

CARTA DEI SERVIZI



RINNOVO TRIENNALE DEGLI ENTI ACCREDITATI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ DI PARTICOLARE GRAVITÀ FREQUENTANTI LA SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI I° GRADO NEL TERRITORIO COMUNALE DI ERICE - ANNO SCOLASTICO 2020/21 E SUCCESSIVI

Sede legale- Ufficio Amministrativo
Via San Vito s.n.
90012 Caccamo (Pa)
Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

www.coopazionesociale.it
e-mail: info@coopazionesociale.it
pec: azionevole@pec.coopazionesociale.it

Gentile Signora/Signore,

Desideriamo presentarLe AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS attraverso la Carta dei servizi. Si tratta di un importante strumento che Le permetterà di conoscere i nostri servizi, gli obiettivi che ci siamo prefissi e gli strumenti di controllo che adottiamo per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate.

Il nostro impegno è da sempre dedicato a creare e sviluppare strutture di assistenza, a misura d'uomo, capaci di coniugare risultati di alto livello con umanità e competenza. Sono questi gli obiettivi che AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS ha ideato e sviluppato in un modello nuovo di assistenza, applicandolo progressivamente alle proprie strutture ed ai centri distribuiti sul territorio siciliano. Modello che fa riferimento a valori e processi condivisi fondendo l'appropriatezza e la personalizzazione del servizio, la competenza professionale nonché metodiche e dotazioni tecnologiche all'avanguardia, dialogo e interazione costanti fra i professionisti, scambio di esperienze e di know-how fra le strutture. Oggi AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS forma una rete a livello regionale che offre risposte efficaci ad una domanda di assistenza sempre più pressante. L'obiettivo che ci poniamo con la Carta è quello di coinvolgerLa in prima persona nella gestione del *Suo Benessere*, invitandoLa ad offrirci i Suoi consigli, osservazioni e segnalazioni.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

Il Presidente

La Carta dei Servizi vuole essere il documento tramite cui presentarLe la nostra Cooperativa ed i servizi che siamo in grado di offrirLe. Essa è per tale motivo periodicamente revisionata ed aggiornata, per darLe modo di essere informato in tempo reale delle nostre evoluzioni e per consentire il costante miglioramento degli standard di qualità.

La Cooperativa ha formalmente adottato la Carta dei Servizi ai sensi dell'art. 13 della legge 328/2000 con delibera del C.d.A. del 02-05-2006.

MISSIONE E PRINCIPI

MISSIONE

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS, costituita con atto del 25/09/86, opera nel rispetto dei principi e del metodo della mutualità, senza finalità speculative, e prevede tra i suoi fini statutari l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro, dando ad essi una preventiva preparazione ed un apposito addestramento per raggiungere una specializzazione nei settori socio-sanitari.

I servizi socio-assistenziali che AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS eroga sono i seguenti: gestione di strutture socio-sanitarie, scolastiche e parascolastiche; nonché l'assistenza abitativa e domiciliare degli anziani, minori, soggetti portatori di handicap, disabili psichici e sensoriali e il servizio di telesoccorso e teleassistenza.

A supporto delle strutture ad essa facenti capo, AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS porta avanti e realizza attività di confronto e coordinamento tra i vari centri, sviluppo delle conoscenze e controllo dei risultati mediante la promozione di incontri tra i responsabili dei vari centri al fine di sviluppare le esperienze singole in bagaglio culturale collettivo. La Direzione di AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS presiede alle aree funzionali di programmazione e strategia, risorse umane, marketing e comunicazione, gestione qualità, sicurezza, finanza, amministrazione e controllo di gestione.

PRINCIPI

Informazione e partecipazione

L'informazione chiara e corretta sullo stato di benessere e/o sugli interventi attivati consente al cliente (inteso come utente finale e/o familiare e/o tutore e/o ente di riferimento) di decidere consapevolmente della salute dell'assistito e della

qualità di vita. La partecipazione attiva dell'utente (chi usufruisce del servizio, ovverosia familiari e/o tutori) è garantita inoltre dalla possibilità di esprimere la propria opinione sulla qualità del servizio e di fornire suggerimenti e osservazioni.

Rispetto della persona

Il rispetto della persona si concretizza nell'attenzione alle abitudini di vita, ai suoi ritmi e alla privacy, nella riduzione al minimo dei tempi di attesa e delle formalità.

Importanza del rapporto umano

Il personale di AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS è impegnato a realizzare un ambiente ospitale e familiare, valorizzando le relazioni interpersonali.

Alta professionalità

L'elevato livello professionale dell'intera equipe è valorizzato e sostenuto da AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS, attraverso periodici corsi di formazione e aggiornamento. Le risorse della AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS vengono assegnate per la loro competenza e attitudine ai compiti, cosicché si possano meglio conseguire gli obiettivi che la AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS si prefigge.

Tecnologie d'avanguardia

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS assicura, laddove necessarie, strumentazioni, tecniche e tecnologie in costante evoluzione, anche grazie al supporto di personale di competenza della AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS.

Modello gestionale innovativo

Le strutture facenti capo ad AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS applicano e sviluppano il modello della sede di Caccamo che coniuga efficacia ed efficienza gestionale.

OBIETTIVI

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS si è posta come obiettivo quello di consolidare la propria posizione di eccellenza tra le strutture che offrono servizi analoghi ai propri.

In tale prospettiva si è ritenuto di fondamentale rilevanza provvedere all'implementazione del Sistema Qualità, la cui metodica organizzativa ha permesso di ottenere la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il conseguimento dell'obiettivo sopra riportato richiede inoltre la definizione di obiettivi operativi annuali, coerenti con la politica della qualità e, soprattutto, correlati con le esigenze esplicite ed implicite dell'utenza della AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS.

La Cooperativa intende a tal uopo perseguire il cammino del miglioramento continuo, indirizzato al conseguimento della massima soddisfazione dell'utenza. Esso garantisce il mantenimento di elevati livelli di efficacia ed efficienza in tutti i processi avendo inoltre le proprie basi nella piena condivisione dell'identità e dei valori dell'organizzazione da parte di tutto il personale che vi opera.

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS, nell'ottica della trasparenza, intende rendere visibili ai propri utenti i programmi, gli impegni, le politiche e le strategie attraverso le quali intende migliorare costantemente la propria posizione.

La Politica della Qualità, definita dall'Alta Direzione, alla quale tutto il personale è tenuto a dare il proprio contributo, intende:

- Ricepire ed analizzare le esigenze/attese del cittadino utente;
- Individuare i fattori di Qualità e definire gli standard interni;
- Migliorare costantemente le attività interne;
- Misurare la Qualità percepita dall'utenza;
- Sviluppare le capacità professionali del personale, aumentandone la motivazione.

