

CARTA DEI SERVIZI

**SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE AGLI ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP GRAVE, FREQUENTANTI LE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIE E SECONDARIE DI PRIMO GRADO, RESIDENTI NEL COMUNE DI FAVARA.
ANNO SCOLASTICO 2021/2022**



INFOMEDIA

Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.
Via Vitatiano Brancati, 14 - 95123 CATANIA
Partita IVA 03752260871
Albo Società Cooperative a Mutualità Previdente n. A123258
Tel. 095 505303 - Fax 095 506819
Email: info@infomediacooperativa.com

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa Sociale “**Infomedia**”, costituita con rogito notarile il 27.12.2001 omologato dal Tribunale di Catania, è un’organizzazione non lucrativa di utilità sociale che svolge un’attività di formazione e sostegno nei confronti di gruppi sociali in situazione di disagio o emarginazione, secondo il modello cooperativistico.

Ha iniziato la propria attività gestendo servizi di progettazione e consulenza per Enti pubblici e privati sino al 2008. Successivamente ha gestito e gestisce servizi aperti in favore di anziani, disabili e minori ed altre fasce marginale della popolazione in vari Comuni della Sicilia.

La Cooperativa si occupa, in particolare, di realizzare attività connesse alla valorizzazione umana, morale e culturale, nonché all’incentivazione e promozione lavorativa di soggetti socialmente svantaggiati.

La Cooperativa Sociale “Infomedia” è iscritta alla C.C.I.A.A. di Catania, all’Albo Nazionale delle cooperative n. A123258 e all’Albo dell’Assessorato Regionale Siciliano degli Enti locali, previsto dall’art. 26 della L.R. n. 22/86, per i seguenti servizi:

- Sezione inabili n. 2835 decreto n. 873 del 19/05/2009;
- Sezione minori, n. 2836 decreto n. 874 del 19/05/2009.

PRINCIPI GUIDA DELLA COOPERATIVA

I Servizi alla Persona erogati dalla presente Cooperativa sono attuati secondo i principi di:

- **Eguaglianza:** i servizi sociali sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche.
- **Imparzialità:** ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle esigenze.
- **Rispetto:** ogni cittadino è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.
- **Partecipazione:** ogni cittadino che esprime interessi e competenza rispetto ad un problema sociale ha il diritto di partecipare alla definizione comunitaria di progetti, obiettivi e metodi di soluzione del problema stesso.
- **Efficacia:** i servizi sociali sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti.
- **Efficienza:** i servizi sociali sono valutati secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

- **Continuità assistenziale:** La Coop., con la collaborazione di vari soggetti, assicura alle persone e alle famiglie una presa in carico continuativa del bisogno sociale.
- **Qualità:** i servizi che La Coop offre nel campo del sociale sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Per lo svolgimento del Servizio di assistenza all'autonomia ed alla comunicazione, la Cooperativa assicurerà l'apertura, in tutti i giorni non festivi dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e, nel pomeriggio, dal lunedì al giovedì dalle ore 16:30 alle ore 18:30, delle seguenti sedi:

- Ufficio amministrativo: a Catania in via V. Brancati n. 14, telefono: 095/505303, e-mail: info@infomediacooperativa.com;
- Sede operativa: a Favara (l'ubicazione sarà indicata dopo l'accreditamento della Cooperativa nell'Albo del Comune).

La sede operativa sarà utilizzata come "Centrale di coordinamento degli operatori" e per svolgere le attività di incontro, confronto, aggiornamento e supervisione degli operatori.

Entrambe le sedi saranno opportunamente arredate e dotate di tutta la strumentazione idonea allo scopo: sala riunioni, sala colloqui, postazione computer, telefono, fotocopiatrice, fax, collegamento internet, etc.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio, finalizzato a sopperire i deficit dell'alunno con disabilità, intende garantire il diritto allo studio delle persone disabili ed il loro inserimento nelle strutture scolastiche. Le prestazioni del servizio sono quindi orientate a realizzare azioni di integrazione scolastica rimuovendo gli ostacoli al diritto allo studio degli alunni disabili attraverso la concertazione e la collaborazione dei vari soggetti istituzionali coinvolti per le rispettive aree di competenza (Istituzioni scolastiche, Asp, Comuni).

