



MIGMA  
COOPERATIVA SOCIALE

# Carta dei Servizi

*Servizi Integrativi Aggiuntivi e Migliorativi  
a favore di alunni con disabilità  
di cui al comma 3 dell'art.3 della L.104/92*

1

## Città Metropolitana di Palermo



Via Luigi Capitanò Giorgi, 3 90011 Bagheria (PA)  
tel. 091/933267 FAX. 091/6195969  
C.F. P.IVA. 05295360829 N. iscrizione Albo coop. A123121  
[www.cooperativamigma.it](http://www.cooperativamigma.it) [info@cooperativamigma.it](mailto:info@cooperativamigma.it) [cooperativamigma@pec.it](mailto:cooperativamigma@pec.it)





# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

### Sommario

Presentazione della Cooperativa .....	3
La MISSION e le attività.....	3
LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
Principi fondamentali .....	5
UBICAZIONE DEGLI UFFICI CON L'INDICAZIONE DEGLI ORARI DI APERTURA E DI CHIUSURA	6
POSSESSO DI CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ AZIENDALE NEL CAMPO DEI SERVIZI SOCIALI.....	6
ESPERIENZA MATURATA DALL'ENTE .....	7
SERVIZI INTEGRATIVI AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI – SIAM.....	7
Premessa.....	7
Obiettivi.....	9
Dettaglio delle prestazioni.....	10
Modalità di esecuzione del servizio .....	10
Modalità organizzative ispirate a criteri di condivisione gestionale volte al coinvolgimento degli operatori, degli utenti e dei loro familiari alla costante ridefinizione del servizio .....	11
Coordinamento .....	11
MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI E SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO .....	12
Tutela dei cittadini.....	12
Le modalità e la gestione dei reclami.....	12
Presentazione del reclamo.....	12
Caratteristiche della procedura.....	12
Esito della procedura di reclamo .....	13
Strumenti di monitoraggio degli interventi e di verifica di qualità.....	13
Monitoraggio.....	14
Indicatori di risultato.....	14
Indicatori per verificare la soddisfazione de destinatari.....	15
Strumenti per la valutazione dei cambiamenti intervenuti.....	15
Rilevazione della Customer Satisfaction.....	15
La verifica del gradimento .....	16
Standard di qualità .....	17
Livelli qualitativi e quantitativi .....	17
INDICAZIONE DELLE PRESTAZIONI ACCESSORIE EVENTUALMENTE ASSOCIATE AL SERVIZIO, RIVOLTE A VANTAGGIO DELL'UTENTE E/O DELLA FAMIGLIA .....	17
Sportello di orientamento ai servizi del territorio .....	18



# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

Punto di facilitazione digitale .....	18
Seminari informativi per famiglie .....	18
Servizio di consulenza psicopedagogica e psico-pedagogica in ambito familiare .....	19

### Presentazione della Cooperativa

La Cooperativa Sociale MIGMA nasce il 05 Marzo del 2004 ed è una Cooperativa di tipo mista A/B che si occupa principalmente di interventi di formazione, orientamento, progettazione sociale, realizzazione e gestione di servizi socioassistenziali in favore di minori, disabili, anziani e famiglie; si occupa inoltre di interventi di aggiornamento rivolti a inoccupati, disoccupati, operatori socio-sanitari e socio-assistenziali.

La Cooperativa è iscritta presso l'Albo Regionale art. 26 L.R. 22/86 alla sezione anziani, disabili, minori e ragazze madri/gestanti per la tipologia Assistenza Domiciliare e alla sezione minori per la tipologia Spazio Gioco e asilo nido.

Dal 28/11/2018 con Decreto N. 988/2018 è iscritta all'Albo degli enti di servizio civile universale – sezione regione Sicilia con codice di iscrizione SU00018.

La Cooperativa Sociale MIGMA inoltre, con Decreto Dirigente Generale 5683 del 21/07/2017 ha ottenuto l'accreditamento presso la Regione Siciliana all'albo degli organismi che risultino Accreditati ai sensi del D. Pres. Reg. n.25 del 01.10.2015 concernenti "Regolamento di attuazione dell'art.86 della legge regionale 7 Maggio 2015 n. 9 Disposizioni per l'accreditamento degli organismi formativi operanti nel sistema della formazione professionale siciliana" pubblicato sulla G.U.R.S. n. 44 del 30 Ottobre 2015 con Codice AAM743.

### La MISSION e le attività

3

- **Attività sociali ed educative con bambini, adolescenti, famiglie**
  - Asili nido
  - Spazio gioco
  - Servizio di Educativa Domiciliare
  - Assistenza domiciliare Anziani/disabili
  - Assistenza all'Autonomia e Comunicazione in favore di alunni disabili
  - Assistenza Igienico Personale in favore di alunni disabili
- **Azioni di prevenzione e contrasto della dispersione scolastica e formativa**
  - Interventi di sostegno della genitorialità
  - Strutture per donne vittime di violenza
- **Percorsi di inclusione sociale**
  - Formazione
  - Orientamento
  - Assistenza
  - Consulenza
  - Programmi di accompagnamento sociale
- **Promozione della partecipazione e cittadinanza attiva**
  - Azioni positive per le pari opportunità
  - Promozione della cooperazione
  - Interventi per l'Occupazione e lo Sviluppo Territoriale
  - Orientamento, promozione ed accompagnamento dell'inserimento lavorativo
  - Azioni di supporto alla programmazione partecipata





# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

Il modello di intervento utilizzato dalla cooperativa è di tipo processuale, per cui se da un lato in ogni iniziativa si individuano gli obiettivi generali ed i passi da compiere, dall'altro vi è uno spazio per la rielaborazione e per la riprogettazione che consente di modulare le iniziative rispetto ai reali bisogni, favorendo la partecipazione dei soggetti coinvolti (operatori dell'equipe, partecipanti, altri soggetti). Le diverse modalità di lavoro – dalla formazione alle attività educative, dal sostegno socio assistenziale all'orientamento, dalla sperimentazione protetta all'accompagnamento – permettono di costruire percorsi che tengano conto delle specificità personali, dei contesti e dei livelli di esperienza. Offrendo servizi alle persone la Cooperativa si avvale di una organizzazione fondata prevalentemente sulle competenze professionali che mette in campo, proprie o di altre risorse esterne. Nella progettazione e nella realizzazione delle iniziative si ritengono indispensabili tre funzioni: la regia, il monitoraggio e la valutazione a cui concorrono sia gli operatori sia esperti della Cooperativa o esterni, coinvolti per ogni progetto al fine di garantire la qualità dei servizi offerti. Nell'ambito delle diverse attività la Cooperativa svolge attività di analisi e di ricerca come metodologia per cercare una corrispondenza tra bisogni e risorse e coinvolgere i partecipanti ai Servizi nei processi di progettazione, gestione e valutazione.

### LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è costituita da una parte generale che contiene i principi generali a cui si ispira l'azione della Cooperativa in relazione ai servizi offerti e ad una parte specifica per il servizio e nelle specifico nel caso presente dei **Servizi Integrativi Aggiuntivi Migliorativi** (SIAM) in favore di alunni con disabilità frequentanti le Scuole Secondarie di secondo grado residenti nel territorio della Città Metropolitana di Palermo con necessità di sostegno elevato o molto elevato (art. 3 c. 3 Legge 104/92) certificata dalla Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM), o sostituita da altra documentazione comprovante lo stato di gravità dello studente, rilasciata dal medico specialista dell'ASP di residenza dell'alunno, competente per patologia, che attesti "l'alta intensità di cura" del soggetto fragile, ai sensi dell'art. 3 del Decreto Ministeriale del Fondo Nazionale per le Non Autosufficienze del 26.09.2016. Ovvero, come previsto dalla Circolare prot. n. 21744 del 13/05/2025 dell'Assessorato della Famiglia delle Politiche Sociali e del Lavoro – Dipartimento Regionale della Famiglia e delle Politiche Sociali – Servizio 7 "Fragilità e Povertà", "...la richiesta del servizio integrativo, aggiuntivo e migliorativo, nelle more che venga elaborato il Profilo di funzionamento o meglio ancora il Progetto di Vita, può essere inclusa anche sul certificato medico diagnostico del medico delle Unità Operative di Neuropsichiatria dell'Infanzia e Adolescenza, sulla base dei reali bisogni dell'alunno/a, che comunque deve avere necessità di sostegno elevato o molto elevato (art. 3, c. 3 Legge 104/92)" e che il servizio sia stato indicato, al momento della stesura del PEI, dal Gruppo di Lavoro Operativo (GLO), rientra tra le attività da realizzare e gestire su delega da parte delle Città Metropolitane e dei Liberi Consorzi Comunali che singolarmente provvedono ad espletare le procedure di affidamento. Nel presente documento sono riportate le caratteristiche, i criteri e le modalità di erogazione e i fattori di qualità che l'Ente si impegna a garantire.

La Carta dei servizi

- è consegnata a ciascun utente del servizio
- è messa a disposizione in appositi spazi all'interno del servizio
- è pubblicata sul sito internet della Cooperativa
- è disponibile presso gli uffici della Città Metropolitana di Palermo di riferimento



# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

### **Principi fondamentali**

#### **Uguaglianza**

L'offerta del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche. Le regole che riguardano i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti. Uguaglianza non significa uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. La Cooperativa si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto sia in quello indiretto, nei confronti di soggetti appartenenti a fasce deboli.

#### **Imparzialità**

Il comportamento dell'Ente nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

#### **Continuità**

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la Cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

#### **Riservatezza**

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della Cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003.

#### **Diritto di scelta**

La Cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale il Servizio è organizzato.

#### **Partecipazione e informazione**

L'Ente garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Viene garantita e promossa la partecipazione dei fruitori, delle famiglie degli stessi, singole e associate alla formazione dell'indirizzo, allo svolgimento e al controllo delle attività poste in essere dall'Ente. L'utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda. Ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 numero 241.

L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.

#### **Trasparenza**

L'Ente promuove il confronto e la collaborazione con gli utenti e/o le famiglie degli stessi per la messa a punto e la piena attuazione nel tempo della presente Carta dei Servizi, attraverso

- l'esame e la valutazione dei suggerimenti e dei reclami
- la verifica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi
- la discussione sui piani, proposte e progetti inerenti l'evoluzione del servizio per una sempre maggiore soddisfazione del cittadino



# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

### Efficacia ed efficienza

L'Ente si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio adottando le soluzioni più idonee al raggiungimento di tale scopo. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

### UBICAZIONE DEGLI UFFICI CON L'INDICAZIONE DEGLI ORARI DI APERTURA E DI CHIUSURA

La **SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA**, della Cooperativa ove indirizzare tutta la corrispondenza e richiedere informazioni di carattere generale è:

Comune di	Bagheria
Via	Luigi Capitano Giorgi n.3
Telefono	091/933267
Fax	091/6195969
E-mail	info@cooperativamigma.it
PEC	cooperativamigma@pec.it

Orario dal Lunedì al Venerdì – dalle ore 9.00 alle ore 19.00.

### POSSESSO DI CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ AZIENDALE NEL CAMPO DEI SERVIZI SOCIALI

La Cooperativa Sociale MIGMA è in possesso delle seguenti certificazioni:

- ✓ certificato di qualità **ISO 9001:2015** rilasciato in data 25/09/2023 (prima emissione 27/09/2011) e con validità sino al 24/09/2026 certificato numero 13808-A rilasciato da Kiwa e che lo stesso ha come scopo di registrazione l'erogazione dei seguenti prodotti/servizi:
  - progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionali;
  - erogazione di assistenza per anziani, inabili e minori in regime domiciliare;
  - servizi di prima infanzia.
- ✓ certificato di qualità **UNI 11034:2003** rilasciato in data 07/10/2024 (prima emissione 13/10/2021 OdC) e con validità sino al 12/10/2027 certificato numero SG/202247/01-02 rilasciato da FAREQUALITÀ S.R.L. e che lo stesso ha come scopo di registrazione l'erogazione dei seguenti prodotti/servizi:
  - Erogazione di servizi di gestione asili nido
- ✓ certificato di qualità **ISO 45001:2018** rilasciato in data 02/12/2022 e con validità sino al 01/12/2025 certificato numero COOP3740H2201 rilasciato da EUCI European Certification Institute e che lo stesso ha come scopo di registrazione la realizzazione delle seguenti attività:
  - Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale.
  - Erogazione di servizi di assistenza per anziani, inabili e minori in regime domiciliare.
  - Servizi di prima infanzia.
- ✓ certificato di qualità **UNI/PdR 125:2022** rilasciata in data 16/05/2024 e con validità sino al 15/05/2027 certificato numero A11624 rilasciato da Certitalia per il seguente campo di applicazione:
  - Misure per garantire la parità di genere nel seguente contesto lavorativo;
  - progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionali; erogazione di servizi assistenza per anziani, inabili e minori in regime domiciliare;
  - servizi di prima infanzia.



# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

### ESPERIENZA MATURATA DALL'ENTE

La Cooperativa Sociale Migma attualmente gestisce, inoltre i seguenti servizi:

- **Dal 30/08/11 ad oggi Servizio di Educativa Domiciliare** Distrettuale nell'ambito del Distretto socio-sanitario D39 con minori nel Comune di Bagheria, Santa Flavia e Casteldaccia.
- **Dal 03/10/11 ad oggi** espleta il **Servizio Assistenza Domiciliare** nel Distretto Socio Sanitario D39 a disabili presso i Comuni di Bagheria, Santa Flavia e Casteldaccia con diversi soggetti.
- **Dal 10/11/11 ad oggi** espleta il **Servizio Assistenza Domiciliare** nel Distretto Socio Sanitario D39 agli anziani presso i Comuni di Casteldaccia, Bagheria, Altavilla Milicia e Santa Flavia.
- **Dal 14/12/11 ad oggi** espleta il **Servizio di Assistenza all'Autonomia ed alla Comunicazione nel Distretto Socio Sanitario D39 a minori** presso i Comuni di Bagheria, Santa Flavia e Casteldaccia.
- **Dal 04/03/15 ad oggi** espleta il **Servizio Assistenza Domiciliare** nel Distretto Socio Sanitario 42 agli anziani presso il Comune di Palermo.
- **Da Aprile 2021 ad oggi gestione Piani Personalizzati disabili (SAD)** ex.art.14 L.328/2000 Comune di Palermo

*Per maggiori dettagli si veda il CV della cooperativa.*

### SERVIZI INTEGRATIVI AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI - SIAM

#### Premessa

L'inserimento dei soggetti in situazioni di handicap nel mondo della scuola e della vita sociale ha visto crescere, in modo esponenziale, nuovi bisogni che vengono fondati sulla necessità di attivare un coordinamento tra le istituzioni, per interventi di politica integrata. Oggi, al nuovo modo di interpretare il concetto di "diversità" intesa come un'altra possibilità di essere della condizione umana, corrisponde un mutamento circa la natura dei bisogni, che va al di là della semplice sopravvivenza e interessa, per lo più, l'innalzamento della qualità della vita: relazioni interpersonali, integrazione sociale, scolastica e lavorativa dei portatori di handicap.

È necessario, pertanto analizzare il contesto sociale per individuare linee d'intervento. Molto spesso nel nostro modello culturale l'handicap è determinato dall'incapacità strutturale della società di ridurre ed eliminare lo svantaggio derivante dalla situazione di disabilità. Numerosi, ovviamente sono stati i provvedimenti legislativi che hanno sancito una serie d'impegni ed obblighi per tecnici ed amministratori, anche se in parte la necessità di questi provvedimenti non è stata ancora assorbita culturalmente.

Le diverse problematiche, tipiche di chi vive una condizione di disabilità, evidenziano la necessità di attivare ulteriori interventi verso i minori e le loro famiglie.

Nel caso del servizio che andremmo ad erogare, la Regione Siciliana ha fornito con delle Linee Guida e con le rispettive "Modalità di applicazione della Legge regionale 9 del 15 aprile 2021" dettagli su:

**BENEFICIARI:** Alunni con disabilità di cui al comma 3 dell'art.3 della legge 104/92, ad alta intensità di cura certificata o da certificare dall'Unità Valutazione Multidisciplinare (UVM), così come disposto nel paragrafo "Supporto dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare" contemplate a pag. 10 delle "Linee Guida concernenti la definizione delle modalità, anche tenuto conto dell'accertamento di cui all'articolo 4 della legge 5 Febbraio 1992, n. 104, per l'assegnazione delle





# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

misure di sostegno di cui all'articolo 7 del D. Lgs 66/2017 e il modello di PEI, da adottare da parte delle istituzioni scolastiche”.

**ATTIVITA':** I servizi integrativi, migliorativi ed aggiuntivi non possono essere individuati in un elenco di genere come fattispecie desunta da un manuale all'uopo costituito, proprio perché tendono a soddisfare il bisogno individuale della persona o di più persone, ove ognuno ha una propria esigenza che deve trovare accoglienza nell'ambiente dove la persona risiede, opera ed interagisce.

Può affermarsi che si tratta di servizi di cui una o più persone hanno bisogno, per avere una qualità della vita soddisfacente.

Detto ciò, la scuola richiede ad organi interni e/o ai propri apparati di servizio, quelle azioni finalizzate a garantire i bisogni dell'alunno con disabilità.

Ne discende che il responsabile della struttura scolastica è il soggetto che deve garantire al disabile quella “vita soddisfacente” all'interno della scuola.

Al fine di realizzare i servizi integrativi, migliorativi ed aggiuntivi, si dovrà prevedere il coinvolgimento dei docenti, con gli insegnanti di sostegno ed il personale della scuola, per l'effettiva partecipazione dell'alunno disabile a tutte le attività scolastiche, ricreative, formative e le attività extracurricolari previste dal Piano dell'Offerta Formativa della scuola ed anche dal PEI dell'alunno.

**FABBISOGNO:** il fabbisogno quantitative delle ore sarà stabilito secondo le indicazioni del Piano Educativo Individualizzato (PEI), commisurato al budget assegnato.

**PROFILO OPERATORE:** L'operatore dovrà essere in possesso dei requisiti professionali richiesti dal Dirigente scolastico, in rapporto alla tipologia del servizio da prestare, in coerenza con il progetto o servizio proposto dall'Istituto scolastico e secondo quanto previsto dal Patto di accreditamento (attestato di qualifica professionale OSA/OSS o equivalente).

**PRESTAZIONI DA RENDERE:** L'operatore è assegnato all'interno dell'Istituto svolgendo le proprie mansioni a supporto delle figure specialistiche e in particolare:

1. nella gestione comportamentale per lo sviluppo e mantenimento dell'abilità comunicativa, del contenimento di ansia/aggressività/iperattività dell'alunno con disabilità;
2. nell'alimentazione in situazioni specifiche, segnalate dall'UVM;
3. nel mantenimento e 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. nel servizio di cura alla persona che non rientra tra le competenze del personale ATA;
6. nelle attività attinenti i PON, nelle gite scolastiche, nelle visite guidate, teatro/cinema, nelle attività laboratoriali, all'alternanza scuola - lavoro e nei campi-scuola.

