

Carta del Servizio:

*Assistenza all'Autonomia ed alla
Comunicazione e Servizio integrativo di
Assistenza Igienico Personale in favore di alunni
con disabilità di particolare gravità frequentanti
la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di
1° grado nel territorio comunale di Erice*



COOPERATIVA **Socio
culturale**

1. BREVE IDENTIKIT DELLA COOPERATIVA E DELLA CARTA DEL SERVIZIO

1.1 LA COOPERATIVA SOCIOCULTURALE: CHI SIAMO



Socioculturale è una Cooperativa Sociale di Tipo "A" e "B", fondata a Venezia nel 1986.

In 35 anni di vita, la Cooperativa ha raggiunto un alto livello di professionalità e competenza, mediante una crescita costante e continua nel numero di Soci e lavoratori, occupando, ad oggi, oltre 3.000 dipendenti. Eroga i propri servizi a Province, Comuni, Regioni, Università, Aziende ASL, Fondazioni, Musei ed Aziende Private distribuite sull'intero territorio nazionale.

Socioculturale svolge attività nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario, infermieristico, socio-educativo ed educativo culturale con la progettazione, la promozione e la gestione di attività e servizi sociali, sanitari, riabilitativi, educativi, didattici, ricreativi e culturali. Inoltre, la Cooperativa si occupa infine di progettazione, gestione e organizzazione di corsi di formazione professionale e di alta formazione prevalentemente in ambito educativo, psicopedagogico e negli ambiti di attività legati ai settori di operatività della Cooperativa, in *partnership* con varie Università Italiane.

Socioculturale opera in 13. regioni italiane; la sede legale e amministrativa si trova a Mira (VE), mentre le principali sedi territoriali sono: Treviso, Padova, Verona, Belluno, Torino, Genova, Brindisi, Taranto, Lecce, Palermo, Agrigento e Cagliari.

Ad oggi opera nelle province di: Alessandria, Agrigento, Belluno, Bergamo, Biella, Brescia, Brindisi, Cagliari, Caltanissetta, Como, Genova, Gorizia, Latina, Lecce, Lecco, Lodi, Mantova, Medio Campidano, Messina, Milano, Monza Brianza, Napoli, Padova, Palermo, Parma, Piacenza, Pordenone, Roma, Rovigo, Reggio Emilia, Savona, Sondrio, Taranto; Torino, Trento, Treviso, Venezia, Verona, Vicenza.

Nello specifico per i servizi proposti dalla presente Carta del Servizio, ha consolidato una grande esperienza nell'Integrazione Scolastica rivolti a minori disabili e Assistenza Specialistica per disabili sensoriali da oltre 15 anni, gestendo servizi in molte regioni italiane e impiegando oltre 1.500 operatori specializzati che seguono più di 4.000 utenti.

Inoltre, la Cooperativa gestisce e organizza di corsi di formazione professionale e di aggiornamento, di psicologia, di psico-pedagogia, Lingua Italiana dei Segni e Braille e di ogni altra attività formativa ed educativa legata ai settori di operatività della cooperativa.



Siamo presenti con diversi servizi sul territorio siciliano dal 2010, presso:
Città Metropolitana di Palermo e diversi Distretti della provincia con servizi di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione, Igienico Personale, Servizio Educativo extrascolastico;

1.3 PRINCIPI DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio della Cooperativa intende offrire delle specifiche "garanzie" rispetto ai servizi di cui il cittadino è titolare. La Carta è quindi uno strumento utile per la Cittadinanza, per gli operatori dei servizi, per i referenti delle Organizzazioni del Terzo Settore e per le istituzioni. La Cooperativa nell'erogazione dei servizi adotta i seguenti principi:

Comunicazione e trasparenza- La Cooperativa avvia i servizi garantendo la massima trasparenza sulla documentazione e sulle modalità di accesso ed erogazione per l'Utente. Vengono indicate le informazioni utili sulle procedure, sui servizi e sulla loro modalità di erogazione in modo trasparente, semplice, capillare, completo ed aggiornato.

Uguaglianza – I servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli Utenti, senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica. La Cooperativa si impegna pertanto a garantire pari opportunità di accesso ai servizi.

Equità – Tutti gli operatori impegnati svolgono le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli Utenti. Rispetto della persona significa che l'attenzione centrale deve essere posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli Operatori.

Riservatezza e rispetto della privacy – La Cooperativa garantisce all'Utente la massima riservatezza rispetto alle informazioni di cui viene a conoscenza durante tutte le fasi di erogazione del servizio, dalla presa in carico/progettazione, alla erogazione delle prestazioni, alla verifica dei risultati (soddisfazione del Cliente). Tutti gli operatori e professionisti operanti a qualsiasi titolo presso la Cooperativa sono tenuti al rispetto del segreto professionale. Gli operatori sono altresì consapevoli della necessità di garantire il rispetto dell'Utenza e della loro intimità, degli spazi e tempi individuali. I servizi sono dunque caratterizzati dalla personalizzazione delle relazioni, degli spazi, dei tempi e da uno stile di comportamento di tipo familiare, ma serio, discreto, capace di distinguere fra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti, nel pieno rispetto della normativa vigente.