Pertanto, si mira al raggiungimento di una piena integrazione nel contesto scolastico attraverso la partecipazione attiva ad attività curriculari e extracurriculari, ovvero a laboratori, gite scolastiche e feste.

Il servizio è volto a:

- raggiungere e mantenere le migliori capacità di autonomia dell'alunno con disabilità, previa valutazione da parte dell'ASP;
- garantire supporto e mediazione al percorso pedagogico didattico di competenza dei docenti curricolari e del docente specializzato per il sostegno;
- utilizzare la Lingua dei Segni, ripetizione labiale, presa appunti e altre metodologie; Braille; C.A.A., in base alla disabilità di interesse.

MODALITA' DI AMMISSIONE

Il servizio si rivolge agli alunni in situazione di handicap, riconosciuti con certificazione ai (sensi della L. 104/92) rilasciata dalla neuropsichiatria per l'età evolutiva e residenti nel Comune di Favara, in possesso della diagnosi funzionale attestante la tipologia di handicap e le figure professionali idonee a fornire l'assistenza specialistica e frequentanti le scuole dell'obbligo. L'ammissione al servizio è disposta dall'ufficio di servizio sociale comunale.

Il servizio si svolgerà all'interno dell'istituto scolastico frequentato dall'alunno, durante le ore scolastiche. Rilevati i bisogni assistenziali, ai beneficiari sarà assegnato un monte ore settimanale per lo svolgimento del servizio.

Le attività dirette con l'alunno disabile consistono in interventi di mediazione della comunicazione, nonché di sollecitazione ed integrazione tra l'alunno disabile e tutte le figure che interagiscono con lui nel contesto scolastico, utilizzando gli strumenti e le tecniche adeguate alla tipologia di deficit di cui è portatore. Le attività saranno di tipo educativo (ad esempio utilizzo di codici comunicativi alternativi, promozione dell'autonomia personale e sociale, vigilanza e controllo dei comportamenti aggressivi ecc) e riabilitativo (ad esempio sviluppo dei sistemi di comunicazione verbale e non verbale, appoggio in attività manuali, motorie, teatrali, espressive).

Le richieste di ammissione al servizio sono trasmesse dalla scuola all'ufficio di servizio sociale che, avendo cura del Piano Educativo Individualizzato redatto dall'unità multidisciplinare dell'ASP, redigerà il piano di intervento individualizzato contenente le ore di assistenza specialistica assegnate.

COINVOLGIMENTO DELLA RETE DI RELAZIONI

ISTITUZIONALI: Comune di Favara.

PROFESSIONALI: Figure professionali aggiunte nel progetto migliorativo dalla soc. "Infomedia" e medici di Famiglia.

SERVIZI: Servizi territoriali sociali e sanitari.

VOLONTARIATO: Parrocchie e Associazioni ricreative e culturali

Si reputa che il lavoro di rete sia indispensabile per l'attività proposta, pertanto il servizio avrà cura di potenziare e sostenere tale approccio, nell'auspicio di potersi opportunamente connettere nel sistema dei servizi socio-sanitari operanti nel territorio cittadino. Il progetto mira a coinvolgere nelle azioni tutti gli attori del territorio che si occupano degli utenti in relazione con il contesto familiare e sociale.

Famiglie, organismi pubblici e del terzo settore devono poter aiutare l'utente ad agire nel proprio ambiente sociale e familiare individuando insieme le condizioni più vantaggiose per la migliore espressione della sua personalità nell'ambito della collettività e per poter fruire di pari opportunità.

L'ambito di riferimento sono i servizi pubblici territoriali, le risorse del volontariato e del privato sociale, le famiglie presenti e disponibili per la realizzazione di un sistema di opportunità integrate di socializzazione e del tempo libero .