In questa prospettiva la cooperativa "Azione Sociale" persegue i seguenti obiettivi generali:

- **Facilitare l'accesso ai servizi** attraverso l'informazione, l'accoglienza e l'orientamento degli utenti, la trasparenza dei percorsi;
- **Migliorare la fornitura dei servizi** attraverso la personalizzazione, la chiarezza del linguaggio, la comodità e la velocità delle prestazioni;
- **Controllare e correggere il servizio** attraverso l'assicurazione di standard di qualità costanti, la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, l'ascolto sistematico degli utenti;
- **Innovare e far evolvere il servizio** attraverso l'arricchimento delle prestazioni, il potenziamento dei servizi, l'utilizzazione delle tecnologie più avanzate;

- **Ottenere la completa soddisfazione di tutti i clienti** attraverso azioni di programmazione e controllo dei servizi erogati e di prevenzione delle non conformità.

PRESENTAZIONE DELLA AZIONE SOCIALE

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS, la cui sede trovasi in quel di Caccamo, consta di varie strutture nel territorio siciliano, che offrono diversi servizi, a seconda delle esigenze della propria clientela.

Le tipologie di servizi offerti, e per cui la Cooperativa è in possesso delle autorizzazioni ed iscrizioni all'albo regionale sono qui di seguito riportate:

- Attività assistenziale a favore di disabili psichici, inabili e anziani per la tipologia comunità alloggio, casa protetta, centri diurni;
- Attività di assistenza domiciliare per anziani, inabili e minori;
- Attività di telesoccorso sezione anziani;
- Attività assistenziali in favore di immigrati
- Gestione Centri SPRAR per accoglienza di immigrati

La Cooperativa nel 2005 è stata accreditata al numero 711912 presso l'Assessorato Regionale del Lavoro, della Previdenza Sociale, della Formazione Professionale e dell'Immigrazione - Regione Sicilia per l'espletamento di corsi professionali per Operatore Socio-Assistenziale (O.S.A.) e per Assistente domiciliare e dei servizi tutelari.

La Cooperativa "Azione Sociale" realizza servizi e prestazioni il più possibile vicini alle esigenze dell'utenza garantendo qualità, efficacia ed efficienza delle prestazioni, professionalità e competenza da parte di tutti gli operatori. A dimostrazione di ciò, nell'anno 2005 la Cooperativa ha ricevuto il "Premio Europeo San Rocco 2005" per i servizi a favore di inabili gravi, svolti con impegno, cura e professionalità.

La nostra EQUIPE

L'equipe di AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS è composta da figure professionali accuratamente scelte, il cui coordinamento e lavoro di squadra sono alla base di ogni attività, al fine di rendere il percorso di cura dell'utente il più agevole ed efficace possibile.

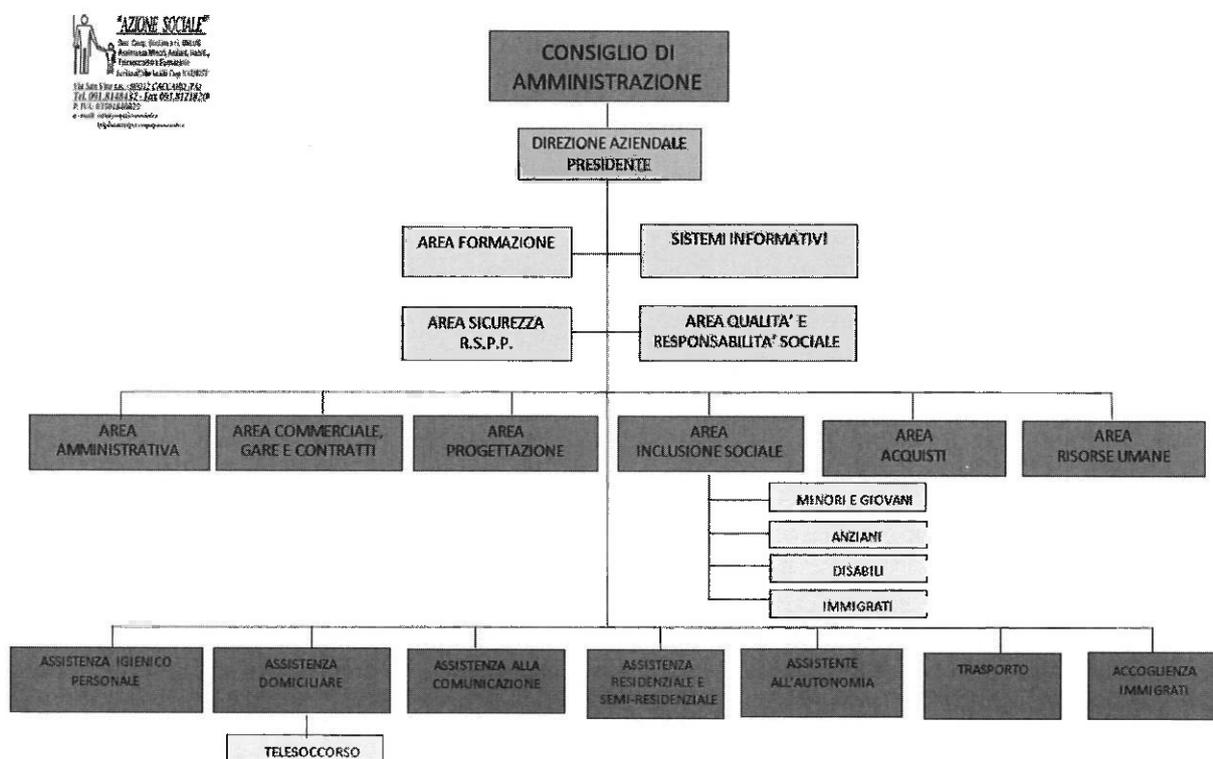
Il personale di staff si occupa delle funzioni amministrative, dell'organizzazione e/o dell'accoglienza ed è affiancato dalle risorse di AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS in settori quali Gestione Qualità, Sicurezza, Risorse Umane, Commerciale, Assistenziale.

Sede legale- Ufficio Amministrativo
 Via San Vito s.n.
 90012 Caccamo (Pa)
 Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

www.coopazionesociale.it
 e-mail: info@coopazionesociale.it
 pec: azionesociale@pec.coopazionesociale.it

In ogni Struttura della AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS, il Responsabile della stessa è preposto alla supervisione di tutti gli aspetti organizzativi e/o alberghieri, mentre agli eventuali Medici, (dipendenti direttamente dalle AUSL di competenza), spettano le responsabilità diagnostico-terapeutiche del cliente e il contatto con familiari sulle loro condizioni sanitarie.