In particolare, vi è la necessità di attivare sul territorio delle scuole della Città Metropolitana di Palermo, e quindi nelle sedi coinvolte, un sostegno ed un potenziamento dei servizi esistenti per superare:

- la **dispersione scolastica** (le statistiche evidenziano che spesso studenti disabili abbandonano precocemente la scuola).
- le **difficoltà di inserimento scolastico e socializzazione**. I ragazzi disabili hanno notevoli difficoltà nel comunicare con le altre persone, specialmente con i coetanei, questo porta all'impossibilità di confrontarsi con gli altri e di realizzare relazioni sociali fondamentali per la crescita di ogni bambino.
- le **difficoltà nel fare esperienze sociali di tipo ludico-ricreativo** e a condividere semplici momenti di vita, di crescita con i pari (giochi di gruppo, attività didattiche, etc...)
- la **difficoltà nell'apprendimento e l'insuccesso scolastico**. Come è facile intuire, questi ultimi rappresentano una problematica di notevole spessore. I ragazzi con disabilità psichica



# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

e/o sensoriale, senza adeguato supporto e sostegno scolastico ed extrascolastico, non riescono a procedere nei gradi d'istruzione e abbandonano precocemente gli studi

- **atteggiamenti aggressivi/conflittuali con le famiglie.** Alcuni ragazzi, nel momento in cui acquisiscono la consapevolezza della propria diversità sviluppano atteggiamenti aggressivi e conflittuali nei confronti dei genitori, un forte isolamento con i coetanei e vivono il rapporto con la sordità in modo problematico.

L'intervento in questa sede proposto si sostanzia nella creazione di un gruppo di lavoro intesa quale strumento volto a promuovere un'attenzione universalistica ai bisogni del ragazzo durante il percorso scolastico. Il percorso metodologico del Servizio si basa su un coinvolgimento attivo di genitori e figli, che diventano protagonisti dell'intervento e non fruitori passivi, promuovendo la collaborazione degli stessi con gli operatori al fine di formare e guidare i familiari nella creazione di quell'ambiente certo, sicuro e privo di tensioni idoneo al corretto sviluppo psico-fisico dei giovani utenti.

Il Servizio prevede l'assistenza specialistica finalizzata alla conquista dell'autonomia relazionale e di apprendimento per gli alunni in situazione di handicap fisico, psichico e sensoriale, presso le scuole secondarie di Secondo Grado della Città Metropolitana di Palermo.

Il servizio rappresenta un'importante occasione nel processo di integrazione sociale e scolastica dell'alunno svantaggiato, applicando ciò che la Legge quadro 05/02/1992 n.104 "per l'assistenza, l'integrazione sociale e di diritti delle persone handicappate" afferma che l'obiettivo dell'integrazione scolastica è lo sviluppo delle potenzialità della persona disabile, nell'apprendimento, nelle relazioni e nella socializzazione.

### Obiettivi

Il presente progetto è rivolto ad alunni portatori di handicap, la cui condizione può, se non gestita in maniera ottimale può provocare, oltre a difficoltà di carattere pratico, facilmente comprensibili, anche e soprattutto disagio psicologico e conseguentemente difficoltà relazionali ed emarginazione. L'obiettivo generale del servizio, dunque, non riguarda solo un'operazione di mera assistenza agli alunni disabili nell'espletamento delle proprie funzioni fisiologiche, quello che ci si propone, è un reale miglioramento della qualità di vita dei soggetti destinatari del servizio, offrendo loro adeguato supporto per favorirne l'integrazione sociale e prevenire difficoltà relazionali e scolastiche. Si mira a favorire il superamento dell'isolamento e dell'emarginazione sociale garantendo il diritto del portatore di handicap, di rimanere inserito nel naturale contesto familiare, scolastico ed ambientale, conducendo una vita quanto più normale ed adeguata alla giovane età, per prevenire anche altri problemi di carattere psicologico quale, isolamento, emarginazione ed il sentirsi "diversi" possono provocare. Si vuole superare la logica puramente assistenzialistica per promuovere il recupero del soggetto portatore di handicap come risorsa della società, favorendo la piena partecipazione alle attività scolastiche non solo di tipo didattico, ma anche alle attività ludico/ricreative realizzate dagli istituti scolastici, favorendo la socializzazione e l'integrazione.

Nello specifico gli obiettivi che si intende raggiungere sono i seguenti:

- garantire il diritto allo studio degli alunni disabili;
- favorire l'integrazione scolastica, l'integrazione sociale e la socializzazione;
- permettere uno scambio comunicativo tra alunno-insegnante-gruppo classe;
- favorire l'inserimento e la partecipazione a tutte le attività scolastiche;
- assicurare la necessaria assistenza nel rispetto della dignità umana e civile;
- garantire l'assistenza nell'utilizzo dei servizi igienici incluse le procedure di igiene personale;
- mediare le relazioni tra soggetto disabile e realtà circostante;



# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

- supportare i rapporti tra scuola, famiglia dell'utente e altre istituzioni presenti sul territorio.

### Dettaglio delle prestazioni

Le attività che verranno poste in essere al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'ente sono le seguenti:

- **ASSISTENZA ALLA PERSONA:** un operatore sarà affiancato ai soggetti disabili (in numero adeguato secondo quanto previsto dalla normativa vigente) vigilando ed assistendo gli alunni durante le attività didattiche, nell'espletamento delle funzioni fisiologiche, nell'eventuale assunzione dei pasti e negli spostamenti all'interno dei locali scolastici.
- **ATTIVITÀ LUDICO-RICREATIVE:** laddove già attivati, l'operatore scolastico provvederà a coadiuvare il soggetto durante la sua partecipazione alle attività laboratoriali, nei tempi e nei modi previsti dall'organizzazione scolastica; in caso di attivazione ex-novo si provvederà ad organizzare l'assistenza anche durante le nuove attività laboratori, in base agli orari ed alla tipologia delle attività svolte per garantire al minore la piena integrazione e la partecipazione alla vita scolastica.
- **AUTONOMIZZAZIONE;** gli operatori si impegneranno in un percorso di sostegno ai soggetti disabili nello svolgimento di funzioni facilmente accessibili ai normodotati, ma che richiedono tempi più lunghi per i disabili. Attraverso l'osservazione dei progressi individuali si riuscirà a valutare realmente quale percorso di autonomizzazione seguire, attraverso una verifica in itinere del piano individuale d'intervento.

