

Cooperativa Sociale Badia Grande

Carta dei Servizi

“Assistenza all’Autonomia ed alla Comunicazione” in favore di alunni con disabilità di particolare gravità frequentanti la scuola dell’infanzia, primaria e secondaria di I° grado nel territorio comunale di Erice” - Anno scolastico 2024/2025 e successivi”



Cooperativa Sociale Badia Grande

INDICE

INTRODUZIONE	3
PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI	3
CHI SIAMO E COSA FACCIAMO.	3
ALBI E ISCRIZIONI	3
PROGETTI	5
MISSIONE	6
ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE	7
CENTRALITA' E FOCALIZZAZIONE SULL'UTENTE	7
LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE.....	8
IMPEGNI E GARANZIE... ..	8
FINALITA' E OBIETTIVI	9
DESTINATARI ED AREE DI INTERVENTO.....	12
MODALITA' DI ACCESSO E PRESA IN CARICO	12
ELENCO DELLE PRESTAZIONI NELLE AREE DI INTERVENTO	13
MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE PRESTAZIONI.....	14
IL PERSONALE.....	14
L'ÈQUIPE INTEGRATA.....	16
STRUMENTI UTILI A SERVIZIO DEGLI OPERATORI.....	16
LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI	18
INDIRIZZI E CONTATTI UTILI PER I SERVIZI... ..	18



Cooperativa Sociale Badia Grande

INTRODUZIONE

La Società Cooperativa Sociale BADIA GRANDE nasce dalla volontà di promuovere iniziative volte ad approfondire la conoscenza dei principi e della funzione sociale della cooperazione al fine di realizzare una più ampia e incisiva presenza nella realtà socio-assistenziale del territorio, in grado di offrire la soluzione organizzativa ideale in ogni situazione. Nel corso degli anni la Cooperativa, operando in tutto il territorio regionale e nazionale e in particolare nel territorio della Provincia di Trapani, approfondisce il senso dell'intervento nel sociale e si specializza nella progettazione ed erogazione di servizi rivolti a minori, adolescenti, giovani, disabili, adulti in difficoltà e anziani. I servizi sono erogati presso strutture pubbliche e private o attraverso prestazioni domiciliari, in una logica di integrazione delle risorse territoriali esistenti. La Cooperativa Badia Grande cerca costantemente di soddisfare i propri utenti e mira a superare le sue aspettative.

PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

La Società Cooperativa Sociale Badia Grande a r.l. attraverso la Carta dei Servizi (in applicazione della Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali") si propone di far conoscere ciò che offre e gli standard di qualità con cui si impegna a fornire il servizio per la fornitura di prestazioni di "Assistenza all'Autonomia ed alla Comunicazione" in favore di alunni con disabilità di particolare gravità frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I° grado

La carta dei servizi:

- è uno strumento di informazione e comunicazione per gli utenti e le famiglie;
- è l'atto con cui si dichiara l'impegno a mantenere elevati standard di qualità, il cui rispetto può essere costantemente verificato da parte degli interessati;
- ha lo scopo, attraverso i servizi offerti, di informare e di supportare l'utente nella scelta e nella fruizione dei servizi socio-assistenziali per il servizio di **Assistenza all'Autonomia ed alla Comunicazione**;
- presuppone sul piano gestionale l'introduzione di una flessibilità nei percorsi assistenziali, anche attraverso un modello integrato pubblico-privato sociale, per le attività terapeutiche domiciliari e residenziali, di sostegno socio-familiare e scolastico, di inclusione socio-lavorativa, nel quale il servizio pubblico continui a mantenere la responsabilità e la titolarità del servizio.

La Carta dei Servizi potrà essere sottoposta a revisione in conseguenza di nuove indicazioni normative, scelte organizzative e segnalazioni da parte dell'utenza.

CHI SIAMO E COSA FACCIAMO

La Cooperativa Sociale Badia Grande a r.l. nasce nel 2007 con l'intento di promuovere e sostenere concretamente una nuova cultura di cittadinanza e di welfare, una cultura capace di rispondere a scenari politico sociali in continuo mutamento, intervenendo sia nelle aree di bisogno tradizionali che in quelle emergenti.

ALBI E ISCRIZIONI

La Cooperativa Badia Grande:

- è iscritta dal 20/02/2007 con il numero 157491 al registro dell'Albo delle società cooperative presso il Ministero delle Attività Produttive;



Cooperativa Sociale Badia Grande

- **è iscritta** dal 05/03/2007 al numero R.E.A. A181552 nel registro delle imprese della CCIAA di Trapani;
- **è iscritta** dal 2009 al Registro delle Associazioni e degli enti che svolgono attività favore degli immigrati con il numero di iscrizione A/600/2010/TP (DPR 394/99 art. 52, 53 e 54 così come modificato dal DPR 334/04) - Prima sezione;
- **è iscritta** al registro regionale delle strutture non governative adibite all'ospitalità dei migranti ai sensi del D.A. 680 DEL 20 APRILE 2015 (NI 49, NO 59);
- **è iscritta** dal 18 febbraio 2011 all'albo regionale delle istituzioni assistenziali legge regionale 22/86 per l'assistenza domiciliare (sezioni Minori: n. Albo 3227, Decreto n. 194 - Anziani: n. Albo 3225, Decreto n. 192 - Inabili: n. Albo 3225, Decreto n. 193);
- **è iscritta** dal 02/11/2016 all'albo regionale delle istituzioni assistenziali legge regionale 22/86 per Struttura di primissima accoglienza ad alta specializzazione "Il Mappamondo" (DRS 2991 del 02/11/2016) sita a Trapani in Via Bellini n.5;
- **è iscritta** dal 02/02/2018 all'albo regionale delle istituzioni assistenziali legge regionale 22/86 per Struttura di primissima accoglienza ad alta specializzazione (DRS 250 del 02/02/2018) sita a Trapani in Strada Salinagrande snc;
- **è iscritta** dal 19/12/2022 all'albo regionale delle istituzioni assistenziali legge regionale 22/86 per Struttura di primissima accoglienza ad alta specializzazione denominata Cielo Azzurro (D.D.G. 2752 DEL 19/12/2022) sita in C/da Bonagia Via Visconti snc - Comune di Valderice - 91019;
- **è iscritta** dal 19/12/2022 all'albo regionale delle istituzioni assistenziali legge regionale 22/86 per Struttura di primissima accoglienza ad alta specializzazione denominata Mongolfiera (D.D.G. 2753 DEL 19/12/2022) sita in C/da Bonagia Via Giuseppe Salvo, 7 - Comune di Valderice - 91019;
- **è iscritta** dal 13/01/2023 all'albo regionale delle istituzioni assistenziali legge regionale 22/86 per Struttura di primissima accoglienza ad alta specializzazione denominata L'Aurora (D.D.G. 37 DEL 13/01/2023) sita in C/da Passo Calcara n. 549 - Comune di Salemi - 91018;
- **è iscritta** dal 09/12/2013 al 01/10/2020 al SERVIZIO CIVILE NAZIONALE iscrizione alla III CLASSE dell'albo della Regione SICILIA - Legge 6 marzo 2001, Decreto n. 2205 NZ06094;
- **è iscritta** dal 02/10/2020 al SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE, decreto n. 594/2020 SU00432;
- **è iscritta** all'Albo Regionale degli Istituti Assistenziali legge regionale 22/86 - Sezione Minori Tipologia Spazio Gioco: n. Albo 5666 del 23.06.2022 - Asilo Nido Viale Marche;
- **è iscritta** all'Albo Regionale degli Istituti Assistenziali legge regionale 22/86 - Sezione Minori Tipologia Spazio Gioco: n. Albo 5667 del 23.06.2022 - Asilo Nido Via Canale Scalabrino;
- **è iscritta** all'Albo Regionale degli Istituti Assistenziali legge regionale 22/86 - Sezione Minori Tipologia Spazio Gioco: n. Albo 5668 del 23.06.2022 - Asilo Nido Santa Maria di Capua;
- **è iscritta** all'Albo Aziendale degli enti del Terzo Settore per la cogestione di progetti terapeutici individualizzati rivolti a soggetti in trattamento psichiatrico, tossicodipendenti e/o alcolisti in carico presso i servizi del Dipartimento Salute mentale dell'ASP di Trapani, relativamente agli assi: A.1 P.T.I. sull'Asse Casa - Habitat Sociale per utenti in carico ai servizi del DSM Adulti e delle Dipendenze Patologiche; A.2 P.T.I. sull'Asse Casa - Habitat Sociale per utenti in carico ai servizi del Servizio di Neuropsichiatria Infantile (minori); B. P.T.I. sull'Asse Formazione e Inserimento Lavorativo per utenti in carico ai servizi del DSM; C.1 P.T.I. sugli Assi Socialità - Affettività, Apprendimento - Espressività per utenti in carico ai servizi del DSM Adulti e delle Dipendenze Patologiche; C.2 P.T.I. sugli Assi Socialità - Affettività, Apprendimento - Espressività per utenti minori e adolescenti;
- **è iscritta** quale Soggetto Promotore qualificato ai fini dell'attivazione di tirocini di inclusione lavorativa, da svolgersi presso aziende ospitanti. in favore degli utenti in condizione di svantaggio sociale in carico ai servizi di assistenza sociale del Distretto Socio Sanitario 50, comune capofila Trapani, anche nell'ambito del programma PON SIA di cui all'avviso 3/2016 del ministero del lavoro e delle politiche sociali, - FSE 2014-2020 - AZIONE B.2. B. - CIG: 8096068EA7- CUP: I61E17000750006.



