

# L'ARCA O.N.L.U.S

Società

Cooperativa Sociale

Via Piersanti Mattarella n. 9 - Termini Imerese (Pa)  
tel/fax 091 8149865 coopsocialearca@gmail.com



**SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE E SPECIALISTICA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE**

**IN FAVORE DEGLI ALUNNI CON DISABILITÀ GRAVE**

**DEL COMUNE DI ERICE (TP)**



## CARTA DEI SERVIZI

# PRESENTAZIONE: CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei Servizi è uno strumento che permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto, dei livelli di qualità prefissati nell'erogazione di servizi rivolti al cittadino, pensato come soggetto portatore di diritti e protagonista attivo nella comunità.

La Carta, prima ancora di essere una guida, è un patto, attraverso il quale si pongono le basi per un nuovo rapporto di fiducia tra l'Ente ed il cittadino, e, in una prospettiva dialogica, si stimola il confronto dinamico teso al continuo miglioramento dei servizi.

La nostra Carta dei Servizi è, così, a tutti gli effetti, uno strumento mediante il quale la nostra cooperativa, in un'ottica di trasparenza, nel fornire informazioni relative all'offerta dei nostri servizi ed il loro utilizzo per facilitarne la fruizione, si impegna ad osservare criteri di qualità esplicitati dettagliatamente e si impegna a rispettare quanto dichiarato rafforzando il rapporto di fiducia con i cittadini.

Le norme cui fa riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/01/1994 , n. 43 "Principi sulla erogazione dei Servizi pubblici", la Legge del 08/11/2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e il Decreto del Presidente dei Ministri del 19.05.95. Esse a tutela degli utenti, obbligano gli enti erogatori di Servizi pubblici, anche quando questi non siano svolti direttamente ma attraverso concessioni o convenzioni, a dotarsi di una propria "Carta dei Servizi". La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'Ente adotti strumenti e procedure idonee a:

definire gli standard di qualità dei Servizi erogati e valutarne l'efficacia;  
semplificare il più possibile gli aspetti burocratici;  
gestire i reclami.

L'elaborazione della Carta dei Servizi della **Società Cooperativa Sociale L'ARCA O.N.L.U.S** costituisce quindi un obbligo al quale adempiamo volentieri, riaffermando il nostro orientamento ad una continua verifica degli stessi che includa il punto di vista di chi ne fruisce.

La nostra Carta dei Servizi, contiene:

1. qualche notizia sulla storia e la struttura della cooperativa;
2. la definizione degli standard di qualità;
3. l'esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione;  
mappa degli stakeholders
4. aree di intervento
5. il servizio di assistenza specialistica per il Comune di Erice

## CHI SIAMO:

### LA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE L'ARCA O.N.L.U.S

La Soc. coop. Sociale L'ARCA O.N.L.U.S è un'organizzazione non lucrativa (ONLUS), che ha quale scopo generale il miglioramento della qualità di vita dei cittadini di categorie deboli e fasce svantaggiate attraverso l'erogazione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari e d educativi per Enti Pubblici e Privati, Associazioni, Agenzie del Terzo Settore e Cittadini.

L'Arca Onlus è un'impresa sociale dinamica e multifunzionale che opera in settori diversificati avvalendosi di personale altamente qualificato e specializzato. Il dinamismo, la capacità di essere creativi e di rinnovarsi continuamente hanno permesso, sin dal giorno della sua fondazione, un continuo e progressivo sviluppo.

Gli organi della Società Cooperativa L'arca onlus sono:

- **L'Assemblea:** è organo sovrano dell'organizzazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l'anno, entro il 30 aprile per l'approvazione del bilancio consuntivo.
- **Le Riunioni dei Soci** sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri. Le riunioni dei soci rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento.
- **Il Presidente** ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte a terzi e in giudizio. Convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione. È eletto dal Consiglio di Amministrazione.
- **Il Consiglio di Amministrazione** è composto da 2 consiglieri/e eletti/e dall'Assemblea. Ha il compito di tradurre in strategie operative la mission e il progetto dell'organizzazione. Elabora le strategie da proporre all'approvazione dell'Assemblea. Delibera su convenzioni con enti e associazioni, partecipazione a gare ed appalti, su ingressi e recessioni dei soci, ecc.
- **Il personale impiegato.** I pedagogisti, gli educatori e i formatori di Arca rappresentano il cuore della Cooperativa. Alla formazione specialistica e alla necessaria esperienza con i giovani, affiancano passione educativa, competenza e aggiornamento continuo. Il personale impiegato, sia nell'area amministrativa sia in quella progettuale, è caratterizzato da elevate competenze professionali e personali tali da aver garantito fino ad oggi la gestione ottimale dei diversi servizi predisposti e, soprattutto, l'offerta di servizio ad alto valore aggiunto.