### Modalità di esecuzione del servizio

La programmazione e l'organizzazione operativa di un servizio rivolto a una fascia di utenza così particolare e delicata come quella dei minori con disabilità, richiedono a nostro avviso un impegno particolare nell'impostare una metodologia di riferimento che abbia lo scopo di fornire risposte adeguate e professionalmente ineccepibili ai bisogni diversificati e complessi presentati dagli utenti, non solo sul piano dell'efficienza, ma anche nel rispetto di una sana gestione delle risorse (Indice rapporto benefici/Costi). A nostro avviso un'efficace modello organizzativo deve tener conto della molteplicità e varietà dei bisogni dell'utente e della stretta correlazione tra problematiche di natura biologica, psicologica, relazionale, sociale ed economica. Nell'organizzazione e gestione del servizio dunque si fa riferimento al modello sistemico, o relazionale, nel quale il momento privilegiato di analisi e di intervento è costituito essenzialmente dal processo interattivo che si instaura tra i membri di un sistema, lasciando sullo sfondo le dinamiche intra-personali. Per dare risposta adeguata al singolo utente è necessario partire dalla stesura di un piano di lavoro, che può essere definito come lo strumento essenziale da utilizzare per raggiungere il massimo dell'efficacia. Esso consiste quindi in una programmazione delle attività, coniugata con la valutazione delle risorse e l'utilizzazione ottimale delle strutture organizzative. L'uso di tale strumento coinvolge tutti gli operatori, allo scopo di individuare gli obiettivi, definire i tempi di attuazione e verificare i risultati ottenuti.

Il Servizio sarà articolato seguendo principalmente tre fasi che possono così strutturarsi:

- si prevede una **fase preparatoria** di costituzione e conoscenza del gruppo di lavoro che porterà lo stesso, ad una maggiore coesione e approfondita conoscenza delle problematiche trattate, dei singoli e dei nuclei familiari da parte degli operatori in modo da poter realizzare un programma di lavoro dinamico ed adattabile alle reali esigenze e priorità dei giovani utenti;



# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

- una seconda **fase “attuativa”**, ovvero di realizzazione delle attività che punterà al raggiungimento dei risultati ed obiettivi programmati nella prima fase;
- una terza fase, che in realtà sarà contemporanea alle prime due, ovvero il **monitoraggio e verifica**. Le attività progettuali saranno infatti monitorate continuamente al fine di effettuare eventuali modifiche e ricalibrare l'azione sulle reali esigenze dell'utenza, superare eventuali difficoltà e nuove problematiche emerse per garantire la qualità del servizio in termini di efficacia ed efficienza.

### **Modalità organizzative ispirate a criteri di condivisione gestionale volte al coinvolgimento degli operatori, degli utenti e dei loro familiari alla costante ridefinizione del servizio**

Una fase preliminare alla realizzazione delle attività progettuali, sarà dedicata alla costituzione dell'equipe di lavoro intesa come gruppo coeso capace di integrare e non semplicemente sovrapporre o affiancare i singoli interventi specifici di ogni professionalità. A tal fine periodiche riunioni del gruppo di lavoro avranno in primo luogo lo scopo di definire obiettivi comuni e condivisi ed in secondo luogo quello di garantire momenti di confronto e interscambio fra gli operatori, per favorire la costituzione di un gruppo di lavoro armonico all'interno del quale il lavoro di ogni membro sarà collegato a quello del resto del gruppo. Nella realizzazione delle attività progettuali saranno coinvolte anche le famiglie. Essendo infatti, la famiglia il nucleo naturale della società, insostituibile, nella sua funzione primaria di educatrice e formazione dei figli, è impossibile pensare un intervento sul minore, prescindendo dal prestare attenzione anche all'intero nucleo familiare di appartenenza, che rappresenta il luogo privilegiato delle principali attività dei ragazzi, delle prime esperienze sociali, in cui si scopre e conosce se stesso in rapporto agli altri e al mondo che lo circonda; tali esperienze sono di particolare importanza per il suo sviluppo. Per tali motivi le attività progettuali in questa sede proposte non saranno indirizzate solamente ai minori bensì alle famiglie degli stessi. L'intero nucleo sarà coinvolto attivamente nella realizzazione delle attività così da favorire la coesione familiare, ove necessario la ridefinizione e il consolidamento dei ruoli, la maggiore consapevolezza del proprio ruolo, in particolare delle figure genitoriali, all'interno del gruppo-famiglia, la ricostruzione e/o acquisizione delle competenze genitoriali e l'acquisizione di modelli educativi adeguati alle specifiche esigenze.

11

### **Coordinamento**

La responsabilità, il coordinamento ed il controllo dei Servizi Integrativi Aggiuntivi Migliorativi a favore di alunni con disabilità di cui al comma 3 dell'art.3 della legge 104/92 sarà affidato ad un operatore, nello specifico ad un Assistente Sociale, individuato dalla cooperativa che avrà i seguenti compiti:

- monitorare la domanda del servizio e valutare l'entità del bisogno sul territorio di competenza, definire gli obiettivi, ottimizzare l'impiego delle risorse ed attuare verifiche periodiche sui diversi aspetti del servizio stesso;
- garantire agli utenti, un trattamento omogeneo, qualitativamente e quantitativamente adeguato ai loro bisogni;
- promuovere il collegamento con i Servizi sanitari e sociali operanti nel territorio;
- stabilire e mantenere rapporti con le organizzazioni dei disabili presenti sul territorio;
- accertare il regolare ed efficace svolgimento del servizio;
- effettuare periodiche riunioni con i responsabili dei soggetti esterni affidatari del servizio per l'analisi e la verifica degli interventi attuati;





# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

- intraprendere ogni utile iniziativa al fine di pervenire ad una gestione integrata dei servizi socio-sanitari a favore dei disabili, coordinando i rapporti con i servizi sanitari.

### MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI E SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO

#### Tutela dei cittadini

#### Le modalità e la gestione dei reclami

Il mancato rispetto dei principi e degli standard enunciati nella Carta dei Servizi va segnalato direttamente alla direzione della Cooperativa Sociale Migma, secondo la modalità definita all'interno della presente Carta dei Servizi, che provvederà ad informare il cittadino sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi di attuazione

I tempi di risposta alle segnalazioni, ai reclami e alle richieste dei cittadini vengono definiti di seguito.

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

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

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

12

#### Presentazione del reclamo

L'utente che ha subito un disservizio deve inoltrare reclamo presso la sede della direzione, in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: [info@cooperativamigma.it](mailto:info@cooperativamigma.it)
- via PEC: [cooperativamigma@pec.it](mailto:cooperativamigma@pec.it)
- via fax: 091/6195969
- via posta: Cooperativa sociale Migma Via Luigi Capitano Giorgi n°3 – 90011 Bagheria (PA).

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile della Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo che deve essere comunque sottoscritto.

Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

#### Caratteristiche della procedura

Le **caratteristiche della procedura** sono:

- offrire un servizio di facile accesso e utilizzo per l'utente e in cui l'utente abbia fiducia;
- mettere in contatto l'utente con l'ufficio competente se l'utente non ha già espletato la procedura di reclamo o di richiesta informazioni del soggetto erogatore;
- offrire all'utente la possibilità di un'ulteriore verifica nel caso si ritenga insoddisfatto dalla risposta ricevuta;
- verificare l'effettuazione della corretta procedura di reclamo da parte della Cooperativa;
- tenere informato l'utente sugli sviluppi del reclamo o della richiesta di informazione e sul risultato dei medesimi;





# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

- informare l'utente delle azioni che può intraprendere nel caso in cui non sia soddisfatto della gestione del suo reclamo da parte dell'Ente;
- utilizzare le informazioni acquisite per sviluppare strategie di protezione degli interessi degli utenti del servizio.

A tal fine, la cooperativa sottoporrà un questionario all'utente che potrà esprimere la sua opinione su:

- soddisfazione per il risultato, velocità nella gestione del problema e qualità del servizio fornito.
- Alla presente Procedura viene allegata la modulistica per la presentazione delle richieste di reclamo da parte dell'utenza.

### **Esito della procedura di reclamo**

Nel caso in cui la Cooperativa accerti la fondatezza del reclamo, invierà comunicazione all'equipe del servizio richiedendo alla stessa di procedere affinché siano effettivamente tutelati i diritti degli utenti. La Cooperativa accerterà l'avvenuta tutela di tali diritti nell'espletamento della sua attività di controllo.

### **Strumenti di monitoraggio degli interventi e di verifica di qualità**

L'azione progettuale sarà costantemente monitorata e verificata, secondo i criteri di efficacia ed efficienza dal coordinatore, coadiuvato dagli operatori i quali procederanno periodicamente alla verifica ed eventuale riformulazione delle attività progettuali.

Il coordinatore provvederà ad indire e coordinare **riunioni d'equipe con cadenza mensile**, per la verifica e valutazione periodica durante le quali il gruppo si confronterà analizzando il lavoro svolto ed effettuando auto-valutazioni. Verrà analizzato il materiale prodotto nel corso delle attività, le relazioni e valutazioni effettuate dalle singole figure professionali, così da permettere la costante rimodulazione dell'intervento, adeguandolo ai reali bisogni dell'utenza e/o alle eventuali problematiche emerse in corso d'opera. Allo scopo di garantire un servizio efficiente ed efficace e sempre adeguato alle effettive esigenze dell'utenza l'attività di valutazione e monitoraggio terrà conto anche dei pareri e delle valutazioni personali di utenti (qualora possibile), famiglie e personale docente ai quali saranno **somministrati periodicamente, questionari valutativi del servizio** ed ai quali sarà data la possibilità di avanzare proposte di miglioramento e di adeguamento delle attività.

La Valutazione dell'azione progettuale sarà condotta in tre diversi momenti:

- V. ex-ante, durante la fase di avvio del servizio;
- V. in itinere durante la realizzazione degli interventi;
- V. finale o ex-post per valutare i risultati ottenuti.

Nel percorso di valutazione bisogna tenere conto del punto di vista di tutti gli attori e soggetti che a qualsiasi livello intervengono durante lo svolgimento del processo sulla base dei relativi interessi ed aspettative. I soggetti che possiamo individuare sono: l'ente erogatore del servizio, la persona assistita e/o suo familiare, l'istituzione, la comunità.

Il primo lavoro "ex ante" sarà quindi quello di definire una accurata "mappa degli stakeholder" vale a dire degli attori, degli obiettivi e dei risultati in termini di output (prestazione) e outcome (esito e impatto) loro riferiti. Una metodologia analitica "a cascata" rispetto alla mappa di cui sopra guiderà il processo di verifica, a scadenze variabili a seconda del tipo di portatore di interesse, sui seguenti piani: il coordinamento gestionale; il funzionamento dei piani di intervento; la reale integrazione tra l'ente erogatore, la famiglia e i Servizi Territoriali (Distretti, l'Azienda Sanitaria, ecc.).

Un ambito particolare a sé riguarda la qualità, il rispetto della quale è di fondamentale importanza nell'erogazione dei servizi: in riferimento a ciò, per valutare all'interno e all'esterno



# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

dell'organizzazione il livello di qualità raggiunto, si prenderanno in considerazione i seguenti aspetti:

- input, ovvero l'insieme delle risorse per realizzare e gestire il servizio;
- processo, ovvero modalità di erogazione degli interventi;
- output, ovvero le prestazioni e le attività;
- outcome, ovvero gli effetti prodotti sulla persona assistita e/o suo familiare.

In particolare **Monitoraggio e Valutazione** in itinere avranno la funzione di consentire una continua regolazione e ricalibrazione dell'intervento.

Gli strumenti utilizzati in tale fase, saranno principalmente di tipo qualitativo (colloqui con gli utenti ed i familiari, osservazioni degli operatori, confrontate e discusse fra gli operatori) oltre che quantitativo. Nello specifico si svolgeranno periodici incontri, durante i quali il gruppo di lavoro si confronterà analizzando il lavoro svolto.

L'azione progettuale sarà valutata secondo **criteri** di: efficienza, efficacia e coerenza interna ed esterna.

Si terrà conto dei seguenti indicatori:

### Monitoraggio

- n. e tipologia dell'utenza coinvolta (genere, età, provenienza, titolo di studio, utenti provenienti da strutture o servizi) - Schede dei partecipanti;
- n. e tipologia attività svolte;
- risorse utilizzate (in termini di materiali, di personale, di esperti, di tempo di lavoro, di spesa) scheda risorse suddivisa per attività;
- documentazione delle attività svolte e dei materiali prodotti - relazioni, materiale specifico prodotto, video, foto, testi, ecc.
- revisione mensile del piano operativo del servizio - riunioni di verifica;
- riesame mensile delle attività - riunioni di programmazione coordinatore/operatori;
- risultati attesi e risultati ottenuti per ogni utente;
- valutazione attività e verifica risultati - nota degli operatori;
- relazione degli operatori sulle attività svolte e valutazione delle reazioni degli utenti che hanno scelto il Nostro Ente, nel suo insieme e/o alle singole attività;
- tipo ed entità della rete attivata - scheda "rete" per ogni attività e complessiva sul servizio;
- impatto sulla popolazione target, qualità e grado di partecipazione degli utenti - interviste e/o questionari semi strutturati agli utenti e schede di osservazione/percezione da parte degli operatori.