Cooperativa Sociale Badia Grande

PROGETTI

La Cooperativa é impegnata nell' AREA MINORI, ANZIANI, DISABILI, IMMIGRAZIONE, gestendo strutture (residenziali e semiresidenziali) e servizi alla persona sia su appalto di Enti Pubblici che privati nello specifico:

Ambito Minori:

La Cooperativa Badia Grande ha gestito molteplici progettualità in ambito educativo tra cui Centri di Aggregazione Giovanile (C.A.G) nei comuni del Distretto D.50 e nei Comuni di Erice e Paceco. Ha gestito, tramite servizi in accreditamento, il servizio di assistenza educativo domiciliare in favore di minori nel Comune di Trapani, Comune di Erice, Comune di San Vito Lo Capo e Comune di Mazara del Vallo. Dal 2018 gestisce il servizio Spazio Gioco del Comune di Trapani e nel 2021 ha avviato il Servizio Spazio Gioco nel Comune di Barcellona Pozzo di Gotto a Novara e Tripi. Dal 2024 gestisce il Progetto CAG "Vita Attiva" nel Comune di Vita.

Ambito Immigrazione:

La Cooperativa Badia Grande è impegnata attivamente da anni nel fenomeno migratorio e attualmente gestisce:

- Ex SIPROIMI - SAI di Marsala;
- Ex SIPROIMI - SAI di Alcamo;
- Ex SIPROIMI - SAI di Valderice;
- Ex SIPROIMI - SAI di Barcellona Pozzo di Gotto;
- Ex SIPROIMI - SAI di Palermo;
- Ex SIPROIMI - SAI di Rodi Milici;
- Fami Prog- 24 Welcome;
- SAI MNSA Milazzo;
- Comunità di Primissima accoglienza ad alta specializzazione.

Ambito Anziani:

La Cooperativa Badia Grande gestisce dal 2016 Servizi di Assistenza Domiciliare a favore di persone non autosufficienti ADA-SAD nel Distretto D50. Dal 2020 al 2022 ha gestito il servizio Home Care Premium e dal 2020 al 2023 ha gestito Servizi Assistenziali nel Comune di Rometta.

Ambito Disabili:

La Cooperativa Badia Grande gestisce dal 2016 Servizi di Assistenza Domiciliare a favore di inabili, Assistenza Domiciliare Integrata ADI-CDI nel Distretto D50, Servizio di Assistenza Domiciliare Handicap. Dal 2017 gestisce il servizio di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione nel Comune di Trapani, Comune di Erice e di San Vito lo Capo. Dal 2023 ha avviato la gestione del servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione nel Comune di Petrosino. Dal 2014 ad oggi la Cooperativa si è impegnata nei servizi di assistenza igienico-sanitaria degli alunni diversamente abili nel Comune di Trapani, nel Comune di Favignana e dal 2020 nel Comune di Rometta. La Coop. ha gestito inoltre la Comunità per Disabili Psicici del Comune di Trapani dal 2019 al 2020. Dal 2021 al 2022 ha gestito il servizio di trasporto di alunni H nel Comune di Trapani. Nel 2023 ha avviato il servizio di gestione del Centro per disabili sito a Barcellona Pozzo di Gotto. Dal 2023 al 2024 ha gestito il servizio di Assistenza Igienico - Personale nel Comune di Misiliscemi.

Servizio Civile Nazionale/Universale:

La Cooperativa Badia Grande dal 12/04/2016 all' 11/04/2017 ha avviato n. 6 progetti di Servizio Civile con il Programma Garanzia Giovani nell'ambito dei minori, disabili e immigrati e nello stesso ambito ha gestito dal 10/10/2016 altri n. 7 progetti.

Ambito tirocini inclusivi:

La Cooperativa in qualità di soggetto promotore si occupa dell'attivazione di tirocini di inclusione lavorativa, da svolgersi presso aziende ospitanti in favore degli utenti in condizione di svantaggio sociale in carico ai servizi di assistenza sociale del Distretto Socio Sanitario 50, comune capofila Trapani, e del Comune di Palermo, anche nell'ambito del programma PON SIA di cui all'avviso 3/2016 del ministero del lavoro e delle politiche sociali.



Cooperativa Sociale Badia Grande

Tutti gli operatori e gli addetti impegnati all'interno delle strutture e dei servizi lavorano seguendo procedure e protocolli predefiniti che assicurano elevati standard gestionali poiché la Cooperativa è in possesso della Certificazione di Qualità ISO 14001:2015 e ISO 9001:2015. La Cooperativa fa parte inoltre di Confcooperative (organo di rappresentanza, assistenza e tutela del movimento cooperativo e delle imprese sociali) e di Federsolidarietà (organo di rappresentanza politico-sindacale delle cooperative sociali, mutue ed imprese sociali aderenti a Confcooperative).

LA MISSIONE

La politica per la qualità rappresenta la carta di identità della Cooperativa, essa rappresenta la sua essenza, i valori e la propria visione del servizio erogato.

Gli intenti della Cooperativa sono i seguenti:

- **PERSEGUIRE L'INTERESSE GENERALE DELLA COMUNITÀ** per la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini **INDIVIDUANDO** nella **SOLIDARIETA'** concreta, soprattutto verso le persone più deboli ed in difficoltà, il motivo primario della nostra esistenza.
- **CONTRIBUIRE AL SUPERAMENTO DELL' ESCLUSIONE E DELLA DISCRIMINAZIONE** partendo dalla considerazione e, se necessario, dalla presa in carico dei diversi problemi, disagi, attitudini e qualità, per arrivare ad offrire opportunità tali da valorizzare le potenzialità di tutti.

I Principi e i Valori di riferimento sono i seguenti:

1. **EGUAGLIANZA** - L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dell'utente. Le regole fondanti i rapporti fra utenza e accesso ai servizi sono uguali per tutti. Non viene fatta alcuna distinzione per sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità del servizio sia nelle diverse aree del territorio che fra le diverse categorie o fasce di utenti.
2. **IMPARZIALITA'** - La Cooperativa ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
3. **MIGLIORAMENTO DELLE PROFESSIONALITÀ** - Offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo;
4. **CONTINUITA'** - L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa di settore, è continua, regolare e disciplinata da regolamenti.
5. **PARTECIPAZIONE** - La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio è sempre garantita, sia per controllare la corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione tra utenza e servizio. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 241/90. L'utente, avendo un ruolo attivo nel servizio, può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Cooperativa si impegna a valutare la soddisfazione dell'utente circa la qualità del servizio reso;
6. **EFFICIENZA ED EFFICACIA** - i servizi vengono forniti in modo da ottimizzare il rapporto tra le risorse impiegate e i risultati raggiunti considerando la sostenibilità economica dei servizi e la piena soddisfazione dei beneficiari.

Per realizzare la nostra missione, ci siamo prefissati le seguenti finalità:

- **SVILUPPARE IL PRINCIPIO DELLA SUSSIDIARIETA'** ossia promuovere l'auto-organizzazione dei cittadini;
- **COOPERARE ATTIVAMENTE CON LE ALTRE COOPERATIVE** su scala locale, nazionale ed internazionale per poter curare nel miglior modo l'interesse dei soci e della collettività;
- **OPERARE PER LA PROMOZIONE GLOBALE DELLA PERSONA** ed assicurare il presidio dell'intero ciclo di servizio, attraverso l'azione in rete e la connessione tra cooperative A e B ed il territorio;
- **ASSICURARE SINERGIE** di competenze, sistemi operativi, metodologie e opportunità di innovazione attraverso l'appartenenza a ConfCooperative, pur valorizzando le originalità territoriali e le relazioni di rete;
- **FUNZIONE SOCIALE** per la gestione di attività di formazione, orientamento, assistenza e consulenza;



Cooperativa Sociale Badia Grande

- ATTIVARE AZIONI E PROGETTI finalizzati all'inclusione sociale, economico e lavorativa attraverso la definizione dei flussi informativi provenienti da tutte le aree aziendali;
- ATTIVARE MODALITA' DI INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE e diffusione a tutti i livelli della Cooperativa, delle regole comportamentali e dalle procedure istituite;
- STIMOLARE LA PARTECIPAZIONE E IL SOSTEGNO CONSAPEVOLE delle persone e delle loro famiglie;
- FINALIZZARE L'AZIONE SOCIO EDUCATIVA, RIABILITATIVA E ASSISTENZIALE all'emancipazione e all'inclusione sociale

ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

La Cooperativa da sempre considera i bisogni e le aspettative sia degli utenti e delle famiglie, che quelli degli altri stakeholder, come i lavoratori, la collettività, le associazioni, il volontariato.

Punti chiave per la delineazione dei requisiti sono: la trasparenza, il coinvolgimento, sostenibilità, l'etica, il rispetto dei contratti e degli standard di qualità, la personalizzazione del servizio. Requisiti per la delineazione delle esigenze degli utenti sono: le proposte innovative raggiungimento degli obiettivi e la continuità dei servizi, informazione e comunicazione adeguata, capacità di risposta ai bisogni e verifica dell'offerta.