Diritto di scelta – Rientra in quello più ampio della libertà personale del Cittadino. Secondo questo principio ciascun Cittadino/Cliente ha diritto di scegliere tra chi è in grado di erogare servizi dello stesso tipo, quindi non solo tra i vari organismi accreditati, ma anche fra i diversi operatori nell'ambito dello stesso organismo. In ragione di ciò, ogni Cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione necessaria ad operare una scelta oculata e libera.

Continuità – Il servizio deve essere erogato in modo regolare e continuativo, compatibilmente con le risorse ed i vincoli. Socioculturale adotta tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nel caso in cui il servizio venga interrotto o funzioni in modo irregolare.

richiesti per ricoprire il ruolo siano soddisfatti e che l'esperienza acquisita sia adeguata alle responsabilità da assumere. Quest'attenzione assicura che solo i candidati più qualificati siano selezionati per i vari ruoli all'interno dell'organizzazione. Ogni anno, organizziamo attività di formazione per tutto il personale. I corsi proposti prevedono giornate e incontri focalizzati su specifiche attività e tecniche funzionali alle specificità del servizio, oltre la formazione obbligatoria.

2. SERVIZIO SCOLASTICO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE

DESTINATARI

I destinatari del Servizio di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione (ASACOM) sono gli studenti delle Scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di I° grado con disabilità fisica, psichica o sensoriale, certificate ai sensi dell'art. 3, comma 3 della legge 104/92. Gli alunni sono residenti nel Comune di Erice.

FINALITA'

Il servizio è volto a garantire il diritto allo studio agli alunni disabili ed il loro pieno inserimento a scuola, attraverso azioni di integrazione, supporto alla relazione e alla comunicazione, con la collaborazione fra Istituzioni scolastiche, ASP, famiglie e Comune di residenza.

Le finalità del servizio sono pertanto quelle di:

- Favorire l'autonomia nella comunicazione, nella socializzazione e negli apprendimenti, abbattendo ogni barriera, agevolando l'integrazione e l'inserimento degli studenti, sostenendo e rafforzando la loro autonomia personale;
- Garantire la piena collaborazione del personale con tutte le altre figure: famiglie, Insegnante di sostegno, Insegnanti di classe, altri operatori (tecnici riabilitativi, ecc.), volontari.

Gli obiettivi a seconda dei diversi attori coinvolti nel servizio sono:

Obiettivi rivolti al sistema scolastico

- Promuovere la corresponsabilità/condivisione del Progetto Individuale da parte di tutti gli attori variamente coinvolti nella scuola e nei progetti a sostegno degli alunni;
- Promuovere il lavoro di rete, di coordinamento e di integrazione territoriale scolastico ed extrascolastico;
- Assicurare raccordi tra il Progetto Educativo Individuale e le progettazioni dell'intera classe.

Obiettivi rivolti alle famiglie

- Valorizzare il contributo assistenziale delle famiglie e le sinergie attivabili, anche per attività extrascolastiche.

Obiettivi rivolti agli alunni

- Promuovere l'autonomia nella comunicazione, negli apprendimenti e nella socializzazione, attraverso il supporto a o l'acquisizione di competenze e abilità specifiche in grado di ridurre il divario tra le *performances* degli alunni con disabilità e quelle dei compagni di classe;
- Promuovere lo sviluppo dell'identità, della consapevolezza e cura di sé e dell'autostima individuale;
- Favorire la socializzazione, creando occasioni concrete d'incontro e scambio comunicativo, relazionale e affettivo.

→ **ASSISTENTE ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE PER STUDENTI CON DISABILITÀ SENSORIALE Uditiva.** *Titoli e qualifiche richiesti:* Diploma di scuola secondaria di secondo grado, oppure laurea almeno triennale in ambito psico-pedagogico, in entrambi i casi unitamente a: **1.** profilo regionale di Assistente all'autonomia e comunicazione dei disabili ai sensi del D.A. dell'Istruzione e Formazione Professionale n. 5630 del 19/07/2017 ed esperienza biennale in ambito educativo in favore di alunni con disabilità. **2.** Titolo professionale di Assistente alla Comunicazione o altra qualifica professionale inerente la LIS ottenuta attraverso il superamento di corsi professionali specifici di almeno 900 ore, riconosciuti e autorizzati dalla Regione Sicilia; **3.** Corsi finanziati ed autorizzati dalla Regione Sicilia per l'anno formativo 2013/2014. **4.** Qualifica professionale conseguita attraverso il superamento di corsi inerenti la LIS organizzati dall'E.N.S. (Ente Nazionale Sordi) precedenti al 2005; con maturata esperienza biennale in ambito educativo in favore di alunni con disabilità.

