

**COMUNE di
ERICE**

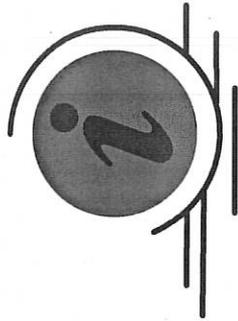


REGIONE SICILIANA



Brochure informativa

Assistenza all'Autonomia e Comunicazione
in favore di alunni con disabilità,
frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria
e secondaria di primo grado, nel territorio
comunale di Erice
anno scolastico 2024 - 2025 e successivi



www.cooperativavalverde.it

e-mail: lavalverde@pec.cgn.it

e-mail: lavalverde@hotmail.it

Sede Legale:

**Via degli Archi, 28 - 91026 Mazara del Vallo (TP)
0923.360174**

Sede Operative:

**- Via Conte Agostino Pepoli, 31 - 91100 Trapani
aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00
0923.1877149 - 333.3179670**

**- Via Gregorio Speciale, 3 - 91011 Alcamo
aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00
0924.509828**

**Cooperativa Sociale
"La Valle Verde"**

Registro Imprese Trapani n° 4260
C.C.I.A.A. TP n° 81999
Albo Nazionale Coop. n° A134690
P. IVA 01391190814



PRESENTAZIONE

La Cooperativa Sociale "La Valle Verde", nel corso degli anni ha maturato una notevole esperienza nei servizi socio-assistenziali di varia natura, rivolti ad anziani, inabili, minori, partecipando alla realizzazione della gran parte di interventi previsti dalle principali normative in materia: L. R. 22/86, L. 285/97, L. 328/2000.

Figure Professionali impiegate

- Operatori in possesso di Laurea in Scienze dell'Educazione;
- Operatori in possesso di Laurea in Psicologia;
- Operatori in possesso di Laurea in Scienze della Formazione;
- Operatori in possesso di Diploma di Scuola Secondaria di secondo grado di area didattica e pedagogico- educativa con documentata esperienza nel settore scolastico- educativo o socio- assistenziale, in possesso di attestato ASACOM, LIS.

Prestazioni assicurate

Supporto di carattere socio-psico-pedagogico, promuovere, potenziare, sollecitare le capacità dell'utente, interventi di mediazione nelle relazioni interpersonali (coetanei ed adulti), tecniche di comunicazione verbale e non verbale, sostenere l'aspetto ludico per ridurre lo stress della prestazione, iniziative di integrazione tra l'alunno in difficoltà e il contesto scolastico.

Modalità di coinvolgimento degli utenti

La logica di intervento su cui si basa il lavoro della cooperativa è quella di rete, che pone l'accento sulla percezione sia dei bisogni delle persone che usufruiscono del servizio, ma soprattutto dei desideri, delle loro aspettative, che ci permettono di organizzare, in collaborazione con gli operatori dei Servizi Territoriali e con i familiari degli utenti, piani individualizzati di intervento e di programmare iniziative che puntino alla valorizzazione delle abilità manifeste e latenti dell'utenza, considerando la persona assistita non come semplice destinatario passivo delle prestazioni ma come elemento attivo primario di queste ultime.

Modalità di gestione dei reclami

Nella gestione di tali servizi, la cooperativa adotterà una metodologia di lavoro che consenta di integrare familiari, scolastici, sociali e relazionali diretti al miglioramento della propria performance scolastica prevedendo di inserire uno specifico sistema di monitoraggio che, attraverso l'utilizzo di idonei Strumenti/indicatori, andrà a valutare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni erogate. La valutazione da parte del Responsabile sarà fatta bimestralmente tramite la somministrazione di un questionario di soddisfacimento alla famiglia dell'utente interessato.

SERVIZI MIGLIORATIVI ED AGGIUNTIVI

Le prestazioni offerte dalla Cooperativa in qualità di miglioramento del servizio riguardano:

SOSTEGNO PSICOLOGICO: L'azione di sostegno psicologico rivolto ai minori e alle loro famiglie sarà ispirato ai principi che guidano il sostegno psico emotivo e sarà volto dall'altro ad instaurare e mantenere modalità relazionali genitore-figlio quanto più serene e adattive possibili e sarà disponibile per gli utenti che ne faranno richiesta per la durata di n. 4 ore mensili e per tutta la durata del servizio oggetto dell'avviso pubblico.



CARTA DEI SERVIZI

AREA MINORI/DISABILI



PREMESSA

La Cooperativa Sociale "La Valle Verde", con sede legale in Mazara del Vallo (TP) nella Via Degli Archi, 28 e con sede operativa primaria in Alcamo (TP) nella Via Gregorio Speciale 8, nel corso degli anni ha maturato una notevole esperienza nei servizi socio-assistenziali di varia natura, rivolti ad anziani, inabili, minori, partecipando alla realizzazione della gran parte di interventi previsti dalle principali normative in materia: L. R. 22/86, L. 285/97, L. 328/2000 ma anche in progetti finanziati dal Ministero per la Gioventù. Le carte dei servizi nascono con lo scopo prioritario di migliorare i rapporti fra gli enti erogatori di servizi e il pubblico.