CENTRALITÀ E FOCALIZZAZIONE SULL'UTENTE

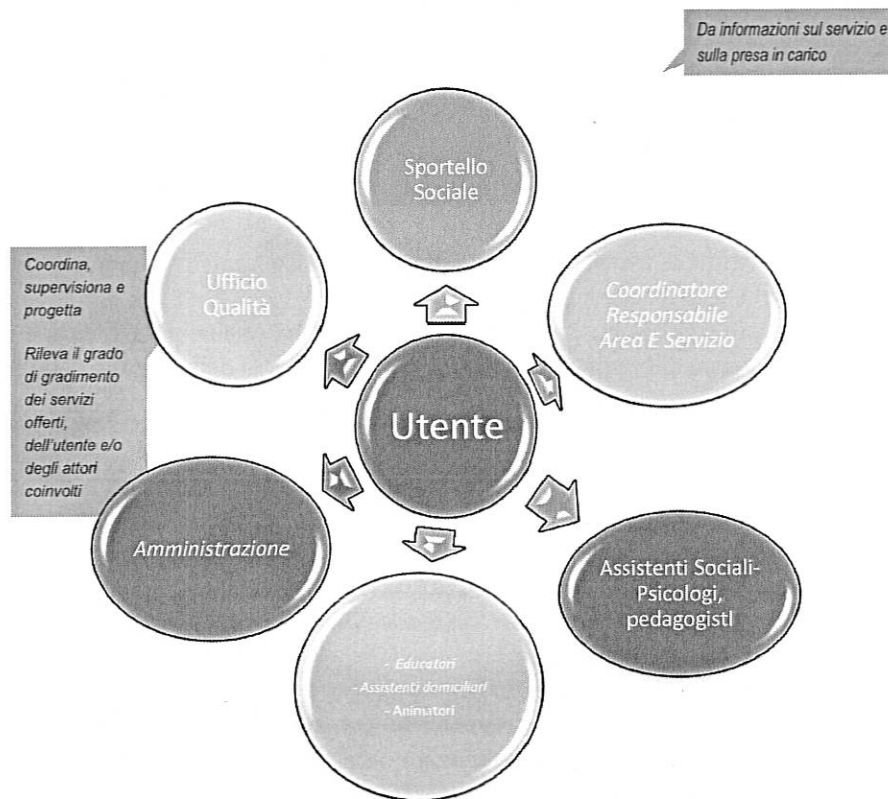
La Cooperativa mantiene alta l'attenzione sulle esigenze e le aspettative dell'utente attraverso:

- la valutazione della performance della Cooperativa;
- soddisfazione dell'utenza;
- misurazione della performance dei collaboratori e del team;
- determinazione delle aspettative dell'utenza in merito al servizio;
- monitoraggio dell'evoluzione sui bisogni e aspettative dell'utenza;
- previsione delle aspettative future dell'utenza.



Cooperativa Sociale Badia Grande

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE



IMPEGNI E GARANZIE

La presente Carta dei Servizi:

- è consegnata a ciascun utente del servizio o alla persona che lo rappresenta, al momento della sottoscrizione della richiesta di intervento/contratto;
- è consegnata alla Pubblica Amministrazione titolare del servizio pubblico e ai diversi soggetti che con la Cooperativa collaborano all'erogazione dello stesso;
- è messa a disposizione in appositi spazi all'interno della sede amministrativa della Cooperativa e presso le sedi operative;
- potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

La Cooperativa si impegna:

- nel favorire la massima pubblicizzazione del documento divulgandolo presso le diverse realtà formali ed informali territoriali e cittadine;
- ad effettuare tutti gli anni una revisione e un aggiornamento della Carta, con il coinvolgimento di utenti ed operatori.

La Cooperativa assicura:

- un progetto di intervento personalizzato per ogni utente;
- la verifica e la condivisione periodica delle attività svolte e proposte;



Cooperativa Sociale Badia Grande

- trasparenza e chiarezza dei servizi erogati;
- tempestività nella presa in carico;
- impiego di personale formato e qualificato;
- affidabilità degli operatori nei riguardi della riservatezza e privacy;
- disponibilità nell'ascolto di ogni tipo di proposta e suggerimento;
- indagini periodiche attraverso interviste o questionari per rilevare il gradimento del servizio;

Inoltre, per la tutela dei diritti degli utenti, è prevista una procedura che prevede specifiche misure di protezione e sicurezza da applicare e adempimenti da svolgere quando si effettua il trattamento dei dati personali altrui e riconosce all'utente determinati diritti che è possibile far valere rivolgendosi direttamente all'Ente.

Tutti gli operatori della Cooperativa Sociale sono coperti da assicurazione sulla Responsabilità Civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

L'affidamento dei servizi avviene, ex art. 19 comma 2 LR 41/2005, nel rispetto delle clausole dei contratti collettivi nazionali e degli accordi decentrati, poste a garanzia del mantenimento del trattamento giuridico ed economico dei lavoratori interessati, nonché nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

FINALITA' E OBIETTIVI

La presente Carta dei Servizi nasce per l'attivazione del Assistenza all'Autonomia ed alla Comunicazione" in favore di alunni con disabilità di particolare gravità frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I° grado nel territorio comunale di Erice" - Anno scolastico 2024/2025 e successivi".

Il progetto qui proposto intende rispondere al bisogno espresso mediante l'impegno di operatori che avranno il compito di:

- **ascoltare**
 - a. l'operatore pratica con l'alunno un ascolto attivo ed empatico e favorisce l'espressione dei bisogni
- **mettere in relazione**
 - a. l'operatore riporta l'alunno al contesto del gruppo classe e del lavoro che si sta svolgendo, agevola la condivisione degli spazi e dei momenti di vita comune
- **aiutare nell'accudimento pratico-fisico**
 - a. l'operatore affianca l'alunno durante la refezione e le attività finalizzate all'igiene della propria persona, non si sostituisce all'alunno ma lo accompagna nelle azioni quotidiane, contribuendo al potenziamento delle abilità interessate
 - b. attraverso la gestione della relazione quotidiana con l'alunno, l'operatore promuove l'apprendimento di abilità necessarie alla conquista dell'autonomia nelle varie dimensioni (fisiche, relazionali/affettive, cognitive), allo sviluppo e alla crescita
- **aiutare nella didattica**
 - a. l'operatore sostiene l'alunno nel corretto uso degli strumenti didattici e nello svolgimento dei compiti
 - b. l'operatore condivide gli obiettivi del PEI e partecipa alle ore di programmazione su convocazione della scuola
 - c. essi collaborano in aula o nei laboratori con l'insegnante, nelle attività e nelle situazioni che richiedano un supporto pratico-funzionale, ma anche soci-relazionale e /o di facilitazione della comunicazione
- **monitorare**
 - a. l'operatore osserva il comportamento dell'alunno e monitora gli apprendimenti
 - b. condividono e discutono le osservazioni con l'insegnante di sostegno e/o l'insegnante presente in classe



Cooperativa Sociale Badia Grande

▪ **partecipare**

a. alle commissioni H, ai gruppi di lavoro handicap organizzati dagli istituti scolastici, alla realizzazione del PEI. La partecipazione alla condivisione del PEI corrisponde alla necessità di evitare che le azioni dell'operatore risultino spontanee ed improvvisate ma al contrario siano strutturate e programmate puntualmente; b. evitare che l'azione dell'operatore si sovrapponga a quella delle altre figure scolastiche.

L'intervento è rivolto ai bambini/ragazzi frequentanti le scuole elementari e medie inferiori, residenti nel territorio di **Erice** finalizzato all'inserimento scolastico, al fine di garantire il diritto allo studio ed evitare gravi forme di emarginazione sociale. Forte dell'esperienza e della professionalità sul campo acquisite dalla Cooperativa, e grazie alle competenze specifiche raggiunte dagli operatori sociali in servizio presso l'ente, si vuole proporre un intervento che prenda in carico il minore nella sua totalità, gli Assistenti all'Autonomia e alla Comunicazione, forniranno un'assistenza specialistica ad personam al singolo studente con disabilità - affiancando all'insegnante di sostegno e/o gli insegnanti curricolari - per sopperire ai problemi di autonomia e/o comunicazione sussistenti nello studente stesso come di seguito dettagliato, in favore bambini/ragazzi residenti nel territorio del Comune di Erice:

- facilita la comunicazione dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui, stimolandone lo sviluppo delle abilità nelle diverse dimensioni dell'autonomia di base e sociale, medierà tra l'allievo con disabilità ed il gruppo classe per potenziare le relazioni tra pari, lo supporterà nella partecipazione alle attività scolastiche, partecipando alla programmazione didattico-educativa e gestirà le relazioni con gli operatori psico-socio-sanitari, in vista di progetti di intervento.
- coopera come figura professionale complementare alla realizzazione di attività funzionali al progetto didattico/educativo;
- attiva interventi educativi rivolti a favorire la comunicazione, la relazione, l'autonomia e i processi di apprendimento;
- attiva interventi di assistenza di base (es. cura dell'igiene personale), mediante l'assistente ausiliario e, ove è garantito dall'Istituzione scolastica, mediante il personale "collaboratore scolastico" opportunamente formato, qualora gli stessi interventi siano previsti nella scheda di certificazione handicap quali competenze di base mancanti ma acquisibili con specifici interventi volti allo sviluppo dell'autonomia personale;
- collabora con gli insegnanti e il personale della scuola, per l'effettiva partecipazione dell'alunno in situazione di handicap a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative previste dal Piano dell'Offerta Formativa.

OBIETTIVI E METODOLOGIE:

L'obiettivo del progetto è quello di offrire ai minori presi in carico un'opportunità unica di crescita armoniosa - individuale ed in relazione ai pari e alle figure adulte di riferimento - in tutte le sfere prioritarie per lo sviluppo del minore: didattica, relazionale, affettiva, familiare, espressiva.

Il servizio sarà espletato attraverso:

- una collaborazione con l'insegnante di sostegno, con il corpo docente e con l'equipe psico-pedagogica nelle fasi di analisi della situazione di partenza dell'alunno (osservazione);
- la programmazione del percorso educativo, realizzazione degli interventi in funzione degli obiettivi, verifica sia in itinere che finale;
- l'attivazione di adeguate competenze volte a favorire lo sviluppo delle potenzialità residue nella sfera cognitiva, relazionale e dell'autonomia personale;
- una collaborazione con la famiglia al fine di conoscerla e di farsi conoscere, in modo da poter fondare l'intervento su basi concrete;



Cooperativa Sociale Badia Grande

- la stesura di relazioni sull'andamento dell'intervento, a richiesta dell'Amministrazione Comunale. La vita di relazione verrà utilizzata come metodo per lo sviluppo dell'autonomia e dell'intercomunicazione. Partendo dal presupposto che la capacità comunicativa si sviluppa e si incrementa naturalmente, nel contesto dei coetanei che possono meglio stimolare le scarse doti di partenza degli alunni in situazione di handicap e fornire loro i necessari rinforzi - l'assistente, presterà molta cura nell'inserire, su indicazione e con la collaborazione dei docenti, l'utente nei piccoli o grandi gruppi, nel gruppo dei pari, nei gruppi misti per età, nel grande gruppo, nel gruppo di sezione o di classe, nel gruppo di intersezione o interclasse, in base alle diverse circostanze ed attività da svolgere, mediando e favorendo gli scambi tra i bambini, le loro informazioni reciproche, i confronti, le occasioni di cooperazione e mutuo aiuto. L'assistente, collaborerà con i docenti al fine di valorizzare e potenziare la vita di relazione nelle diverse occasioni nella giornata scolastica:

- nella fase **dell'accoglienza**: dove sono facilitati gli incontri tra bambini, genitori, personale docente e non, gli scambi quotidiani e dove trovano manifestazione le molteplici forme di interscambio e rassicurazione emotiva;
- nelle **attività di sezione** (o classe): in cui l'utente sarà messo in condizione di stabilire rapporti positivi per vivere costruttivamente le proprie esperienze;
- nelle **attività di routines**: il momento dell'entrata, l'assunzione di bevande, l'uso dei servizi, sono momenti di intensa vita di relazione che offrono all'utente, opportunamente aiutato dall'assistente, occasione di vasta e complessa comunicazione interpersonale.