→ **ASSISTENTE ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE PER STUDENTI CON DISABILITÀ SENSORIALE VISIVA.** *Titoli e qualifiche:* diploma di scuola secondaria di secondo grado, oppure laurea almeno triennale in ambito psico-pedagogico, in entrambi i casi unitamente a: **1.** Profilo regionale di Assistente all'autonomia e comunicazione dei disabili ai sensi del D.A. dell'Istruzione e Formazione Professionale n. 5630 del 19/07/2017 e maturata esperienza biennale in ambito educativo in favore di alunni con disabilità. **2.** Diploma di "Tecnico qualificato per l'orientamento, l'educazione e l'assistenza ai minorati della vista" (900 ore) o attestato di istruttore di orientamento e mobilità "Operatore Tiflogo" (900 ore) con maturata esperienza biennale in ambito educativo in favore di alunni con disabilità.

3. SERVIZIO INTEGRATIVO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE AD "ALTA INTENSITÀ DI CURA"

DESTINATARI E FINALITÀ

Il servizio agevola l'inserimento dei disabili gravi e gravissimi (ad alta intensità di cura) a scuola, nell'ambito di specifici Progetti di intervento elaborati dagli Istituti Scolastici e approvati dal Comune di Erice. Si tratta di un servizio di natura integrativa, migliorativa e ampliativa rispetto a quelli "di base" comunque garantiti agli alunni, che ha come obiettivo il miglioramento della qualità della vita dell'alunno con disabilità grave nel contesto scolastico.

Il destinatari del servizio sono studenti con disabilità grave frequentanti le Scuole primarie e secondarie di primo grado, in possesso della certificazione di disabilità prescritta ai sensi della L.381/70 e dell'art. 3 della L. 104/92, rilasciata dalle Commissioni mediche dell'Azienda Sanitaria Provinciale (art. 1 L. 295/90). I ragazzi destinatari sono in possesso dell'accertamento (già ottenuto o in corso di riconoscimento) della necessità di alta intensità di cure a carico dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare.

PRESTAZIONI EROGATE

Le prestazioni, che concorrono a realizzare l'inserimento, consistono principalmente in:

- gestione comportamentale per lo sviluppo e mantenimento della abilità comunicative, del contenimento di ansia/aggressività/iperattività dell'alunno con disabilità;
- supporto all'alimentazione in situazioni specifiche, segnalate dai Servizi sanitari;
- mantenimento e sviluppo delle autonomie, d'intesa con i docenti e gli Educatori;
- sviluppo delle potenzialità abilitative, nella gestione degli spazi, delle attrezzature e degli strumenti scolastici;

5. COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI, FAMILIARI E STRUTTURE SOCIALI

5.1 IN CHE MODO IL SERVIZIO COINVOLGE GLI UTENTI E I LORO FAMILIARI?



Viene programmato un incontro prima di ogni nuova presa in carico, durante il quale il Coordinatore presenta all'utente e alla famiglia l'Educatore e gli descrive le sue competenze e il suo ruolo. Altri incontri, con cadenza trimestrale, verranno programmati durante l'anno, con il preciso intento di coinvolgere attivamente la famiglia nella valutazione

dell'andamento di ciascun intervento. è caratterizzato da:

- ✿ **Inserimento graduale** dell'Educatore nell'ambiente naturale dell'utente(famiglia) (vengono utilizzati gli strumenti più efficaci di relazione con la famiglia, affinché la figura educativa non sia percepita come *intruso o controllore*);
- ✿ **Osservazione partecipante** delle dinamiche relazionali del contesto familiare (si sollecitano nell'Educatore competenze e abilità personali, affinché non dia soluzioni o faccia interventi a priori);
- ✿ **Raggiungimento**, ove ce ne siano i presupposti, di un **rapporto di fiducia famiglia- Educatore** (si stabiliscono i primi fattori di stabilità tali da creare situazioni mature per interventi specifici sia sul piano educativo – normativo, che affettivo/emotivo della relazione con le figure significative per l'utente);
- ✿ **Interventi con funzione di supporto**, sostegno e mediazione con l'ambiente sociale esterno (gli interventi di supporto alla famiglia sono effettuati quando non rischiano di strutturare legami di dipendenza Educatore-famiglia);
- ✿ **Monitoraggio costante dell'andamento**-verifiche periodiche con i referenti del caso (Assistente Sociale comunale, Referenti del caso, *équipe* istituzionali, ecc.).

