risorse umane di concerto con il Coordinatore del Servizio. Nella



valutazione delle capacità professionali si considerano non solo gli aspetti tecnici, ma anche l' idoneità a stabilire corretti rapporti umani e relazionali con gli utenti, i loro congiunti ed i colleghi di lavoro. Sulla base di questi processi di conoscenza avviene, quindi, il reclutamento vero e proprio con l' inserimento nei contesti lavorativi, attraverso le fasi previste dalla normativa sul lavoro e dai contratti collettivi di categoria e dal Regolamento interno per quanto riguarda i soci lavoratori.

#### **Inserimento, affiancamento e addestramento**

Un adeguato addestramento è garantito ad ogni livello di operatività; particolare attenzione è posta all' addestramento e alla qualificazione del personale di nuova acquisizione e di quello assegnato a nuove mansioni.

Il personale di nuova acquisizione viene scelto sulla base delle idoneità a ricoprire un determinato ruolo o a svolgere una precisa attività. L' inserimento va inteso sia per nuove risorse, sia per la destinazione a nuove mansioni. Al fine di agevolare l' inserimento del personale di nuova acquisizione all' interno di un Servizio, vi è un programma formalizzato, della durata minima di tre giorni, con i seguenti elementi:

- mission, vision e obiettivi generali del Servizio;
- l' organigramma del Servizio;
- il programma di prevenzione degli incidenti;
- le leggi ed i regolamenti pertinenti l' attività del Servizio.

Il Consorzio Sol.Co. identifica le esigenze di affiancamento/ addestramento del personale con predisposizione e mantenimento di procedure attive e documentate per gestirle. Nello specifico, il personale è addestrato sulle procedure e le capacità tecniche richieste per eseguire i compiti assegnati:

- Apprendimento dell' uso appropriato degli strumenti, attrezzature, dispositivi in dotazione;
- Comprensione della documentazione attiva della procedura;
- Conoscenza ed applicazione delle norme di sicurezza relative ai rischi specifici che si presentano sul posto del lavoro.

Le necessità di addestramento saranno programmate opportunamente tenendo presenti fattori quali:

- tempi necessari al raggiungimento dei requisiti e delle abilità richieste;
- turn over del personale;
- numerosità dello stesso.



### **Sistema di valutazione periodica del Personale E Customer**

Il Consorzio Sol.Co. - Rete di Imprese Sociali Siciliane assume come principio che i processi di valutazione del personale sono necessari per migliorare costantemente la qualità del servizio svolto, attraverso l'adeguamento delle prestazioni ai bisogni degli utenti. La valutazione periodica del personale è regolata, nelle sue procedure, dal Sistema Qualità, che sintetizza tra le altre cose principi, metodologia, procedure e strumenti della valutazione in generale dell'intervento e, come parte di essa, della valutazione delle prestazioni del personale.

Possiamo dire che fanno fede i seguenti tipi di monitoraggio:

- soddisfazione degli utenti
- funzionamento del sistema secondo le specifiche di pianificazione
- analisi dei dati ricavati periodicamente dalle rendicontazioni del lavoro
- verifiche ispettive interne
- analisi e correzione delle "non conformità".

Per ognuna di queste tipologie il Sistema Qualità prevede una documentazione, che viene analizzata dai responsabili della valutazione, ognuno per il suo livello operativo, e poi socializzata agli operatori tramite incontri di gruppo o individuali per specifici approfondimenti.

In tal modo si valutano tre tipi di "funzionamenti":

- l'efficienza dell'operatore, ovvero il suo conformarsi alle specifiche della pianificazione
- la sua efficacia, cioè il raggiungimento costante degli obiettivi operativi
- l'impatto della prestazione sul bisogno dell'utente.

### **Customer del Personale Impiegato**

Quanto affermato in precedenza, consente anche di rilevare il livello di soddisfazione del personale impiegato che periodicamente ha l'opportunità di partecipare a degli incontri con la supervisione del coordinatore del servizio per verificare l'andamento dello stesso e prevenire eventuali disservizi.