Detta metodologia, diventata prassi per la cooperativa grazie alle esperienze simili svolte con successo, avrà comunque il valore aggiunto di "differenziarsi" secondo le peculiarità di ogni singolo minore preso in carico, nel rispetto delle competenze dimostrate e delle potenzialità espresse. Si andrà quindi a valorizzare ogni singolo processo di crescita, mettendo insieme i punti comuni e in rilievo le abilità con cui ogni bambino può arricchire il gruppo.

Tra le metodologie innovative, già sperimentate dalla scrivente cooperativa, si propongono:

- ◉ il **Circle Time**, strumento pensato per facilitare la comunicazione e la conoscenza reciproca nei gruppi;
- ◉ il **Cooperative learning** per un efficace apprendimento cooperativo;
- ◉ il **Debriefing e il Focus Group**, per dare opportunità ai minori di scandire le competenze acquisite e condividerle con gli altri in un'atmosfera di confronto, scambio e collaborazione;
- ◉ il **Learning by doing** e lo **Scaffolding** per un graduale, ma adeguato, sviluppo dell'autonomia;
- ◉ l'**Esplorazione**, indispensabile per favorire la curiosità, la costruzione, la verifica delle ipotesi e la formazione di abilità di tipo scientifico.

Grazie all'uso sistematico di queste metodologie interattive e innovative e alla professionalità degli educatori impiegati, la Cooperativa persegue il raggiungimento dei seguenti **OBIETTIVI GENERALI**:

- ❖ Favorire la crescita del livello di integrazione scolastica degli alunni portatori di handicap;
- ❖ Favorire la crescita del livello di autonomia personale sia sul piano delle risorse di base (mangiare, camminare, uso dei servizi, etc.) che sul piano della conquista dello spazio circostante (esplorazione ambiente/scuola, escursioni, attività extrascolastiche e parascolastiche, etc.);
- ❖ Favorire crescita negli apprendimenti, nelle capacità di comunicazione, nella socializzazione e nei rapporti interpersonali;
- ❖ Promuovere il miglioramento della qualità della vita percepita dagli utenti e dai loro familiari.



Cooperativa Sociale Badia Grande

Quindi le attività si supporto scolastico, socio-ricreative e ludiche con finalità educative saranno orientate al raggiungimento dei seguenti **OBIETTIVI SPECIFICI**:

- ✓ Sviluppare il senso di appartenenza a un gruppo, a una comunità, nel rispetto delle peculiarità di ciascuno ma per il raggiungimento di obiettivi comuni;
- ✓ Promuovere il rispetto dei diritti altrui e della libertà di tutti;
- ✓ Stimolare l'autonomia e l'autostima di ogni singolo minore;
- ✓ Promuovere la socializzazione e la relazione;
- ✓ Educare alla gestione della vita quotidiana attraverso l'abitudine delle attività ludico-espressive ed educative.

DESTINATARI ED AREE DI INTERVENTO

Il servizio è erogato presso i locali degli istituti scolastici in favore di alunni disabili fisici e psichici e sensoriali, in possesso del certificato di cui alla legge 104/92 e s.m.i. , art.1 e 3 comma 3.

MODALITA' DI ACCESSO E PRESA IN CARICO

Il servizio sarà erogato mediante voucher. Le famiglie eserciteranno l'opzione di scelta della ditta, tra quelle iscritte nell'elenco dei soggetti accreditati, cui fare assistere il proprio familiare sulla base della carta dei servizi, dell'elenco del personale e delle eventuali proposte migliorative presentate. Tale presentazione avverrà direttamente ed esclusivamente presso l'ufficio protocollo del **Comune di Erice**. L'assistente all'autonomia ed alla comunicazione opererà alle valutazioni contenute nel Profilo di Funzionamento della Persona (ex diagnosi funzionale) ed indicate nel PEI (piano educativo individuale). Gli operatori dovranno tenere particolarmente conto delle potenzialità registrabili in ordine ai seguenti aspetti:

- cognitivo, esaminato nelle componenti: livello di sviluppo raggiunto e capacità di integrazione delle competenze;
- affettivo-relazionale, esaminato nelle componenti: livello di autostima e rapporto con gli altri;
- linguistico, esaminato nelle componenti: comprensione, produzione e linguaggi alternativi;
- sensoriale, esaminato nella componente: tipo e grado di deficit con particolare riferimento alla vista, all'udito e al tatto;
- motorio-prassico, esaminato nelle componenti: motricità globale e motricità fine;
- neuropsicologico, esaminato nelle componenti: memoria, attenzione e organizzazione spazio temporale;
- autonomia personale e sociale

Mediante il PFP che descriverà in modo analitico i possibili livelli di risposta dell'alunno in situazione di handicap riferiti alle relazioni in atto e a quelle programmabili, gli operatori dovranno registrare e riferire il mutamento di risposta e i livelli raggiunti dall'alunno H in base al suo Piano Educativo Individualizzato in un determinato periodo di tempo, le sue difficoltà e le sue potenzialità ai fini della realizzazione del diritto all'educazione e all'istruzione dell'alunno disabile, che tiene presenti i progetti didattico-educativi, riabilitativi e di socializzazione individualizzati, nonché le forme di integrazione tra attività scolastiche ed extrascolastiche.

Gli operatori impiegati, secondo la propria professionalità, agevoleranno la presa in carico delle istanze attraverso le fasi di ascolto - analisi e valutazione - risposta ai bisogni emergenti. Le specifiche figure professionali svolgeranno una funzione di "facilitatore" delle azioni formative, di socializzazione, didattiche, di gestione del sé e delle relazioni familiari/ amicali; offriranno un sostegno emotivo agli utenti e valuteranno l'andamento delle situazioni individuali. Con periodicità variabile ed in raccordo con i



Cooperativa Sociale Badia Grande

servizi, verranno realizzate le riunioni per programmazione-confronto-verifica: riunioni d'equipe (quindicinale); riunioni utenti-operatori (quindicinale); incontri e riunioni con le famiglie (secondo progetto e su richiesta); verifica con l'utente ed i Servizi inviati (secondo progetto e su richiesta).

IL PIANO INDIVIDUALIZZATO: Successivamente alla presa in carico dell'istanza, verrà formulato un Piano di Individualizzato, cioè un programma di intervento nel quale sono specificate attività, tempi e modi del servizio che verrà effettuato e nel quale sono riconosciute la necessità di intervento educativo personalizzato. Attraverso il Piano di Intervento Individualizzato si compartecipa con l'utente, rendendolo attore protagonista del proprio percorso di riscatto sociale.

ELENCO PRESTAZIONI NELLE AREE DI INTERVENTO

Le prestazioni offerte dalla Cooperativa Badia Grande per l'attivazione **Assistenza all'Autonomia ed alla Comunicazione"** in favore di **alunni con disabilità di particolare gravità frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I° grado nel territorio comunale di Erice"** si articoleranno secondo le seguenti aree di intervento:

- **Area delle abilità di base-cura della persona:** Rientrano in quest'area le abilità di base della cura per l'igiene personale, la cura della persona, l'educazione alimentare, la cura per gli ambienti e per i propri oggetti;
- **Area delle abilità relative ai processi cognitivi e all'applicazione delle conoscenze:** Attività sensoriali intenzionali; attenzione; concentrazione; memoria; prerequisiti cognitivi; competenze linguistiche (ricezione e produzione); problem solving; mantenimento e potenziamento apprendimenti scolastici, abilità metacognitive, ecc.);
- **Area delle abilità di comunicazione e relazionali:** Attività per comprendere messaggi verbali e non verbali; attività di apprendimento - mantenimento di linguaggi alternativi; attività per l'uso di strumenti di telecomunicazione;
- **Area delle abilità motorie:** Mantenimento e potenziare delle le abilità grosso e fino motorie sia in ambienti interni che esterni;
- **Area delle abilità sociali e relazionali:** Strettamente connesse alle abilità relazionali, il lavoro specifico in quest'area raccoglie tutti gli interventi tesi all'acquisizione e al mantenimento delle abilità necessarie a vivere in modo adeguato occasioni sociali e di vita quotidiana (locali e mezzi pubblici...). Si lavora anche per la promozione delle abilità relazionali necessarie per fronteggiare situazioni sociali elementari e significative (competenza sociale, es. gestione turni conversazione; controllo emozioni, etc.) e per sostenere le potenziali risorse della famiglia e delle figure di riferimento con lo scopo di creare una rete di legami significativa tra minore, famiglia e ambiente. Particolare attenzione è inoltre rivolta alla famiglia in generale attraverso interventi di sostegno che la affianchino nel percorso di integrazione e socializzazione del minore stesso in contesti esterni al nucleo familiare
- **Area delle abilità prestazionali:** Momenti finalizzati alla produzione di specifici prodotti o all'apprendimento delle fasi di lavoro di attività particolari: attività di lavori domestici; attività legate alla manifattura di prodotti semplici; attività legate all'organizzazione lavorativa;
- **Area delle abilità ludico benessere:** La cura del piacere e dei sogni è trasversale a tutte le attività, nello specifico alcuni momento possono essere specificatamente dedicati alla ricerca di situazioni, in cui, attraverso il "piacere del fare", le persone vengono gratificate e a volte coinvolte in processi



di socializzazione positiva;

- **Area espressività:** Momenti più o meno strutturati tesi alla promozione della capacità di esternare i propri vissuti emotivi e coltivare le proprie capacità rappresentazionali.