5.2 QUALI SONO I TEMPI E LE MODALITÀ DI COLLABORAZIONE CON LE STRUTTURE SOCIALI FREQUENTATE DAGLI UTENTI?

Il Servizio si caratterizza per il perseguimento di un radicamento territoriale, volto a creare una rete di sostegno a vantaggio dell'utente e della sua famiglia. Il Servizio collabora dunque con:

→ **Agenzie Educative e Associazioni di volontariato**

Per quanto riguarda le Agenzie Educative, le Associazioni e il volontariato sociale presenti sul territorio che si occupano di persone con disabilità, la nostra Cooperativa attiva rapporti permanenti di collaborazione per il coinvolgimento dei volontari, sia per contribuire all'integrazione sociale della persona disabile sul territorio, sia per supportare la famiglia;

→ **Istituzioni scolastiche**

Attiviamo abitualmente forme di collaborazione con il personale docente delle scuole che ospitano i ragazzi con disabilità: l'Educatore concorda con l'insegnante di classe e/o di sostegno le migliori strategie da adottare

→ **Reti amicali e di prossimità**

Per i destinatari per cui sia utile (es. studenti degli ultimi anni delle Scuole Secondarie di I grado) riteniamo utile proporre un'attività mirata di coinvolgimento delle reti amicali e di prossimità mediante un processo condiviso di analisi delle possibili risorse (formali e informali) attivabili, loro selezione, redazione di un programma di intervento personalizzato e condiviso, sperimentazione e valutazione dell'efficacia. Il lavoro del dell'Educatore è



ISO 37001:2016 Certificazione anticorruzione



UNI/PdR 125:2022 - Sistema di Gestione per La Parità di Genere

Queste certificazioni garantiscono – grazie al lavoro di monitoraggio costante effettuato dall'Ente Certificatore (*SGS Systems & Services Certification*, organismo svizzero presente in Italia dal 1915) che nella Cooperativa vengano rispettati i fondamentali diritti umani dei lavoratori impiegati, attraverso il rispetto di vari requisiti sociali:

- ✓ rispetto delle norme sulla salute e sulla sicurezza sui luoghi di lavoro;
- ✓ garanzia delle libertà di associazione e del diritto alla contrattazione collettiva;
- ✓ rifiuto di ogni forma di discriminazione;
- ✓ applicazione delle procedure disciplinari, degli orari di lavoro e dei criteri retributivi indicati nei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro delle Cooperative Sociali.

6.2 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La misurazione della qualità dei servizi erogati è uno degli aspetti fondamentali ai fini del miglioramento continuo. I risultati derivanti dall'attività di monitoraggio sono considerati elementi di analisi in sede di valutazione dei servizi. La Cooperativa gestisce le proprie attività con l'obiettivo di garantire:

- ✓ Professionalità degli operatori attraverso una valutazione/formazione periodica;
- ✓ Costante attenzione al benessere della persona;
- ✓ Puntualità, trasparenza e chiarezza nelle informazioni;
- ✓ Verifica costante del lavoro svolto
- ✓ Miglioramento continuo delle prestazioni.

La Cooperativa propone **verifiche semestrali a cura del Coordinatore** rispetto a:

Parametri della qualità (standard minimi)	Indicatori: % garantita
% Operatori con titolo ed esperienza adeguati al ruolo e alle richieste dell'Ente sul n. tot di Op.	100%
% di presenza alle iniziative formative	≥ 75%
% di presenza alle riunioni di supervisione	≥ 85%
% di rispetto dei tempi di attivazione presa in carico sul totale casi affidati	100%
% di rispetto dei tempi di sostituzione sul totale delle sostituzioni	100%
% di corretta distribuzione di tutta la modulistica informativa e di comunicazione col servizio a ciascun utente, famiglia, referente territoriale, sul totale degli <i>stakeholder</i>	100%
Inadempienze rispetto al corretto utilizzo di eventuali DPI e di strumenti collettivi	0
% della corrispondenza tra le attività programmate e quelle effettivamente erogate (salvo modifiche causate da scelte comunque condivise con l'Ente)	100%

Email: info@socioculturale.it

Sito: www.socioculturale.it

SEDE OPERATIVA TERRITORIALE

Indirizzo: Via Don Luigi Sturzo n. 65, Agrigento

Telefono: 3487150856

email: agrigento.ds@socioculturale.it

PROGETTO SOCIO ASSISTENZIALE-
Servizio ASACOM, Servizio integrativo di Assistenza Igienico Personale 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

COOPERATIVA **Socio**
culturale

Sommario

Assetto Organizzativo dei Servizi	1
Modalità di Contenimento del <i>turnover</i>.....	3
Modalità di erogazione dei servizi e tempi dell'intervento	4
Criteri di monitoraggio e valutazione delle attività	6
Servizi aggiuntivi.....	9

- **Operatori Specializzati** quali: **ASACOM, esperti LIS e Braille ed Educatori Professionali Domiciliari e OSS** con requisiti previsti dall'Avviso Pubblico e Disciplinare di accreditamento e monte-ore richiesti in base ai casi. Il numero degli Operatori e i monte-ore relativi, come evidente, saranno calibrati in base ai casi (numero, tipologia, gravità, sede del Plesso); **Operatori Jolly** per sostituzioni dei colleghi, per le ore per le ore richieste in base ai casi.

