



ANCHISE Cooperativa Sociale

Sede Legale: Corso Sicilia, 139 – 94100 Enna

Orari di apertura: Lun -Ven. 9:00-13:00

Sede amministrativa e operativa: Via S. Felice snc – 94014
Nicosia (En)

Orari di apertura: Lun.-Ven. 9:00-13:00 e 16:00-19:00

Tel 0935/647419

Email: cooperativaanchise@gmail.com

PEC mail: coop.anchise@pec.it

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della **Anchise Cooperativa Sociale** è stata realizzata in ottemperanza alle vigenti disposizioni di legge, stabilisce i criteri e le procedure atte a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza, all'educazione, alla corretta applicazione degli standard inerenti l'autorizzazione, l'esercizio e l'accreditamento dei Servizi socio assistenziali e fissa i requisiti minimi generali e specifici di autorizzazione all'esercizio di attività socio assistenziali ed educative stesse.

La carta dei Servizi è rivolta alle persone bisognose di assistenza. I servizi offerti sono tesi a migliorare la qualità della loro vita favorendone il benessere psico-fisico e l'integrazione sociale.

STORIA DELLA SOCIETÀ

La **Anchise Cooperativa Sociale** è stata costituita nel 1983 ed ha svolto ininterrottamente dal 1996, anno di iscrizione presso il Registro delle Imprese della Camera di Commercio di Enna, fino ad oggi le attività di *Assistenza Domiciliare per Enti pubblici e privati, Assistenza Domiciliare Integrata, Assistenza per Disabilità Gravissime, Home Care Premium, Assistenza Igienico personale e Assistenza specialistica all'autonomia e alla comunicazione, SED* sino ai giorni nostri. Da dicembre 2019 la Cooperativa gestisce servizi educativi di *asilo nido*.

Le prestazioni erogate nei suddetti servizi, sono meglio specificate nei PAI e/o PEI di ciascun Utente, elaborati dall'Assistente Sociale della cooperativa in collaborazione con le figure professionali dell'ente pubblico preposto.

Il servizio è pensato come un sistema composto da tre componenti:

- ✓ all'Utente deve essere assicurato un intervento tempestivo;
- ✓ all'Utente deve essere garantito il rispetto della sua persona;
- ✓ all'Utente deve essere garantita facilità di accesso al Servizio.

La Cooperativa Anchise eroga i propri servizi tramite l'attuazione del programma assistenziale personalizzato. Tale strumento è uno dei più idonei alla rilevazione dei bisogni e delle esigenze individuali e garantisce risposte appropriate. Per la stesura e anche per la verifica dei risultati del piano, si prevede il coinvolgimento della scuola, della famiglia e degli altri servizi coinvolti. Nello specifico, la realizzazione dei progetti di intervento personalizzati prevede le seguenti fasi:

- ✓ Fase 1 - Pianificazione: analisi dei bisogni dell'utente e presa in carico.
- ✓ Fase 2 - Organizzazione: formulazione del progetto personalizzato (obiettivi, modalità d'intervento, personale impiegato, tempi).
- ✓ Fase 3 - Erogazione degli interventi: apertura cartella utente e avvio del servizio.
- ✓ Fase 4 – Controllo: monitoraggio e valutazione delle attività.

La **Anchise Cooperativa Sociale**, priva di scopo di lucro, opera nel settore sociale e dei servizi, con l'obiettivo principale di costituire un sostegno valido per le persone bisognose di un supporto socio – assistenziale e di assicurare occupazione lavorativa. La nuova compagine direzionale subentra nel maggio del 2016, nel corso del quale le attività sono aumentate notevolmente. La nuova amministrazione si è impegnata alla corretta gestione della propria attività, operando con professionalità e nel pieno rispetto dei bisogni e delle aspettative dell'Utente, le cui richieste non devono essere solo soddisfatte, ma anche sorrette da una gestione aziendale che ne garantisca la piena comprensione e il costante rispetto. Serietà, professionalità, orientamento all'Utente, tutela della sicurezza e della salute degli operatori sono alla base della strategia vincente adottata dalla Cooperativa Sociale Anchise, capace di operare in un mercato fortemente concorrenziale.

Attualmente è iscritta all'Albo regionale ex art. 26 della L.R. 22/86 per le seguenti sezioni:

- Sezione inabili- n. albo 1156 decreto di iscrizione n. 555 del 29/04/1999
- Sezione anziani – n. albo 140 decreto di iscrizione n. 345 del 18/12/1990
- Sezione minori - n. albo 4623 decreto di iscrizione n. 1913 del 17/07/2017.

I servizi prestati ad oggi si possono sommariamente schematizzare attraverso la successiva tabella:

Committenti	Servizi	Periodo di riferimento
<u>COMUNE DI VILLABATE</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Nov. 2017 a Giu. 2018
<u>COMUNE DI NICOSIA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Nov. 2017 a Giu. 2018 Da Mar. 2018 a Giu. 2018 Da Gen. 2019 a Dic. 2019 Da Gen. 2020 a Mar. 2020 Da Ott. 2020 a Giu. 2021 Da Sett. 2021 a Giu. 2022 Da Sett. 2022 a Giu. 2023 Da Sett. 2023 in corso
<u>COMUNE DI SPERLINGA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Nov. 2018 a Dic. 2018 Da Sett. 2019 a Dic. 2019 Da Gen. 2020 a Feb. 2020 Da Ott. 2020 a Giu. 2021 Da Sett. 2021 a Giu. 2022 Da Sett. 2022 a Giu. 2023 Da Sett. 2023 a Giu. 2024
<u>COMUNE DI REGALBUTO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Feb. 2018 a Dic. 2018 Da Gen. 2019 a Dic. 2019 Da Gen. 2020 a Giu. 2020 Da Sett. 2021 a Giu. 2022 Da Sett. 2022 a Dic. 2022
<u>COMUNE DI ENNA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Ott. 2018 a Dic. 2018 Da Gen. 2019 a Mag. 2019 Da Ott. 2020 a Giu. 2021 Da Sett. 2021 a Giu. 2022 Da Sett. 2022 a Giu. 2023