14

### Indicatori di risultato

- n. e tipologia utenza - schede partecipanti;
- conformità o meno rispetto a quanto previsto nel servizio;
- cambiamenti avvenuti nei partecipanti, sul piano del comportamento, dell'apprendimento, del modo di porsi rispetto a se stesso, agli altri, alla comunità nel suo insieme - questionari all'inizio e alla fine di ogni attività;
- monitoraggio delle reazioni dei partecipanti - questionari in momenti rilevanti per lo sviluppo del progetto;
- valutazione dei cambiamenti prodotti e del grado di raggiungimento degli obiettivi - interviste a operatori di altri servizi e di altre realtà del territorio che hanno contatti con gli stessi utenti;





# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

- cambiamenti rilevabili nei partecipanti, atteggiamenti, comportamenti diversi - relazioni e osservazioni partecipate degli educatori, questionari ai partecipanti;
- rilevazione quantitativa e qualitativa della riduzione dei soggetti a disagio (riduzione insuccessi scolastici, riduzione soggetti in carico dei servizi sociali, ecc.).

### **Indicatori per verificare la soddisfazione de destinatari**

- n. utenti e attività e prestazioni erogate a ciascuno - schede utenti;
- percezione del servizio da parte dei destinatari - relazioni di osservazione degli operatori;
- soddisfazione attesa e soddisfazione percepita dagli utenti diretti ed indiretti del servizio (bambini, adolescenti, famiglie, residenti, operatori, ente committente) - interviste semi strutturate e/o questionari agli interessati;
- testimoni privilegiati (operatori di altri servizi pubblici e privati, personaggi o figure di riferimento per gli utenti e per il territorio in genere, ecc.) - interviste e/o colloqui informali

Gli **strumenti** utilizzati saranno:

### **Strumenti per la valutazione dei cambiamenti intervenuti**

- impatto sulla popolazione target – cambiamenti provocati dall'intervento sull'utenza
  - sul piano soggettivo del "vivere bene" e del superamento del disagio (maggiori successi scolastici dei bambini e degli adolescenti, diminuzione giovani a rischio);
  - sul piano dei rapporti interpersonali;
  - sul piano del modo di vivere il territorio;
  - sul piano degli apprendimenti individuali e sociali;
- rete attivata (numero soggetti coinvolti, tipologia, grado di coinvolgimento, livello di partecipazione a progetti comuni).
- impatto sul sistema (valutazione dell'effetto "alone", cioè i cambiamenti prodotti dal servizio nella zona interessata)
  - interviste a testimoni privilegiati;
  - percezione oggettiva del miglioramento della qualità della vita da parte della popolazione target - questionari, interviste.

15

Gli **strumenti operativi** utilizzati in fase di monitoraggio e valutazione saranno:

- Questionari per gli utenti costruiti ad hoc, somministrati prima dell'inizio dell'intervento ed in itinere;
- Incontri mensili di verifica tra gli operatori coinvolti;
- Incontri mensili con i familiari degli utenti;
- Incontri di raccordo con i referenti dei vari servizi presenti sul territorio al fine di armonizzare gli interventi;
- schede giornaliere;
- Schede mensili;
- Schede anamnestiche;
- Cartelle personali utenti
- Strumenti specifici delle singole professionalità;

### **Rilevazione della Customer Satisfaction**

La centralità dell'utente, quale portatore di valori e bisogni, è parte della cultura del sistema dei servizi socioassistenziali e costituisce la leva strategica per ogni processo di qualificazione.





# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

Partendo da questa considerazione, la Cooperativa, sempre attenta alla qualità dei servizi offerti, ha sviluppato nell'ambito del sistema di "Valutazione e monitoraggio del servizio" regolarmente attuato per ogni servizio, un attento meccanismo per la valutazione della "customer satisfaction", considerando il grado di soddisfazione dell'utente, un indicatore (anche se non l'unico) del livello della qualità del servizio. Considerare la soddisfazione dell'utente vuol dire rafforzare il suo potere (empowerment), renderlo attivo nel processo di miglioramento e quindi indirettamente ampliare la sua possibilità di contribuire a determinare la risposta ai propri bisogni. La metodologia basata sull'empowerment dell'utente costituisce dunque una forma innovativa di approccio alla qualità, dalla parte della persona che fruisce del servizio.

Tenuto conto che la natura relazionale dei servizi stessi, rende difficoltoso verificare e garantirne a priori la qualità la quale può essere definita come la capacità di un servizio di realizzare un equilibrio tra le proprie caratteristiche e le aspettative/esigenze dell'utenza, nelle varie dimensioni in cui il servizio è valutato, appare evidente l'importanza del giudizio dell'utente, che andrà comunque combinato con quello degli altri attori tenendo anche conto della "mission" del servizio. Se consideriamo la soddisfazione come il frutto della complessa relazione tra le aspettative e la concreta esperienza degli utenti (a meno che ad una valutazione critica si sostituisca un atteggiamento passivo degli utenti di fronte al servizio) emerge con evidenza l'importanza di una prospettiva relazionale dell'assistenza e dell'utilizzo di strumenti metodologicamente adeguati di rilevazione della soddisfazione dell'utenza. Tale tipologia di analisi consente di accogliere la prospettiva dell'utenza individuandone le priorità e instaurando un dialogo, in un'ottica di cittadinanza attiva e di miglioramento continuo della capacità erogativa.

La Cooperativa al fine di cogliere non solo la soddisfazione degli utenti, ma anche come l'utente valuta l'esperienza con il servizio, attua un disegno strategico di ricerca di seguito descritto.

- Definizione degli obiettivi di ricerca, ovvero cosa si vuole indagare (i livelli di soddisfazione relativi ad alcuni aspetti di un servizio, i meccanismi di valutazione e le aspettative).
- Individuazione del campo di osservazione e delle unità di analisi (soddisfazione degli utenti diretti, dei familiari, degli operatori, ecc.)
- Predisposizione dei metodi di rilevazione più adeguati al tipo di utenza (interviste, questionari, osservazione...);
- Raccolta dei dati, elaborazione e analisi dei risultati;
- Stesura del report finale.

16

### **La verifica del gradimento**

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

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

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

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

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

- somministrazione di schede di valutazione;





# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

- costituzione di gruppi di lavoro su aree tematiche predefinite finalizzati al miglioramento della qualità.

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

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

La possibilità di misurare la qualità dei servizi e delle prestazioni offerte dalla Cooperativa consegue dal corretto processo di valutazione "incrociata" degli elementi di verifica forniti dai diversi attori sopra indicati.

### **Standard di qualità**

La Cooperativa attraverso le procedure di monitoraggio e valutazione delle attività mira a garantire i seguenti standard di qualità:

- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale per quanto riguarda il modello di intervento utilizzato, l'evolversi del fenomeno ed i processi di cambiamento in atto.
- Supervisione dell'équipe continuativa rivolta ai diversi livelli d'intervento.
- Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- Distribuzione agli utenti di schede informative con modalità di accesso e di erogazione dei servizi.
- Semplificazione delle procedure di ingresso.
- Sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali.
- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.
- Attuazione della verifica dell'efficienza e dell'efficacia degli interventi.
- Monitoraggio e misurazione dei processi e dei risultati a fronte degli Obiettivi

17

### **Livelli qualitativi e quantitativi**

Si mantiene aggiornata una banca dati producendo indicatori, strumenti di misurazione e valutazione dei risultati raggiunti, con l'obiettivo di rimodulare il Servizio sulla base dei bisogni dell'utenza.