Il personale cura tutti gli aspetti assistenziali quali l'igiene, la pulizia e/o il riordino di utenti e/o loro abitazioni e/o strutture, a seconda del settore considerato.



L'ATTIVITÀ: ALCUNI DATI

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS ha dato dal 2003 ad oggi un forte incremento agli investimenti, in particolar modo per ampliare ed aumentare le tecnologie di cui poter disporre per venire incontro alle esigenze esplicite ed implicite, non solo degli utenti, ma anche di tutte le figure rotanti attorno ad essi (famiglie, tutori, enti pubblici e/o privati che si occupano di questi settori, comunità in genere).

Sede legale- Ufficio Amministrativo
 Via San Vito s.n.
 90012 Caccamo (Pa)
 Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

www.coopazionesociale.it
 e-mail: info@coopazionesociale.it
 pec: azionesociale@pec.coopazionesociale.it

Esperienza maturata nel servizio di riferimento ovvero nell'area di intervento (assistenza all'handicap):

Servizio	Durata del servizio	Committente
Assistenza igienico personale	Dal 01/01/2013 al 30/06/2020	Libero Consorzio Comunale di Caltanissetta
Assistenza igienico personale e assistenza autonomia e alla comunicazione	DAL 01/01/2013 AL 30/06/2019	Comune di Lascari
Assistenza scolastica per alunni sordi, ciechi e disabili fisici e sensoriale	Dal 24/03/2014 al 31/12/2015 e dal 20/09/2017 al 30/06/2020	Libero Consorzio Comunale di Trapani
Assistenza autonomia e alla comunicazione	Dal 01/01/2016 al 30/06/2017	Città Metropolitana di Palermo
Assistenza autonomia e alla comunicazione	Dal 20/10/2017 al 30/06/2020	Libero Consorzio Comunale di Caltanissetta

La Certificazione Qualità

La Cooperativa è in possesso di n. 1 **Certificazione di qualità** con la compagnia QCB per l'erogazione di servizi socio assistenziali:

1) certificazione di conformità alla norma ISO 9001:2015 n. Q-0917-10

Il Manuale della Qualità della Cooperativa "Azione Sociale" descrive la sua organizzazione e il suo Sistema di Qualità progettato e realizzato per conseguire gli obiettivi prefissati per tutte le attività indicate nell'oggetto sociale. Il perseguimento dell'obiettivo di Qualità si pone in un'ottica di raggiungimento e consolidamento di una posizione di eccellenza, di conseguenza la Qualità non viene intesa esclusivamente come valore oggettivo di rispondenza del servizio alle norme di legge e contrattuali,

ma come capacità di soddisfare le esigenze espresse o implicite dell'utente, attraverso la gestione e il miglioramento continuo. In tale prospettiva, il sistema di Qualità, si propone non solo come strumento operativo per conseguire e mantenere il più alto livello di Qualità del servizio offerto, ma anche garanzia per quanti siano interessati, come cittadini utenti, della Qualità dei servizi gestiti dalla Cooperativa, nonché per consentire al personale impiegato un'adeguata conoscenza delle responsabilità e dei compiti attribuiti e delle attese della Cooperativa in termini di efficacia e di efficienza. Detto sistema riguarda tutte le attività svolte dalla Cooperativa ed in particolare i vari settori della struttura organizzativa e le modalità di addestramento ed organizzazione del lavoro nonché per il rispetto delle normative di legge. Per rendere operativo il Sistema di Qualità, è stato predisposto un Sistema Documentale formato, oltre che dal Manuale della Qualità, anche dalle Procedure Gestionali, dalle relative Istruzioni di Lavoro nonché dai Documenti di Registrazione. Nell'ambito della propria politica della qualità si è posta come obiettivo strategico quello di essere altamente competitiva nella qualità del servizio e nel consumo delle risorse necessarie alla sua realizzazione ed erogazione; il governo dei processi è, di conseguenza, orientato a:

- Migliorare costantemente l'efficacia, e cioè la capacità di soddisfare le attese degli utenti, misurata attraverso la rilevazione della qualità percepita;
- Migliorare costantemente l'efficienza, e cioè il costo dei processi, inteso come equivalente in euro delle risorse umane e materiali impiegati per produrre i risultati attesi;
- Ridurre i tempi di attraversamento, e cioè il tempo che intercorre tra l'input che determina l'avvio di ciascuna fase del processo e la disponibilità del risultato;
- Aumentare la flessibilità, e cioè la capacità di adattamento alle mutate condizioni del contesto interno ed esterno;
- Promuovere l'integrazione tra tutti gli attori del processo, favorendo lo spirito di squadra e l'atteggiamento proattivo dei singoli.

SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ DI PARTICOLARE GRAVITÀ FREQUENTANTI LA SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI I° GRADO NEL TERRITORIO COMUNALE DI ERICE

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Sede legale- Ufficio Amministrativo
 Via San Vito s.n.
 90012 Caccamo (Pa)
 Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

www.coopazionesociale.it
 e-mail: info@coopazionesociale.it
 pec: azionesociale@pec.coopazionesociale.it

Il servizio, finalizzato a sopperire i deficit dell'alunno con disabilità, ha come obiettivo il raggiungimento di una piena integrazione nel contesto scolastico compreso laboratori, gite, attività extracurricolari nonché di garantire il diritto allo studio dell'alunno disabile come stabilito dall'art. 34 della Costituzione, agevolando la frequenza e la permanenza nell'ambito scolastico.

In particolare il servizio si propone di:

- Garantire e favorire l'integrazione scolastica;
- Favorire il recupero e lo sviluppo delle potenzialità dell'alunno disabile nell'ambito dell'autonomia personale, della comunicazione, delle relazioni e della socializzazione;
- Contenere e ridurre i processi di emarginazione facilitando l'inserimento e la partecipazione attiva degli alunni disabili alle attività scolastiche;
- Favorire le relazioni sociali anche al di fuori della scuola.

Il perseguimento di dette finalità sarà garantito attraverso:

- l'applicazione di buone prassi;
- il raccordo tra enti e istituzioni (A.S.L., organismi scolastici, servizi territoriali);
- il raccordo con le figure esterne al Servizio (genitori, insegnanti, educatori, responsabili di gruppi ed associazioni locali, specialisti, ecc.);
- incontri periodici per la verifica del progetto.