L'obiettivo principale della presente Carta dei Servizi è quello di dare conoscenza in merito ai servizi che possono essere forniti a ogni cittadino, quali sono gli standard con i quali essi vengono garantiti e quali impegni vengono assunti nel caso si verificano dei disservizi.

La Carta dei Servizi può essere intesa come un vero e proprio progetto che viene elaborato in un'ottica di assoluta trasparenza e partecipazione sociale. Attraverso la descrizione dei servizi disponibili vengono anche definiti chiaramente gli standard in base ai quali gli stessi vengono garantiti. In questo modo per ogni cittadino è possibile avere un chiaro punto di riferimento utile per giudicarne l'efficacia e l'efficienza.



SEZIONE I

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi può essere intesa come una dichiarazione d'impegno che la nostra cooperativa si assume nei confronti dei cittadini, con lo scopo prioritario di migliorare nel corso del tempo la qualità dei servizi offerti e le relazioni con le persone che ne usufruiscono. La cooperativa opera nel settore del sociale dal 1987 gestendo in modo continuativo servizi di natura socio-assistenziale, stipulando convenzioni con diversi enti locali e rivolgendosi ad una vasta gamma di utenti (minori a rischio, soggetti portatori di handicap, anziani).

La cooperativa opera osservando totale rispetto delle norme vigenti in materia sia per quanto concerne l'aspetto contabile sia per quello amministrativo, facendo riferimento ai CCNL di settore.

La Cooperativa Sociale La Valle Verde risulta iscritta:

- Alla Camera di Commercio di Trapani al n. 81999
- Iscrizione all'albo regionale della Regione Sicilia previsto dalla L.R. 22/86:
- D.A. n. 2184 del 27/12/2005 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti minori.

Finalità della Cooperativa

I servizi offerti dalla Cooperativa sono volti a garantire assistenza sociale e sociosanitaria a trecentosessanta gradi; l'intento principale è quello di garantire a tutti gli utenti una maggiore qualità della vita, tenendo in alta considerazione i peculiari bisogni assistenziali di cui ciascuno necessita.

La Cooperativa Sociale La Valle Verde svolge il proprio operato aspirando al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Prevenire ed eliminare, ove possibile, situazioni di bisogno e svantaggio;
- Mettere in campo interventi sociali che tengano conto del coinvolgimento pieno del sistema familiare quale luogo primario per favorire lo sviluppo della personalità dell'individuo;
- Programmare servizi e interventi che permettano all'utente di mantenere e consolidare il proprio inserimento o reinserimento nell'ambito familiare, sociale, scolastico e lavorativo;



- Lavorare in un'ottica di integrazione tra i servizi socio-assistenziali forniti e i servizi sanitari, socio-educativi presenti sul territorio anche attraverso la stipulazione di convenzioni che permettano di operare in maniera più unitaria rispondendo così in modo efficace e globale ai bisogni degli utenti.

Principi ispiratori

I servizi alla persona erogati dalla Cooperativa Sociale La Valle Verde sono messi in atto seguendo principi di:

Eguaglianza: i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza alcuna discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.

Rispetto: ogni cittadino deve essere assistito e tutelato con premura, cortesia ed attenzione nel totale rispetto della persona e della sua dignità.

Imparzialità: ogni utente deve essere seguito in modo obiettivo e pertinente alle prestazioni.

Continuità: i servizi e le prestazioni devono essere forniti con continuità e costanza eccetto per cause di forza maggiore.

Efficacia: i servizi erogati vengono valutati in riferimento a quanto sono idonei a soddisfare le esigenze dell'utente.

Efficienza: i servizi e le prestazioni offerti devono essere attuati attraverso un utilizzo ottimale delle risorse disponibili.

Accessibilità: la cooperativa si impegna a rendere sempre più accessibili i servizi erogati attraverso un continuo miglioramento degli stessi.

L'organizzazione di tutte le attività svolte dalla Cooperativa deve essere finalizzata a garantire la massima qualità delle prestazioni.

Diritti dei cittadini e doveri degli operatori

L'osservanza dei principi sopra descritti prevede che a tutti i cittadini siano garantiti dei diritti precisi, dai quali conseguono i doveri degli operatori che prestano servizio presso la Cooperativa:

- Accesso ed attenzione: ciascun cittadino ha il diritto di accedere ai servizi dai quali deve essere accolto con la massima cortesia e disponibilità;
- Informazione: ciascun utente ha il diritto di essere a conoscenza circa le modalità di erogazione dei servizi offerti;



- Rispetto della persona: ogni cittadino ha il diritto al rispetto della propria dignità personale;
- Normalità e differenza: ciascuno ha il diritto di essere assistito rispettando, più possibile, le abitudini di vita;
- Fiducia e decisione: tutti i cittadini hanno il diritto di essere trattati con fiducia, mantenendo attiva la propria sfera decisionale.