		Da Sett. 2023 a Giu. 2024
<u>LIBERO</u> <u>CONSORZIO COM.</u> <u>DI ENNA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Sett. 2019 a Dic. 2019 Da Gen. 2020 a Giu. 2020 Da Sett. 2020 a Giu. 2021 Da Sett. 2021 a Giu. 2022 Da Sett. 2022 a Giu. 2023 Da Sett. 2023 a Giu. 2024
<u>COMUNE DI ALI</u> <u>TERME</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Nov. 2018 a Dic. 2018 Da Gen. 2019 a Dic. 2019
<u>COMUNE DI</u> <u>GANGI</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Dic. 2019 Da Gen. 2020 a Giu.2020
<u>COMUNE DI</u> <u>ACICATENA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Dic. 2019 Da Gen. 2020 a Mar. 2020
<u>COMUNE DI</u> <u>MAZZARINO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione e Servizio Igienico	Da Nov. 2019 a Dic. 2019 Da Gen. 2020 a Mar. 2020
<u>COMUNE DI</u> <u>CASTELVETRANO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Gen. 2020 a Mar. 2020 Da Sett. 2020 a Dic. 2020 Da Feb. 2021 a Giu. 2021 Da Nov. 2021 a Giu. 2022 Da Nov. 2022 a Giu. 2023 Da Nov. 2023 a Giu. 2024
<u>COMUNE DI</u> <u>PETROSINO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Sett. 2019 a Dic. 2019 Da Gen. 2020 a Mar. 2020 Da Sett. 2020 – Giu. 2021
<u>DISTRETTO</u> <u>SOCIO</u> <u>SANIATRIOD28 –</u> <u>COMUNE</u> <u>BARCELLONA</u> <u>POZZO D.GOTTO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Gen. 2020 a Mar.2020 Da Nov. 2020 a Giu. 2021 Da Ott. 2022 a Nov. 2022
<u>COMUNE DI</u> <u>SANTA LUCIA</u> <u>DEL MELA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Gen. 2020 a Mar. 2020 Da Set. 2020 a Giu. 2021
<u>COMUNE DI SAN</u> <u>CATALDO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Nov. 2020 a Mag. 2021 Da Sett. 2021 a Mag. 2022 Da Sett. 2022 a Mag. 2023 Da Sett. 2023 a Mag. 2024
<u>COMUNE DI</u> <u>MARSALA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Ott. 2020 a Giu. 2021 Da Sett. 2021 a Giu. 2022 Da Sett. 2022 a Giu. 2023 Da Sett. 2023 a Giu. 2024

<u>LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI CALTANISSETTA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Sett. 2019 a Dic. 2019 Da Gen. 2020 a Giu. 2020 Da Sett. 2020 a Giu. 2021
<u>COMUNE DI CALTANISSETTA</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Sett. 2019 a Dic. 2019 Da Gen. 2020 a Mar.2020 Da Sett. 2022 a Giu. 2023
<u>COMUNE DI CAMPOBELLO DI MAZARA (TP)</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Nov. 2021 a Mag. 2022 Da Nov. 2022 a Mag. 2023 Da Dic. 2023 a Mag. 2024
<u>COMUNE DI MILAZZO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Ott. 2021 a Giu. 2022 Da Sett. 2022 a Giu. 2023 Da Ott. 2023 a Giu. 2024
<u>COMUNE DI PARTINICO</u>	Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	Da Set. 2022 a Giu. 2023 Da Sett. 2023 a Giu. 2024

VISION e MISSION

Al centro dei nostri interventi c'è il rispetto per la persona, la sua libertà, dignità e autodeterminazione. La nostra impostazione di lavoro si basa su interventi socio assistenziali: la nostra attenzione è rivolta all'individuo, ma anche al suo contesto familiare, al gruppo della comunità intesa come una grande risorsa terapeutica, al territorio e alle istituzioni.

Quindi la **Anchise Cooperativa Sociale** si prefigge di raggiungere determinati obiettivi, quali:

- ✓ la soddisfazione dell'Utente assistito;
- ✓ l'efficacia dell'organizzazione;
- ✓ il miglioramento continuo del servizio offerto.

In generale l'obiettivo della **Anchise Cooperativa Sociale** è quello di diventare interlocutore privilegiato delle famiglie e degli Enti che sono interessati al mondo del disagio sociale e dell'assistenza, assicurando la soddisfazione di esigenze ed aspettative di Utenti, Committenti e Territorio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi viene effettuata nel pieno rispetto dei principi di seguito elencati:

Uguaglianza

Questo principio trova il suo fondamento nell'art. 3 della Costituzione. L'azione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti: le regole che riguardano i rapporti tra utente e servizi pubblici nonché l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione dunque può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le

diverse aree geografiche di utenza, anche quando queste non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Continuità

Nel contesto di un servizio pubblico volto alla promozione e tutela della salute e del supporto in genere alle persone bisognose di assistenza, questo principio ha valenza prioritaria. Il servizio deve essere regolare e continuo, le eventuali interruzioni devono essere regolate espressamente dalla legge e rientrare negli aspetti organizzativi del servizio.

Imparzialità

I soggetti erogatori di servizi pubblici devono agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale. E' un indirizzo comportamentale cui devono attenersi medici, operatori sanitari, personale amministrativo. Tale principio è una specificazione del principio di uguaglianza ed ha la fondamentale finalità di evitare atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia e trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Efficienza - Efficacia

L'erogazione dei servizi pubblici deve essere effettuata in modo idoneo a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia. Il soggetto erogatore adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi ed elabora piani per il miglioramento della qualità del servizio. La Carta dei Servizi Pubblici Sanitari costituisce lo strumento concreto di attuazione di detti principi nonché il segnale di quella maturata riforma culturale di cui la stessa Carta è implicitamente garante.

Diritto di scelta

Il diritto di scelta rientra in quello più ampio della libertà personale e della libera circolazione del cittadino. Ove è consentito dalla normativa regolatrice del settore, l'Utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita sia al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia allo scopo di favorire la collaborazione con il soggetto erogatore. L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano; può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti; svolgere osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

SERVIZI EROGATI

La **Anchise Cooperativa Sociale** esegue il servizio di assistenza domiciliare in favore di anziani, disabili e minori che presentano delle minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, e assistenza scolastica in favore di minori e disabili, mediante l'erogazione di prestazioni tra quelle di seguito elencate, per un totale di ore settimanali distribuite secondo le esigenze quotidiane di ciascun Utente, rilevate dalle schede **PAI** e **PEI**, e concordate con il Caregiver.