Il servizio è volto pertanto:

- a raggiungere e mantenere le migliori capacità di autonomia dell'alunno con disabilità, previa valutazione da parte dell'ASP;
- a garantire supporto e mediazione al percorso pedagogico didattico di competenza dei docenti curricolari e del docente specializzato per il sostegno;
- all'adempimento, per gli alunni con disabilità che ne dovessero avere necessità, di attività specialistiche di utilizzo di strumenti, ausili e protesi, le cui funzioni non sono legate all'assistenza igienico-personale diversamente di competenza del primo segmento di assistenza base;
- all'utilizzo della Lingua dei Segni, ripetizione labiale, presa appunti e altre metodologie; Braille; C.A.A. (comunicazione aumentativa alternativa) in base alla disabilità di interesse;
 - al raggiungimento di autonomie e di livelli di socializzazione a beneficio delle disabilità intellettive e/o relazionali (ritardi mentali, autismo, etc...).

DESTINATARI

I destinatari del servizio sono 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.

Alle famiglie degli alunni disabili aventi diritto il servizio verranno rilasciati dei buoni nominativi e non trasferibili in numero corrispondente alle ore indicate nella scheda di attivazione dell'intervento compilata dall'ufficio pubblica istruzione del Comune di Erice secondo le modalità indicate nell'art. 8 del vigente regolamento comunale per il servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione.

MODALITÀ ORGANIZZATIVE

La Cooperativa garantisce che il servizio sarà espletato con la massima cura e diligenza nel rispetto puntuale delle indicazioni contenute nell'Avviso Pubblico di accreditamento e sarà effettuato nel puntuale rispetto delle esigenze preventivamente rappresentate dagli interessati e/o dai loro familiari, garantendo altresì:

- che il servizio sarà fornito agli utenti (genitori degli utenti) aventi titolo così come individuati dagli uffici comunali competenti previa consegna del voucher nominativo;
- di rispettare il piano individualizzato predisposto dal servizio di N.P.I. e dal gruppo di lavoro per il sostegno;
- di garantire mezzi idonei e personale qualificato (così come specificato nel bando/avviso) così da assicurare la buona qualità ed efficienza delle prestazioni;
- di consegnare al momento della sottoscrizione dell'accREDITAMENTO, l'elenco nominativo del personale che sarà impiegato con indicazione per ciascuno dei titoli professionali posseduti, dell'area/categoria/natura del rapporto di lavoro e delle ore di lavoro, corredato da curriculum vitae e n. 2 fotografie;
- di fornire gli operatori di tesserino con foto riportante l'indicazione del soggetto accreditato, e firma del legale Rappresentante e vidimazione da parte dell'ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Erice;
- di comunicare con immediatezza eventuali sostituzioni del personale rispetto all'elenco presentato e garantire la sostituzione del personale nell'evenienza in cui lo stesso non osservi un comportamento adeguato alle esigenze del servizio e dell'utenza;
- di sostituire gli eventuali operatori assenti per qualsivoglia motivo entro le 24 ore successive e sino al rientro degli operatori titolari;

- di dare immediata comunicazione all'Ufficio Pubblica Istruzione, per situazioni straordinarie riguardanti l'andamento del servizio o per difficoltà nei rapporti interpersonali operatori/utenti;
- di provvedere a copertura assicurativa infortuni nonché a copertura assicurativa RC per danni a terzi durante l'esercizio delle prestazioni oggetto del servizio;
- di comunicare per iscritto all'Ufficio Pubblica Istruzione il nominativo del Responsabile del trattamento dei dati personali;
- di fornire all'Ufficio Pubblica Istruzione per la conseguente distribuzione agli utenti ammessi al servizio, un congruo numero di brochures informative aggiornate, complete di numeri telefonici e riportanti il nominativo dell'operatore addetto al ricevimento delle telefonate;
- di rispettare la normativa vigente in materia di protezione della privacy;
- di applicare ai lavoratori dipendenti il vigente CCNL di settore ed ai lavoratori a progetto o similari condizioni non dissimili a quelle praticate per il personale dipendente;
- di assicurare gli operatori presso gli istituti previdenziali ed assistenziali;
- di stipulare apposita assicurazione per gli eventuali danni arrecati a terzi, tenendo indenne l'Amministrazione comunale da qualsivoglia rischio.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Il servizio di assistenza specialistica per l'autonomia e la comunicazione agli alunni con disabilità in situazione di gravità, è 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.

Il servizio ha come obiettivo il raggiungimento di una piena integrazione nel contesto scolastico nonché di garantire il diritto allo studio dell'alunno disabile agevolando la frequenza e la permanenza nell'ambito scolastico, contenendo e riducendo i processi di emarginazione e facilitando l'inserimento e la partecipazione attiva degli alunni disabili alle attività scolastiche favorendo le relazioni sociali anche al di fuori della scuola. Il servizio consiste in tutti gli interventi funzionali volti a costruire il benessere degli alunni disabili, aumentare il loro livello di autonomia e di integrazione attraverso attività di assistenza specialistica, come previsto dalla circolare ministeriale P.I. del 30 novembre 2001 n. 3390, per mezzo di figure professionali specializzate.

SVOLGIMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il servizio verrà svolto in classe ove l'alunno necessita di supporto di tipo pratico-funzionale per poter eseguire l'attività svolta dall'insegnante di classe: collaborazione

Sede legale- Ufficio Amministrativo
 Via San Vito s.n.
 90012 Caccamo (Pa)
 Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

www.coopazionesociale.it
e-mail: info@coopazionesociale.it
pec: azionesociale@pec.coopazionesociale.it

con gli insegnanti per la realizzazione del programma didattico - educativo; interventi di sostegno e potenziamento delle autonomie personali e nella gestione delle attività quotidiane; interventi per favorire l'integrazione sociale, lo sviluppo e il potenziamento delle capacità di comunicazione; durante lo svolgimento di attività ludiche, di laboratorio, di esplorazione dell'ambiente, di gite d'istruzione secondo modalità da concordare, purché organizzate in base alla programmazione dei competenti organi collegiali e alla presenza dell'insegnante per il sostegno; a domicilio nel caso di specifici progetti che prevedano una integrazione tra il momento scolastico e quello familiare, secondo modalità da concordare.