Doveri dell'utente

Lavorando nell'ottica della piena partecipazione sociale è necessario che anche i cittadini fruitori dei servizi erogati dalla Cooperativa rispettino alcuni precisi doveri quali:

- Rispetto: vanno evitati comportamenti di disturbo, cattiva educazione e non vanno pretese prestazioni in tempi e modalità non corretti e differenti da quanto stabilito;
- Collaborazione: l'organizzazione dei servizi ha come obiettivo quello di rispondere efficacemente ai bisogni dei cittadini; per fare ciò, è necessario che gli utenti forniscano agli operatori informazioni corrette e veritiere e si dimostrino rispettosi dei servizi offerti.

Accoglienza, presa in carico e dimissione dell'utente

La logica di intervento su cui si basa il lavoro della Cooperativa "La Valle Verde" è quella di rete che pone l'accento sia sui bisogni dell'utente sia sulle sue aspettative. Bisogna tenere in considerazione che le modalità di erogazione dei servizi sono differenziate in relazione a quanto e come la persona possa essere assistita dal suo nucleo familiare.

La presa in carico degli utenti può avvenire attraverso selezione o invio effettuati da parte degli Enti locali (Comune) o da altri servizi pubblici (ASP). Pertanto, i criteri e le modalità di accesso ai servizi sono gestite direttamente dai servizi pubblici, secondo varie modalità relative allo stato di bisogno dell'utenza (es. bando e selezione per assistenza domiciliare) o sistema di gestione stabilito (aggiudicazioni tramite gare d'appalto o prestazione fornita in seguito a presentazione di buoni servizio).

L'individuazione di persone alle quali deve essere assicurata la presa in carico da parte del servizio sociale territoriale viene affidata all'assistente sociale territoriale la quale opera in collaborazione con i servizi sanitari di competenza.



Le situazioni da prendere in carico vengono segnalate alla Cooperativa la quale avrà il compito di provvedere a formulare una proposta di programma assistenziale individualizzato da concordare con l'assistente sociale di competenza.

Tale procedura avviene in un'ottica di completa compartecipazione rispetto al nucleo familiare che sarà messo a conoscenza di tutti i dettagli riguardanti i servizi erogati e le modalità di fruizione dello stesso.

SEZIONE II

I servizi della Cooperativa

Assistenza scolastica per l'autonomia e la comunicazione a favore di alunni affetti da disturbi dello spettro autistico che frequentano la scuola dell'infanzia e dell'obbligo.

Cos'è: si tratta di un servizio attivo su diversi comuni (Alcamo, Castellammare del Golfo, Trapani, Erice, Marsala, Salemi, Castelvetro, Campobello di Mazara, Paceco, Valderice) con il quale si intende promuovere, all'interno delle classi frequentate dagli alunni utenti del servizio, una cultura di integrazione tra i bambini autistici ed il gruppo dei pari. È prevista la programmazione dell'intervento e l'utilizzo di strumenti operativi e di metodologie utili per questo genere di utenza. Nell'ambito di tale servizio si rende inoltre necessario attrezzare la scuola a misura del bambino organizzando e modificando, laddove ce ne sia la necessità, la struttura al fine di renderla funzionale all'integrazione e alla realizzazione degli interventi. Gli utenti destinatari del servizio vengono individuati in accordanza con le ASP di riferimento territoriale- Servizio di Neuropsichiatria Infantile e con i Dirigenti Scolastici.

Prestazioni assicurate

Le prestazioni erogate mediante tale servizio sono:

Iniziative volte a favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, l'interiorizzazione delle regole di convivenza sociale;

Iniziative di integrazione tra l'alunno in difficoltà e il contesto scolastico di riferimento.



Personale

Il servizio viene erogato attraverso l'impiego delle seguenti figure professionali:

- Psicologo con specifica attestazione relativa al metodo ABA-VB;
- Pedagogisti e/o educatori professionali;
- Assistenti all'autonomia e alla comunicazione A.SA.COM.
- Operatori LIS;
- Operatori Braille

Educativa territoriale (S.E.D.)

Cos'è: si tratta di un servizio di sostegno alla famiglia con gravi carenze educative nei confronti di minori o in situazioni di particolare difficoltà, come ad esempio quelle in cui si verificano separazioni conflittuali. Il SED è un servizio rivolto ai minori già presi in carico dal servizio sociale professionale territoriale. Non si tratta di una prestazione fornita su richiesta del singolo cittadino bensì viene disposta ed attivata dagli Enti locali.

Personale

Il servizio viene erogato attraverso l'impiego delle seguenti figure professionali:

- Psicologi;
- Educatori professionali.

Assistenza igienico-personale in favore di alunni portatori di handicap nelle scuole dell'obbligo

Cos'è: si tratta di un servizio che, attraverso interventi di assistenza igienico-personale per ragazzi con disabilità fisica e/o psichica che frequentano la scuola dell'obbligo, mira alla promozione della persona ed a favorire una maggiore integrazione di questi nel gruppo classe e in senso più ampio nella vita sociale con il gruppo dei pari.

Prestazioni assicurate

Le prestazioni erogate tramite tale servizio sono:

- Assistenza igienico-personale;
- Accompagnamento ai servizi igienici;
- Aiuto nella consumazione dei pasti;
- Sostegno di carattere socio-psico-pedagogico.