I servizi erogati sono suddivisi come di seguito elencati:

✓ *Area Disabili*

"ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE ED ASSISTENZA PER L'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE AGLI ALUNNI PORTASTORI DI HANDICAP"

Finalità del servizio: il servizio è rivolto agli alunni con handicap e si prefigge i seguenti obiettivi:

- garantire a ciascun alunno in situazione di handicap la regolare frequenza e la partecipazione all'azione formativa della scuola;
- promuovere l'integrazione sociale contribuendo alla costruzione di una solida identità;
- sviluppare un'educazione inclusiva attraverso l'empowerment delle persone con disabilità.
- promuovere il massimo di autonomia, di acquisizione di competenze e di abilità espressive e comunicative in collaborazione con l'equipe scolastica che segue gli alunni con handicap;
- sostenere le famiglie nel compito educativo e nello svolgimento delle normali attività quotidiane
- correlare le attività offerte dal servizio agli obiettivi educativi trasversali della scuola e agli obiettivi dei singoli PEI (Piani Educativi Individualizzati);

Prestazioni: nello specifico, il servizio prevede: il trasporto, con mezzi adeguati, degli alunni dal proprio domicilio a scuola e viceversa; la sistemazione in classe; l'accompagnamento ai servizi igienici e la pulizia della persona; l'assistenza durante la mensa per la deambulazione; la facilitazione dell'apprendimento; il potenziamento delle funzioni sensoriali percettive residue e lo sviluppo della funzione immaginativo- motoria; il potenziamento delle abilità cognitive, relazionali e sociali degli Utenti, la collaborazione con i docenti curricolari e con tutta l'equipe multidisciplinare; il supporto all'attuazione dei piani terapeutici/riabilitativi; l'accompagnamento e l'assistenza durante le visite didattiche e le gite scolastiche.

Modalità di erogazione: il servizio sarà erogato focalizzando l'attenzione su particolari strategie e tecniche operative quali: la relazione di aiuto educativa; le tecniche di promozione dei processi di socializzazione e integrazione con il gruppo classe; il lavoro di rete e di comunità, per il coinvolgimento dei destinatari indiretti (famiglia, scuola, comune, altre agenzie educative). Il raggiungimento degli obiettivi sarà garantito attraverso

Anchise Soc. Coop. Sociale a r.l.

“Carta dei Servizi”

un valido ed efficace processo di raccordo tra tutti gli attori coinvolti (famiglie, i dirigenti scolastici, i docenti e i referenti degli enti del territorio) con i quali si programmano insieme gli interventi individualizzati.

Personale operativo: Coordinatore, Operatore OSA, - Operatore Professionale Specializzato (Psicologo – Pedagogista – Educatore Professionale, Assistente all'autonomia e alla comunicazione).

Per accedere ai servizi offerti dalla Cooperativa occorre presentare presso la Cooperativa formale richiesta, completa della documentazione attestante la reale necessità della domanda di intervento. Inoltre, gli utenti possono richiedere tutte le informazioni di cui hanno bisogno presso la segreteria telefonica della Cooperativa al numero 0935/647419 dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 16:00 alle 18:30 o inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica cooperativaanchise@gmail.com, ed entro tre giorni lavorativi dalla sottoscrizione del Patto di accreditamento si garantirà l'attivazione del servizio.

TURN OVER E MODALITA' DI GESTIONE

Il turn over rappresenta per un'azienda un problema importante, oltre che un costo, da tenere sotto controllo. Anche se è impossibile portarlo a zero, in quanto fisiologico, bisogna monitorarlo costantemente. In una cooperativa sociale, come Anchise, orientata all'utente e al suo bisogno è indispensabile un'adeguata gestione delle risorse umane al fine di limitare al minimo il fenomeno e applicare interventi correttivi, ove risulti necessario. Per questo motivo la scrivente assicura la continuità degli operatori nei servizi erogati, attraverso una gestione corretta, attenta e tempestiva, delle sostituzioni del personale impiegato. Tale organizzazione prevede:

- La presenza in organico di operatori "Jolly" disponibili per sostituzioni e con un monte ore incrementabile;
- La capacità di attingere dall'organico presente in altre strutture gestite;
- Assunzioni a tempo determinato programmato per le sostituzioni di ferie e malattie prolungate.

DIRITTI DELL'UTENTE

- ✓ Ogni Utente deve essere accolto e assistito nel pieno rispetto della sua persona.
- ✓ L'Utente ha il diritto di scegliere fra un ampio ventaglio di soluzioni/prestazioni socio-assistenziali, ciò che meglio si adatta alle proprie esigenze.
- ✓ L'Utente ha diritto di scegliere tra le diverse proposte di servizio presenti sul territorio.
- ✓ L'Utente ha diritto alla riservatezza per cui tutte le informazioni a riguardo devono rimanere riservate.
- ✓ L'Utente e la sua famiglia hanno il diritto di essere informati sulle modalità di erogazione del servizio e condividere il progetto di assistenza.

Modalità di coinvolgimento degli utenti e dei familiari ai programmi individuali di assistenza e alla verifica dei risultati

L'Utente è soggetto e non destinatario del proprio progetto terapeutico, che contribuisce a definire, accetta e condivide. Tutti gli interventi hanno come protagonista l'Utente visto come persona, da una parte con le sue difficoltà, e dall'altra con le sue capacità residue che vanno riconosciute e valorizzate. In qualità di soggetto attivo, egli viene informato sui servizi erogati, partecipando attivamente al suo stesso progetto di assistenza e supporto.

La famiglia ha diritto di essere informata su tutto quanto concerne la cura e i programmi del progetto socio-assistenziale del loro familiare e di conoscere e ricevere le dovute informazioni, attraverso anche degli incontri mirati, relative alla malattia del proprio familiare e alla sua evoluzione. La famiglia come l'Utente, è soggetta attiva nella realizzazione del progetto socio-assistenziale, deve essere consenziente, condividere e contribuire anch'essa alla sua realizzazione. Anche nella famiglia esistono risorse e conoscenze che vanno

riconosciute, valorizzate e messe in opera nel programma e nella realizzazione degli obiettivi. Alla famiglia deve essere data la possibilità di fortificare la propria capacità di saper gestire l'Utente anche nei momenti più difficili, mediante un eventuale supporto diretto nel carico emozionale.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

La Anchise Cooperativa Sociale si è proposta come obiettivo principale quello di innalzare sempre più i livelli di Qualità delle prestazioni erogate al fine di garantire un miglioramento del servizio finale. Per assolvere a questo impegno, ha realizzato un "Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, Ambiente e Sicurezza" (SGI) secondo il modello descritto dalle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015.