## COME AGIAMO:

### POLITICHE PER LA QUALITÀ

La Cooperativa persegue standard qualitativi elevati al fine di garantire all'esterno l'affidabilità, mantenendo alto il livello dell'intero ciclo delle attività svolta nel proprio ambito operativo. La Società Cooperativa Sociale ha conseguito la certificazione ai sensi della UNI EN ISO e tende al miglioramento della qualità effettiva e non solo formale dei propri servizi, applicando una costante attenzione ai bisogni del territorio e all'adeguamento delle attività fornite in base alle esigenze dei propri "clienti", intesi

nell'accezione più ampia. Il Sistema di Gestione della Qualità regola i processi svolti all'interno della Cooperativa Sociale e ciò avviene in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi, attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- massima attenzione alla centralità della persona;
- formazione continua del personale per garantirne il necessario livello di competenza;
- coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi previsti dal Sistema di gestione della Qualità ed al soddisfacimento delle esigenze degli utenti/clienti (portatori di interesse);
- adeguamento e sviluppo dei servizi rispetto alle sollecitazioni ed all'evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi sul territorio in cui la Cooperativa è presente.

La qualità dei servizi erogati, viene inoltre misurata da un apposito **sistema di valutazione**. Parte fondamentale del percorso per la valutazione della Qualità è rappresentato dalla rilevazione della qualità percepita dal Cliente (inteso come committente, utente ed operatore), nel processo di erogazione del servizio; ciò avviene tramite somministrazione periodica di questionari per valutare il grado di soddisfazione. Tali questionari sono costituiti da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio variabile (scarso, medio, buono, poco, abbastanza, molto). I questionari presentano anche delle domande aperte allo scopo di consentire l'annotazione di suggerimenti che possono servire per risolvere eventuali errori e fornire dei servizi maggiormente conformi a quanto richiesto. I questionari, si diversificano a seconda del soggetto a cui viene somministrato: Utente, Committente, Operatore. Tale diversificazione è stata realizzata allo scopo di condurre un'indagine completa sulla percezione della qualità, sia da un punto di vista interno del Servizio, inteso come strutturazione organizzativa, che dal punto di vista di chi ne fruisce, inteso come percezione della qualità del servizio erogato all'utenza. Dall'analisi di tali dati vengono elaborati periodici report che rappresentano un punto di partenza per il miglioramento continuo. I questionari possono essere scaricati e/o compilati sul sito della Cooperativa [www.coopgea.org](http://www.coopgea.org), nella sezione modulistica.

## A COSA CI ISPIRIAMO: PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

I principi, che sono alla base dell'erogazione dei servizi offerti dalla Cooperativa, possono essere riassunti in sei punti essenziali

- **Uguaglianza:** tutti i Servizi erogati dalla Soc. coop. Sociale L'ARCA O.N.L.U.S guardano al "principio di uguaglianza dei diritti delle persone", che si fonda

sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile “abito su misura” per il Cittadino-Cliente.

- **Imparzialità e continuità:** la Soc. coop. Sociale L'ARCA O.N.L.U.S svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.
- **Diritto di scelta:** compatibilmente con le esigenze organizzative, la Cooperativa sociale Prendersi cura s'impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.
- **Partecipazione:** la Soc. coop. Sociale L'ARCA O.N.L.U.S al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un'informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.
- **Efficienza ed efficacia:** l'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. La Soc. coop. Sociale L'ARCA O.N.L.U.S s'impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.
- **Riservatezza:** è la “caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell'intimità”. Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

## A CHI CI RIVOLGIAMO: LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS

- Bambine e bambini, adolescenti, giovani, anziani, adulti in stato di marginalità sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale delle operatrici e degli operatori. I loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti, interni ed esterni alla Cooperativa.
- Soci lavoratori, volontari e sovventori: apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno.