Gli operatori verranno messi in grado di poter rendere presenti eventuali problemi di relazione, di sopraggiunto stress o di non coincidenza delle aspettative prefissate tramite la possibilità di effettuare dei colloqui individuali con il responsabile delle risorse umane del Consorzio.

Il Consorzio per prevenire i fenomeni di burn out e di stress negli operatori impiegati, dedica diversi spazi alla conoscenza di sé stessi e delle proprie aspettative, alla consapevolezza delle proprie reazioni, al miglioramento della comunicazione tra i colleghi e verso gli utenti, allo sviluppo di abilità relazionali e alla

prevenzione dello stress. Ogni intervento di prevenzione del burnout è implicitamente un intervento di promozione del benessere per l'operatore. Da qui la necessità di creare un ambiente di lavoro nel quale:

- gli obiettivi lavorativi siano sempre chiari e percepibili;
  - il lavoro sia sottoposto a periodici controlli per valutare i risultati ottenuti;
  - sia garantita la piena autonomia professionale ed il senso di controllo sul proprio lavoro
- grazie ad un monitoraggio periodico della "salute psicologica" di ciascun operatore, effettuata da professionisti, che può rappresentare un importante fattore di protezione dal disagio lavorativo e, insieme a programmi di assistenza individuale, può aiutare concretamente gli operatori coinvolti e, nello stesso tempo, favorire la comprensione e la cura delle cause che scatenano la sindrome.

#### **Carta dei Servizi e Standard di Qualità**

Procedure e Strumenti per assicurare la tutela dei diritti degli utenti e modalità di accoglimento di proposte e reclami, indicazioni dei responsabili dei servizi con relativi recapiti ed orari.

Ogni utente del servizio ha diritto:

- alla riservatezza;
- di accedere al servizio presso il quale deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;
- di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione del servizio e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute;
- di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità;
- di presentare reclamo se i servizi non vengono svolti secondo quanto concordato;
- di ottenere risposta ed eventuale riparazione dell'errore, in tempi brevi ed in misura congrua.

In particolare, per quanto riguarda la riservatezza, il cittadino-utente ha diritto alla tutela delle informazioni di cui il Consorzio Sol.Co. è in possesso, ai sensi del D. Lgs 196/2003 a tutela della privacy.

In riferimento al diritto di presentare proposte e/o reclamo, gli utenti possono effettuare segnalazioni rispetto al servizio erogato facendo pervenire alla segreteria del Consorzio Sol.Co., sita in Via Pietro Carrera n° 23 – 95123 Catania, una nota con le motivazioni addotte.



La proposta e/o il reclamo è fatto pervenire al responsabile del Servizio cui si riferisce, il quale, ricevuto il modulo, si impegna entro cinque giorni a contattare l'utente per fissare un incontro e risolvere le eventuali inefficienze segnalate.

Il Responsabile di ogni servizio è disponibile negli orari di erogazione dello stesso.

**Strumenti di pianificazione, programmazione e valutazione degli interventi:**

modulistica, monitoraggio e piani individualizzati

Il lavoro "di qualità" è orientato all'ottimizzazione delle risorse interne ed esterne, attraverso l'applicazione operativa dei valori dell'etica, della solidarietà e della centralità della "persona", per l'erogazione di servizi efficaci ed efficienti. Il Sistema Qualità è dunque uno strumento analitico per la gestione ed il monitoraggio dei servizi erogati dal Consorzio o dai suoi soci.

Il monitoraggio attraversa tutte le fasi: dalla programmazione alla gestione delle attività fino al completamento delle stesse; rappresenta una valutazione "in itinere" del servizio, un approccio dinamico di osservazione e di analisi.

Le analisi valutative integrano sia gli aspetti quantitativi che qualitativi, e non si limitano all'approccio obiettivi/risultati, ma analizzano il processo di implementazione, volto ad identificare il valore aggiunto degli interventi.

I sistemi qualità consistono nel valutare come e perché le cose vengono fatte e nel documentare i risultati. In particolare, al fine di fornire un servizio sempre migliore e per mantenersi aggiornato sulle nuove esigenze il Consorzio esegue un monitoraggio presso tutti i suoi utenti per valutare il loro grado di soddisfazione.