Assetto del coordinamento: 2 livelli di presidio Il primo livello di coordinamento del servizio è in capo al **Responsabile dell'Accreditamento** (si tratta del Responsabile del Settore Socio-educativo della Coop.) cui spetta il presidio strategico della gestione della commessa. Il **secondo livello** - coordinamento operativo e metodologico del servizio e del personale, fa viceversa capo al **Coord. Tecnico** (CT).

Questa figura garantisce l'organizzazione complessiva dei servizi e del personale, in una logica di massima collaborazione e di trasparenza gestionale verso i referenti del Comune capofila e degli altri soggetti coinvolti (Comuni, Istituzioni Scolastiche, Servizio di Integrazione Scolastica dell'ASL, ecc.). Se gradito dall'Ente, è disponibile a svolgere attività di informazioni di primo livello per l'informazione sul servizio, sui requisiti di accesso e a supportare le famiglie richiedenti.

Funzioni del CT Il CT di un servizio come quello in oggetto rappresenta il **garante della buona esecuzione del servizio ed è il referente operativo** del suo svolgimento. Ha il compito fondamentale di **governare la gestione e la buona esecuzione** del progetto, attraverso azioni e metodi concordati all'avvio e nel corso di momenti di coordinamento con i Comuni coinvolti, famiglie, Scuole, servizi e agenzie del territorio (UONPIA; scuola, Servizi Sanitari ed *équipe* specialistiche, associazioni, etc.). E' **garante e motore del lavoro di équipe**, uno degli elementi fondanti gli interventi. Favorisce la costituzione di un'*équipe* forte con la funzione di contenere le emozioni e sostenere la sperimentazione, massimizzare lo scambio d'informazioni e di vissuti per proporre interventi caratterizzati dalla condivisione e discussione nel gruppo di lavoro. Più nello specifico il suo ruolo, prevede:

in fase di avvio/progettazione:

attivare la rete tra i diversi attori coinvolti nei servizi; organizzare il servizio nel suo complesso in base alle prescrizioni richieste, contratto, progetto; partecipare agli incontri con i Responsabili/Referenti per la programmazione dei servizi; trasmettere ai Responsabili/Referenti del Comune gli elenchi del personale, il programma delle attività, i piani di lavoro; elaborare i programmi annuali di formazione; organizzare periodiche riunioni di programmazione; effettuare l'osservazione dei minori in carico e di nuova segnalazione, per definire il Piano Individuale alla luce delle risorse disponibili; garantire la definizione e il monitoraggio/verifica dei Progetti Educativi, in collaborazione con l'*équipe*.

in fase di erogazione:

predisporre le attività di supervisione per la verifica dei Progetti; predisporre e coordinare le riunioni d'*équipe*; garantire il corretto funzionamento dei servizi / fornire a sostegno della disabilità; valutare/organizzare ogni variazione o autorizzazione di cui la scuola e i servizi territoriali necessitano; effettuare sostituzioni del personale assente e cura del rispetto della turnistica; comunicare tempestivamente, anche in forma scritta, al Referente del Comune (e della Scuola quando richiesto) ogni variazione rispetto a quanto pianificato in precedenza; interfacciarsi costantemente con i referenti interni della Coop. (Resp. Accreditamento, Supervisore, Referente Amministrativo, Responsabile Qualità, Responsabile Privacy).

rispetto alle funzioni di monitoraggio, verifica e rendicontazione:

organizzare incontri ed elaborare *report* trimestrali atti a valutare l'andamento di ciascun servizio; effettuare riunioni di verifica con gli Operatori; redigere periodiche relazioni di servizio; somministrare questionari di soddisfazione agli utenti e alle famiglie; somministrare questionari di soddisfazione alle famiglie e ai Servizi Sociali; rendicontare le ore di lavoro svolte.

Funzioni degli Operatori Il ruolo dell'operatore – adeguatamente supportato dalle altre funzioni aziendali (direzione, coordinamento, supervisione, formazione, amministrazione, etc.) e messo nelle condizioni migliori per

responsabilità ben definiti e disponibilità nel confronto sulla gestione del servizio con tutti gli attori interessati tramite:

- Presenza di uno staff di Coordinamento *in loco* come primo riferimento degli OP.
- Rapporti costanti con le Organizzazioni Sindacali per creare sistemi di organizzazione e gestione condivisi.