FORMAZIONE PROFESSIONALE DELL'ASSISTENTE ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE

L'assistente all'autonomia e alla comunicazione sarà in possesso di una specifica formazione riguardante precise tipologie di disturbo mediante frequenza di corsi di formazione a seconda della disabilità. Le figure professionali autorizzate a svolgere il servizio di assistenza specialistica in ambito scolastico sono le seguenti:

- 1) Operatore specializzato;
- 2) Assistente alla comunicazione in L.I.S. (Lingua Italiana dei Segni);
- 3) Tecnico qualificato per l'orientamento, l'educazione e l'assistenza ai minorati della vista;

I requisiti posseduti dagli operatori sono i seguenti:

1) Operatore specializzato:

- Laurea in Psicologia, Scienze della Formazione quinquennale;
- Laurea in Scienze dell'Educazione - Indirizzo educatore professionale extrascolastico;
- Laurea in Psicologia, Pedagogia vecchio ordinamento;
- Laurea triennale in tecnico della riabilitazione psichiatrica, terapeuta della neuro psicomotricità dell'età evolutiva, logopedia e foniatra, terapeuta della riabilitazione specializzato in terapia del linguaggio;

In alternativa: Diploma di Scuola Secondaria di II° grado unitamente ad attestato di qualifica professionale di Assistente alla Autonomia e alla Comunicazione rilasciato da Enti o Istituzioni accreditate, nel rispetto delle disposizioni vigenti al momento del rilascio.

2) Assistente alla comunicazione in L.I.S.:

Diploma di Scuola Secondaria di II° grado unitamente:

- Qualifica professionale di Assistente alla Comunicazione, Assistente alla Comunicazione Scolastico, Assistente alla Comunicazione Scolastico Specializzato o Interprete L.I.S. o altra qualifica professionale inerente la L.I.S. (Lingua dei Segni Italiana), riconosciuti validi da Enti pubblici.
- Qualifica professionale conseguita attraverso il superamento di corsi inerenti la LIS organizzati dall'E.N.S. (Ente Nazionale Sordomuti) e/o enti e associazioni accreditati precedenti al 2005;
- Titoli equipollenti promossi da Istituzioni autorizzate dal Miur e riguardanti modalità comunicative.

3) Tecnico qualificato per l'orientamento, l'educazione e l'assistenza ai minorati della vista:

Diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente ad uno dei sotto indicati titoli;

- Diploma di "Tecnico qualificato per l'orientamento, l'educazione e l'assistenza ai minorati della vista";
- Attestato di istruttore di orientamento e mobilità, "Operatore Tiflogo";
- Attestato di metodo Braille di lettura e scrittura per non vedenti, rilasciato da Istituti o Enti specializzati o accreditati;
- Diplomi e/o attestati conseguiti in corsi organizzati presso Istituti o Enti accreditati contenenti nel rispettivo programma didattico, l'insegnamento del Metodo Braille.

Oltre al possesso dei suindicati titoli gli operatori devono aver maturato esperienza professionale, lavorativa o di volontariato di almeno 6 mesi anche non continuativa, documentata o documentabile, in servizi socio educativi o analoghi rivolti ad utenti disabili. L'esperienza considerata valida sarà quella maturata dopo il conseguimento del titolo di accesso richiesto.

MODALITA' DI SCELTA

La Cooperativa sarà scelta liberamente dalle famiglie degli alunni tra i soggetti accreditati iscritti all'albo comunale che sarà reso pubblico, nelle forme di rito.

L'avvenuto accreditamento non comporta automaticamente la possibilità di erogare le prestazioni del servizio, bensì l'iscrizione nell'elenco dei soggetti accreditati fra i quali la famiglia potrà effettuare la scelta. Il servizio di assistenza all'autonomia e alla

comunicazione in favore degli alunni diversamente abili e a carico del Comune di Erice, potrà essere espletato solo dalle ditte accreditate ed iscritte all'albo comunale.

Saranno le famiglie degli utenti stessi ad esercitare opzione di scelta della ditta, tra quelle accreditate, cui fare assistere il proprio figlio/a sulla base della carta dei servizi, dell'elenco del personale e dell'eventuale proposte migliorative presentate. Il perfezionamento della procedura avverrà attraverso la sottoscrizione di convenzione tra il competente responsabile comunale ed il Legale rappresentante degli Enti accreditati scelti per la realizzazione del servizio. L'opzione di scelta della famiglia dovrà essere esercitata tassativamente attraverso la presentazione direttamente ed esclusivamente presso l'ufficio protocollo del Comune di Erice.

L'opzione di scelta, una volta esercitata secondo le modalità di cui sopra e presentata formalmente e completa all'Ente Comune, non potrà essere modificata prima che trascorrono tre mesi dall'avvio del servizio. Resta salva solo la facoltà di rinuncia volontaria totale al servizio.

Modalità di organizzazione del servizio

Le modalità di organizzazione dell'intervento saranno ispirate a criteri di **democrazia gestionale** volte al coinvolgimento degli operatori, degli utenti e dei loro familiari alla costante ridefinizione del servizio. Le modalità operative adottate permetteranno inoltre la personalizzazione dell'intervento sulla base delle peculiari caratteristiche dei soggetti assistiti. Il sistema di organizzazione interno garantirà inoltre tempi e modalità di esecuzione del presente progetto.

Responsabile del progetto sarà un'assistente sociale, una figura professionale che fungerà da Coordinatore generale delle attività. L'aspetto tecnico del progetto sarà organizzato attraverso la predisposizione di documentazione di supporto che permetterà agli operatori e al coordinatore di potere "personalizzare" per quanto possibile il servizio.

Per meglio organizzare il coordinamento del servizio in tutte le sue prestazioni, la Cooperativa creerà una **banca dati** contenente: le generalità complete di ciascun assistito, le prestazioni erogate, la condizione sociale e familiare di ciascuno di essi, nonché la rilevazione di particolari esigenze. Tutti i dati sopra elencati verranno messi a disposizione sia dell'Ufficio di Servizio Sociale comunale che del personale della Cooperativa qualora risultasse necessario.

Creazione di una **mappa delle risorse socio-sanitarie** presenti sul territorio, anche limitrofo, a cui gli utenti possono accedere per particolari esigenze; sarà, inoltre, creato uno **schedario** con tutte le informazioni sui diritti, prassi burocratiche, pratiche e servizi aggiornati secondo le attuali norme legislative

Si intende adottare una **Cartella di Servizio Sociale** per ogni singolo utente, per consentire al gruppo di lavoro di poter effettuare una verifica costante del lavoro (in itinere e finale), di compiere un'analisi degli errori eventualmente commessi e di elaborare interventi in rapporto alle problematiche incontrate. In tale cartella confluiranno diverse **schede di valutazione** che consentiranno di acquisire un quadro conoscitivo dell'utente sempre più completo sia dal punto vista cognitivo, affettivo e funzionale che socio-ambientale, per interventi sempre più mirati e personalizzati

Ubicazione degli uffici e della sede operativa con l'indicazione degli orari di apertura e di chiusura: Via Passo Enea n. 56 Trapani con orari di ricevimento dal lunedì al sabato dalle 8:30 alle 14:00, lunedì e giovedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00 telefono 0923/549144