Nell'ambito del monitoraggio e misurazione dei servizi, il Consorzio esegue, prima e durante l'erogazione, tutti i controlli ritenuti necessari al fine di assicurare che il servizio sia conforme alle specifiche esigenze dell'utente.

I controlli della qualità sono parte integrante delle attività di realizzazione dei servizi e comprendono:

- la misura (controllo in termini di efficacia) e la verifica delle attività relative ai processi di erogazione al fine di evitare tendenze indesiderabili ed insoddisfazione dell'utente;
- controllo delle abilità operative del personale addetto all'erogazione dei servizi;
- l'autocontrollo del personale addetto alla erogazione dei servizi, come parte integrante delle misure del processo;



- la valutazione finale da parte dell'utente per ricavare un giudizio dello stesso sulla qualità dei servizi erogati.

Uno degli obiettivi che il Consorzio Sol.Co. si è posto per operare in un regime di qualità è l'attivazione di un programma di Customer Satisfaction, cioè la soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dell'utenza a cui si rivolge.

A tal fine vengono rilevati i seguenti aspetti:

- i tempi e le modalità di accesso degli utenti;
- il livello di gradimento riguardo ai servizi offerti;
- gli aspetti della relazione con gli operatori;
- l'efficacia degli interventi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi;
- i livelli di coinvolgimento dei familiari nella condivisione del Piano Individuale d'Intervento;
- l'assolvimento di eventuali richieste non previste dal servizio.

L'utilizzo puntuale dei Documenti di registrazione (Cartella Personale, Registro presenze, report, ...) e di valutazione (questionari utenti/familiari, questionari operatori), consentono la raccolta ed elaborazione periodica dei dati relativi agli aspetti quantitativi e qualitativi del Servizio dando informazioni continue sul rispetto di standard, obiettivi prefissati, eventuali effetti inattesi.

Il Consorzio Sol.Co. garantisce per la sua rete il rispetto degli standard regionali sia da un punto di vista strutturale (per quanto concerne locali, attrezzature, arredi, impianti) sia da un punto di vista delle risorse umane destinate all'espletamento del servizio (prevedendo personale specificamente qualificato ed esperto rispetto al ruolo da svolgere, oltre che dotato di competenze trasversali e socio-relazionali idonee ad un'elevata qualità delle performances rispetto all'utenza).

#### **Modalità organizzative e gestionali**

La messa in rete delle risorse territoriali esistenti è il prerequisito per una efficace presa in carico della persona e per offrire una risposta globale ai bisogni che porta, infatti ogni Servizio erogato non è un'isola a sé stante, ma è il nodo di una rete che può raggiungere il massimo delle sue potenzialità solo operando in collegamento ed in sintonia con tutti gli altri nodi della rete (famiglia, territorio, altri servizi).

Per il Consorzio Sol.Co. - Rete di Imprese Sociali Siciliane fare rete significa quindi proporsi come un soggetto forte capace di concertare con gli altri attori del territorio politiche di informazione e orientamento, promuovendone l'opportunità su tutto il territorio distrettuale. A tal fine il



Consorzio Sol.Co. opera per ampliare la conoscenza del territorio inteso come ambito in cui individuare forme di solidarietà che possono innescare processi di sostegno e cambiamento in senso preventivo, nella convinzione che l'impegno congiunto e il rapporto con le risorse locali determina l'integrazione, l'ampliamento e il perfezionamento dei servizi.

Fare rete significa riuscire, attraverso le risorse formali ed informali della comunità, ad offrire risposte di lungo periodo, partecipando a processi di inserimento ed integrazione sociale, riducendo la dipendenza dalle istituzioni pubbliche e private, rendendo la persona più autonoma e capace di ricrearsi proprie reti sociali, incentivando l'assistenza informale attraverso una campagna di mobilitazione e disponibilità al volontariato, consentendo al cittadino di aumentare il proprio potere e l'autonomia nel decidere cosa fare e cosa scegliere per il proprio bene e per incrementare la propria qualità di vita, mettendo in atto modi diversi di interpretare un dato problema e di intervenire su di esso con la disponibilità a concorrere anche con proprie risorse (artt.3 e 5 della L.328/00)

Per la realizzazione degli interventi e dei servizi sociali, in forma unitaria ed integrata, è adottato il metodo della programmazione degli interventi e delle risorse, dell'operatività per progetti, della verifica sistematica dei risultati in termini di qualità e di efficacia delle prestazioni, nonché della valutazione di impatto di genere.