● **livello organizzativo – Obiettivo:** garantire equità di trattamento, ritmi di lavoro corretti, chiarezza di compiti, obiettivi di lavoro tramite:

- Individuazione in modo chiaro dei ruoli, responsabilità e compiti degli OP. (piani di lavoro dettagliati).
- Programmazione regolare dei turni con adeguati riposi settimanali e adeguato monte ore.
- Reperimento del personale del territorio.
- Programmazione annuale delle ferie.
- Copertura delle assenze grazie alla presenza di un *pool* di OP. jolly per sostituzioni.
- Facilitazione nella richiesta di aspettative se avanzate per motivi di salute o familiari.

● **livello di analisi e gestione stress correlato – Obiettivo:** tutelare la salute psico-fisica degli operatori rispetto ai rischi legati principalmente allo stress da lavoro correlato tramite:

- Analisi dello stress-lavoro correlato con somministrazione del questionario (Linee guida INAIL).
- Incontri semestrali fra RLS e Operatori per verificare l'adeguatezza delle misure a tutela della sicurezza sul lavoro.
- Questionari di gradimento somministrati agli Operatori.
- Protocollo *Family friendly*: individuando politiche e pratiche che aiutano a conciliare vita privata e lavorativa, creando condizioni lavorative che permettano alle persone di trovare un miglior equilibrio tra lavoro retribuito e altre sfere della loro vita privata.
- Supervisione a tutti gli OP.;
- Applicazione di congedi speciali (per formazione, di maternità e parentali, per lutto fino a parenti di 2° grado e ai nonni).

Modalità di erogazione dei servizi e tempi dell'intervento

Ammissione ai servizi Il servizio viene reso in base alle esigenze di ciascun alunno (e destinatario), secondo il piano individuale (PEI, Progetto Personalizzato) predisposto sulla base di una valutazione multidimensionale dei bisogni e delle potenzialità di ciascuna utente \ famiglia. L'*Equipe* Multidisciplinare, coordinata dal *Case Manager*, provvede all'attivazione di interventi personalizzati previsti nel Progetto. Successivamente la famiglia sceglie il fornitore accreditato per la prestazione del servizio a cui ha diritto.

L'attivazione dei servizi ASACOM segue le richieste di ammissione al servizio con congruo anticipo rispetto all'inizio dell'anno scolastico ed è attivato in accordo con i Comuni, gli istituti scolastici e il Gruppo di Lavoro Handicap Operativo (GLHO) presente in ogni Scuola.

Solo dopo la Sottoscrizione del Patto di Accreditamento e del "disciplinare operativo di progetto" connesso al singolo Progetto da parte dell'Ente prescelto dalla famiglia avviene la presa in carico dell'utente, con la scelta dell'Operatore (che viene presentato alla famiglia e all'alunno) e l'avvio del servizio.

Flusso – tipo di presa in carico All'avvio del servizio, il personale viene coinvolto in un *incontro formativo* iniziale. Seguono riunioni in cui il CT assegna i nuovi casi o conferma quelli esistenti; illustra l'uso e le caratteristiche della modulistica; raccoglie indicazioni sui *gap* formativi, ecc.

→ **Presa in carico degli utenti:** Il CT partecipa ad un incontro con i Servizi Sociali in cui si definiscono: 🏠 Presentazione del caso; 🏠 Ruolo e funzioni reciproche. A seguire, effettua un'ipotesi di abbinamento OP.\utente sulla base delle indicazioni contenute nella Diagnosi Funzionale, competenze in rapporto al caso, indicazioni dell'Unità Multidisciplinare ASP, rispetto alle caratteristiche dell'OP., istituto scolastico e monte ore. L'*équipe* (CT + OP.) si riunisce e considera: esame dei casi; esame dei protocolli operativi; stili e strumenti operativi adatti al singolo caso; segue l'affidamento del caso.

→ **Redazione del Progetto Personalizzato (P.P.) a cura dell'équipe:** il CT e l'OP. vengono presentati all'utente, famiglia e scuola; durante questi incontri definisce il P.P. documento che raccoglie tutte le informazioni sul caso ed è custodito dall'*équipe* (nel rispetto della *privacy*) da attivare sulla base di tutte le informazioni raccolte e sulle prime impressioni del caso; il P.P. viene **aggiornato mensilmente**, costituisce il *dossier* personale dell'utente e tiene in considerazione tutte le questioni sollevate dal P.E.I. con, in aggiunta, particolarità legate al singolo intervento educativo-assistenziale. Questa prima proposta viene riportata all'Ente, scuola e famiglia, cercando di integrare, concordare e armonizzare le esigenze dei vari attori, *in primis* il minore. Anche sulla base del P.P. vengono