- **Committenti pubblici e privati:** sono i soggetti insieme a cui cerchiamo di costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali valutiamo gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà.
- **Istituzioni:** al di là del rapporto di committenza, le istituzioni pubbliche (amministrazioni comunali, provinciali, regionali), in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono gli interlocutori con cui la Cooperativa si confronta per elaborare progetti e azioni per migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera.
- **Partner:** sono associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, con cui la Cooperativa progetta e realizza interventi e servizi.

## **COSA FACCIAMO: LE AREE DI INTERVENTO**

### **Area anziani:**

Servizio di assistenza domiciliare per anziani;

### **Area tecnica**

Servizio Sociale Professionale.

### **Area disabili:**

Servizio di assistenza domiciliare per portatori di handicap

Servizio di assistenza igienico personale e **sostegno alle autonomie e comunicazione personale agli alunni portatori di handicap,**

## **IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE IN FAVORE DEGLI ALUNNI CON DISABILITÀ GRAVE DEL COMUNE DI ERICE**

Attraverso procedura di accreditamento al Comune di Erice, ente committente, L'Arca erogherà il servizio di Assistenza specialistica all'autonomia e alla comunicazione in favore degli alunni con disabilità frequentanti le scuole dell'infanzia, le scuole primarie e secondarie di primo grado, al fine di garantire la realizzazione di interventi per l'integrazione scolastica così come previsto dall'art. 13, comma 3, della legge 104/92.

Il servizio ha carattere di servizio pubblico ad personam, quale attività necessaria a garanzia dell'integrazione scolastica degli alunni con disabilità. L'assistente all'autonomia ed alla comunicazione è assegnato al singolo alunno con disabilità, in base alla valutazione delle esigenze dell'alunno da parte della UTO (Unità Territoriale Operativa) presso la Neuropsichiatria infantile e tenendo conto delle proposte avanzate dal GLIS o Gruppo Misto composto dalla (Istituzione scolastica, ASP, Comune e Famiglia). La necessità del servizio, la sua qualità e quantità deve risultare dal P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato) dell'alunno con un monte orario in ogni caso congruo in relazione alle effettive esigenze dell'alunno ed allo scopo del servizio stesso, compatibilmente con le risorse finanziarie dell'Ente.

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.

Il servizio che la Società cooperativa intende offrire è volto:

- 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;
- al compimento, 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) ABA, PECS, TEACHH in base alla disabilità di interesse; e) al raggiungimento di autonomie e di livelli di socializzazione a beneficio delle disabilità intellettive e/o relazionali (ritardi mentali, autismo, etc...).

Secondo quanto disciplinato dall'ente committente (vedasi pag. 2 del disciplinare) le **prestazioni** rivolte agli alunni saranno distinte in:

- attività dirette
- attività di programmazione e verifica

Di seguito se ne elencano alcune a titolo esemplificativo

- Attività educative capaci di sostenere, sollecitare e progressivamente rafforzare e sviluppare le capacità possedute;
- Attività educative capaci di favorire la graduale conquista di autonomie personali di base e autonomie sociali;
- Iniziative volte a favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, l'interiorizzazione delle regole di convivenza;
- Affiancamento e supporto educativo-didattico nello svolgimento di attività legate all'attuazione del PEI;
- Affiancamento e supporto educativo nello svolgimento di attività integrative extra scolastiche a carattere didattico, ludico, ricreativo e sportivo;
- Iniziative di integrazione tra l'alunno in difficoltà e il contesto scolastico.