La Anchise ha acquisito le seguenti certificazioni:

UNI EN ISO 9001:2015 per l'erogazione *assistenza domiciliare e socio sanitaria in favore degli anziani, disabili e minori, erogazione di servizi educativi e di assistenza specialistica scolastica ed extrascolastica per disabili e minori, erogazione di servizi di trasporto di disabili, gestione di asili nido.*

UNI EN ISO 45001:2018 per l'erogazione *assistenza domiciliare e socio sanitaria in favore degli anziani, disabili e minori, erogazione di servizi educativi e di assistenza specialistica scolastica ed extrascolastica per disabili e minori, erogazione di servizi di trasporto di disabili, gestione di asili nido.*

UNI EN ISO 11034:2003 per i *Servizi all'infanzia – Gestione di Asili nido*

UNI/PdR 125/2022 per le misure atte a garantire la *parità di genere nel contesto lavorativo: erogazione di servizi di assistenza domiciliare e socio sanitaria in favore degli anziani, disabili e minori, erogazione di servizi educativi e di assistenza specialistica scolastica ed extrascolastica per disabili e minori, erogazione di servizi di trasporto di disabili, gestione di asili nido.*

La Qualità dei servizi offerti rappresenta un obiettivo fondamentale per mantenere e migliorare la soddisfazione degli Utenti e delle famiglie. La **Anchise Cooperativa Sociale** effettua un monitoraggio delle varie attività per determinare il livello di prestazioni erogate, attraverso dei controlli svolti periodicamente tramite apposite Schede di Valutazione opportunamente compilate ed effettuate dal **Responsabile Controllo di Qualità**, il quale redigerà apposita relazione che verrà conservata nell'Archivio Storico dell'Appalto (A.S.A.). Tutta la procedura seguita viene comunicata alla *Utenza*, nella massima trasparenza, per rendere informata la stessa circa le verifiche e gli accertamenti che vengono periodicamente eseguiti per controllare il livello qualitativo del servizio.

Procedura per l'indagine di Soddisfazione dell'Utente - Customer Satisfaction (C.S.)

La Cooperativa, al fine di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, sottopone dei questionari di gradimento per verificare l'andamento del servizio, in quanto questi possono contenere anche

delle segnalazioni/suggerimenti utili da mettere in pratica, per migliorare o venire incontro alle giuste aspettative dei soggetti ai quali vengono sottoposti. Le informazioni raccolte sono poi trattate all'interno degli incontri di programmazione e supervisione, con l'obiettivo di individuare le eventuali cause d'insoddisfazione e di ipotizzare le strategie utili al miglioramento del servizio.

La scrivente, oltre a mantenere un effettivo **Controllo di Qualità** sul servizio svolto, mediante l'utilizzo dei Questionari di cui sopra, al fine di poter predisporre una corretta gestione del servizio intende garantire la tutela dei cittadini anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare *reclamo* a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. La cooperativa si pone, dunque, come obiettivo, quello della risoluzione dei problemi al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere, rivolgendosi all'Assistente Sociale Coordinatore oppure allo Sportello. Si tratta di un processo di raccolta di informazioni utili alla definizione di un piano per il raggiungimento del massimo controllo del servizio; questa fonte di informazioni anche a distanza di tempo consente di poter conoscere l'organizzazione posta in essere, dove hanno svolto i servizi gli Operatori, quali gli eventuali problemi riscontrati, consentendo in pratica di poter ottenere informazioni complete su quanto svolto dalla Società alla quale è stato affidato il servizio.

EVENTUALI SERVIZI MIGLIORATIVI

Le prestazioni aggiuntive e migliorative sono tutti quei servizi che la scrivente generalmente offre in aggiunta alle prestazioni di base, per migliorare la Qualità complessiva del servizio erogato. Una parte di queste prestazioni viene offerta gratuitamente. Tutto ciò permette all'*Utente* di poter essere supportato, in altri servizi normalmente non previsti da una generica assistenza domiciliare, ma facenti parte della vita quotidiana.

Il Presidente e Legale Rappresentante

Dott. Luigi Russo

ANCHISE Soc. Coop
Il Presidente





CERTIFICAZIONE EN ISO 9001:2015



Scheda segnalazione reclamo

Sig. / Sig.ra _____

Residente a _____ indirizzo _____

Telefono _____

Motivo del reclamo

Li _____

Firma

Si autorizza il trattamento dei dati personali in riferimento al D.lgs. 196/2003 e al GDPR 679/16



PROGETTO SOCIO - ASSISTENZIALE

ACCREDITAMENTO ENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE (ASACOM) IN FAVORE DI ALUNNI CON DISABILITA' FREQUENTANTI LE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIE E SECONDARIE DI PRIMO GRADO RESIDENTI NEL COMUNE DI ERICE.

GLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il servizio è finalizzato a promuovere l'integrazione scolastica degli alunni con disabilità, sostenendo e sviluppando l'autonomia e le capacità residuali e rimuovendo gli ostacoli che aggravano la condizione. La valorizzazione del ruolo dei disabili si fonda **sull'educazione della popolazione e al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti**, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

METODOLOGIA PROPOSTA

Il processo di presa in carico non implica il prendersi cura esclusivamente del minore con disabilità in un rapporto duale operatore-utente, ma prevede il coinvolgimento di tutto l'ambiente sociale in cui lui vive per promuovere il suo diritto ad essere alunno e cittadino a tutti gli effetti, senza discriminazioni e con uguali opportunità dei compagni di classe, anche lui ha la necessità di affermare la sua identità e di riconoscersi nell'ambito di un'esperienza di vita che soddisfa il suo bisogno di partecipazione ed inclusione sociale.

In quest'ottica, prendere in carico l'utente presuppone innanzitutto comprendere e definire il problema, conoscere le modalità con cui esso viene vissuto dal gruppo classe e dell'ambiente sociale in cui il ragazzo è inserito. Il mandato degli operatori, pertanto, non consiste solo nella gestione dell'alunno, ma richiede anche **la capacità di stabilire delle relazioni attorno a lui ed alla sua famiglia in un'ottica di rete.**

L'azione dell'operatore sarà finalizzata a promuovere condizioni di vita scolastica dignitose e lo sviluppo di relazioni positive in modo che i ragazzi con disabilità possano sentirsi parte del gruppo di classe e gli vengano riconosciuti ruoli e identità.