Gli obiettivi sono anche:

- Favorire ed incentivare rapporti tra gli utenti e componenti della comunità locale;
- Moltiplicare le opportunità del territorio attraverso sinergie e la promozione dei soggetti del volontariato;
- Migliorare le competenze della comunità nella capacità di accoglienza e nel fornire sostegno ed aiuto in una logica solidale e di accettazione delle differenze.

In particolare saranno stabiliti collegamenti con:

- Servizi sanitari territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni di promozione sociale
- Associazioni di utenza
- Parrocchie
- Enti di assistenza previdenziale
- Associazioni sportive

Le procedure di raccordo saranno realizzate sulla base della conoscenza acquisita, sulle rispettive modalità organizzative di ciascuna agenzia. Questo permetterà in primo luogo di conoscere l'autonomia gestionale dei servizi e delle agenzie di volontariato, di comprenderne i meccanismi di funzionamento, il ruolo ed i compiti, condividendone gli obiettivi e i contesti operativi.

Si costruirà un sistema di reciprocità regolato da forme di coordinamento.

IL PERSONALE UTILIZZATO

Tutto il personale che opera all'interno della Cooperativa "INFOMEDIA" è in possesso di titolo di studio e qualifiche professionali adeguati. E' garantita l'assunzione e la retribuzione degli operatori rispettando i C.C.N.L. delle Cooperative Sociali. La Cooperativa ha nel proprio organico tutte le figure professionali stabilite dagli standard organizzativi. Tutto ciò al fine di fornire informazioni sui modelli organizzativi, gestionali e di intervento nelle diverse aree in cui opera la medesima. Attualmente in Cooperativa si garantisce un lavoro qualificato ad oltre 50 persone.

Per lo svolgimento del servizio di cui al presente patto assicurerà l'impiego di personale in possesso dei requisiti e titoli professionali meglio specificati nel Regolamento dei servizi che qui sinteticamente vengono indicati:

- ✦ **OPERATORE SPECIALIZZATO**
- ✦ **ASSISTENTE AUTONOMIA E COMUNICAZIONE**
- ✦ **TECNICO QUALIFICATO PER L'ASSISTENZA AI MINORATI DELLA VISTA**

Il personale di cui sopra assicurerà l'assistenza all'autonomia ed alla comunicazione specialistica secondo i piani d'intervento individualizzati redatti dalla scuola, nel rispetto delle necessità assistenziali dell'alunno e sottoscritti dalla famiglia.

I compiti degli operatori di assistenza all'autonomia e alla comunicazione si differenziano in :

- attività dirette con l'alunno
- attività di programmazione e verifica.

Per l'aspetto assistenziale ed educativo, gli operatori avranno il compito di:

- svolgere attività finalizzate al raggiungimento delle autonomie;
- accompagnamento per non vedenti e utilizzo del Braille;
- interpretariato per non udenti ripetizione labiale e presa appunti;
- utilizzo di codici comunicativi alternativi (C.A.A.);
- Promozione dell'autonomia personale e sociale;
- Sviluppo di conoscenze dello spazio, del tempo;
- Sostegno alle relazioni con coetanei ed adulti;
- Proposta di attività educative di piccolo gruppo per favorire la socializzazione.

Per l'aspetto a supporto della riabilitazione, gli operatori avranno il compito di:

- individuare le modalità comunicative più idonee ai diversi soggetti e ai diversi contesti comunicativi (sistemi di comunicazione verbale e non verbale);
- utilizzare strumenti protesici e ausili;
- individuare attività di sostegno di programmi individuali per il controllo del comportamento;
- sostenere e appoggiare gli studenti in attività manuali, motorie, teatrali, espressive;
- accompagnare lo studente nelle uscite e nelle attività programmate e autorizzate dalla Istituzione scolastica, avendo cura di attuare le azioni e strategie concordate per il raggiungimento degli obiettivi condivisi e definiti nel PEI soprattutto nell'ambito dell'autonomia personale;
- entrare in relazione in modo costruttivo con gli insegnanti e il personale della scuola, per l'effettiva partecipazione dell'alunno con disabilità a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative previste dal Piano dell'Offerta Formativa;
- collaborare, in aula o nei laboratori, con l'insegnante, nelle attività e nelle situazioni che richiedano un supporto pratico funzionale, ma anche socio-relazionale e/o di facilitazione della comunicazione;
- attuare tecniche e procedure finalizzate a migliorare il coinvolgimento dello studente nelle attività della classe prevenendo forme di emarginazione o isolamento o comportamenti auto o etero-aggressivi;
- essere in grado di tradurre quanto avviene in classe nella forma di comunicazione utilizzata dallo studente (LIS, lettura labiale per i sordi, CAA, Braille);
- monitorare, verificare e valutare l'attività realizzata.
- Acquisire conoscenze sull'alunno con disabilità in modo da possedere un quadro delle risorse e dei deficit;
- Costruire un piano di lavoro a partire dalle esigenze del soggetto e dal piano educativo individualizzato;
- Partecipare a momenti di compresenza con i docenti titolari e con l'insegnante di sostegno;
- Partecipare alle riunioni di programmazione e verifica del piano individualizzato, ai gruppi di lavoro H, ai consigli di classe;
- Partecipare alle riunioni d'equipe con l'assistente sociale e gli operatori sanitari;
- Proporre attività se è ritenuto utile, opportuno e vantaggioso per lo studente;
- Redigere verifiche bimestrali del piano di lavoro.

Per l'aspetto specifico della comunicazione, gli operatori svolgono azioni di:

- Mediatori della comunicazione tra soggetto e mondo esterno traducendo il messaggio;
- Facilitatori della comunicazione autonoma da parte del soggetto attraverso l'educazione all'uso di strumenti (codici, ausili specifici) per la comunicazione interpersonale;
- Promozione e sollecitazione delle occasioni relazionali del soggetto nell'ambito della scuola in collaborazione con il corpo docente.

PIANO DI COORDINAMENTO

Il Coordinatore garantisce l'applicazione scientificamente e pedagogicamente fondata del progetto, la validità e la funzionalità del rapporto con le Istituzioni scolastiche, la cooperazione con le famiglie, il raccordo con la Cooperativa "Infomedia", l'azione sinergica tra i vari operatori, la scientificità ed utilità della consulenza.

La coop. individua la figura del Coordinatore Organizzativo, in possesso di esperienza nel settore di coordinamento, che ricopre la funzione di garante assicurando il corretto svolgimento delle prestazioni richieste al gruppo degli operatori. Questo ruolo professionale mette in campo competenze specifiche che seguono e attraversano le differenti fasi organizzative legate al servizio da effettuare quali l'avvio, la costituzione del gruppo operativo, la gestione del servizio, fino alla produzione dei dati relativi alla fatturazione.

Il suo ruolo è quello di assicurare il funzionamento del servizio in termini organizzativi, gestionali, ed amministrativi, garantendo la qualità del servizio.

Organizza il servizio nella sua globalità curando:

- l'aspetto progettuale;
- il rapporto con il personale assistenziale;
- il rapporto con la famiglia;
- i rapporti con il Comune e il Responsabile dell'Ufficio competente;
- il reperimento e l'acquisto dei materiali richiesti

Ha inoltre il compito di mantenere i contatti con i referenti del territorio.

E' responsabile del metodo di lavoro e della progettazione interna del servizio.

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

Nella fase di avvio del servizio, sono di competenza del Coordinatore i contatti con il Comune dove si delineano gli accordi sulle modalità organizzative ed operative richieste. Questo momento

permette la presa di conoscenza degli orientamenti, necessaria alla successiva istruzione integrata del gruppo degli operatori.