Referenti territoriali: Assistente sociale dott.ssa Pace Meri tel. 3429002809 e Assistente sociale dott.ssa Katia Mineo tel. 3316834178

PRESTAZIONI A CARATTERE ACCESSORIO CHE LA COOPERATIVA OFFRE INSIEME CON LA PRESTAZIONE PRINCIPALE OGGETTO DEL VOUCHER (OSSIA ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE):

- ✚ **SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE:** Il servizio sociale professionale mira a favorire la socializzazione dell'individuo, a prevenire o risolvere eventuali squilibri tra gli utenti e il loro ambiente, documentare la rispondenza tra i servizi offerti e i bisogni manifestati, ricercando le cause di natura psicologica e sociale che li determinano; a promuovere la realizzazione di servizi quantitativamente e qualitativamente rispondenti ai bisogni; a contribuire all'elaborazione di indirizzi di politica sociale e promuovere forme di aiuto a carattere preventivo.
- ✚ **SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE:** Il servizio di segretariato sociale consiste nel fornire notizie sull'esistenza, sulla natura e sulle procedure necessarie per accedere alle varie risorse esistenti e sulla legislazione vigente; fornire aiuto personale agli utenti, diretto a facilitare l'espletamento delle prassi e procedure necessarie per ottenere le prestazioni e/o accedere ai servizi; nello smistare o segnalare le richieste di prestazioni ai servizi e agli enti competenti; nel collaborare con i servizi territoriali e nello svolgere attività di osservatorio sociale per un panorama dei servizi presenti, garantendo notizie sui bisogni emergenti nei vari contesti territoriali.

Sede legale- Ufficio Amministrativo
 Via San Vito s.n.
 90012 Caccamo (Pa)
 Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

www.coopazionesociale.it
 e-mail: info@coopazionesociale.it
 pec: azionesociale@pec.coopazionesociale.it

- ✚ **ACCOGLIENZA SCOLASTICA PRIMA E DOPO L'ATTIVITÀ DIDATTICA:** La Cooperativa per tutti i giorni in cui si svolgono le lezioni e per tutti gli assistiti garantisce l'accoglienza scolastica da parte dell'operatore 30 minuti prima dell'avvio delle lezioni e 30 minuti dopo lo svolgimento dell'attività didattica, al fine di garantire all'assistito il rispetto dei suoi tempi per raggiungere la classe e viceversa per l'uscita da scuola.
- ✚ **TRASPORTO CASA/SCUOLA:** La Cooperativa, per gli assistiti che temporaneamente non possono fruire del servizio di trasporto messo a disposizione del Comune ad esempio per un guasto ai mezzi, garantisce per un periodo massimo di 15 giorni il servizio del trasporto scuola/casa e viceversa.
- ✚ **ATTIVITA' RICREATIVE POMERIDIANE:** La Cooperativa nei locali disponibili nel territorio organizzerà il lunedì e mercoledì dalle ore 15.30 alle ore 17.00 delle attività pomeridiane per gli alunni assistiti e nello specifico le attività saranno:
 - Sostegno scolastico (doposcuola);
 - Laboratorio grafico-pittorico;
 - Laboratorio musicale;
 - Laboratorio di ballo;
 - Laboratorio di cucina fredda una volta al mese con la consumazione di quanto preparato ad esempio spuntini, panini, dolcetti etc.
- ✚ **COMPAGNIA POMERIDIANA AL BAMBINO DESTINATARIO DEL SERVIZIO:** La Cooperativa per le richieste particolari metterà a disposizione degli assistiti un operatore pomeridiano per compagnia ai bambini assistiti per 2 volte a settimana per 1 ora per volta.
- ✚ **FESTE DI COMPLEANNO IN CLASSE:** La Cooperativa, previa autorizzazione dell'Istituto scolastico, organizzerà in classe il giorno del compleanno del proprio assistito, una piccola festa facendo recapitare una torta con tovagliato, piatti, posate e quant'altro necessario. Inoltre, la Cooperativa regalerà un piccolo dono al festeggiato, coinvolgendo i compagni all'evento.
- ✚ **FOTO-RICORDO DI CLASSE:** La Cooperativa metterà a disposizione del gruppo classe dove sono presenti i propri assistiti, un fotografo per realizzare, previa autorizzazione, delle foto ricordo di classe con gli insegnanti e gli operatori ed in

occasioni di ricorrenze particolari quali feste di classe o di compleanno. Saranno realizzate diverse copie delle foto prodotte da distribuire gratuitamente ai propri assistiti.

Modalità di formazione e di sviluppo delle competenze del personale

La Cooperativa è accreditata presso l'Assessorato Regionale per lo svolgimento dei corsi di formazione, e perseguendo le politiche di miglioramento continuo che si è data, applicando un sistema di qualità certificato ISO, prevedrà interventi di formazione continua per il personale impiegato, seppure esso ha già operato nel medesimo servizio, negli anni passati.

Il personale frequenterà corsi di formazione specifici rispettivamente sull'intervento di assistenza all'autonomia e la comunicazione per almeno 20 ore l'anno. La formazione prevede una prima parte teorica, che fornirà le nozioni essenziali per poi proseguire con un percorso prevalentemente pratico. Sono previste esercitazioni e simulazioni per consentire un reale e facile apprendimento della lingua, si lavorerà in gruppo ma ognuno dovrà misurarsi individualmente con le tecniche ed il loro utilizzo, si proseguirà con laboratori e attività esperienziali per sperimentare le competenze acquisite. Le metodologie adottate prevedono il coinvolgimento attivo di tutti gli operatori coinvolti che saranno chiamati a condividere l'esperienza già vissuta, si ricorrerà quindi al brainstorming in apertura dei singoli argomenti, proponendo nel corso della formazione momenti di role playing e di confronto attivo. L'intervento specifico non consente di prevedere ulteriori momenti formativi quanto piuttosto incontri periodici di confronto tra gli operatori.

Capacità di contenimento del turnover degli operatori e modalità di sostituzione

Gli operatori si trovano a misurarsi, individualmente, direttamente o sovente in situazioni non previste o prevedibili con i soggetti fruitori ed il loro ambiente. Essi rappresentano per gli utenti un solido punto di riferimento, la Cooperativa, da sempre, ha voluto puntare tanto sulla relazione operatore-utente. Fra gli operatori e gli utenti fruitori dei servizi si è venuta ad instaurare una relazione empatica, centrata sulla condivisione e lo stare "accanto emotivamente" indispensabile nell'intervento di sostegno. L'utente bisognoso, pertanto, riconoscendo nell'altra persona un riferimento sicuro, può certamente colmare il proprio senso di solitudine e di abbandono, che spesso, a causa del suo disagio, vive, e viene aiutato in quelle che sono le sue necessità materiali, ma soprattutto può contare sulla possibilità di ricevere protezione, fiducia e affetto sincero.