La **metodologia degli interventi** che l'ente intende adottare per il raggiungimento degli obiettivi programmati, nel pieno rispetto delle regole e delle norme attuative contenute nel capitolato, si impernano sulla **logica di rete**. Essendo la figura dell'assistente all'autonomia e comunicazione e dell'assistente igienico-personale complementare a quelle degli insegnanti curricolari e di sostegno e volendo rappresentare un valido supporto nel processo di integrazione scolastica degli alunni diversamente abili si intende agire globalmente sul sistema delle relazioni che insistono sul soggetto stesso. Si lavorerà, pertanto, in sinergia con le reti istituzionali quali servizi scolastici, servizi sociali territoriali e servizi sanitari ma anche con quelle primarie quali reti familiari, parentali ed amicali. Tale rapporto di collaborazione avrà come fine un intervento coordinato e globale che presuppone la distinzione di competenze, senza alcuna dipendenza professionale di un servizio dall'altro. Dunque, l'intervento si sostanzierà nel prendersi cura dei bisogni degli utenti, secondo una metodologia che non li relega in una posizione di passività, ma che implica la parallela costruzione delle condizioni per cui l'utente stesso, visto nel suo sistema di rete, possa progressivamente prendersi cura di sé e degli altri.

Per tali ragioni è essenziale che l'intervento nel sociale intercetti e mobiliti il potenziale al livello dell'individuo, del gruppo, delle istituzioni e più in generale della comunità. Lo sviluppo di ognuno di questi sistemi porterà beneficio agli altri, in un processo circolare. Per questo prevediamo azioni su ognuno di essi. Le **azioni metodologiche** connesse a tali orientamenti sono:

interventi miranti al rafforzamento della rete di supporto esistente, a partire dall'istituzione scolastica e da quella socio - sanitaria;

attivazione di reti di supporto a breve termine per la gestione di problemi che richiedono una soluzione per un limitato arco di tempo;

attivazione di reti a lungo termine per la gestione di situazioni più problematiche, come per esempio la presa in carico da parte di servizi socio - sanitari e territoriali per i casi più particolari.

favorire l'attivazione e coinvolgimento della comunità attraverso la programmazione ed esecuzione degli interventi, in un'ottica di *community care* (la comunità che impara a prendersi cura di se stessa).

## **IL SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO-PERSONALE IN FAVORE DEGLI ALUNNI CON DISABILITÀ GRAVE DEL COMUNE DI ERICE**

Il servizio di assistenza igienico personale si configura il corpus di azioni comprendenti quegli atti di assistenza e di igiene personale che si renderanno necessari durante le ore di attività scolastiche sia che esse si svolgano nelle sedi della scuola, sia fuori di essa, nei limiti del normale orario scolastico e/o anche al di fuori di esso come nell'ipotesi di gite giornaliere di istruzione, manifestazioni culturali o altro, secondo le esigenze di ciascun alunno. Tale servizio va concordato d'intesa con le famiglie e con il personale docente, nell'ambito comunque dell'orario di lavoro di ogni operatore. Le prestazioni saranno svolte durante l'orario e secondo il calendario scolastico e dovranno garantire,



attraverso il personale impiegato ed in possesso di specifico titolo professionale, i seguenti interventi:

Assistenza materiale per esigenze di particolare disagio e per le attività di cura della persona, di ausilio nell'uso dei servizi igienici, nella cura dell'igiene personale, cambio indumenti e tutte le attività di mera assistenza materiale ivi compreso l'aiuto nella consumazione dei pasti.

Assistenza agli alunni con disabilità grave inseriti nelle strutture scolastiche nello svolgimento delle seguenti attività: ludiche, di laboratorio, visite guidate, attività didattiche pomeridiane o attività che si svolgono fuori dalle strutture scolastiche (stages, cinema, teatro, convegni, manifestazioni culturali, ) comunque comprese nel POF. Gli operatori, anche in queste occasioni, garantiranno assistenza materiale per esigenze di particolare disagio e per le attività di cura della persona, di ausilio nell'uso dei servizi igienici, nella cura dell'igiene personale.

Nella costruzione del servizio si procederà percorrendo tre step: il primo afferisce all'intera area progettuale e coincide in massima parte con la stesura del progetto e la realizzazione di partnership; il secondo è rappresentato dall'esecuzione del servizio nella sua interezza, previa anamnesi e valutazione del caso; il terzo è un livello trasversale all'intervento che consta del monitoraggio e del coordinamento con l'Ufficio di servizio sociale territoriale. Le fasi progettuali, di conseguenza, posso essere così sintetizzate:

Start-up delle azioni progettuali:

Raccolta delle informazioni necessarie alla ideazione del progetto (ente committente; tipologia di utenza; risorse del territorio); Creazione di partnership attraverso protocolli d'intesa; Incontri di in/formazione tra gli operatori del servizio mirati alla conoscenza e condivisione delle linee progettuali, del modello teorico metodologico, della metodologia di lavoro, degli obiettivi dell'intervento. Formazione degli operatori; Predisposizione degli strumenti atti a documentare il lavoro svolto (secondo il sistema di gestione della qualità dell'ente proponente).