Personale

Nell'ambito di tale servizio operano le seguenti figure professionali:

- Assistente sociale;
- Psicologo;
- Personale di assistenza ai soggetti con disabilità.

Inserimento di minori in centri diurni

Cos'è: si tratta di un servizio che prevede la presenza di centri socio-ricreativi aventi lo scopo principale di prevenire e contrastare situazioni di disagio e/o emarginazione sociale. Il servizio è rivolto a minori di ambo i sessi, italiani e stranieri, e prevede l'impiego di un approccio psico-educativo che si orienti al potenziamento delle competenze cognitive e relazionali e delle capacità di adattamento evolutivo all'interno del gruppo dei pari.

Prestazioni assicurate

Le prestazioni erogate nell'ambito di tale servizio sono:

- Promuovere spazi di incontro connessi al "saper fare insieme";
- Offrire occasioni in grado di contrastare situazioni di isolamento ed emarginazione;
- Creare un gruppo integrato di ragazzi dove il "diverso" non è differente e quindi meno efficiente;
- Promuovere il protagonismo dei giovani;
- Sport;
- Teatro e musica;
- Educazione alla legalità;
- Gite ed escursioni nel periodo estivo.

Personale

Il servizio viene erogato mediante l'impiego delle seguenti figure professionali:

- Esperti nelle materie di laboratorio;
- Educatori professionali/ Pedagogisti.



SEZIONE III

Continuità assistenziale

Nell'ambito di ogni singolo servizio attivato e gestito dalla cooperativa, è preciso compito del Coordinatore del servizio garantire a ciascun utente la continuità assistenziale, attraverso tempestiva sostituzione dell'operatore eventualmente assente.

Potrà essere proposta, qualora se ne verifichi la necessità, rotazione del personale in modo tale da essere sempre pronti a soddisfare le esigenze dell'utente destinatario del servizio.

L'erogazione dei vari servizi è assicurata da una struttura organizzativa costituita da personale e professionisti appositamente preparati e soggetti a formazione continua e permanente.

Le varie figure professionali comprendono:

- Assistenti sociali;
- Psicologi;
- Pedagogisti;
- Mediatori culturali/linguistici;
- Animatori socio culturali;
- Autisti;
- Personale amministrativo;

Per quanto concerne l'espletamento dei vari servizi la Cooperativa, inoltre, dispone delle seguenti risorse:

- 1 pullman omologato per il trasporto di soggetti disabili;
- 2 autovetture;
- Un sistema informativo integrato;
- Una biblioteca inerente al settore sociale e abbonamenti a riviste specializzate.

La misurazione della qualità

Due sono gli aspetti fondamentali per quanto riguarda la misurazione della qualità nell'ambito dei servizi offerti dalla Cooperativa:

- La qualità percepita dall'utente e dall'operatore: strumenti di valutazione.
- La qualità prodotta: standard di qualità del servizio.



Strumenti di valutazione della qualità percepita

Lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dall'utente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del cliente, anche noto come customer satisfaction. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare agli utenti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo rispetto a quanto affermato.

Tale strumento è di primaria importanza se si vuole conoscere in modo attendibile il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati dalla Cooperativa.

Simultaneamente, anche gli operatori impiegati nel servizio rispondono al questionario di soddisfazione, definito nel loro caso job satisfaction. Seguendo questo percorso si rende possibile fare un confronto tra le percezioni del cliente e le percezioni degli operatori coinvolti nel servizio, valutandone così discrepanze, tratti comuni e specificità.

Un terzo strumento di rilevazione adottato è il manuale di autovalutazione dell'operatore, questionario a campi tematici del sapere professionale, nel quale viene chiesto alla singola persona di stimare la propria necessità di approfondimento.

Standard di qualità

L'individuazione di un livello medio di qualità richiede il confronto tra rilevazioni multiple e ripetute nel tempo. Per tale motivo l'utilità degli standard va verificata nel medio e lungo periodo.

Griglia degli standard di qualità

- Informazioni generali sulla struttura, servizi, orari, disponibilità;
- Grado di cortesia e ascolto;
- Valutazione di ingresso;
- Comprensione dei bisogni;
- Informazioni sugli interventi previsti;
- Grado di fiducia nel servizio e negli operatori;
- Sicurezza e igiene;
- Ritardi nell'attivazione degli interventi;
- Rispetto del progetto individuale;



- Formazione e aggiornamento;
- Rispetto della privacy e dignità umana;
- Tutela dei diritti;
- Disponibilità dei questionari di soddisfazione;
- Grado di semplicità di inoltro dei reclami e tempi di risposta;

Tutela dei diritti degli utenti: il reclamo

La Cooperativa Sociale “La Valle Verde” intende garantire la tutela dei cittadini-utenti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni ed effettuare reclami a seguito di disservizi, disfunzioni, azioni o comportamenti che possano aver negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati attraverso due modalità:

- Reclami scritti ;
- Reclami verbali.

Tali reclami possono essere comunicati all’operatore che si reca presso il domicilio dell’utente; in alternativa, i reclami possono essere presentati direttamente alla Cooperativa per via telefonica/fax oppure inviando una lettera in carta semplice presso gli uffici della Cooperativa “La Valle Verde”.