MODALITA' ADOTTATE PER IL TURN-OVER

Il Personale sarà opportunamente selezionato e sarà garantito (contenimento del turnover) e formato sia per quanto attiene alla competenza delle schede di Barthel, alla capacità di relazionarsi empaticamente con il disabile e la sua famiglia, sia nell'essere positivi e attivi nonché risolutivi. Ci si impegna a sostituire il personale in ferie, malattia, permessi, riposi settimanali, ecc. e a sostituirlo tempestivamente il personale o comunque non in grado di essere puntualmente in servizio, attraverso l'individuazione di personale sostituto idoneo in possesso degli specifici requisiti richiesti, in modo da non provocare carenze, inadempienze o danni all'efficacia del servizio. La Cooperativa si impegna a comunicare ed effettuare immediatamente eventuali sostituzioni del personale assente per qualsiasi motivo con altro di pari professionalità.

Nello specifico, la Cooperativa propone per il servizio oggetto di gara le seguenti misure di contenimento del turn-over:

- Accoglie le richieste del personale circa ferie, permessi, ecc.
- Assicura all'operatore il supporto della figura di un coordinatore generale e di un responsabile amministrativo (per questioni di natura contrattuale ecc.);
- Mette a disposizione del personale, strumenti operativi interni atti a qualificare il lavoro svolto ed a rafforzare il ruolo dell'operatore.
- Mette a disposizione la consulenza di uno psicologo per la gestione della Sindrome del Burn-out.

Micro e Macro turnover

La Cooperativa vede nella continuità assistenziale un elemento di qualità di notevole impatto sulla percezione positiva dell'utente. Al fine di garantire la continuità dell'assistenza da parte dello stesso operatore, la formazione di équipes stabili e la prevenzione del Burn out, ha intrapreso da anni politiche del personale (assunzione a tempo indeterminato, fondo di solidarietà) che hanno notevolmente migliorato la stabilità.

La Cooperativa al fine dell'eliminazione e il contenimento del turnover degli operatori, individua i seguenti strumenti organizzativi:

1. rispetto della professionalità dell'operatore;
2. applicazione del CCNL di riferimento;
3. assolvimento degli obblighi contributivi, previdenziali e assicurativi;
4. puntualità nei pagamenti;
5. adozioni di processi tecniche e modalità organizzative di tipo flessibile;
6. istituzione di una banca delle ore per compensazioni e recuperi;
7. costante fornitura a tutto il personale dei Dispositivi Protezione Individuali;
8. visite mediche periodiche degli operatori;

Per quanto attiene il piano di controllo del personale, sarà garantito attraverso:

schede personalizzate di ogni utente, il quale sarà chiamato a firmare per ogni prestazione fornita;

registri con indicazione di giorno ed ora, con firma dell'operatore all'inizio ed alla fine del servizio;

customer satisfaction trimestrali a cura Responsabile qualità per rilevare il livello di gradimento dei servizi.

Tale percorso di supervisione si ritiene indispensabile anche al fine di poter provvedere tempestivamente, in accordo con i Servizi Sociali, alla riformulazione e riprogrammazione del servizio, dei turni di lavoro ed alla risoluzione delle problematiche emerse.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Ricevuta la richiesta di attivazione del servizio completa di idonea documentazione per la presa in carico complessiva, il Coordinatore raccoglie le informazioni salienti sugli utenti attraverso contatti/incontri con i servizi invianti specialistici e individua il possibile abbinamento operatore/utente. Gli operatori incaricati ricevono tutte le delucidazioni sul caso, partecipano agli incontri programmatici e mantengono una comunicazione costante con la famiglia e il corpo docenti.

La Cooperativa Anchise nell'erogazione dei suoi servizi estende il concetto di presa in carico a tre dimensioni – il soggetto, la famiglia e il territorio - programmando un processo di aiuto del singolo utente, della sua famiglia e del contesto in cui il soggetto vive, atenzionando con cura dati, informazioni e connessioni che da essi derivano, in una dimensione di multidisciplinarietà. Gli operatori nell'azione di conoscenza e presa in

carico si attiveranno per entrare in relazione positiva con il sistema familiare dell'utente e con il contesto, la comunità che lo stesso vive. La famiglia sarà coinvolta fin dall'inizio in un processo graduale di partecipazione, finalizzato a costruire un progetto pertinente e dettagliato che renda concretamente possibili e verificabili il cambiamento e il miglioramento del proprio. Nella fase iniziale dell'attivazione del progetto, gli operatori lavoreranno alla costruzione di un rapporto di fiducia con l'utente e la famiglia/caregiver di riferimento per arrivare all'instaurazione di un solido rapporto atto a promuovere lo svolgimento e l'erogazione dei servizi previsti. La famiglia verrà invitata a prendere parte: agli incontri in cui l'equipe valuta e/o prende decisioni che la riguardano, contribuendo direttamente a tali processi di analisi e di decisione; ai focus group per la rilevazione della qualità attesa; a colloqui con il coordinatore per verificare l'andamento del progetto. Gli operatori si impegnano a costruire con la famiglia una storia comune, attraverso un intervento aperto e con una dinamica progettuale che permetta l'attitudine alla riflessività. Solo se i familiari/caregiver sono pienamente consapevoli del percorso possono riconoscere anche il proprio contributo al miglioramento.

La strutturazione del servizio non può prescindere da un lavoro di condivisione e di rete tra tutti gli attori coinvolti quali, la famiglia, la scuola, Servizi sociali e sanitari/specialistici, pertanto il Coordinatore del servizio, prima dell'avvio dell'intervento, organizza degli incontri con: i servizi sociali/sanitari, gli assistenti all'autonomia e alla comunicazione, i dirigenti scolastici/insegnanti di sostegno, le famiglie. Scopo degli incontri è quello di definire gli aspetti operativi in relazione agli obiettivi prefissati e alle modalità organizzative e temporali. L'intervento inizia con un periodo di osservazione da parte degli operatori, elemento indispensabile nella prima fase di avvio del lavoro e della costruzione della relazione. Solo a partire da un lavoro di osservazione diretta e partecipata è possibile costruire un progetto educativo adeguato e verificare la fattibilità degli obiettivi precedentemente individuati. Il servizio verrà espletato attraverso:

- **la presa in carico**

- **l'osservazione**

- **l'intervento educativo personalizzato**

- **la verifica del servizio**

Durante l'espletamento del servizio il Coordinatore verifica periodicamente, in collaborazione con Servizi Sociali, l'andamento del progetto. Individua i punti di forza e di debolezza su cui lavorare modificando, se necessario, le modalità di intervento per raggiungere l'obiettivo educativo.

L'attivazione del servizio prevede le seguenti fasi:

Fase 1 - Pianificazione: analisi dei bisogni dell'utente e presa in carico.