Su richiesta del Comune di Erice, inoltre, la Cooperativa garantirà il servizio integrativo in favore degli alunni disabili gravissimi denominato “**Servizio di Assistenza Igienico Personale ad alta intensità di cura**” (DDG n. 2746 del 16.12.2021 e D.A. Regione Sicilia 64/Gab del 03.06.2022) in favore degli alunni con disabilità delle scuole d’infanzia, primarie e secondarie di I° grado.

MODALITA’ DI SVOLGIMENTO DELLE PRESTAZIONI

(Fase 1). La presa in carico avverrà a seguito della scelta della famiglia. Le famiglie eserciteranno l’opzione di scelta della ditta, tra quelle iscritte nell’elenco dei soggetti accreditati, cui fare assistere il proprio familiare sulla base della carta dei servizi, dell’elenco del personale e delle eventuali proposte migliorative presentate. **Gestione del servizio (Fase 2).** La Cooperativa tramite il proprio personale attiverà l’intervento specialistico necessario. L’assistente all’autonomia ed alla comunicazione o degli operatori specializzati opererà alle valutazioni contenute nel Profilo di Funzionamento della Persona (ex diagnosi funzionale) ed indicate nel PEI (piano educativo individuale).

Ogni settimana in équipe si definisce il piano di lavoro settimanale e si affrontano i problemi legati alla gestione ordinaria del servizio. Il Coordinatore, oralmente o per scritto, informerà l’A.S. in merito ad eventuali cambiamenti che richiedono decisioni nell’immediato, vita quotidiana dell’interessato, relazioni interne ed esterne, problemi di salute, interruzioni o modifiche sostanziale del servizio. In tale occasione si presenterà anche la funzione di Coordinamento assicurati dalla Cooperativa. Assenze improvvise: in caso di assenza imprevista del proprio personale, la Cooperativa provvederà alla sostituzione entro un massimo di 48 ore.

IL PERSONALE

Il Personale coinvolto svolgerà la funzione di équipe curante intesa come “cerniera tra realtà esterna nella quale sono nello stesso tempo attori e testimoni e la realtà interna dell’utente sulla quale è centrato il loro interesse” e l’orario seguirà il calendario scolastico. Il personale in caso di assenza per ferie o malattia verrà sostituito ed inoltre a tale équipe, verrà garantita dalla Cooperativa adeguata formazione al servizio e supervisione periodica. Il personale è inoltre dotato di tutti gli strumenti necessari per il corretto espletamento delle prestazioni richieste nonché di un cartellino identificativo della propria identità (secondo la nuova normativa del 13/08/2010 n. 136) da apporre visibilmente agli indumenti indossati.

L’intero gruppo di lavoro è caratterizzato da un approccio organizzativo flessibile e garantirà l’adattabilità alle esigenze che potranno emergere nel corso dello svolgimento dell’attività. Tutti gli operatori individuati dalla Cooperativa che saranno impegnati nella presente progettualità sono in possesso dei titoli professionali idonei al servizio e hanno maturato un’esperienza pluriennale in servizi socio-educativi, socio-ricreativi e di animazione territoriale rivolti ai minori, anche disabili, sia autoctoni che eteroetnici, in un’ottica di interculturalità.

Gli operatori di Assistenza all’autonomia e Comunicazione avranno le seguenti mansioni:



Cooperativa Sociale Badia Grande

- faciliteranno la comunicazione dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui, stimolandone lo sviluppo delle abilità nelle diverse dimensioni dell'autonomia di base e sociale, medierà tra l'allievo con disabilità ed il gruppo classe per potenziare le relazioni tra pari, lo supporterà nella partecipazione alle attività scolastiche, partecipando alla programmazione didattico-educativa e gestirà le relazioni con gli operatori psico-socio-sanitari, in vista di progetti di intervento.
- coopera come figura professionale complementare alla realizzazione di attività funzionali al progetto didattico/educativo;
- attiva interventi educativi rivolti a favorire la comunicazione, la relazione, l'autonomia e i processi di apprendimento;
- attiva interventi di assistenza di base (es. cura dell'igiene personale), mediante l'assistente ausiliario e, ove è garantito dall'Istituzione scolastica, mediante il personale "collaboratore scolastico" opportunamente formato, qualora gli stessi interventi siano previsti nella scheda di certificazione handicap quali competenze di base mancanti ma acquisibili con specifici interventi volti allo sviluppo dell'autonomia personale;
- collabora con gli insegnanti e il personale della scuola, per l'effettiva partecipazione dell'alunno in situazione di handicap a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative previste dal Piano dell'Offerta Formativa.

Al fine di definire adeguatamente lo svolgimento delle mansioni sopra indicate l'assistente specialistico parteciperà:

- agli incontri previsti per la formulazione del P.E.I.;
- agli incontri di programmazione del team docente e/o dei consigli di intersezione o di classe nonché del Collegio dei docenti e del Gruppo di Lavoro Handicap (G.L.H.) quando espressamente si programmano attività ed interventi che coinvolgono il disabile;
- agli incontri, ove necessario, con l'Equipe pluridisciplinare presso il servizio di Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza, nonché ai colloqui con i genitori;
- agli incontri che l'Amministrazione Comunale riterrà opportuno programmare.

Più specificatamente rientrano nella sfera dell'autonomia:

- la sollecitazione nell'uso delle mani e del computer,
- l'assistenza agli alunni paraplegici o tetraplegici;
- il contenere alunni ipercinetici o con turbe del comportamento;

Rientra nella sfera della comunicazione:

- l'assistenza nella comunicazione facilitata o aumentativa degli alunni autistici e con cerebro lesioni.

Gli operatori saranno coadiuvati e coordinati dalla figura di un Coordinatore, che si occuperà per tutta la durata del progetto di mediare i rapporti tra la Cooperativa, le Direzioni Scolastiche e le famiglie, di organizzare il servizio e soprattutto avrà il compito di armonizzare il monte ore settimanale degli operatori. Supporterà tutti gli operatori con proposte di intervento a carattere operativo, al fine di curare l'aspetto relazionale minore-famiglia-istituzioni-operatori. Nello specifico, il coordinatore:

- si occuperà del Coordinamento delle attività, uniformandone le iniziative;
- attraverso colloqui, incontri con i minori ed i rispettivi nuclei familiari in difficoltà, farà un'analisi approfondita dei problemi da questi presentati, giungendo ad uno studio sociale del caso e a una diagnosi o valutazione della situazione, come base per la formulazione e attuazione di un piano di intervento, per i minori e le loro famiglie;



Cooperativa Sociale Badia Grande

- valorizzerà e coordinerà tutte le risorse pubbliche e private, che collaborano in questo progetto;
- gestirà i rapporti con i Servizi sociali distrettuali e con le istituzioni scolastiche interessate;
- si occuperà di consulenza e orientamento all'uso delle risorse e all'accesso ai servizi, per i genitori dei minori presi in carico;
- predisporrà le schede di osservazione dei minori, la quale compilazione sarà cura degli operatori;
- coordinerà l'equipe settimanale con gli operatori Assistenti alla autonomia e alla Comunicazione;
- mensilmente relazionerà ai Servizi sociali distrettuali sul servizio svolto;
- relazionerà sui singoli casi presi in carico, a richiesta dei servizi sociali distrettuali.

L'ÉQUIPE INTEGRATA

Sulla base dei progetti individuali (assistenziali-didattico-formativi-educativi-sociali) rivolti ai singoli minori, verranno strutturati ex ante, in itinere ed ex post delle riunioni - tra il personale della scrivente cooperativa e altri attori coinvolti nell'intervento - per l'attività di programmazione-confronto-verifica sia dei singoli progetti rivolti ai minori, che per il servizio nella sua globalità (nuclei familiari, cittadinanza). Il singolo SERVIZIO/INTERVENTO infatti per essere realmente efficace dovrà essere co-costruito da tutti gli attori del sistema e di conseguenza condiviso. Il personale impiegato dalla scrivente cooperativa redigerà le schede di osservazione individuali e le schede anamnestiche per ogni singolo minore seguito e il progetto individuale dei singoli utenti. Partendo dalla ricostruzione "storica" della presa in carico dell'utente, l'équipe cercherà di armonizzare gli eventi della sua vita quotidiana a quelli della sua vita formativa psichica, relazionale, familiare, sociale e soprattutto dei legami esistenti tra gli uni e gli altri allo scopo ultimo di raggiungere:

- o l'acquisizione o conservazione di abilità e autonomie;
- o successo scolastico/formativo;
- o l'integrazione sociale;
- o lo sviluppo di capacità relazionali;
- o il miglioramento della qualità della vita.

La Cooperativa inoltre, si preoccuperà di attivare sinergie tra i vari attori coinvolti per la strutturazione di strategie ed obiettivi globali degli interventi programmati al fine di attivare un'azione realmente integrata.

STRUMENTI UTILI A SERVIZIO DEGLI OPERATORI

Gli operatori avranno a disposizione i seguenti strumenti:

- "l'agenda", in cui vengono segnati gli appuntamenti degli operatori e dell'utenza;
- "scheda di osservazione" dell'utente;
- "scheda anamnestica" dell'utente;
- "diario di bordo" per l'annotazione di eventi significativi;
- "Piano Individualizzato" che viene definito in relazione ai bisogni, alle risorse, alle competenze, alle attitudini, alle capacità e potenzialità dei singoli utenti.
- "Programma Informatico della Cooperativa Badia Grande" per l'acquisizione e condivisione dei dati. Si ha la possibilità di registrare ed archiviare tutti i servizi resi all'utente nelle diverse aree quali: Area Medica, Area Personale, Area psico/sociale.