Azioni propedeutiche al servizio

Primo incontro del coordinatore con i Servizi Sociali Territoriali, per presentare il gruppo di lavoro e programmare avvio e gestione del servizio; Primo incontro del coordinatore con il Dirigente Scolastico, per presentare il gruppo di lavoro e programmare avvio e gestione del servizio; Predisposizione dell'elenco degli alunni che usufruiranno del servizio. Incontri tra le risorse umane coinvolte per l'organizzazione e la programmazione del servizio sulla base delle competenze/esperienze di ciascun operatore;

Realizzazione del servizio

Primo incontro con i genitori degli alunni che usufruiranno del servizio per la presentazione degli operatori che affiancheranno i loro figli; Anamnesi e valutazione in equipe dei casi; Elaborazione da parte dell'équipe di specifiche migliorie sugli interventi previsti sulla base delle informazioni acquisite. Organizzazione e realizzazione di incontri con le risorse del territorio, quali associazioni, parrocchie, enti di aggregazione per l'organizzazione di azioni extrascolastiche sul territorio volte all'integrazione dei minori disabili; Riunioni periodiche di equipe per la verifica del servizio e del suo sviluppo; Incontri periodici (mensile) con le famiglie degli utenti, previo accordo con dirigente scolastico, per la gestione dei casi; Supervisione mensile degli operatori.

In maniera trasversale alla scansione sopra descritta la metodologia del lavoro terrà conto dei seguenti elementi:

la presenza di figure di riferimento stabili e continuative;  
modalità idonee per ridurre il turn - over degli operatori;

lo svolgimento delle attività secondo i principi del sistema di qualità;  
il collegamento tra le varie agenzie del territorio.

L'architettura globale di progetto, inoltre, sarà coordinata da un'unica figura di coordinamento. Un Assistente sociale (a totale carico della Cooperativa), che, in rete con le altre figure istituzionali e con l'interlocutore dell'amministrazione comunale e dell'Istituto Comprensivo, predispone i piani di lavoro degli operatori; organizza le ferie del personale; si occupa della sostituzione del personale assente; programma riunioni di verifica e organizzative con gli operatori; predispone e cura la modulistica e la rendicontazione periodica; provvede insieme al Servizio Sociale e all'Istituto Comprensivo al monitoraggio delle ore assegnate ed erogate; accoglie l'operatore che manifesta un problema organizzativo, relazionale; costruisce, attiva e mobilita la rete territoriale e le partnership; organizza le attività migliorative; cura la formazione e la supervisione degli operatori.

Si curerà inoltre la c.d. Flessibilità, ritenuta elemento cardine della metodologia di lavoro che si intende attuare. Tale principio generale troverà concreta applicazione: dal punto di vista dell'intervento con i soggetti beneficiari. Nel servizio specifico l'ente gestore personalizzerà gli interventi attraverso i Piani Educativi individualizzati (P.E.I.), proprio perché ritiene opportuno applicare il principio della flessibilità sostenendo e rispondendo ai bisogni di ognuno. L'ente gestore tiene conto dei diversi tipi di disabilità e la modalità peculiare e specifica di come ogni utente (bambino e famiglia) vive il deficit, per cui occorre programmare e ri-programmare interventi specifici e flessibili. La metodologia adottata, flessibile, permette di raggiungere gli obiettivi e garantire un buono status quo, per favorire ed incentivare sempre il benessere dell'individuo.

dal punto di vista dell'organizzazione. Il principio di flessibilità avrà una sua applicazione anche nelle modalità organizzative. In particolare sarà garantita disponibilità alla flessibilità oraria e organizzativa dei singoli operatori e dell'ente in generale, per adattarsi al meglio alle esigenze individuali (dei soggetti e dell'istituzione scolastica) e alle criticità emergenti.

dal punto di vista dell'operatore: Si prevede di porre notevole attenzione alle professionalità in azione,

partendo dalla concezione dell'assistente igienico personale e dell'assistente all'autonomia come un professionista prossimo ed intimo al disabile. Un professionista che, attraverso l'instaurazione della relazione fiduciaria, possa attivare e mobilitare delle collaborazioni con l'ambiente sociale circostante secondo un modello di intervento che integra le componenti socio-cliniche e comunitarie. Persona prossima e agente di collegamento che svolge un ruolo di accompagnamento costante dello studente disabile svolgendo compiti supportivi importanti.