Il concetto di presa in carico si estende a tre dimensioni – il soggetto, la famiglia e il territorio – ciò significa definire e programmare un processo di aiuto con e per gli utenti e la loro comunità sociale. Si tratta quindi di un processo che si traduce in un progetto condiviso e concordato con le persone coinvolte e interessate, che ha come obiettivo principale quello di valorizzare e promuovere la partecipazione e potenzialità, anche residue, dei soggetti coinvolti. Gli operatori nell'azione di conoscenza e presa in carico, devono creare sinergie

e sviluppare capacità affinché possano entrare in relazione positiva con il sistema familiare dell'utente e con il contesto (scolastico) e la comunità che lo stesso vive.

Fase 2 - Organizzazione: formulazione del progetto personalizzato (obiettivi, modalità d'intervento, personale impiegato, tempi). Sulla scia delle indicazioni fornite dal Committente, del PEI scolastico, della Diagnosi Funzionale e del Profilo Dinamico Funzionale, viene definito il progetto di intervento dell'alunno: esso contiene indicazioni specifiche inerenti gli obiettivi (a breve, medio e lungo termine), le prestazioni da erogare, il calendario incontri, la cadenza e durata delle prestazioni, le risorse tecniche necessarie.

Fase 3 - Erogazione degli interventi: apertura cartella utente e avvio del servizio. Le prestazioni previste vengono definite, migliorate e integrate durante l'erogazione del servizio, in funzione delle emergenti necessità e bisogni degli alunni e degli istituti scolastici.

Fase 4 - Controllo e monitoraggio. Le attività vengono monitorate e valutate periodicamente al fine del miglioramento continuo del servizio.

Il personale nella realizzazione delle attività focalizzerà l'attenzione su particolari strategie e tecniche operative quali:

- 1) la relazione di aiuto educativa;
- 2) la socializzazione e l'integrazione con il gruppo classe;
- 3) il lavoro di rete e di comunità, per il coinvolgimento dei destinatari indiretti (famiglia, scuola, comune, altre agenzie educative).

Gli strumenti messi a disposizione degli operatori sono:

- la CARTELLA UTENTE che contiene tutta la documentazione relativa al minore ed il progetto educativo individualizzato declinato in tutte le sue parti con obiettivi, tempi, strumenti ed attività previste;
- la SCHEDA DI OSSERVAZIONE, stesa dall'operatore durante i primi due mesi dall'inizio dell'intervento. Serve a raccogliere il maggior numero di elementi di conoscenza sull'utente e sul nucleo familiare in cui è inserito;
- la SCHEDA DI PROGETTAZIONE, al termine del periodo di osservazione l'operatore stende un progetto di intervento e definisce gli obiettivi sui quali intende lavorare;
- la SCHEDA DI VERIFICA dell'intervento: al termine del periodo definito per l'intervento l'educatore verifica quanto attuato;
- i VERBALI degli incontri/riunioni con gli Istituti Scolastici e i servizi competenti e delle riunioni d'équipe;
- le SCHEDE INDIVIDUALI, il DIARIO DI BORDO; le RELAZIONI, l'APP RILEVAZIONE PRESENZE (Libemax)¹.

¹ L'app Rilevazione presenze Libemax, utilizzata dalla cooperativa per la gestione delle presenze dei dipendenti, permette la timbratura mobile da smartphone inviando al pannello in cloud l'orario di inizio e fine lavoro, la posizione GPS (facoltativa), il foglio

GESTIONE DEL PERSONALE E TEMPI DELL'INTERVENTO

Le prestazioni si svolgeranno ordinariamente in coincidenza con le attività scolastiche e durante le attività esterne programmate dalle scuole, quali gite e uscite scolastiche. Il servizio deve essere erogato nel rispetto del P.E.I. (Piano Educativo Individuale), di cui all'art. 12 della L. 104/1992. Il servizio, in osservanza con i calendari scolastici, verrà effettuato tutti i giorni in cui si svolgeranno nella sede della scuola sia fuori di essa, nei limiti del normale orario scolastico e/o anche al di fuori di esso, secondo le esigenze di ciascun alunno concordandolo con le famiglie, con il personale docente, e nell'ambito dell'orario di lavoro di ogni dipendente. Gli assistenti saranno provvisti di tesserino di riconoscimento rilasciato dalla Anchise, e saranno garantiti da una copertura assicurativa, per tutte le attività didattiche che si svolgeranno sia all'interno degli Istituti Scolastici sia al di fuori di esso (in occasione di stages, visite aziendali, viaggi di istruzione, teatro, etc.). La Anchise, inoltre, intende **sostenere, monitorare e verificare il personale** nella loro attività di assistenza alle persone mettendo al centro la gestione delle risorse umane come elemento essenziale dell'efficacia e della qualità del servizio stesso. I piani di lavoro del personale **saranno stabiliti con le scuole** in funzione delle reali esigenze degli alunni. Per l'attuazione del servizio, oggetto di accreditamento, si adoperano operatori specializzati in possesso di titoli di studio e/o qualifiche professionali:

- **Assistente sociale:**
 - Identifica i bisogni degli utenti e/o familiari;
 - Fornisce risposte a situazioni di disagio mediante l'utilizzazione di risorse e/o strategie di rete;
 - Organizza, programma e promuove iniziative per una più approfondita conoscenza delle problematiche relative alla sordità;
 - Coordina le attività per assicurare la sinergia operativa, la collegialità e il corretto funzionamento del servizio.
- **Educatore:**
 - Sceglie, organizza e utilizza strategie metodologico-didattiche finalizzate alla maturazione di competenze trasversali, di abilità e contenuti disciplinari;
 - Partecipa alla strutturazione di peculiari percorsi allo scopo di valorizzare l'identità personale, culturale, linguistica e sociale.
- **Assistente all'autonomia e alla comunicazione:**
 - Facilita la comunicazione ad alunni con difficoltà di esprimersi;
 - Opera in accordo con le altre figure professionali e con le famiglie;
- **Assistente alla comunicazione (LIS)**
 - Rende accessibile i contenuti didattici, sociali, ambientali e relazionali;

intervento, l'invio di documentazione, ecc. Ciò permette in tempo reale al coordinatore di avere una visione d'insieme dei servizi, le attività svolte e le varie programmazioni.

- Abbatte tutte le possibili barriere comunicative con l'obiettivo di rendere quanto più possibile l'utente autonomo.