Il Consorzio mette a disposizione delle azioni proprie risorse strumentali per garantire la buona riuscita e nello specifico, sedi sul territorio interessato.

**Il Consorzio Sol.Co Rete di Imprese Sociali siciliane eroga i servizi direttamente o attraverso le proprie consorziate.**

<b>DENOMINAZIONE</b>	<b>SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE "SVILUPPO SOLIDALE"</b>
<b>SEDE LEGALE</b>	VIA GENERALE DI MARIA N°9
<b>P.IVA</b>	0449390824
<b>Telefono</b>	091/6622215
<b>Pec</b>	<a href="mailto:svilupposolidale@legalmail.it">svilupposolidale@legalmail.it</a>
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:info@svilupposolidale.org">info@svilupposolidale.org</a> – <a href="mailto:direzione@svilupposolidale.org">direzione@svilupposolidale.org</a>



<b>Anno di Costituzione</b>	1996
<b>Mission e Valori</b>	<p>L'azione della Cooperativa trae fondamento dall'articolo 3 della Costituzione secondo il quale <b>“tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”</b>. L'obiettivo della cooperativa consiste nel rispondere ai bisogni dell'utente facendolo sentire non un mero assistito, ma protagonista di un percorso orientato al suo benessere. La solidarietà è il valore ispiratore dei soci e degli operatori, e dà senso e significato alle attività svolte.</p> <p><b>Si regge sul principio della mutualità ed esclude ogni finalità speculativa e di lucro.</b></p>
<b>Le nostre certificazioni di qualità</b>	<p>Dal 2004 la s.c.s. Sviluppo Solidale possiede la Certificazione di Qualità La Certificazione n° IT08/0214, rilasciata dalla SGS Italia, che attesta il possesso dei requisiti di gestione di Qualità dei seguenti servizi:</p> <p>Progettazione ed erogazione di: servizi socio assistenziali e socio sanitari in regime domiciliare, residenziale e semiresidenziale per anziani, disabili, minori e immigrati; servizi di assistenza ed inclusione sociale anche in emergenza, contrasto alla povertà e riabilitazione per le dipendenze,; servizi socio assistenziali in ambito scolastico e servizi socio educativi per la prima infanzia. Settore IAF: 38</p>
<b>Iscrizione Albo regionale 22/86 sezione minori</b>	Assessorato Regionale della Famiglia - sezione MINORI tipologia ASSISTENZA DOMICILIARE - Decreto n. 2305 del 21 ottobre 1998.
<b>Iscrizione Albo regionale 22/86 anziani</b>	Albo regionale L. 22/86 sezione ANZIANI tipologia Assistenza domiciliare al numero 1025 D.A. n. 2306 del 21.10.1998;
<b>Iscrizione Albo regionale 22/86 inabili</b>	Albo regionale L. 22/86 sezione INABILI tipologia Assistenza domiciliare al numero 1026 D.A.n. 2307 del 21.10.1998;
<b>Iscrizione Albo regionale 22/86</b>	Albo Regionale L.22/86 DPR 513/2016: via Perez D.R.S. n. 2282 del 21/08/2023 via Sammartino D.R.S. n. 2283 del 21/08/2023 Via Roma D.R.S. n. 487 del 8 marzo 2024



minori – decreto 513	
Iscrizione I Sezione Registro immigrati	Dal 04/03/2016 Registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività a favore degli immigrati, ai sensi dell'art.54 del Decreto del Presidente della Repubblica 31 Agosto 1999, n.394, così come modificato dal Decreto del Presidente della Repubblica 18 Ottobre 2004, n.334, con il numero A/972/2016/PA
Collaborazioni territoriali stabili	Adesione al Consorzio Sol.Co. Rete di Imprese Sociali Siciliane  Adesione alla Fondazione éBBENE  Reti di Partenariato SAI,  Rete di partenariato e adesione ad Osservatorio Agenzia per la Casa