- Successivamente il Coordinatore attua una prima verifica sul gruppo e predispone eventuali necessari aggiustamenti per il regolare svolgimento del servizio.
- Nella fase di gestione del servizio il Coordinatore, in accordo con l'Amministrazione, attua il monitoraggio costante del percorso del gruppo operativo, nonché all'agire di ogni singolo operatore, individuando obiettivi intermedi da raggiungere. Tali obiettivi si delineano attraverso incontri periodici con le figure professionali coinvolte a livello istituzionale, mirate a valutare il "work in progress" del servizio e mediante incontri mensili di verifica
- Il ruolo del Coordinatore, in questa fase, è di supervisione e verifica della coerenza tra obiettivi e traduzione operativa quotidiana degli stessi da parte del gruppo di operatori.
- Infine il Coordinatore partecipa al momento di valutazione degli obiettivi finali insieme al gruppo degli operatori e alle altre figure professionali interessate e, dove possibile, collabora alla progettazione delle attività future.

L'attenzione ai bisogni formativi degli operatori è un altro elemento fondamentale del coordinamento, che si concretizza nel garantire la partecipazione degli stessi a corsi di aggiornamento. Tale scelta, oltre a valorizzare e a potenziare la risorsa umana apportando elementi qualitativi alle prestazioni erogate, ha una ricaduta sull'organizzazione nel suo complesso, in quanto i contenuti formativi dei singoli diventano strumenti culturali a disposizione di tutti gli operatori del settore.

Altre eventuali modifiche verranno effettuate e concordate in itinere in base alla effettiva esecuzione del servizio.

SERVIZI MIGLIORATIVI E AGGIUNTIVI

Fermo restante gli obblighi convenzionali per ogni tipologia di servizio descritti nella presente "Carta dei servizi", ai fini di migliorare la possibilità di scelta dell'utenza e la qualità dei servizi offerti in favore degli utenti, si elencano le prestazioni migliorative e/o aggiuntive che saranno erogate gratuitamente all'utenza.

La Cooperativa "Infomedia" si impegna a realizzare i sotto elencati servizi migliorativi ed aggiuntivi in quanto reputa che essi siano fondamentali per innalzare la qualità dell'azione educativo-didattica della scuola e per migliorare l'integrazione sociale e scolastica degli studenti assistiti, così specificati:

- 1) azione di sensibilizzazione e di informazione sulle problematiche dell'handicap grave, tramite pubblicazioni, siti internet, tavole rotonde, seminari, convegni, da concordare con il Comune e la scuola.
- 2) consulenza agli operatori degli Enti interessati all'attività di integrazione;
- 3) fornitura a tutte famiglie degli utenti, per una migliore collaborazione all'attuazione del progetto, di materiale informativo ed educativo-didattico post scuola;
- 4) consulenza legale ai genitori degli utenti, che ne faranno richiesta, sulle tematiche della disabilità sensoriale nonché sui diritti ad essa connessi (bonus economici, detrazioni fiscali, indennità di accompagnamento, fornitura di presidi e prodotti speciali, etc.).

Il servizio sarà fruibile per l'intera durata del servizio principale. I destinatari potranno usufruirne una volta al mese. Orari e giorni di svolgimento: una volta a settimana – il mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

Il personale impiegato per la consulenza legale sarà un Avvocato.

La consulenza sarà fornita telefonicamente o online, ma nel caso di specifica richiesta sarà fissato un incontro con il professionista presso il suo Studio.

- 5) Attività di sostegno domiciliare scolastico (1 operatore).
Frequenza di svolgimento: settimanale, dalle ore 16:30 alle ore 17:30, nei giorni da concordare con i richiedenti.
- 6) Incontri di gruppo dei minori assistiti volti all'espletamento di attività di animazione (2 operatori).
Frequenza di svolgimento: mensile, dalle ore 15:00 alle ore 17:00, presso la sede operativa.

DESCRIZIONE SOMMARIA DELL'ESPERIENZA MATURATA NELL'AREA ASSISTENZA HANDICAP

La Cooperativa Infomedia da diversi anni gestisce per conto di Amministrazioni pubbliche il servizio in questione ed è in possesso della seguente "Certificazione di qualità aziendale nel campo dei servizi sociali": UNI EN ISO 9001:2015, certificato n. 22818/1 settore 38 – servizi sociali e sanitari, rilasciato da "Certiquality srl" di Milano.