La Cooperativa nell'espletamento di tutti i propri servizi tende sempre a garantire la continuità del rapporto operatore-utente, questo per favorire il mantenimento delle buone relazioni instaurate.

Appare a nostro avviso evidente che lo svolgimento delle attività pone al centro del lavoro il valore della relazione con il cittadino in condizione di bisogno. È pertanto il gruppo degli operatori che realizza le finalità dei servizi e traduce gli obiettivi in progetti di lavoro. La Cooperativa è a conoscenza dell'importanza che assume il rapporto di familiarità, di sicurezza che si instaura tra operatore e il proprio utente. Questo assume una valenza di qualità dell'assistenza, quindi per mantenerla e ottimarla la Cooperativa si impegna a contenere il turn-over nella sua totalità, tranne che per le sostituzioni dovute a rinuncia, ferie o malattia. Allo scopo di contenere il turn over viene svolta un'azione di tutoraggio e accompagnamento degli operatori, questo al fine anche di potenziare le sue capacità di relazione.

Il turn-over, in genere, avviene raramente, e la maggior parte delle volte è per periodi estremamente brevi. In caso di Turn-Over,

- l'utente viene: informato del turn-over, informato del nominativo dell'operatore che effettuerà il turn-over, assicurato della professionalità dell'operatore entrante, assicurato che le modalità d'assistenza non subiranno modifiche, informato che la personalizzazione dell'assistenza non verrà modificata
- l'operatore viene: informato sulle caratteristiche dell'utente, informato sulla personalizzazione dell'assistenza, informato sulla situazione psico-sociale dell'utente, informato su eventuali necessità dell'utente.

La Cooperativa garantirà la sostituzione del personale assente con personale di pari qualifica senza alcun onere aggiuntivo a carico del Comune. Le sostituzioni saranno comunicate entro due giorni al Servizio Pubblica Istruzione del Comune, anche tramite posta elettronica.

PUNTI INFORMAZIONE

Notizie ed informazioni di carattere generale che riguardano AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS possono essere richieste al personale operante presso la sede di Caccamo, in via San Vito, s.n. 90012 ai seguenti numeri di telefono e fax: 091/8148432 - 091/8121820 - 091/8121956.

Sede nel territorio: Via Passo Enea n. 56 Trapani con orari di ricevimento dal lunedì al sabato dalle 8:30 alle 14:00, lunedì e giovedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00 telefono 0923/549144

Referenti territoriali: Assistente sociale dott.ssa Pace Meri tel. 3429002809 e Assistente sociale dott.ssa Katia Mineo tel. 3316834178

Per rispetto della privacy, le informazioni di tipo personale non vengono fornite per telefono.

IL SISTEMA QUALITÀ

MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI E SISTEMA DI VALUTAZIONE

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

La Cooperativa prevede un coinvolgimento attivo dell'utenza e dei loro familiari nella programmazione degli interventi, nell'attuazione e nella verifica dei risultati raggiunti durante lo svolgimento del servizio attraverso: visite domiciliari, contatti telefonici, questionari etc.

Tutela e partecipazione

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dalla AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS sia attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strutturali, assistenziali e di servizio, sia mediante l'analisi mensile delle valutazioni fornite dagli ospiti della struttura.

L' AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS provvede con sistematicità alla valutazione delle prestazioni aziendali che maggiormente hanno e/o determinano impatto sia nei confronti dell'utente finale sia di quelle figure rotanti attorno allo stesso provvedendo anche al loro coinvolgimento per migliorare il servizio nel complesso.

Indagini sulla soddisfazione dei clienti

La partecipazione dei clienti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di questionari sulla soddisfazione, che consentono di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti.

I questionari vengono consegnati al cliente e riconsegnati alle risorse della AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS e/o spedite via posta e/o via fax direttamente alla sede di Caccamo.

Procedure di Tutela: Segnalazioni e reclami

La tutela e la partecipazione del cliente sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti prima, durante e dopo il servizio. Le segnalazioni sono utili per conoscere e comprendere eventuali problematiche e definire interventi di miglioramento del servizio.

Il cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- α) Lettera in carta semplice inviata alla "AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS", Via San Vito s.n., 90012 CACCAMO (PA) o consegnata personalmente;
- β) Rivolgendosi alla "AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS" allo 091-8148432, 091/8121956 e/o via fax allo 091-8121820.
- γ) Mandando eventuale e-mail all'indirizzo di posta elettronica info@azioneesociale.it.

Tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori e degli utenti

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS attua, in conformità al D.Lgs 626/94 e successive modifiche, la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalla valutazione stessa. Le procedure elaborate per gestire la sicurezza in azienda sono integrate all'interno del Sistema Qualità.

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS è attenta anche alla sicurezza degli utenti e dei visitatori, in particolare alla sicurezza antincendio, oltre alla dotazione impiantistico-strutturale, prevedendo periodiche esercitazioni e simulazioni di evacuazione.

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS opera in conformità alle normative vigenti, con particolare attenzione, alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in merito allo smaltimento ed al riciclo dei rifiuti.

Tutela dell'ambiente - Tutela della Privacy

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del D. Lgs. n. 196 del 30/06/2003 sulla privacy, non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui clienti.

Con gli stessi obiettivi e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente al cliente (o ad un referente delegato).

STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI E VERIFICA DI QUALITÀ

Fin dall'inizio per consentire la partecipazione attiva degli utenti e delle famiglie degli assistiti alle iniziative del progetto ad inizio servizio sarà organizzata dalla Cooperativa, una riunione con le famiglie, gli alunni assistiti, i rappresentanti