Il sistema di monitoraggio della qualità del servizio prevede:

- la documentazione periodica e articolata per i suoi diversi aspetti dello stato di realizzazione del servizio;
- la formulazione di giudizi articolati sulla qualità dei diversi elementi descritti attraverso la documentazione e argomentati in riferimento alle finalità e agli obiettivi perseguiti dal servizio;
- la registrazione dei giudizi valutativi emessi dai diversi attori e/o in diversi momenti, per garantire un equilibrato rapporto tra azione valutativa interna ed esterna al servizio.

**INDICAZIONE DELLE PRESTAZIONI ACCESSORIE EVENTUALMENTE ASSOCIATE AL SERVIZIO, RIVOLTE A VANTAGGIO DELL'UTENTE E/O DELLA FAMIGLIA**





# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

La Cooperativa Sociale Migma in aggiunta alle prestazioni ed ai servizi previsti dal patto di accreditamento, realizzerà le prestazioni accessorie di seguito indicate, rivolte a vantaggio dell'utente e/o della famiglia:

### **Sportello di orientamento ai servizi del territorio**

Tale azione nasce per favorire l'orientamento e la conoscenza dei servizi, delle iniziative, delle campagne promozionali, dei progetti presenti sul territorio di appartenenza; in tal modo potrà essere garantita una semplificazione dei percorsi burocratici e una più veloce risposta ai bisogni emergenti. Gli operatori di sportello si occuperanno di realizzare una banca dati e una rubrica telefonica ed informatica degli enti del territorio che erogano servizi utili alla famiglia.

Periodicamente avranno il compito di ricercare e divulgare, tramite attività di sportello, quelle iniziative locali attivate dagli enti istituzionali (Comuni, Province, Regioni) o privati (Associazioni, Cooperative, ecc.) a tutela e promozione del soggetto famiglia. Il servizio intende accrescere e favorire l'informazione delle famiglie in modo da promuoverne la partecipazione attiva alla costruzione del proprio benessere.

Fase di realizzazione 1: lo staff del servizio si occuperà della creazione di un database e di una rubrica telefonica ed informatica degli enti del territorio che erogano servizi utili alla famiglia.

Fase di realizzazione 2: verrà realizzata la promozione del servizio tramite ideazione e diffusione del materiale informativo (brochure, locandine, volantini, comunicati stampa).

Fase di realizzazione 3: verrà avviata una ricerca periodica e costante delle iniziative locali promosse a favore del soggetto famiglia;

Fase di realizzazione 4: avvio delle attività di sportello.

**Tempi:** lo sportello sarà in funzione 1 giorno a settimana per 2 ore.

**Personale impiegato:** n.1 operatore

### **Punto di facilitazione digitale**

La Cooperativa realizzerà presso la propria sede territoriale, il servizio di facilitazione digitale ovvero una postazione ove sarà realizzata attività di supporto e accompagnamento al singolo cittadino nell'uso di Internet e nella risoluzione di problemi tecnologici. Si tratta di sessioni di "navigazione assistita" in cui un facilitatore supporta un utente o un piccolo gruppo, in questo modo è possibile lasciare un ampio margine di libertà nella scelta delle conoscenze e/o competenze da acquisire. In base all'organizzazione in cui il facilitatore opera ed al suo potenziale bacino di utenti (anziani, immigrati, giovani in cerca di lavoro, etc.) il facilitatore può svolgere le seguenti attività:

- attività di "supporto individualizzato" su specifici servizi online;
- realizzazione di "micro-corsi" come per esempio sull'uso dello smartphone;
- attività di supporto sulle competenze digitali di base dei cittadini.

Il servizio è erogato dai "facilitatori digitali", in grado di offrire assistenza e supporto ai cittadini nell'uso di Internet, dei dispositivi e dei servizi on line.

**Tempi:** lo sportello sarà in funzione 1 giorno a settimana per 2 ore.

**Personale impiegato:** n.1 operatore "facilitatore digitale"

### **Seminari informativi per famiglie**

Verranno realizzati seminari informativi su tematiche dell'area psicopedagogica attinenti alle diverse fasi del ciclo di vita familiare come: la formazione della coppia; la genitorialità; l'educazione dei figli e l'importanza del gioco; rapporto tra genitori e figli adolescenti; cura degli anziani. La tipologia dei seminari e degli argomenti trattati ed i tempi di realizzazione varieranno in virtù della tipologia di utenza.

**Tempi:** sarà realizzato un seminario con cadenza trimestrale.



# MIGMA

## COOPERATIVA SOCIALE

**Personale impiegato:** n.1 Psicologo

### **Servizio di consulenza psicopedagogica e psico-pedagogica in ambito familiare**

Questo servizio è finalizzato a fornire ai singoli e alle famiglie spazi di ascolto e di sostegno per affrontare difficoltà di vario tipo, con l'obiettivo di valorizzare e supportare le risorse presenti all'interno della famiglia stessa e dei singoli. Il servizio di consulenza persegue gli obiettivi di stimolare una consapevolezza dei genitori e figli riguardo alle proprie risorse, di accompagnare le famiglie comprendere e dare senso ai comportamenti problematici. In tal modo sarà possibile promuovere la costruzione di letture nuove e più ampie della problematica vissuta e individuare e creare nuove e più funzionali modalità di gestione del disagio per un superamento dello stesso. I servizi offerti in tale spazio potranno essere: colloqui di primo ascolto; presa in carico della famiglia; interventi di supporto psicologico; colloqui e mediazione familiare; conclusione del caso o formulazione di un progetto attraverso interventi di rete con altri servizi del territorio (ove necessario); percorsi di consulenza per genitori e figli finalizzati al miglioramento del proprio stile educativo, della comunicazione in famiglia e del dialogo quotidiano; colloqui di sostegno e aiuto per i genitori rispetto a problematiche evolutive o di relazione con il proprio figlio/i, ecc.

**Tempi:** lo sportello sarà in funzione 1 giorno al mese per 3 ore.

**Personale impiegato:** n.1 Psicologo

Bagheria, 19/08/2025

MIGMA Legale Rappresentante  
Via L. Capitano Giorgi, 3  
90011 BAGHERIA (PA)  
P. IVA 05295360829



19