La Anchise si impegna alla **"Sostituzione Immediata del Personale"**, infatti il personale assente dal lavoro, per qualsiasi motivo, **sarà sostituito entro le due ore dall'inizio del suo turno o dal verificarsi dell'assenza, con personale di pari qualifica.**

CRITERI DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLE ATTIVITA'

La modalità di controllo sui servizi viene predisposta, immediatamente, dopo la "presa in carico" e si svolge su tre tipi di livelli:

- l'operatore (in quanto erogatore della prestazione assistenziale);
- l'utente/familiare (in quanto soggetti beneficiari del servizio assistenziale);
- il contesto (in quanto osservatore diretto o indiretto dei servizi erogati).

L'interfaccia dei livelli permette un continuo monitoraggio dei servizi erogati che consente alla Cooperativa un rapido correttivo nelle eventuali necessità.

Il monitoraggio della qualità del servizio avverrà attraverso:

- la **verifica del raggiungimento degli obiettivi a breve, medio e lungo termine** del piano di intervento;
- l'**analisi dei contenuti delle relazioni mensili** a carico degli operatori del servizio sulle attività realizzate, quelle previste per il mese successivo, le modifiche apportate, le osservazioni e note sul livello di sviluppo e competenze dell'utente, sulle criticità osservate e risolte;
- l'**analisi dei contenuti dei verbali delle riunioni di coordinamento** interno e con i servizi/famiglie tesi a valutare l'aderenza del servizio rispetto al progetto approvato, il raggiungimento degli obiettivi progettuali, il livello di professionalità del personale, criticità e problematiche con riprogettazione in itinere.

Il monitoraggio sullo stato di avanzamento del servizio: la verifica e il monitoraggio continuo del servizio saranno garantiti dalla messa in atto di procedure, prassi, ovvero:

- **Riunioni settimanali e periodiche** di equipe tra il coordinatore e gli operatori e/o, le riunioni di equipe multidisciplinari, tese a valutare il regolare svolgimento del servizio, valutare eventuali progressi, cambiamenti o regressioni dell'utente, individuare eventuali problematiche/criticità, e adottare le possibili risoluzioni, nonché eventuali spunti di miglioramento, i cui esiti vengono verbalizzati, sono finalizzate alla verifica del corretto svolgimento del servizio, anche in merito alla puntualità del personale, al rispetto della turnazione, all'aderenza al proprio ruolo e mansioni, alla gestione delle sezioni, ecc. Ogni mese i contenuti verbalizzati sono formalmente comunicati al Committente.
- **L'analisi di eventuali segnalazioni o reclami** a carico dell'operatore, della fondatezza delle stesse, delle cause e eventuale avvio delle procedure in caso di inidoneità dell'operatore (richiamo verbale, scritto, etc).
- **I colloqui individuali** del coordinatore con il personale per la verifica e risoluzione di criticità e analisi del livello motivazionali.

Il monitoraggio dell'andamento del servizio si basa su alcuni specifici indicatori per le quali si hanno a disposizione specifici strumenti:

Elementi da monitorare	Indicatori	Strumenti
Orario di lavoro	Puntualità	App Rilevazione presenze Libemax, contatti con l'utente/famiglia
Prestazioni professionali	Congruietà delle prestazioni con il progetto assistenziale individualizzato	Coordinamento, contatti con utenti/famiglia e servizi sociali
Partecipazione alle riunioni	Presenza	Verbale di riunione
Documentazione	Produzione della documentazione prevista nei tempi stabiliti	Coordinamento, rilevazione della documentazione presentata (relazioni,report,...)
Atteggiamento in servizio	Chiarezza Comunicativa, diponibilità, relazione	Coordinamento, contatti con la utente/famiglia, valutazione dei colleghi
Formazione	Partecipazione attiva	Registro presenze Osservazioni del formatore
Supervisione	Partecipazione attiva	Registro presenze, Osservazioni del supervisore
Soddisfazione dell'utenza	Qualità del servizio offerto	Questionari CS Focus group

Incontri periodici con le famiglie e i referenti rappresentano uno strumento di monitoraggio costante del servizio e permettono di elaborare strategie organizzative e gestionali efficaci. Rilevare la CS consente all'ente di instaurare e rafforzare i legami di fiducia con i familiari dell'utente e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari per formulare ed elaborare strategie mirate al perfezionamento del servizio. La qualità vista dal lato dell'utente si distingue in qualità attesa (fa riferimento agli standard qualitativi che l'utente ritiene adeguati) e qualità percepita (è la qualità che l'utente riscontra nel servizio e che esprime il suo grado di soddisfazione). La Cooperativa Anchise utilizza modalità di rilevazione della qualità sia di tipo qualitativa (focus group) sia di tipo quantitativo (questionario) per colmare il gap tra qualità percepita e qualità attesa. A seguito di un'attenta analisi delle metodologie offerte dalla letteratura scientifica (modello Servqual, Servperf, Qualitometro, ecc.) e la valutazione dei vantaggi e degli svantaggi di ogni modello, la scrivente ha ritenuto opportuno rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai propri servizi sviluppando un modello ad hoc che risponde meglio alle proprie esigenze. Uno strumento che consente di impostare in modo corretto, dal punto di vista metodologico, un'indagine di questo tipo è l'albero della qualità. Attraverso

questa metodologia il servizio di ASACOM è stato scomposto nei suoi aspetti generali (dimensioni) e specifici (fattori). Sono stati quindi individuate le dimensioni, cioè gli aspetti generali che caratterizzano il servizio e, per ognuna di esse, i fattori della qualità, cioè gli aspetti specifici rispetto ai quali verrà rilevata la soddisfazione dell'utente sulla base degli obiettivi e delle caratteristiche servizio.