## **PARTE II**

# **“Servizi Integrativi Aggiuntivi Migliorativi” a favore di alunni con disabilità**

### **OBIETTIVO**

I servizi aggiuntivi, integrativi e migliorativi hanno come obiettivo il miglioramento della qualità della vita della persona con disabilità, e vanno richiesti dal Dirigente scolastico alle Città metropolitane o Liberi Consorzi competenti per territorio. Il servizio è gestito dal Consorzio Sol.Co attraverso la propria consorziata Soc. Coop. Soc Sviluppo Solidale.

### **DESTINATARI**

I servizi integrativi, aggiuntivi e migliorativi hanno come obiettivo il miglioramento della qualità della vita della persona con disabilità. Beneficiari di detti servizi sono gli alunni con disabilità di cui al comma 3 dell'art.3 della legge 104/92, ad alta intensità di cura certificata dalla Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) o altra documentazione comprovante lo stato di gravità dello studente, rilasciato dal medico specialista dell'ASP di residenza dell'alunno, competente per patologia, che attesti “l'alta intensità di cura” degli studenti con disabilità, così come previsto nelle circolari della Regione Siciliana, o su indicazione del Dirigente Scolastico per quei studenti per cui il servizio è stato previsto nel GLO e nel PEI, frequentanti le scuole secondarie di secondo grado e residenti nel territorio della Città Metropolitana di Palermo. L'attivazione dei servizi integrativi, aggiuntivi e migliorativi, avviene in conformità a quanto contenuto nel piano educativo individualizzato nel Piano Educativo Individualizzato (PEI) dell'alunno e nei limiti finanziari del budget assegnato; L'ammissione al servizio SIAM sarà disposta dal Servizio Politiche Sociali ed Integrazione Scolastica a seguito di presentazione, da parte dell'istituzione Scolastica, della proposta di attivazione dei suddetti Servizi e della documentazione attestante



la Certificazione U.V.M. o altra documentazione comprovante lo stato di gravità dello studente , rilasciato dal medico specialista dell'ASP di residenza dell'alunno, competente per patologia, che attesti "l'alta intensità di cura" degli studenti con disabilità, così come previsto nelle circolari della Regione Siciliana, o su indicazione del Dirigente Scolastico per quei studenti per cui il servizio è stato previsto nel GLO e nel PEI, per il tramite degli istituti di appartenenza.

### **MODALITÀ DI AMMISSIONE AL SERVIZIO DELL'UTENTE**

Le modalità di ammissione al servizio oggetto del presente avviso prevedono la seguente articolazione:

Gli studenti, coinvolti nei progetti e/o servizi di cui al presente avviso, dovranno essere segnalati tramite gli Istituti Scolastici di appartenenza alla Direzione Sviluppo Economico, Servizi Sociali, Turistici e Culturali - Servizio Politiche Sociali ed Integrazione Scolastica mediante le procedure di seguito descritte:

- A.** Individuazione, a cura degli Istituti Scolastici, degli alunni con disabilità in possesso di certificazione UVM, e che necessitano di progetti e/o servizi integrativi, migliorativi ed aggiuntivi;
- B.** Individuazione, a cura degli Istituti Scolastici, degli alunni con disabilità in possesso di o altra documentazione comprovante lo stato di gravità dello studente , rilasciato dal medico specialista dell'ASP di residenza dell'alunno, competente per patologia, che attesti "l'alta intensità di cura" degli studenti con disabilità, così come previsto nelle circolari della Regione Siciliana;
- C.** Su indicazione del Dirigente Scolastico per quegli studenti per cui il servizio è stato previsto nel GLO e nel PEI, e che necessitano di progetti e/o servizi integrativi, migliorativi ed aggiuntivi;
- D.** Verifica, a cura degli uffici della Città Metropolitana di Palermo, della conformità delle richieste in relazione ai requisiti, previsti dalle linee operative dell'Assessorato Regionale alle Politiche Sociali e ss.mm.ii.;