dell'Amministrazione Committente e delle scuole, nell'occasione sarà chiesta la disponibilità ai familiari di partecipare attivamente alle azioni di progetto attraverso la nomina di due rappresentanti dei genitori. Il piano di monitoraggio e verifica dell'iniziativa sarà attivato già a partire dalla fase di inizio progetto, per continuare in itinere e a conclusione del progetto. La valutazione in itinere coinvolge tutti i soggetti partecipanti direttamente o indirettamente. La valutazione sarà gestita dal responsabile della qualità della Cooperativa in collaborazione con i responsabili del servizio. L'attività di verifica e valutazione partirà dall'équipe, per proseguire con l'utenza, il territorio e tutti i partner coinvolti. La valutazione tenderà a verificare, in primo luogo, se ci sono stati scostamenti dagli obiettivi prefissati in origine, se man mano vengono raggiunti i risultati previsti, se si verifica l'impatto nel territorio, l'aspetto qualitativo e quantitativo delle azioni di sensibilizzazione del territorio, del coinvolgimento dell'utenza, la promozione e diffusione delle iniziative e dei risultati del progetto. Ogni soggetto coinvolto nella valutazione riceverà gli strumenti per realizzare una verifica del progetto, consona alle sue potenzialità. La valutazione si avvarrà di strumenti quali incontri di gruppo omogenei di discussione; incontri incrociati fra i gruppi; test, interviste, questionari elaborati in modo tale da consentire una valutazione tra le variabili che vengono misurate. La valutazione si basa sulla raccolta ed elaborazione di informazioni relative alle analisi degli scostamenti tra i seguenti dati: - risorse impiegate e realmente utilizzate nello sviluppo del progetto - tempi di sviluppo previsti e tempi realmente impiegati; - tipo e numero di attori coinvolti con ruolo attivo non solo come operatori diretti, ma anche come rete che si è costruita attorno al progetto; - tipo e numero di interventi realizzati; - tipo e numero di persone concretamente coinvolte dagli interventi realizzati.

La verifica del progetto serve ad accertare il grado di crescita personale e sociale dei soggetti coinvolti nell'esperienza. Verrà quantificato il volume delle attività effettuate, verranno stabiliti e calcolati indicatori dell'efficacia che, per le attività cliniche, terranno conto di test somministrati agli utenti. Tutte le verifiche dovranno puntare ad ottimizzare gli interventi anche prevedendo eventuali difficoltà che possono insorgere in itinere. L'impostazione della verifica prefigura un controllo in termini di efficacia e di efficienza sui programmi svolti. La verifica in termini di efficacia sarà articolata in tre fasi: **Fase orientativa:** rappresenta un momento per valutare il livello di apprezzamento dell'intervento progettato da parte dell'utenza assistita, e comporta anche l'analisi della situazione iniziale per potere poi misurare i miglioramenti sopravvenuti a seguito dell'intervento erogato. **Fase intermedia:** serve a vagliare il grado di coinvolgimento dell'utenza alle attività proposte il livello di maturazione raggiunto, le difficoltà emotive, intellettive e di socializzazione avendo

come riferimento le sue potenzialità. **Fase finale:** è un momento di valutazione dei risultati raggiunti nell'evoluzione comportamentale del singolo attraverso la corrispondenza tra gli interventi realizzati e gli obiettivi definiti. Al termine del servizio, i risultati emersi saranno oggetto di una relazione che sarà consegnata all'Amministrazione. Per quanto concerne la verifica in termini di efficienza sarà ottenuta attraverso l'applicazione dell'analisi dei costi sostenuti per lo svolgimento dei programmi di recupero. Mentre per misurare il livello di **gradimento e soddisfazione** da parte dello stesso utente e dei rispettivi familiari dell'utente, verrà fatto compilare nelle tre diverse fasi progettuali il **questionario di gradimento e valutazione**, da cui la Cooperativa prenderà spunto per adattare ciascuna modalità organizzativa alle singole esigenze dell'utenza. Il questionario conterrà indicatori in grado di fornire risposte accurate sulla qualità del servizio erogato dalla Cooperativa. Inoltre per misurare il livello di gradimento saranno utilizzati altri strumenti quali: l'osservazione diretta e partecipata presso gli istituti scolastici, le visite periodiche presso le scuole ed i relativi colloqui con i referenti scolastici, le telefonate di controllo verso le scuole (per verificare ad esempio il rispetto degli orari di lavoro degli operatori), i colloqui periodici anche attraverso visite domiciliari programmate ai familiari degli utenti, interviste ai docenti/operatori/genitori, verifiche telefoniche, riunioni e momenti di verifica collettivi.

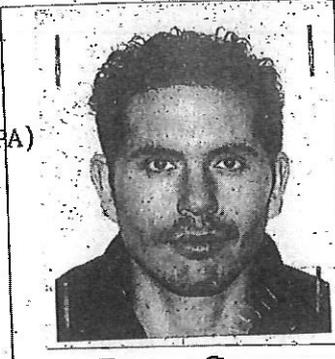
Caccamo li 29/07/2020

Il Presidente
 AZIONE SOCIALE
 Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS
 Via San Vito s.n. - Tel. 091.8148432
 Partita IVA: 03501840835
 90012 Caccamo (PA)

Cognome **IANNELLI**
 Nome **GIOVANNI**
 nato il **07/03/1980**
 (atto n. **844** p. **1** s. **A/ 3800** CA CAYO (PA)
 a **PALERMO (PA)**)
 Cittadinanza **ITALIANA**
 Residenza **TRABIA (PA)**
 Via **VIA LUIGI DI VANNI, 4/P. 3**
 Stato civile **CONIUGATO**
 Professione **IMPIEGATO/A**

CONNOTATI E CONTRASSEGNI SALIENTI

Statura **m. 1,78**
 Capelli **CASTANI**
 Occhi **CASTANI**
 Segni particolari



Firma del titolare *Giovanni Iannelli*
TRABIA li **19/07/201**

Impronta del dito indice sinistro

IL SINDACO
 PIAZZA DI
 TRABIA (PA)

SCADENZA **18/07/2021**

DIRITTI

COMUNE TRABIA EURO 0,26 DIRITTI CARTA D'IDENTITÀ

COMUNE TRABIA EURO 5,16 DIRITTI CARTA D'IDENTITÀ

AT 4288672

I.P.Z.S. SpA - OFFICINA C.V. - FCMA

REPUBBLICA ITALIANA

COMUNE DI TRABIA (PA)

CARTA D'IDENTITÀ

N° AT 4288672

DI IANNELLI GIOVANNI

TESSERA EUROPEA DI ASSICURAZIONE MALATTIA

3 Cognome **IANNELLI**

4 Nome **GIOVANNI**

5 Data di nascita **07/03/1980**

6 Numero identificazione personale **NNLGNN80C07G273M**

7 Numero identificazione dell'istituzione **SSN-MIN SALUTE - 500001**

8 Numero di identificazione della tessera **80380001900156405234**

9 Scadenza **25/09/2024**

REPUBLICA ITALIANA

TESSERA SANITARIA

Codice Fiscale **NNLGNN80C07G273M Sesso M**

Cognome **IANNELLI**

Nome **GIOVANNI**

Data di scadenza **25/09/2024**

Luogo di nascita **PALERMO**

Provincia **PA**

Data di nascita **07/03/1980**

Dati sanitari responsabili