I reclami ricevuti vengono registrati e archiviati in ordine cronologico insieme alla relativa risposta, come forma di documentazione disponibile per eventuali verifiche e controlli.

Tutela della privacy

Dal 01/01/2004 è in vigore il D. Lgs. 30 Giugno 2003 n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” che sostituisce la precedente normativa di cui alla legge 675/1996. I dati personali definiti “sensibili” sono dati atti a fornire informazioni circa “l’origine razziale o etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l’adesione a partiti, sindacati, associazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale” di una persona. I dati personali “identificativi” sono tutte



quelle informazioni che permettono di individuare una persona fisica o giuridica, sia essa anche un ente o associazione.

Il trattamento dei dati personali è consentito soltanto con il consenso espresso da parte dell'interessato.

I dati devono essere trattati in modo tale da ridurre al minimo i rischi di distruzioni o perdite.



COME CONTATTARCI

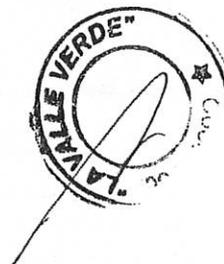
- ⇒ **Sede legale** Via Degli Archi, 28
○ 91026 - Mazara del Vallo (TP)
○ Tel. 0923/360174
- ⇒ **Sede operativa** Via G. Speciale, 3
○ 91011 - Alcamo (TP)
○ Tel. 0924/509828
- ⇒ **Sede operativa** Via C. Agostino Pepoli, 31
○ 91100 - Trapani
○ Tel. 0923/1877149
- ⇒ **Sede operativa** C/da Fontanelle 22/A
○ 91025 - Marsala
○ Tel. 393/9991834
- ⇒ **E-mail** lavalleverde@hotmail.it
lavalleverde@pec.cgn.it

*La Cooperativa Sociale La Valle Verde
riceve tutti i giorni dal lunedì al venerdì
dalle ore 9:00 alle ore 13:00*

e



Firmato digitalmente da:
SPICA ENZO
Firmato il 15/07/2024 11:16
Seriale Certificato: 2011200
Valido dal 15/12/2022 al 15/12/2025
InfoCamere Qualified Electronic Signature CA





***PROGETTO SOCIO-ASSISTENZIALE PER
L'AGGIORNAMENTO TRIENNALE DELL'ALBO
COMUNALE DEGLI ENTI ACCREDITATI PER
L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO DI "ASSISTENZA
ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE" IN
FAVORE DI ALUNNI CON DISABILITA' DI PARTICOLARE
GRAVITA' FREQUENTANTI LA SCUOLA
DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO
GRADO NEL TERRITORIO COMUNALE DI ERICE – ANNO
SCOLASTICO 2024/2025 E SUCCESSIVI.***

CRITERI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO

Il servizio di assistenza alla comunicazione ai portatori di handicap è un'assistenza specialistica ad personam che deve essere fornita al singolo studente con disabilità - in aggiunta all'operatore socio assistenziale , all'insegnante di sostegno e agli insegnanti curricolari - per sopperire ai problemi di autonomia e/o comunicazione sussistenti nello studente **con disabilità fisica, psichica o sensoriale, la cui gravità o limitazione di autonomia, determini l'inevitabile necessità di assistenza per un regolare apprendimento delle nozioni scolastiche.** Pertanto è evidente che all'assistente per l'autonomia e comunicazione competano **funzioni specifiche** che differenziano questa figura dall'insegnante di sostegno, con cui deve cooperare in sinergia, secondo gli obiettivi del PEI. L'assistente all'autonomia e alla comunicazione è quindi **un operatore che media la comunicazione e l'autonomia dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico** e ciò può compiersi anche mediante strategie e ausili necessari per garantire un'interazione efficace. L'obiettivo operativo è di svolgere un'attività di supporto alla didattica e non invece di attività didattica in senso proprio. Nello specifico il mansionario di tale figura prevede:

- collaborazione, in aula o nei laboratori, con l'insegnante, nelle attività e nelle situazioni che richiedano un supporto pratico funzionale, ma anche socio-relazionale e/o di facilitazione della comunicazione;
- favorire l'apprendimento e il percorso dell'autonomia dell'alunno facendo particolare attenzione ai cambiamenti e ai progressi in itinere
- effettuare la "traduzione" di quanto avviene in classe nella forma di comunicazione utilizzata dallo studente (Lingua Italiana dei Segni, Lettura Labiale etc. per i sordi, Comunicazione facilitata, aumentativa, verbotonale etc per gli autistici, braille etc. per i non vedenti etc.).

Elementi cardine del progetto saranno il minore disabile, il coinvolgimento delle famiglie e la realizzazione di una rete territoriale.

Si ritiene, infatti, che agire sul contesto primario all'interno del quale si attuano i processi di sviluppo e all'interno del quale la persona con disabilità è inserita, sia fondamentale per riuscire a favorire un sereno e completo percorso di crescita e di integrazione sociale considerando la persona nella sua globalità.