# SERVIZI MIGLIORATIVI

Il progetto migliorativo che segue consta di varie proposte che rispondono al principio della flessibilità, secondo le esigenze delle famiglie e dell'amministrazione. Sono proposte che inoltre intendono integrare ed essere complementari alle attività che si dipanano nella quotidianità del servizio. In particolare:

## ***Potenziamento del personale***

È prevista un'apposita figura di **Coordinatore di Progetto** per 10 ore settimanali.

## ***Integrazione e sport***

Si tratta di "*Educazione Fisica Adattata*" rivolta a quelle persone che non sono in grado, per diversi motivi, di partecipare con successo o in condizioni di sicurezza alle normali attività d'educazione fisica. Nello specifico, Durante l'ora di educazione fisica un operatore specializzato si occuperà di svolgere attività fisico-motorie insieme ai minori beneficiari del servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione. Lo Sport Adattato si baserà quindi su tre livelli di pratica: Sport tradizionalmente codificati, destinati a persone con lieve handicap mentale che hanno la possibilità di raggiungere livelli di sviluppo pari a persone normodotate; Sport a regole adattate per persone con problemi mentali medio-gravi; Attività motorie adattate per le persone con handicap gravi che possono partecipare a dei giochi o all'"atmosfera" di una manifestazione sportiva.

**Risorse umane e tempi:** n. 1 un educatore con competenze attività motoria, durante l'ora di educazione fisica

## ***Spazio educativo e di socializzazione***

Questa azione prevede l'attivazione di laboratori che si inseriscono in un quadro più complesso di azioni ed interventi a sostegno della disabilità, che hanno lo scopo di incentivare percorsi di socializzazione ed integrazione sociale. Si propone di svolgerli con l'intera classe per favorire l'integrazione del disabile nello stesso contesto, previo consenso dei docenti e in base ai POF. Si tratta:

- **Animazione A Scuola:** Tale servizio consiste in un'animazione mirata rivolta agli alunni con disabilità, spesso a maggiore rischio di emarginazione sociale anche all'interno dell'Istituzione scolastica. L'obiettivo di tale servizio è quello di sviluppare e/o potenziare le attitudini personali di ciascun alunno, tenendo conto della loro situazione clinica e di dare qualità alla loro vita quotidiana.
- **Laboratorio Di Espressione Musicale:** Il laboratorio propone esperienze rivolte a migliorare le capacità comunicative e relazionali nell'ambito della globalità dei linguaggi, in particolare del sonoro. Attraverso gli strumenti prevalentemente a percussione e/o costruiti dai ragazzi, gli stessi si avvicineranno al suono ed al ritmo: gli operatori coinvolgeranno il gruppo, attraverso i giochi musicali di gruppo, in nuove ed alternative modalità comunicative.
- **Laboratorio Di Espressione Pittorico-Manipolativa Creativa:** Lo spazio vuole rendere produttivo il tempo non impegnato. Attiene al laboratorio tutta la costruzione delle abilità del quotidiano che rendono i soggetti capaci di autogestire il proprio tempo. I materiali utilizzati saranno differenti e versatili quali legno, creta, gesso, vetro, pasta di sale, materiale cartaceo etc., con lo scopo di realizzare oggetti personali che assecondino il desiderio dei partecipanti e favoriscano nel soggetto l'emergere della propria inventiva e delle capacità artigianali. **Per le attività di animazione svolte a scuola gli operatori**

organizzeranno molteplici attività in cui saranno coinvolti i compagni dell'alunno disabile favorendo in tal modo l'integrazione e la socializzazione.