L'Istanza dell'Istituto per lo specifico servizio integrativo di cui al presente avviso dovrà essere corredata dalla seguente documentazione:

- 1) Certificazione dell'Unità Valutazione Multidisciplinare (UVM) per l'individuazione dell'alunno in situazione di handicap ai sensi dell'art 3 comma 3 della L.104/92 ad alta intensità di cura;
- 2) o altra documentazione comprovante lo stato di gravità dello studente, rilasciato dal medico



specialista dell'ASP di residenza dell'alunno, competente per patologia, che attesti "l'alta intensità di cura" degli studenti con disabilità, così come previsto nelle circolari della Regione Siciliana

3) o su indicazione del Dirigente Scolastico per quegli studenti per cui il servizio è stato previsto nel GLO e nel PEI;

4) Piano Educativo Individualizzato (PEI) redatto e sottoscritto dal GLO, dal genitore o tutore e dagli specialisti dell'ASP. Il PEI dovrà riportare in apposito paragrafo la richiesta del servizio di che trattasi.

### TIPOLOGIE E PRESTAZIONI

L'operatore è assegnato all'interno dell'Istituto e svolge le proprie mansioni a supporto, delle figure specialistiche e in particolare :

1. Nella gestione comportamentale per lo sviluppo e mantenimento della abilità comunicative, del contenimento di ansia/aggressività/iperattività dell'alunno con disabilità;
2. Nell'alimentazione in situazioni specifiche, segnalate dall'UVM o dal medico specialista dell'ASP di residenza dell'alunno, competente per patologia, o su indicazione del Dirigente Scolastico per quei studenti per cui sono state previste, nel GLO e nel PEI, situazioni specifiche.
3. Nel mantenimento e nello sviluppo delle autonomie, d'intesa con i docenti e gli educatori;
4. Nello sviluppo delle potenzialità abilitative, nella gestione degli spazi, delle attrezzature e degli strumenti scolastici

**5. Nelle attività attinenti i Programma Operativo Nazionale (PON), nelle gite scolastiche giornaliere, nelle visite guidate, teatro/cinema, nelle attività laboratoriali, all'alternanza scuola – lavoro. Poiché ad ogni operatore vengono affidati 4 alunni con disabilità e che non è consentita la sostituzione con altri operatori della cooperativa, la partecipazione a tali eventi può essere assicurata soltanto nel caso in cui non si crei disservizio per altri studenti e le loro famiglie.**

Le prestazioni saranno svolte durante l'orario e secondo il calendario scolastico e garantite, attraverso il personale impiegato ed in possesso di specifico titolo professionale (così come previsto alla voce personale requisiti specifici e funzioni). La Città Metropolitana di Palermo comunicherà all'Ente affidatario i nominativi degli alunni da assistere e la sede dei plessi



scolastici dove sarà svolta l'attività, dati rispetto ai quali, gli operatori sono rigorosamente tenuti al segreto professionale.

#### **PRESTAZIONI COMPLEMENTARI**

L'Ente accreditato fornirà in caso di necessità e/o emergenza sanitaria il seguente materiale DPI (Dispositivi di protezione individuali) :

- camici in cotone multiuso;
- guanti lattice monouso;
- camici in carta monouso;
- mascherine monouso;
- Assicurare tutte le misure di prevenzione Covid

#### **ARTICOLAZIONI DEL SERVIZIO**

Il personale addetto opererà presso le scuole destinatarie del servizio e presso i plessi di destinazione degli alunni.

#### **ORARIO DI SERVIZIO**

Il servizio dovrà essere effettuato tutti i giorni in cui si svolgeranno le lezioni. Il servizio generalmente verrà svolto per almeno n. 4,00 ore giornaliere per un totale di 24 ore settimanali, tale orario sarà concordato con il Dirigente scolastico, e/o con i docenti fermo restando l'opportunità di adattarsi agli orari programmati dai vari Istituti.

Il servizio da espletare per almeno 4,00 ore giornaliero può essere soggetto a flessibilità settimanale in ordine alle necessità legate sia all'Istituto scolastico sia agli alunni con disabilità assegnati ad ogni operatore .