Per l'espletamento operativo delle attività (di base e aggiuntive) è nostra intenzione utilizzare una metodologia di lavoro secondo un approccio cognitivo comportamentale il cui scopo principale dell'intervento psicoeducativo è quello di migliorare l'adattamento dell'individuo al suo ambiente, mediante l'incremento del livello di abilità individuale, sfruttando gli interessi specifici della

persona, le sue potenzialità residue e strutturando l'ambiente per adattarlo ai bisogni del soggetto. Tale metodologia operativa prevede una fase di progettazione, una fase di pianificazione e una fase di attuazione dell'intervento individualizzato.

1) Nella fase di progettazione dell'intervento si terrà conto dei seguenti requisiti organizzativi: famiglia, servizi sociali, tipologia del servizio offerto, soggetto disabile e progetto individuale, raccordo tra eventuali diversi servizi rispondenti ai bisogni del soggetto. Pertanto si interverrà in maniera diretta nella programmazione e attuazione delle attività, e in maniera indiretta, attraverso un raccordo operativo con i servizi, in tutti gli altri ambiti d'intervento rivolti alla presa in carico globale della persona disabile e della sua famiglia.

2) Nella fase di pianificazione dell'intervento si stilerà una programmazione individualizzata dell'intervento socio educativo assistenziale attraverso la seguente modalità :

- Accoglienza e presa in carico del disabile.

3) Nella fase di attuazione del piano d'intervento individuale gli obiettivi fissati saranno raggiunti attraverso azioni volte a migliorare la qualità :

- della vita quotidiana;
- delle relazioni interpersonali;
- del rapporto tra l'individuo e il suo ambiente;
- dell'espressione di sé e delle proprie emozioni.

In questa fase si coinvolgerà e si stimolerà la partecipazione della famiglia del disabile e/o e di quanti l'azione di rete riesce ad integrare e coinvolgere.

Tutto questo rende particolarmente importante la presa in carico della persona disabile con una relativa analisi della situazione.

Tutta la metodologia operativa applicata avrà come obiettivo la realizzazione di un intervento "a misura" di ciascuno.

Gli operatori nel concretizzare l'intervento individuale, si faranno carico del soggetto nella sua globalità, ponendo in essere un progetto specifico mirato alle aree personali definite deficitarie e creando una situazione relazionale in cui sia possibile esprimere un'azione complessa di aiuto.

Verrà utilizzata una metodologia operativa che fornirà al progetto stesso Elementi innovativi portanti quali:

Approccio "olistico" all'utente. Il progetto si basa su una presa in carico dell'utente nella sua complessità, a partire dal contesto familiare al quale appartiene, dall'insieme di relazioni nelle quali è inserito, dalle abitudini e stili di vita che ne hanno segnato il percorso individuale, ecc.

Approccio costruttivo. Le famiglie e gli utenti non sono ricettori passivi di pratiche e, pertanto, non possono essere considerati soggetti sui quali lavorare. Piuttosto vanno intesi come portatori di saperi e di competenze. In tal senso il percorso attivato vuole essere uno stimolo per fare emergere e

stimolare risorse interne alle famiglie rimuovendo quegli ostacoli (quali la solitudine, il vissuto eccessivamente personalistico) che impediscono la realizzazione di percorsi anche creativi di socializzazione della propria esperienza e di progettazione di interventi (co-progettazione familiari-operatori).

Reciprocità. Il progetto è interamente teso all'uscita dall'autoreferenzialità, in una logica di ascolto e di reciprocità fra familiari e operatori, a partire dal riconoscimento dei reciproci ruoli.

Best Practices. Il progetto è volto all'individuazione di pratiche riproducibili nel tempo e all'interno di altre realtà, mediante l'individuazione di un modello da formalizzare e da rendere replicabile attraverso l'attivazione di specifiche competenze acquisite durante tutto l'estendersi delle attività progettuali.

RISORSE UMANE

Il personale utilizzato per questa attività sarà quello previsto dall'avviso pubblico:

- personale in possesso di laurea (come previsto da Avviso Pubblico)
- personale in possesso di attestati specifici per gli studenti con disturbi dello spettro autistico (ABA, PECS, TEACCH)
- personale in possesso di attestato ASACOM.

MODALITÀ ADOTTATE PER IL TURN-OVER

La rotazione eccessiva del personale può creare problemi alla corretta gestione del personale, disperde patrimoni di competenza, crea disagi significativi agli utenti destinatari del servizio. Per tale motivo l'Ente Proponente si occuperà di monitorare il fenomeno del turn-over del personale.