Dimensioni	Fattori
Organizzazione	Coordinamento Gestione del personale Chiarezza delle informazioni Capacità di problem solving
Personale	Puntualità Professionalità Chiarezza comunicativa Relazione operatore/utente
Collaborazione	Famiglia Servizi competenti
Esito	Soddisfazione complessiva

In questa direzione lo strumento pertinente per la qualità erogata è senza dubbio il **questionario** mediante il quale viene valutato il gradimento della qualità del servizio, da parte dell'utenza. Il questionario consta di 14 domande a parziale autonomia semantica attraverso le quali viene chiesto all'utente di valutarne la soddisfazione con una scala di valori da 1 a 5 (1 insoddisfatto; 2 poco soddisfatto; 3 soddisfatto; 4 molto soddisfatto; 5 non so). Anche se la valutazione e la distanza tra le possibili risposte a domande a parziale autonomia semantica è diversa per ciascun intervistato, per cui le risposte da un punto di vista rigoroso non sarebbero confrontabili, questa tipologia di domanda è stata ritenuta la più semplice, per un gruppo di destinatari alquanto eterogeneo, capace di facilitare la comprensione del meccanismo di risposta. Il questionario viene consegnato ai famigliari dagli assistenti. I familiari depositeranno i questionari compilati nell'urna messa a disposizione presso le scuole. Per il servizio oggetto di gara si prevedono 2 somministrazioni. La prima somministrazione avverrà in itinere, a distanza di circa un mese dalla sezione di focus group; la seconda somministrazione avverrà a fine servizio. Effettuata la prima indagine si passerà ad analizzare i dati e a predisporre un eventuale piano di intervento di miglioramento, attraverso il coinvolgimento diretto degli interessati (famiglie e operatori) per individuare le strategie sostenibili e più efficaci da adottare per la prosecuzione del servizio. La seconda somministrazione determinerà la qualità complessiva percepita dall'utente.

Inoltre, ad inizio servizio, viene consegnata ai familiari la scheda reclamo mediante la quale si potranno segnalare eventuali disservizi. I familiari e tutte le persone coinvolte possono presentare reclami e/o note osservative attraverso:

- lettera in carta semplice o modulo reclamo indirizzato al coordinatore del servizio ed inviata o consegnata alla segreteria in Via Nazionale 31, 940100 Enna;
- segnalazione telefonica e/o via fax allo 093567419, segnalazione tramite mail all'indirizzo cooperativaanchise@gmail.com.

I reclami vengono passati al coordinatore del servizio che provvede, fatte le dovute verifiche, a rimodulare le attività. Per i reclami di non immediata soluzione, la cooperativa fornirà comunque una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

MODALITA' DI COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

Nella formulazione del piano di intervento, che vedrà necessariamente l'utente al centro con i suoi bisogni, le sue risorse e le sue relazioni, **la famiglia è parte integrante e destinataria a tutti gli effetti del processo di presa in carico**. Il rapporto con la famiglia rappresenta un nodo strategico di tutto il processo di presa in carico. Esso si gioca sull'equilibrio tra la complessità di cui la famiglia è portatrice (in termini di bisogni, atteggiamenti, aspettative, ecc) e il mandato professionale e istituzionale che viene dato all'assistente all'autonomia e comunicazione. La ricerca di questo equilibrio non è facile ed immediata, ma richiede **un progressivo avvicinamento attraverso incontri e colloqui conoscitivi e di sostegno**. La Famiglia è, difatti, necessaria in quanto non si può prescindere dal punto di vista della stessa, unica depositaria del sapere sul figlio. Per tale ragione la Anchise garantirà:

Attivazione di un Centro di Ascolto tramite un numero telefonico dedicato al servizio, i familiari potranno ricevere azioni di sostegno emotivo ed ascolto, da parte di uno psicologo/assistente sociale. Il servizio sarà attivato attraverso modalità telematiche, con una richiesta tramite mail all'indirizzo cooperativaanchise@gmail.com e successivamente gli utenti/genitori verranno contattati per fissare un colloquio con lo Psicologo o Assistente Sociale che si svolgerà per via telematica: Zoom, WhatsApp, videochiamata, telefono, ecc. Tempi: l'ultimo mercoledì di ogni mese dalle 17:00 alle 19:00, per l'intera durata del servizio

Colloqui individuali preliminari all'avvio del Servizio. Prima dell'avvio del Servizio, ogni operatore incontrerà i familiari per conoscere le loro aspettative e raccogliere richieste, bisogni e necessità. Le informazioni raccolte saranno registrate su un apposito modello: scheda colloquio.

Scambio quotidiano. Giornalmente il familiare, qualora volesse, potrà contattare il coordinatore e/o l'operatore per avere aggiornamenti sulla giornata scolastica del proprio figlio e/o fornire ulteriori notizie utili.

Incontri Tematici. al fine di offrire momenti di scambio e di riflessione, si propongono ai genitori incontri informativi con il supporto di professionisti a sostegno della genitorialità. L'Anchise in collaborazione con

psicologi e l'associazionismo territoriale intende erogare n.2 incontri tematici a seconda delle necessità espresse dai genitori.

SERVIZI AGGIUNTIVI E/O MIGLIORATIVI

Coordinamento: la scrivente garantisce un **Assistente Sociale/Coordinatore** con funzione amministrativa-rendicontativa per gestire il servizio oggetto di accreditamento. Il coordinatore svolgerà attività per 15 ore settimanali dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00, e rappresenta il punto di raccordo con la stazione appaltante, assicurandone incontri periodici.

Attività informatiche: si metteranno a disposizione delle app da scaricare su pc, smartphone, i-pad di proprietà degli utenti con le quali gli operatori realizzeranno giochi e quiz pensati per affinare le abilità logico-deduttive dei minori, oltre alle loro conoscenze scolastiche: un connubio che fa sì che gli utenti possano imparare divertendosi, attraverso l'utilizzo delle App e sviluppare la creatività.

Attività laboratoriali: si organizzeranno attività laboratoriali a domicilio agli utenti che vivono particolari situazioni multiproblematiche, per assicurare loro un giusto sostegno socio-educativo per sperimentarsi in attività ludiche – ricreative. Il servizio verrà assicurato per n. 20 ore totali per l'intero anno scolastico.

Consulenza domiciliare: All'interno dei propri spazi e con le figure parentali spesso i comportamenti dei minori disabili si modificano fino a diventare altamente problematici. Alla luce di ciò si propone di effettuare una consulenza educativa domiciliare per quelle famiglie, identificate dai Servizi Sociali comunali, il cui minore viene assistito a scuola e che vivono situazioni di grave disagio e difficoltà di ordine educativo-gestionale all'interno delle mura domestiche. Pertanto, un Educatore esperto nel settore dei minori disabili, effettuerà interventi di supporto/consulenza educativa al nucleo familiare presso il domicilio dell'utente. Il servizio sarà articolato in fasi di osservazione e di consulenza, e si attiverà facendo richiesta al coordinatore del servizio, il quale poi programmerà insieme alla famiglia e all'educatore i tipi d'intervento da mettere in essere. Tale azione sarà espletata per 20 ore totali per l'intero anno scolastico, secondo un calendario stabilito per necessità e ordine di richiesta.

Enna, 09/07/2024

FIRMA

ANCHISE Soc. Coop
Il Presidente