#### **PERSONALE IMPIEGATO**

##### **a) Un Coordinatore/Referente:**

- in possesso di Laurea in Servizio Sociale, Laurea in Psicologia o Laurea in Scienze della Formazione e con esperienza, documentata, di almeno tre anni in servizi analoghi.

Il Coordinatore dovrà svolgere i seguenti compiti:

- Curare la regolarità delle presenze del personale O.S.A./O.S.S;
- predisporre la programmazione settimanale delle attività degli operatori, in base ai progetti di intervento predisposti dai Dirigenti Scolastici;
- Proporre il programma settimanale con indicato l'orario di accesso e il nome dell'operatore;

- comunicare tempestivamente al referente del servizio l'attivazione e/o variazione di orario o di giorno delle prestazioni;
- Provvedere tempestivamente (entro il secondo giorno) alla sostituzione del personale assente per garantire la continuità degli interventi;
- Partecipare alle riunioni;
- mantenere contatti con il Dirigente o con il Responsabile del servizio "Politiche Sociali ed Integrazione scolastica" della Città Metropolitana di Palermo per la verifica costante dei programmi e dei tempi delle prestazioni, per accogliere le nuove proposte di inserimento, per fornire informazioni sulle disponibilità in merito a nuovi accessi;
- Trasmettere, alla Città Metropolitana di Palermo, mensilmente i dati relativi (ore servizio);
- Collaborare al fine di realizzare concretamente una integrazione operativa.
- Partecipare alle riunioni di coordinamento indette dalla Città Metropolitana di Palermo.

Il Coordinatore incaricato del servizio da parte della Coop. Soc, altresì, dovrà essere dotato di un telefono mobile, reperibile da parte del Dirigente e /o Responsabile del servizio "Politiche Sociali ed Integrazione scolastica" della Città Metropolitana di Palermo durante lo svolgimento dei servizi.

**b) operatori O.S.A/:** in possesso dell'attestato di qualifica, rilasciato dall'Ente accreditato presso l'Assessorato dell'Istruzione e della formazione professionale della Regione Siciliana o di altre Regioni ricadenti nel territorio nazionale.

**c) operatori O.S.S :** in possesso dell'attestato di qualifica, rilasciato dall'Ente accreditato presso l'Assessorato alla Salute della Regione Siciliana o di altre Regioni ricadenti nel territorio nazionale. Il personale impiegato nello svolgimento del servizio deve essere in possesso di almeno un anno di documentata esperienza in servizi oggetto del presente avviso.

Trattandosi di servizio reso alla persona, per la cui attuazione è preminente l'utilizzo di operatori qualificati o operanti nel settore da retribuire nell'assoluto rispetto dei contratti collettivi di lavoro.

Per il personale impiegato l'Ente accreditato dovrà ottemperare a quanto previsto dall'art. 2 del D.lgs. 4 marzo 2014, n. 39 (Attuazione della direttiva 2011/93/UE relativa alla lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pornografia minorile, che sostituisce la decisione quadro 2004/68/GAI )

SERVIZI MIGLIORATIVI



**CONSORZIO  
Sol.Co.**  
Rete di Imprese  
Sociali Siciliane

Carta dei servizi

In relazione all'esperienza del Consorzio e delle consorziate i servizi migliorativi saranno scelti e realizzati su misura dei bisogni principalmente nelle aree Sport e Attività di socializzazione.

#### **CONTATTI**

CONSORZIO SOL.CO. RETE DI IMPRESE SOCIALI SICILIANE

INDIRIZZO: Via Pietro Carrera n° 23 95123 Catania

TELEFONO: 095 355353

FAX: 095 7315163

E-MAIL: [solco@solcoct.it](mailto:solco@solcoct.it) posta Elettronica Certificata [consorziosolcoriss@pec.it](mailto:consorziosolcoriss@pec.it):

ORARIO, MODALITA' DI RICEVIMENTO E CONVOCAZIONE:

Gli Uffici sono aperti al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.30.

Catania, 1/08/2024

Il Legale Rappresentante