Il Proponente garantisce la limitazione del fenomeno del turn-over attraverso le seguenti strategie:

- distribuzione in modo equo dei carichi di lavoro più "frustranti" rispetto a quelli che implicano una maggiore gratificazione;
- armonizzazione delle risorse umane attraverso la distribuzione dei turni di lavoro in modo efficace e efficiente: l'organizzazione sarà tesa al soddisfacimento, oltreché degli utenti e delle esigenze di progetto, anche al rispetto delle condizioni di equità nei confronti degli Operatori;
- flessibilità organizzativa: nei limiti consentiti dagli standard del servizio vengono accolte richieste degli operatori, in modo da favorire la soddisfazione lavorativa e incidere positivamente anche sul fenomeno del turn-over;

- creazione di un'organizzazione del lavoro che sposta il focus dal lavoro inteso come flusso ripetitivo di attività (un insieme di mansioni) alla dimensione multidisciplinare, del lavoro per progetti, della personalizzazione degli interventi;
- creazione di un clima di lavoro rilassato e costantemente monitorato, che possa permettere agli Operatori di esprimere le loro professionalità, valorizzando appieno le singole risorse e potenzialità;
- sviluppo di relazioni significative e professionali fra Operatori basata sulla fiducia e sulla comunicazione costante e diretta;
- coinvolgimento del personale nei processi decisionali, assicurato attraverso la partecipazione alle attività di programmazione e relative riunioni di equipe, nonché alle riunioni di verifica del servizio;
- sostegno empatico ai problemi del personale: viene garantito cogliendo i primi sintomi di disagio ed intervenendo prontamente nella risoluzione dei problemi, supportando costantemente gli operatori;
- analisi periodica dei bisogni formativi: assicurata attraverso le modalità meglio definite nella parte dedicata all'aggiornamento permanente degli operatori, finalizzata anche a sostenere la motivazione personale;
- eventi finalizzati alla fidelizzazione del personale: creare e/o rafforzare l'identità aziendale entro la quale i lavoratori possono riconoscersi sviluppando il senso di appartenenza.

MODALITÀ DI EROGAZIONE E TEMPI DELL'INTERVENTO

Il servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione verrà svolto per tutta la durata dell'anno scolastico. Le attività saranno svolte in classe al fine di stimolare le capacità e le attitudini socio-relazionali dell'alunno disabile e supportarlo nello sviluppo di abilità socio-affettive. La classe, nella vita del minore disabile, costituisce uno dei gruppi più importanti, essa spesso rappresenta l'unico momento di incontro con gli altri bambini e di addestramento ai rapporti interpersonali. Un punto focale del lavoro riguarderà, quindi, la valorizzazione dei gruppi classe e in particolare le diversità presenti.

Obiettivi del lavoro di gruppo sono quelli di favorire:

- ✦ una maggiore capacità di comunicazione e di espressione negli alunni disabili;
- ✦ una maggiore conoscenza e accettazione di sé stessi e delle proprie modalità di rapporto con gli altri per tutto il gruppo classe. Le attività svolte in gruppo possono infatti divenire mezzi

per liberare le forze interiori dei partecipanti e dare ad essi una più profonda conoscenza di sé nonché nuove opportunità di realizzazione;

- ✦ la socializzazione con altri soggetti estranei al nucleo familiare. Infatti attraverso le attività di gruppo può essere sviluppata la capacità di collaborazione che predispone la persona ad un migliore inserimento ed integrazione nella comunità;
- ✦ promuovere la valorizzazione di sé e dell'altro

La metodologia verrà adattata a seconda del target. L'approccio di fondo rimarrà l'adozione di metodi e pratiche che integreranno strumenti diversi capaci di stimolare e coinvolgere attivamente i gruppi nel processo di scoperta ed apprendimento.

Con i più piccoli saranno utilizzate le fiabe, il disegno, le immagini ed attività ludiche cui seguiranno momenti di rielaborazione.

Con i più grandi il metodo di lavoro è quello del circle-time.

Una prima fase sarà dedicata all'osservazione e all'indagine conoscitiva dei minori per individuarne le caratteristiche, le esigenze, i bisogni e le modalità di interazioni. Informazioni, queste, indispensabili per programmare interventi aderenti al gruppo ed alle reali necessità dei bambini. Per raggiungere tali obiettivi saranno utilizzati preventivamente dei questionari di prevalutazione.

In una seconda fase si passerà, invece, alle attività di socializzazione quali giochi ed attività manipolative ed animative, cui seguirà un momento collettivo di espressione e commento delle sensazioni vissute.

CRITERI DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La capacità di rispondere in modo appropriato ai bisogni di quanti necessitano di interventi pubblici, costituisce una delle priorità e delle sfide maggiori per il cambiamento nella gestione dei servizi. La misurazione della customer satisfaction, ossia del grado di soddisfazione degli utenti, è un tema che riscuote crescente interesse e utilità.

La qualità di un servizio, può essere definita come *globalità degli aspetti e delle caratteristiche di un servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare completamente un dato bisogno*. Esiste dunque uno stretto legame tra soddisfazione dell'utente e qualità del servizio, che può essere così esplicitato:

- l'utente è soddisfatto quando le prestazioni ottenute coincidono con le sue aspettative;
- l'utente è molto soddisfatto quando le prestazioni sono per qualche aspetto superiori alle sue aspettative, quando riceve qualcosa di più rispetto a quello che pensava di trovare nel rapporto con l'ente;

• l'utente avverte un senso di disagio quando le prestazioni ottenute sono inferiori alle sue aspettative e dimostra una profonda insoddisfazione quando l'entità dello scostamento è elevato.