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pronta reperibilità telefonica e in presenza del CT; ✓ Disponibilità ad incontri tematici specifici qualora necessario – utile; ✓ Invio comunicazione delle sostituzioni, assenze del personale ed eventuali infortuni il giorno stesso tramite fax, email o telefonata ai referenti comunali e scolastici ✓ Invio della relazione annuale sull'andamento del servizio, criticità, esito della <i>customer satisfaction</i>, reclami eventualmente presentati, ecc. ✓ In fase iniziale viene proposta una riunione con le famiglie durante la quale viene consegnata la Carta del Servizio e un piccolo opuscolo contenente informazioni pratiche, il Codice Etico, i riferimenti del Coordinatore, la sintesi degli obiettivi del servizio; ✓ Tutte le famiglie sono coinvolte (almeno ogni 3 mesi) nel monitoraggio e nella valutazione del servizio e, rispetto al singolo intervento di cui sono destinatari indiretti, nella co-progettazione del PEI e del P.P. che devono sottoscrivere; In accordo con l'Assistente Sociale comunale e ove gradito, il CT periodicamente contatta le famiglie per ricevere indicazioni utili ad un miglioramento delle prestazioni e/o per rilevare eventuali sintomi di malessere del minore o di uno dei familiari; ✓ Sono previsti inoltre momenti di informazione, confronto e monitoraggio degli interventi tra Edu., CT e familiari, ovvero: in fase di avvio del servizio, entro un mese, vengono proposti incontri conoscitivi con i familiari (in forma di gruppo, con suddivisione rispetto alle Scuole) nel corso dei quali, alla presenza dei referenti comunali, vengono presentati il CT, gli Edu. e lo staff, le caratteristiche del servizio, l'impostazione e lo stile di lavoro; in fase di avvio dell'intervento viene programmato un incontro individuale con ciascun utente/familiare, in accordo con il Comune: incontro conoscitivo alla presenza del CT e Edu. per la condivisione delle modalità di comunicazione con utente-familiari. Inoltre, in fase di elaborazione del P.P. sono previsti incontri con i familiari, previo accordo con i Servizi, e in ogni caso riunioni di restituzione periodica sull'andamento; durante lo svolgimento: colloqui trimestrali del CT e ref. comunale con i familiari, ovvero colloqui su richiesta – appuntamento concordato; ✓ ogni anno, le famiglie vengono coinvolte in specifiche attività valutative, tra cui un'indagine di <i>customer satisfaction</i> dei servizi attivati e relativa restituzione (con modalità differenziate a seconda dei target)
FAMIGLIE	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prima dell'avvio del servizio: sopralluogo nelle scuole, in accordo con le dirigenze, per individuare gli spazi più adeguati, il loro uso, le modalità di comunicazione con le famiglie (utilizzo della bacheca scolastica, moduli di comunicazione, diario...), modalità di collaborazione con personale ATA e insegnanti; calendarizzazione momenti di monitoraggio con dirigenze scolastiche e referenti scolastici
SCUOLE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Per ogni Istituto, garantiamo: 🙌 disponibilità del CT per riunioni di monitoraggio, aggiornamento e valutazione delle prestazioni; partecipazione al GLH (anche alla presenza dell'Edu. che segue il caso); 🙌 disponibilità del nostro personale a partecipare alle riunioni indette dalle Scuole ✓ Per ogni caso, il CT individua i referenti scolastici con i quali instaurare una prassi comunicativa snella, flessibile e preventiva rispetto all'insorgenza di potenziali situazioni critiche; ✓ Il CT è reperibile su un'ampia fascia oraria; ✓ Il CT è disponibile ad incontri specifici, qualora richiesti o utili; ✓ Viene organizzato a fine anno un Incontro di restituzione con referenti scolastici e/o genitori; ✓ Si offre la collaborazione del CT, previo assenso del Comune, per la condivisione progettuale con le <i>équipe</i> ASL e gli specialisti.
SERVIZI SPECIALISTICI	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Partecipazione dell'OP. a incontri annuali per approfondire la conoscenza dei bisogni educativi, cognitivi e relazionali del ragazzo

Criteri di monitoraggio e valutazione delle attività

In ottemperanza ai nostri Sistemi Qualità, proponiamo un impianto di valutazione che potrà essere adattato alle esigenze espresse. Nondimeno, il modello proposto prevede **per ogni azione di monitoraggio e/o controllo una valutazione in esito che sia conforme o non conforme rispetto a indicatori dichiarati**, descritti in calce.