Cooperativa Sociale Badia Grande

PRESTAZIONI MIGLIORATIVE: Rispetto alle prestazioni obbligatorie secondo il disciplinare, si forniscono le seguenti eventuali prestazioni migliorative, aggiuntive, di qualità:

- ❖ La figura di un coordinatore del servizio che si occuperà del coordinamento del servizio interfacciandosi sia con l'A.C. che con gli Istituti Scolastici, le famiglie e gli operatori assistenti all'Autonomia e alla Comunicazione, anche con proposte di intervento per la cura dell'aspetto relazionale minore diversamenteabile - famiglia - istituzioni - operatori. Questo gestirà i rapporti con gli istituti scolastici interessati, avvierà attività di consulenze ed interventi finalizzati all'attivazione di risorse del contesto sociale a favore dei minori diversabili e dei loro nuclei familiari; pianificherà la messa in opera del servizio di assistenza in favore degli alunni interessati, predisponendo anche gli interventi socio-educativi anche di gruppo; strutturerà équipe periodiche con gli operatori; mensilmente relazionerà all'A.C. e se richiesto alle Direzioni Scolastiche presso cui gli operatori svolgeranno servizio. La figura del coordinatore, manterrà costantemente i rapporti con i dirigenti scolastici e i docenti curricolari e di sostegno attraverso riunioni di gruppo a cadenza periodica da concordare con i capi d'istituto. Tali riunioni saranno finalizzate a rilevare l'andamento del servizio ed il grado di soddisfazione degli utenti e del personale scolastico;
- ❖ Incontri di monitoraggio degli interventi con il corpo docente;
- ❖ Somministrazione di schede di osservazione mensili, predisposte dalle figure della Psicologa e della Pedagogista in organico alla scrivente Cooperativa, la quale compilazione sarà cura degli assistenti. L'utilizzo di questa "scheda di osservazione" da parte degli operatori coinvolti nel progetto potrà rivelarsi uno strumento utile per rilevare i bisogni (o nuovi bisogni) dei minori diversabili seguiti. Tale strumento, una volta elaborato potrà essere condiviso con le famiglie e le istituzioni coinvolte che potranno sedimentare (e alimentare lo scambio di) informazioni, iniziative ed idee sulle modalità di intervento, oltre che incrementare le proposte d'azione sul tema dei minori diversabili. Si evidenzia così, l'esigenza della complementarietà e la continuità che devono coesistere tra il sistema dei servizi, la famiglia e il territorio, per favorire lo sviluppo integrale del minore diversabile, per il suo inserimento nella società;
- ❖ Attività socio educative (proposte laboratoriali e attività di animazione) caratterizzate da una valenza pedagogica di rilevante spessore, che accostano i minori alle forme organizzate del sapere. Tali attività oltre a costituire momento di divertimento e di socializzazione potranno rappresentare uno stimolo sotto il profilo socio-educativo;
- ❖ Possesso di Certificazione di Qualità ISO 14001:2015 e ISO 9001:2015. Tutti gli operatori e gli addetti impegnati all'interno delle strutture e dei servizi della Cooperativa sociale Badia Grande lavorano seguendo procedure e protocolli predefiniti che assicurano elevati standard gestionali, infatti la Cooperativa è in possesso della Certificazione di Qualità ISO 14001:2015 e ISO 9001:2015. Il servizio sarà il risultato di un processo, ovvero, insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata ed elementi in uscita. Le caratteristiche del servizio saranno sia di tipo quantitativo, che di tipo qualitativo.

Caratteristiche quantitative del servizio:

- numero congruo di addetti, impiegati a seconda delle necessità;
- tempi di attesa, di processo;
- igiene, sicurezza, affidabilità e vigilanza.



Cooperativa Sociale Badia Grande

Caratteristiche qualitative del servizio:

- impiego di personale qualificato;
- sollecitudine e cortesia;
- competenza, fidatezza e accuratezza;
- aggiornamento tecnico, credibilità, efficacia della comunicazione;
- rispetto della privacy.

LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI

Ogni persona che usufruisce di servizi/interventi e che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad essi, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi. Segnalazioni e reclami possono essere presentati attraverso:

- la compilazione di modulo apposito messo a disposizione dalla cooperativa e consegnato ad ogni utente all'attivazione del servizio, inviandolo: all'indirizzo via Girolamo Fardella snc Lotto 16 (zona industriale) - 91100 Trapani o al fax 0923/363838 o alla e-mail: badiagrande@societacooperative.com;
- oppure contattando il Coordinatore del servizio i cui contatti verranno forniti alla presa in carico dell'utente e chiedendo un appuntamento per un colloquio.

Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo: Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio. Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata. Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto.

INDIRIZZI, CONTATTI UTILI PER I SERVIZI

Alcune informazioni e moduli sono disponibili sul sito internet della cooperativa, all'indirizzo www.cooperativabadiagrande.org. Per info: e-mail: badiagrande@societacooperative.com tel/ fax 0923/363838. La sede operativa a cui rivolgersi è situata in Marsala, in Contrada Dammusello n. 59, tel. 0923/363838, fax 0923/363838, cel. 3273632951 Lea Basiricò e-mail: badiagrande@societacooperative.com. Alcune informazioni e moduli sono disponibili sul sito internet della cooperativa, all'indirizzo www.cooperativabadiagrande.org.
Orari di apertura degli uffici: da lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00.



Cooperativa Sociale Badia Grande

All'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Erice

Oggetto: **Progetto socio assistenziale** - Aggiornamento triennale dell'albo comunale degli enti accreditati per l'espletamento del servizio di "Assistenza all'Autonomia ed alla Comunicazione" in favore di alunni con disabilità di particolare gravità frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I° grado nel territorio comunale di Erice – Anno Scolastico 2024/25 e successivi

Il sottoscritto Michele Bica nato a Erice il 17/09/1969 e residente a Erice C.S. in Via Principe di Napoli, 31 C.F.: BCIMHL69P17D423X, in qualità di legale rappresentante della Società Cooperativa Sociale a r.l. denominata Badia Grande con sede legale a Trapani in via Girolamo Fardella snc Lotto 16 – zona industriale, 91100 TP - P.I.: 02265520813 iscritta al n. 157491 della CCIAA di TRAPANI tel. 0923-363838 fax 0923-363838, pec badiagrande@pec.it – mail badiagrande@societacooperative.com, sotto la propria responsabilità e conscio delle sanzioni penali previste del D.P.R. n.445/2000 per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci, a sensi dell'art. 19, 46 e 47 del predetto decreto.

TRASMETTE IL SEGUENTE PROGETTO SOCIO ASSISTENZIALE:

DESCRIZIONE DELLA TIPOLOGIA E DELLE MODALITÀ ORGANIZZATIVE E GESTIONALI DEL SERVIZIO ADOTTATE IN FAVORE DEGLI UTENTI

✦ Modalità di organizzazione del servizio

La modalità di organizzazione del servizio sarà flessibile, aperta e dinamica al fine di rispondere tempestivamente ai bisogni emergenti in itinere dei minori. I destinatari del servizio saranno gli alunni con disabilità in situazione di gravità, riconosciuta ai sensi dell'art 3, comma 3, della legge 104/92, frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondaria di I grado nel territorio comunale di Erice, che necessitano di assistenza per l'autonomia e la comunicazione come da diagnosi funzionale e verbale ad essa allegato. Il servizio di Assistenza all'autonomia e comunicazione si articolerà nelle seguenti fasi/azioni fra loro consequenziali:

- **(Fase 1) La presa in carico.** La presa in carico del minore avverrà a seguito della scelta da parte della famiglia. Le famiglie eserciteranno l'opzione di scelta della ditta, tra quelle iscritte nell'elenco dei soggetti accreditati, cui fare assistere il proprio familiare sulla base della carta dei servizi, dell'elenco del personale e delle eventuali proposte migliorative presentate. Tale presentazione avverrà direttamente ed esclusivamente presso l'ufficio protocollo del Comune di Erice. Gli Assistenti potranno beneficiare di un numero massimo di 15 voucher settimanali di prestazioni assistenziali per i soggetti che necessitano assistenza all'autonomia e comunicazione per n. 5 giorni alla settimana coincidenti con le giornate di frequenza scolastica, per un numero massimo di 3 ore giornaliere.
- **(Fase 2) Gestione del servizio.** La Cooperativa tramite il proprio personale attiverà l'intervento specialistico necessario. L'assistente all'autonomia ed alla comunicazione opererà alle valutazioni contenute nel Profilo di Funzionamento della Persona (ex diagnosi funzionale) ed indicate nel PEI (piano educativo individuale).