Il legame fra la soddisfazione e la qualità può anche essere espresso attraverso la seguente relazione:

$$Q = \frac{\text{Prestazioni dell'ente}}{\text{Bisogni dell'utente}}$$

dove, a seconda del risultato, si può avere:

$Q = 1$ → utente soddisfatto

$Q > 1$ → utente più che soddisfatto

$Q < 1$ → Cliente insoddisfatto

$Q \ll 1$ → Cliente profondamente insoddisfatto

L'utente soddisfatto e/o più che soddisfatto costituiscono l'obiettivo fondamentale del nostro Ente, che al fine di garantire la possibilità di fruizione e conoscenza totale del servizio offerto (elemento essenziale di base per arrivare a definire un grado di soddisfazione) garantirà in fase iniziale del servizio la diffusione a tutte le famiglie e servizi coinvolti la carta dei servizi dello specifico servizio. Al fine di realizzare quanto previsto nella carta dei servizi e perseguire le finalità della 7out come satisfaction si vuole svolgere un'analisi valutativa efficace ed efficiente, attraverso un lavoro di verifica ex ante, in itinere ed ex post. Saranno assunti come attori tutti i soggetti che a qualsiasi livello intervengono durante lo svolgimento del processo sulla base dei relativi interessi ed aspettative. I soggetti che possiamo individuare sono: l'ente erogatore del servizio; la persona assistita e/o suo familiare; l'istituzione; la comunità. Il primo lavoro "ex ante" sarà quindi quello di conoscere l'utenza, i bisogni e conseguentemente programmare gli interventi, in termini di output (prestazione) e 7out come (esito e impatto). Una metodologia analitica "a cascata", guidata dall'uso di schede di rilevamento, guiderà il processo di verifica, a scadenze variabili in relazione ai dati da monitorare. Attenzione particolare verrà data alla qualità nell'erogazione dei servizi: in riferimento a ciò, per valutare all'interno e all'esterno dell'organizzazione il livello di qualità raggiunto, si prenderanno in considerazione 4 ambiti principali: l'insieme delle risorse per realizzare e gestire il servizio (input); le modalità di erogazione degli interventi (processo); le prestazioni e le attività (output); gli effetti prodotti sulla persona assistita e/o suo familiare (outcome). Saranno utilizzati 3 criteri di valutazione: Efficacia; Efficienza; Soddisfazione (della persona assistita e/o suo familiare e dell'istituzione).

Il sistema di controllo proposto per la gestione del servizio oggetto del presente affidamento fa della valutazione delle prestazioni una delle leve più forti per influenzare positivamente il personale e orientarne il cambiamento. Il sistema di valutazione è quindi un meccanismo operativo indispensabile al servizio, il più oggettivo possibile e in stretta connessione con il servizio stesso, cioè commisurato ai bisogni e alle esigenze delle persone, per rispondere alle quali si progetta e si organizza l'intervento professionale degli operatori. Parliamo di sistema di valutazione inteso come un insieme organico di criteri, di strumenti e di modi formalizzati, ma al tempo stesso suscettibili di continue modifiche e aggiustamenti sulla base dell'esperienza e della necessità del servizio e soprattutto condivisi dall'Ente e dal personale. Pertanto un rilievo particolare viene dato, in questo progetto, ai criteri di verifica e di controllo della qualità dell'intervento, sia dal punto di vista esterno (quale tipo di intervento viene proposto e in relazione a quali obiettivi) che da quello interno (quale tipo di risultato ha prodotto l'intervento effettuato).

Verranno quindi somministrate schede che permetteranno di fotografare il percorso compiuto nelle varie fasi dell'attuazione del servizio, al fine di poter meglio analizzare il processo per apportare eventuali modifiche e correzioni, e per avere dati attendibili ed efficaci al momento di verificare il progetto stesso.

SERVIZI MIGLIORATIVI

Sostegno psicologico

L'azione di supporto alle famiglie ha lo scopo di dare loro assistenza e aiuto attraverso l'instaurarsi di relazioni positive, che danno la possibilità ai familiari, di non trovarsi soli nella gestione del minore. Lo psicologo presterà attenzione, nella massima discrezione, ai problemi che derivano dalla gestione sia materiale che psicologica del minore, offrendo attenzione, orientamento, indicazioni e supporto ai familiari, suggerendo soluzioni e interventi personalizzati secondo le necessità. L'intervento psicoeducativo sarà volto alla conoscenza delle problematiche legate ai naturali processi di crescita, di socializzazione e alla loro gestione.

Tale servizio sarà reso a tutti i minori e loro famiglie residenti nel Distretto Socio-Sanitario n. 50 che ne faranno richiesta e sarà svolto da uno psicologo per la durata di quattro ore mensili, per tutta la durata servizio oggetto dell'avviso pubblico.

Mazara del Vallo, 15/07/2024

F.to Enzo Spica

Firmato digitalmente da:

SPICA ENZO

Firmato il 15/07/2024 11:17

Seriale Certificato: 2011200

Valido dal 15/12/2022 al 15/12/2025

InfoCamere Qualified Electronic Signature CA