**Risorse umane e tempi:** N° 2 Volontari di laboratorio con competenze in manipolazione artistica, scrittura creativa, narrazione, etc... , durante orari curricolari

### ***Sportello psicologico per le famiglie, gli insegnanti e gli alunni.***

Si attiverà un sportello psicologico per le famiglie, gli insegnanti e gli alunni finalizzato a raccogliere, contenere, sostenere, fronteggiare gli aspetti inerenti la disabilità, il disagio che questa suscita, le paure, le ansie di tutte quelle persone che si trovano ad interagire con l'alunno disabile.

**Risorse umane e tempi:** n. 1 psicologo per 9 ore settimanali,

### ***Presenza degli operatori alle attività parascolastiche***

L'ente gestore garantisce l'accompagnamento dei ragazzi con disabilità beneficiari del servizio in oggetto per l'intera durata del servizio alle attività parascolastiche quali gite, escursioni, laboratori didattici ecc.. organizzate dagli istituti scolastici.

In caso di necessità (anche in assenza di monte ore disponibile) sarà garantito il medesimo personale per visite guidate, stages anche in orario pomeridiano, etc. programmate dagli Istituti e/o previste dal POF. L'idea di inserire tale servizio fra le attività migliorative della presente proposta progettuale nasce dalle numerose richieste avanzate dalle scuole, nel corso di esperienze di precedenti gestione di servizi di tale natura, garantire il diritto allo studio e alla socializzazione e integrazione efficace si traduce anche nella partecipazione e non esclusione sia dalle gite, sia dalle attività esterne che sono state organizzate quali: Cinema, Teatro, Visite ai musei, Piscina (attività progettuali degli istituti).

### **Continuità educativa**

La Cooperativa a tutela e a promozione del benessere individuale di ogni alunno beneficiario garantirà continuità educativa tra i minori e le unità che in precedenza hanno svolto il servizio di che trattasi. Crescere è, infatti, un avvenimento individuale che affonda le sue radici nei rapporti con gli altri e non si può parlare di sviluppo del potenziale umano o di centralità della persona considerandola avulsa da un sistema di relazioni la cui qualità e la cui ricchezza è il patrimonio fondamentale della crescita di ognuno.

La scuola è una comunità educante, che accoglie ogni alunno nello sforzo quotidiano di costruire condizioni relazionali e situazioni pedagogiche tali da consentirne il massimo sviluppo e pertanto l'impianto progettuale prevede che i rapporti educativi (assistente-alunno) e soprattutto di fiducia instauratosi con le famiglie dei minori vengano assicurati.

Una scuola non solo per sapere dunque ma anche per crescere, attraverso l'acquisizione di conoscenze, competenze, abilità, autonomia, nei margini delle capacità individuali, mediante interventi specifici da attuare sullo sfondo costante e imprescindibile dell'istruzione e della socializzazione.

### **Organizzazione di eventi**

Si organizzeranno i seguenti eventi:

- **Ricorrenze festive.** Durante le ricorrenze festive dell'anno scolastico (Natale, Carnevale, Pasqua) si organizzeranno presso ogni scuola manifestazioni, previo

- accordo con i dirigenti scolastici, ludico-animative che coinvolgano in prima persona i bambini beneficiari del servizio e gli altri studenti dei plessi.
- **Compleanni.** Si calendarizzeranno anche i compleanni dei bambini cosicché, si possano organizzare momenti con piccoli rinfreschi all'interno del gruppo classe e offrire ai bambini l'opportunità di festeggiare i compleanni anche con i propri compagni di classe.

## MISURE A TUTELA DEI CITTADINI E GESTIONE DEI 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. La Cooperativa risponde circa la verifica della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella Carta dei Servizi e si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido la procedura di reclamo; a chiarire le norme applicabili e illustrare le modalità seguite nello svolgimento dei servizi, secondo le rispettive determinazioni.

I cittadini fruitori e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

Lettera in carta semplice inviata alla sede legale;

Rivolgendosi direttamente al coordinatore del servizio;

Segnalazione telefonica o tramite fax firmato indirizzato al rappresentante legale.

Le osservazioni, le denunce ed i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La Società Cooperativa L'arca Onlus si impegna a rispondere - compatibilmente con le norme del D. L. 196/2003 - immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino immediata soluzione, la cooperativa fornirà comunque una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta inviata sia interlocutoria o provvisoria, conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive pianificate.

01.08.2020



**Il Legale Rappresentante**  
**(Salvatore Scorsone)**