Cooperativa Sociale Badia Grande

Il Servizio di Assistenza verrà realizzato attraverso il lavoro congiunto di diverse figure professionali:

- l'**Assistente Sociale** del Comune che assegnerà il voucher, verifica la realizzazione delle attività di assistenza indicate dal piano, valuta la rispondenza ai bisogni;
- il **Coordinatore** della Cooperativa sarà la figura di riferimento per il servizio, svolgerà funzioni di raccordo con l'Ente, organizzerà il servizio e gestirà il personale. Il Coordinatore sarà, inoltre, disponibile ad incontri periodici con i Servizi Sociali di riferimento per il monitoraggio dei casi. Si occuperà di tutti gli aspetti organizzativi e in particolare individuerà gli operatori che concretamente svolgeranno l'assistenza, provvederà alle sostituzioni, comunicando alle persone assistite ogni informazione utile al buon andamento del servizio;
- l'**Operatore ASACOM** in possesso del titolo, realizzerà concretamente il Piano di Educativo Individualizzato a favore delle persone assistite predisposto dal servizio di N.P.I. e dal gruppo di lavoro di sostegno, mantenendo continui contatti con il Coordinatore del servizio.
- l'**Operatore socio sanitario (OSS)**. Su richiesta del Comune di Erice, inoltre, la cooperativa garantirà il servizio integrativo in favore degli alunni disabili gravissimi denominato "Servizio di Assistenza Igienico Personale ad alta intensità di cura" (DDG n. 2746 del 16.12.2021 e D.A. Regione Sicilia 64/Gab del 03.06.2022) in favore degli alunni con disabilità delle scuole d'infanzia, primarie e secondarie di I° grado

✦ *Tempi dell'intervento*

L'assistente all'autonomia ed alla comunicazione (assegnato, in base alla valutazione delle esigenze dell'alunno da parte della NPI dell'ASP e tenendo conto delle proposte avanzate dal GLH d'istituto costituito presso ogni singola istituzione scolastica) opererà in funzione alle valutazioni contenute nel Profilo di Funzionamento della Persona (ex diagnosi funzionale) ed indicate nel PEI (piano educativo individuale) redatto dagli organismi sopra indicati. La presa in carico dell'utente avverrà entro le 48 ore dal ricevimento della richiesta da parte della famiglia. Il coordinatore darà conferma dell'avvenuto avvio delle prestazioni attraverso comunicazione scritta all'A.C. La cooperativa comunicherà alla scuola e alla famiglia dell'alunno l'assegnazione dell'assistente ASACOM, fornendo tutte le informazioni necessarie riguardo al professionista assegnato. Verrà, quindi, organizzato un incontro preliminare tra l'assistente, la scuola, i genitori e, se possibile, l'alunno, per presentare l'assistente, discutere i dettagli operativi e favorire una conoscenza reciproca. In seguito, l'assistente ASACOM verrà introdotto nell'ambiente scolastico e riceverà un orientamento sulle specifiche dinamiche della scuola, sul personale educativo e sulle risorse disponibili. L'assistente ASACOM svolgerà:

- ✓ affiancamento e supporto educativo nello svolgimento di attività integrative extra scolastiche a carattere didattico, ludico ricreativo e sportivo;
- ✓ iniziative di integrazione sociale in contesti di vita scolastico e di vita quotidiani;
- ✓ monitoraggio del rendimento scolastico attraverso la partecipazione alle riunioni con i docenti in presenza dei genitori;
- ✓ colloqui periodici con il gruppo docenti.

La cooperativa a proprio carico metterà a disposizione del servizio **un Coordinatore** che si interfacerà con l'Ufficio di Servizio Sociale per ricevere le richieste avanzate dalle singole istituzioni scolastiche in merito





Cooperativa Sociale Badia Grande

ai disabili da prendere in carico e monitorare l'andamento del servizio e le problematiche riscontrate, validare i piani di intervento e le metodologie di lavoro.

✦ *Modalità di erogazione del servizio*

Le figure professionali designate forniranno, per tutta la durata del progetto, un'assistenza specialistica ad personam al singolo studente con disabilità affiancando l'insegnante di sostegno e/o gli insegnanti curricolari; faciliteranno la comunicazione dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui, stimolandone lo sviluppo delle abilità nelle diverse dimensioni dell'autonomia di base e sociale, medieranno tra l'allievo con disabilità ed il gruppo classe per potenziare le relazioni tra pari, lo supporteranno nella partecipazione alle attività scolastiche, partecipando alla programmazione didattico-educativa e gestiranno le relazioni con gli operatori psico-socio-sanitari, in vista di progetti di intervento. L'assistente ASACOM coopererà come figura professionale complementare alla realizzazione di attività funzionali al progetto didattico/educativo; attiverà interventi educativi rivolti a favorire la comunicazione, la relazione, l'autonomia e i processi di apprendimento; attiverà interventi di assistenza di base (es. cura dell'igiene personale), mediante l'assistente OSS e, ove è garantito dall'Istituzione scolastica, mediante il personale "collaboratore scolastico" opportunamente formato, qualora gli stessi interventi siano previsti nella scheda di certificazione handicap quali competenze di base mancanti ma acquisibili con specifici interventi volti allo sviluppo dell'autonomia personale; collaborerà con gli insegnanti e il personale della scuola, per l'effettiva partecipazione dell'alunno in situazione di handicap a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative previste dal Piano dell'Offerta Formativa. Al fine di definire adeguatamente lo svolgimento delle mansioni sopra indicate l'assistente specialistico parteciperà:

- agli incontri previsti per la formulazione del P.E.I.;
- agli incontri di programmazione del team docente e/o dei consigli di intersezione o di classe nonché del Collegio dei docenti e del Gruppo di Lavoro Handicap (G.L.H.) quando espressamente si programmano attività ed interventi che coinvolgono il disabile;
- agli incontri, ove necessario, con l'Equipe pluridisciplinare presso il servizio di Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza, nonché ai colloqui con i genitori;
- agli incontri che l'Amministrazione Comunale riterrà opportuno programmare.

Più specificatamente rientrano nella sfera dell'autonomia: la sollecitazione nell'uso delle mani e del computer, l'assistenza agli alunni paraplegici o tetraplegici; il contenere alunni ipercinetici o con turbe del comportamento. Rientra nella sfera della comunicazione: l'assistenza nella comunicazione facilitata o aumentativa degli alunni autistici e con cerebro lesioni. L'assistente, collaborerà con i docenti al fine di valorizzare e potenziare la vita di relazione nelle diverse occasioni nella giornata scolastica:

- **nella fase dell'accoglienza:** dove sono facilitati gli incontri tra bambini, genitori, personale docente e non, gli scambi quotidiani e dove trovano manifestazione le molteplici forme di interscambio e rassicurazione emotiva;
- **nelle attività di sezione (o classe):** in cui l'utente sarà messo in condizione di stabilire rapporti positivi per vivere costruttivamente le proprie esperienze;
- **nelle attività di routines:** il momento dell'entrata, l'assunzione di bevande, l'uso dei servizi, sono momenti di intensa vita di relazione che offrono all'utente, opportunamente aiutato dall'assistente,





Cooperativa Sociale Badia Grande

occasione di vasta e complessa comunicazione interpersonale. Le prestazioni saranno svolte durante l'orario e secondo il calendario scolastico, il servizio potrà essere garantito anche in occasione dello svolgimento di gite didattiche o d'istruzione qualora richiesto ed autorizzato dall'Istituto Scolastico e dall'Amministrazione Comunale;

Gli operatori per l'erogazione del servizio avranno a disposizione i seguenti strumenti:

- "scheda di osservazione dell'utente";
- "diario di bordo" per l'annotazione di eventi significativi;
- "Piano Individualizzato" che viene definito in relazione ai bisogni, alle risorse, alle competenze, alle attitudini, alle capacità e potenzialità dei singoli utenti.
- "Programma Informatico della Cooperativa Badia Grande" per l'acquisizione e condivisione dei dati. Si ha la possibilità di registrare ed archiviare tutti i servizi resi all'utente nelle diverse aree quali: Area Medica, Area Personale, Area psico/sociale.

✦ Modalità adottate per il turn over

Il contenimento del turn-over sarà garantito dal lavoro d'equipe e dal supporto continuo agli operatori che prevedrà attività di formazione e supervisione. Saranno inoltre previste e innovate diverse modalità di intervento che favoriranno il contenimento del turn-over: la conduzione dei casi, dove gli operatori avranno la possibilità di confrontarsi in merito allo sviluppo degli interventi e condividere il lavoro integrando gli interventi stessi; lo svolgimento di attività comuni (uscite, iniziative del territorio) che favoriranno la conoscenza e lo sviluppo di relazioni tra i minori del servizio e gli operatori. La Coop si impegna: ad assicurare la continuità del rapporto assistente-assistito; a sostituire tempestivamente, entro le 24 h successive, il personale temporaneamente assente dal servizio per ferie, malattia o altra causa valida, senza alcuna interruzione nella continuità del servizio reso e senza alcun onere per A.C; a sostituire l'operatore in caso di richiesta scritta da parte della famiglia dell'assistito o del Dirigente Scolastico con comprovata e oggettiva motivazione e sentito il parere del GLH d'istituto il primo giorno di assenza, senza alcun ulteriore aggravio per l'Ente appaltante. La coop inoltre, si impegna a fornire **l'elenco del personale che verrà eventualmente utilizzato nelle sostituzioni** in numero adeguato al personale impiegato per il servizio. Le sostituzioni verranno comunicate entro il 1° giorno di assenza dell'operatore al Comune e contestualmente alla Direzione Scolastica presso cui l'operatore presta servizio, indicando anche il nominativo del supplente. In caso di sostituzioni superiori a 5 giorni, queste verranno fatte con altro operatore, in possesso della medesima o superiore qualifica ed esperienza e saranno prima comunicati ed esplicitati in modo da permettere una verifica dell'Ente appaltante. In caso di sostituzione definitiva, la Coop farà pervenire comunicazione all' A.C. per la conseguente autorizzazione.

Al fine di garantire la massima stabilità del personale nell'arco della durata dell'appalto verranno utilizzate le seguenti strategie:

- una attenta programmazione e organizzazione dei turni, orari e piani di lavoro;
- privilegiare gli operatori residenti nel territorio per ridurre i disagi negli spostamenti e garantire l'immediata sostituzione per assenza del personale assente;
- garantire la costanza dei pagamenti e degli stipendi;
- coinvolgere il personale nei processi decisionali attraverso partecipazione alle riunioni di equipe;





Cooperativa Sociale Badia Grande

- riunioni periodiche di equipe per gestire richieste, carico di lavoro, difficoltà incontrate dai lavoratori nella gestione dei casi.