Obiettivi	Strumenti di rilevazione	Indicatori	Standard qualità minima
<i>Riduzione del Burn out e del turn over</i>	Colloqui del CT con OP.; Supervisione; Questionario stress lavoro correlato; Segnalazioni NC	N. di fenomeni legati all'insorgenza di <i>burn out</i> professionale (misurazione del grado di tolleranza allo stress del servizio)	≤ 3\anno
<i>Aggiornamento del Servizio</i>	Confronto CT / Ref. Ente	% piani di lavoro individuali aggiornati mensilmente sul tot. (misurazione del grado di aggiornamento)	100%
<i>Tempestività delle rilevazioni di difformità del servizio</i>	Controllo Modulistica NC	Tempi medi di scarto tra la registrazione di una NC e l'effettivo avvenimento della NC (misurazione tempi di rilevazione NC)	≤ 24 ore per NC lieve e media ≤ 1 ora per grave
<i>Flessibilità-tempestività</i>	Controllo Modulistica NC/ AC	Messa in atto di Azioni Correttive entro 5 gg. (entro 24 h. se la NC è grave) dalla raccolta della NC	100%
<i>Coerenza del servizio con i Patti di Accreditamento</i>	Controllo Modulistica NC e AC	N. di segnalazioni di Non Conformità grave / media / lieve (verifica della qualità complessiva)	≤ 1 all'anno; ≤ 2 anno; ≤ 3 anno

3) Valutazione della qualità erogata: Oltre a quanto anticipato relativamente al controllo qualitativo a opera del CT sul personale, *semestralmente* questi verificano che rispetto agli indicatori a seguire, il servizio garantisca **standard minimi di qualità**:

Parametri della qualità (standard minimi)	Indicatori: % garantita
% operatori con titolo ed esperienza adeguati al ruolo e alle richieste dell'Ente sul n. tot di OP. (per profilo prof.le)	100%
% di presenza alle iniziative formative	≥ 75%
% di presenza alle riunioni di supervisione	≥ 90%
% di rispetto dei tempi di attivazione presa in carico sul totale casi affidati	100%
% di rispetto dei tempi di sostituzione sul totale delle sostituzioni	100%
% di corretta distribuzione di tutta la modulistica informativa e di comunicazione con il servizio a ciascun utente, famiglia, referente territoriale, sul totale degli <i>stakeholder</i>	100%
Inadempienze rispetto al corretto utilizzo dei DPI e strumenti collettivi	0
% della corrispondenza tra le attività programmate e quelle effettivamente erogate (salvo modifiche causate da scelte comunque condivise con il Comune)	100%

Valutazione della qualità percepita Proponiamo:

→ Customer satisfaction beneficiari. Annualmente (a maggio) vengono proposti specifici **questionari alle famiglie** e ad eventuali Amministratori di Sostegno (e agli alunni più grandi con modalità grafica e simboli pittografici, ove utile) per rilevare la qualità percepita. Il Questionario, a compilazione anonima, si apre con una breve sezione introduttiva e rileva con domande prevalentemente chiuse la conoscenza del servizio e la soddisfazione rispetto a varie dimensioni (tempestività nell'attivazione, puntualità e rispetto degli accordi, capacità relazionali/professionali

1) Mi prendo cura di te

Compartecipazione con 1 buono – prestazione annuo per ogni utente del servizio che già ne faccia ricorso, al programma di riabilitazione in regime privatistico già avviato. La Cooperativa, in tal caso, offre un buono prestazione annuo ad ogni utente che abbia già intrapreso il programma riabilitativo, presso il professionista già incaricato. Tale buono viene calcolato in base all'effettiva presenza scolastica e svolgimento effettivo del servizio. Da prenotare con un mese di anticipo rispetto all'erogazione del buono, nel corso del periodo ottobre – aprile di ogni anno. Trasporto a cura della famiglia.

2) Consulenza specialistica per la scelta e l'utilizzo di ausili e strumenti compensativi

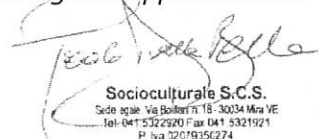
Servizio a cura del personale della Cooperativa (Pedagogista speciale, Educatore Professionale esperto, Consulente tiflotecnico) prevede una consulenza mirata sugli ausili, strumenti compensativi e software specifici un impiego orario massimo di 3 ore annue per ogni utente del servizio che ne faccia richiesta. Da prenotare con un mese di anticipo rispetto all'inizio della valutazione, nel corso del periodo ottobre – maggio di ogni anno. Trasporto a cura della famiglia.

3) Laboratorio autonomie

Al raggiungimento di almeno 30 alunni seguiti continuativamente nel corso dell'anno, la Coop. offre a 15 alunni per cui il programma si riveli utile, un Laboratorio – palestra delle autonomie, in orario pomeridiano e con sede a Bagheria. Il Laboratorio, guidato da un Educatore della Coop. e da due OSS coadiuvati da eventuali volontari, prevede attività sul territorio, in gruppo, per orientare gli alunni all'esercizio dell'autonomia nelle diverse tipologie (motoria-igienico-personale-alimentazione etc.). La durata del Laboratorio è di 10 ore (4 incontri da 2,5 ore). Il trasporto degli alunni è a carico delle famiglie.

Mira (VE), 09/07/2024

Il Legale Rappresentante


Socioculturale S.C.S.
Sede legale: Via Bollettini 18 - 30034 Mira (VE)
Tel: 041 5322920 Fax: 041 5321921
P. Iva: 02019350274