✦ **Criteria di monitoraggio e valutazione delle attività**

La coop. metterà a disposizione del servizio **un Coordinatore del servizio** che si interfacerà con l'Ufficio di Servizio Sociale per ricevere le richieste avanzate dalle singole istituzioni scolastiche in merito ai disabili in carico e monitorare l'andamento del servizio e le problematiche riscontrate, validare i piani di intervento e le metodologie di lavoro. Il Coordinatore utilizzerà i seguenti strumenti: **programmi mensili** che saranno predisposti attenendosi alle indicazioni contenute nei piani individuali d'intervento, al fine di verificare che tutta l'attività sia svolta nel rispetto del PEI; **verbali di incontri con la scuola e la famiglia**; **verbali di incontri** di equipe; **relazioni trimestrali** sul servizio e sulle attività svolte dagli operatori; **sistema informatico in uso della coop.** <https://res.cooperativabadiagrande.org/CedBadiagrande/login> che permetterà la gestione dei turni del personale; lo stesso permetterà l'informatizzazione dei dati raccolti, la gestione dei dati informativi e la circolarità delle informazioni tra operatori.

Il Coordinatore del servizio organizzerà il servizio nella sua globalità curando:

- l'aspetto progettuale fino alla produzione dei dati relativi alla fatturazione coadiuvato dall'Amministrativo;
- il rapporto con il personale assistenziale;
- il rapporto con i genitori;
- il rapporto con il Comune di il responsabile dell'ufficio competente;
- i rapporti con le direzioni didattiche;
- il reperimento e l'acquisto dei materiali richiesti;
- mantenere i contatti con i referenti del territorio;
- il metodo di lavoro e la progettazione interna del servizio.

Le funzioni del coordinatore saranno finalizzate a garantire la qualità del servizio attraverso azioni che possono sinteticamente essere descritte nel modo seguente:

1. nelle fasi di avvio del servizio sono di competenza del coordinatore i contatti con il Comune e con gli organi scolastici, dove si delineano gli accordi sulle modalità organizzative ed operative richieste. Questo momento permetterà la presa di conoscenza degli orientamenti, necessaria alla successiva istituzione integrata del gruppo e degli operatori;
2. il coordinatore, di comune accordo con la scuola, prenderà visione, dei PEI individuali al fine di conoscere le disabilità degli utenti per meglio approntare i piani di lavoro individuali degli operatori;
3. successivamente il coordinatore attua una prima verifica sul gruppo, e predisporre eventuali necessari aggiustamenti per il regolare svolgimento del servizio;
4. nella fase di gestione del servizio il coordinatore, in accordo con il Comune, attua il monitoraggio costante del percorso del gruppo operativo, nonché all'agire di ogni singolo operatore, individuano obiettivi intermedi da raggiungere. Tali obiettivi si delineano attraverso incontri periodici con le figure professionali coinvolte a livello istituzionale, mirante a valutare il "work in progress" del servizio e mediante incontri mensili di verifica. Il ruolo del coordinatore, in questa fase, è di





Cooperativa Sociale Badia Grande

supervisione e verifica della coerenza tra obiettivi e traduzione operativa quotidiana degli stessi da parte del gruppo di operatori.

Il monitoraggio e la verifica del servizio saranno articolati in tre fasi (Ex ante, in itinere, ex post) e prevedrà specifici indicatori e la valutazione dei risultati attesi. Il raggiungimento degli obiettivi prefissati, riferiti sia agli utenti che ai loro familiari, sarà rilevato attraverso l'analisi dei seguenti indicatori output (risultati raggiunti):

- crescita del livello di integrazione scolastica degli alunni portatori di handicap;
- crescita del livello di autonomia personale sia sul piano delle risorse di base (mangiare, camminare, uso dei servizi, etc.) che sul piano della conquista dello spazio circostante (esplorazione ambiente/scuola, escursioni, attività extrascolastiche e parascolastiche, etc.);
- crescita negli apprendimenti, nelle capacità di comunicazione, nella socializzazione e nei rapporti interpersonali;
- miglioramento della qualità della vita percepita dagli utenti e dai loro familiari;
- livello di soddisfazione della famiglia;

Gli strumenti di valutazione, di seguito specificati, provvederanno, inoltre, ad accertare:

- la qualità attesa e percepita;
- la corrispondenza tra il servizio prestato ed i bisogni dell'utente;
- la conformità delle attività realizzate con le attività progettate;
- l'adeguatezza delle risorse materiali e professionali impiegate per l'erogazione del servizio;
- l'adeguatezza del livello professionale e relazionale del personale impiegato;
- la soddisfazione dell'utente rispetto alle singole prestazioni e al servizio erogato nel suo complesso.

La metodologia per le fasi di monitoraggio sarà relativa al rilevamento degli indicatori nel momento iniziale, intermedio e finale dell'intervento. Ciò servirà a modulare costantemente il progetto individualizzato. Per poter attivare un processo che sia contemporaneamente di supporto agli operatori e di innovazione del servizio, si procederà con le seguenti fasi: **1. analisi dell'esistente** attraverso strumenti di raccolta dei dati relativi al servizio, all'intervento degli operatori, ai risultati ipotizzati e raggiunti; **2. individuazione dei punti di forza e di debolezza**; **3. progettazione del cambiamento del servizio per il superamento dei punti critici individuati, con nuovi strumenti di analisi e verifica;** **3. utilizzo di strumenti di customer satisfaction** che saranno predisposti e somministrati alle famiglie, con cadenza trimestrale, al fine di avanzare proposte di interventi migliorativi e innalzare il livello di qualità del servizio erogato. Tale strumento sarà volto a rilevare in generale i seguenti aspetti: constatare i tempi e le modalità di accesso degli utenti; verificare il livello di soddisfazione dell'utenza sul funzionamento del servizio evidenziando i punti di forza e di debolezza del servizio erogato; mantenere ed intensificare il dialogo e confronto con le famiglie, affinché diventi un punto di riferimento per lo sviluppo qualitativo del servizio attenzionando i livelli di coinvolgimento dei familiari nella condivisione del PEI; analizzare e valutare il coordinamento e la gestione del servizio. **4. progettazione** del servizio con il superamento dei punti critici individuati; **5. la verifica finale**, avrà lo scopo di valutare la funzionalità del servizio, la tipologia e la modalità di esecuzione degli interventi riadeguati sulla base delle esigenze operative proposte nelle fasi di monitoraggio.





Cooperativa Sociale Badia Grande

Il controllo delle prestazioni erogate dagli operatori è misurato sia in termini di efficienza ponendo attenzione sulla puntualità, precisione e modalità d'erogazione, sia in termini di adeguatezza della strumentazione utilizzata per l'erogazione delle prestazioni.

La Cooperativa predisporrà la seguente documentazione al fine del controllo da parte dell'Ente:

- Diario di bordo per la registrazione delle prestazioni;
- Registro delle presenze giornaliera del personale e dei minori;
- Schede di osservazione;
- Scheda di monitoraggio.

Gli operatori, durante le fasi di monitoraggio, dovranno tenere particolarmente conto delle potenzialità registrabili in ordine ai seguenti aspetti:

- cognitivo, esaminato nelle componenti: livello di sviluppo raggiunto e capacità di integrazione delle competenze;
- affettivo-relazionale, esaminato nelle componenti: livello di autostima e rapporto con gli altri;
- linguistico, esaminato nelle componenti: comprensione, produzione e linguaggi alternativi;
- sensoriale, esaminato nella componente: tipo e grado di deficit con particolare riferimento alla vista, all'udito e al tatto;
- motorio-prassico, esaminato nelle componenti: motricità globale e motricità fine;
- neuropsicologico, esaminato nelle componenti: memoria, attenzione e organizzazione spazio temporale;
- autonomia personale e sociale.

Mediante il PFP che descriverà in modo analitico i possibili livelli di risposta dell'alunno in situazione di handicap riferiti alle relazioni in atto e a quelle programmabili, gli operatori dovranno registrare e riferire il mutamento di risposta e i livelli raggiunti dall'alunno H in base al suo Piano Educativo Individualizzato in un determinato periodo di tempo, le sue difficoltà e le sue potenzialità ai fini della realizzazione del diritto all'educazione e all'istruzione dell'alunno disabile, che tiene presenti i progetti didattico-educativi, riabilitativi e di socializzazione individualizzati, nonché le forme di integrazione tra attività scolastiche ed extrascolastiche. Con periodicità variabile ed in raccordo con i servizi, verranno realizzate le riunioni per programmazione-confronto-verifica: riunioni d'equipe (quindicinale); riunioni utenti-operatori (quindicinale); incontri e riunioni con le famiglie (secondo progetto e su richiesta); verifica con l'utente ed i Servizi invianti (secondo progetto e su richiesta).

Servizi migliorativi

Nell'ambito dell'offerta relativa al servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione, la Cooperativa Badia Grande ha avanzato una serie di proposte migliorative, rivolte sia all'utenza che alla gestione tecnica del servizio, che mirano appunto a migliorare la qualità del servizio stesso:

- La Cooperativa Badia Grande prevede per la gestione dei servizi attivati la figura del coordinatore/supervisore, il quale, oltre ad essere un punto di riferimento per le figure professionali chiamate a svolgere gli interventi, rappresenta una valida figura di riferimento anche per le famiglie





Cooperativa Sociale Badia Grande

degli utenti destinatari dei servizi alla quale possono fare riferimento per ogni necessità legata al servizio.

- attivazione di un servizio monitoraggio della qualità del servizio attraverso la somministrazione dei questionari di gradimento dell'utenza. L'indagine di customer satisfaction è lo strumento che la scrivente società intende adoperare per conseguire la finalità del miglioramento della qualità dei servizi mediante un sistema permanente e pianificato di valutazione della qualità attesa e percepita.
- impiego di tecnologie e applicazioni informatiche, "Programma Informatico della Cooperativa Badia Grande" volte a permettere il controllo della registrazione degli utenti, la tracciabilità dei percorsi e delle presenze, reportistica.

Trapani, 05/07/2024

Il Legale Rappresentante
Michele Bica
(firmato digitalmente)

8



ORGANIZATION WITH QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 9001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd

Via Girolamo Fardella snc, lotto 16 - 91100 Trapani C.F./P.I.
02265520813 - Tel./Fax 0923-363838
e-mail: badiagrande@societacooperative.com
pec: badiagrande@pec.it



ORGANIZATION WITH ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED to ISO 14001:2015 by
EuCI European Certification Institute Ltd