Nella tabella sottostante è riportata sommariamente parte dell'esperienza maturata negli ultimi anni:

Anno	Ente Committente	Servizio	Periodo da	Periodo a
2019	Libero Consorzio Comunale di Caltanissetta	Servizio Assistenza alla comunicazione ed all'autonomia	Gennaio Settembre	Giugno Dicembre
2019	Distretto Socio Sanitario D 1 Comune di Favara	Servizio Assistenza alla comunicazione ed all'autonomia	Dicembre	Dicembre
2019	Città Metropolitana di Catania	Servizio Assistenza all'autonomia e comunicazione	Gennaio Ottobre	Giugno Dicembre
2019	Comune di Sciacca	Servizio Assistenza alla comunicazione ed all'autonomia	Gennaio Ottobre	Giugno Dicembre
2019	Comune di Sciacca	Servizio Assistenza alla comunicazione ed all'autonomia sensoriale vista ed udito	Gennaio Ottobre	Giugno Dicembre
2019	Comune di Licata	Servizio Assistenza alla comunicazione ed all'autonomia	Gennaio	Giugno
2019	Comune di Catania	Servizio Assistenza alla comunicazione ed all'autonomia	Gennaio	Giugno
2019	Comune di Palma di Montechiaro	Servizio Assistenza alla comunicazione ed all'autonomia	Gennaio	Maggio

MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

In caso di disservizio, la Cooperativa dà ai cittadini la possibilità di segnalare all'Ente eventuali disservizi, reclami o comunque la propria insoddisfazione rispetto al servizio sociale erogato, se esso si discosta da quanto enunciato in questo documento.

Nel caso in cui si verifichi un evento che generi un reclamo da parte di Utenti o del Committente, le modalità di gestione del relativo procedimento possono riassumersi nelle seguenti fasi:

1. raccolta del reclamo da parte di un Operatore o del Responsabile del servizio;
2. istruttoria finalizzata alla conoscenza dei fatti;
3. eventuale accertamento di Non Conformità;
4. attivazione di specifiche azioni correttive per la soluzione della criticità riscontrata;
5. verifica del risultato raggiunto.

Di ciascuna di queste fasi, come delle azioni o dell'insieme delle azioni correttive e di miglioramento che sono state intraprese, è necessario che sia garantita in ogni momento la registrazione e la tracciabilità delle singole fasi.

Possono considerarsi "reclamo", in senso esteso, due diverse categorie di rilievi da parte dell'utente:

- quello derivante da carenza o non ottemperanza degli impegni assunti nell'erogazione del servizio: per fare alcuni esempi possiamo indicare tutti i casi di mancato rispetto degli orari convenuti; oppure tutte le situazioni di non adeguatezza dell'intervento svolto dal personale; oppure tutti i disservizi che possono derivare da mancata o carente o intempestiva comunicazione all'utenza;
- quello derivante da non adeguatezza delle scelte organizzative o metodologiche adottate, in relazione all'esigenza manifestata dall'utente: per fare alcuni esempi includiamo in questa categoria i rilievi espressi in relazione al modo in cui sono svolte le prestazioni, oppure in relazione agli orari di effettuazione delle stesse.

In entrambi i casi il reclamo o suggerimento deve essere raccolto e trattato secondo le seguenti modalità:

- procedere in primo luogo alla documentazione del reclamo, trascrivendolo, se giunto in forma verbale sull'apposito modulo e protocollandolo;
- avviare quindi un accertamento che comporterà la raccolta di dati ed informazioni sulla situazione segnalata ed il confronto sia con l'Utente che con gli operatori eventualmente coinvolti.

Terminata la fase di accertamento, la diversa natura del rilievo dovrà necessariamente mettere in movimento percorsi di azione diversi:

- nel caso di carenze e/o inadempienze accertate, sarà compito del Referente tecnico organizzativo/coordinatore sentito il Responsabile del Sistema Qualità, porre in essere tutte le azioni utili (organizzative, formative, preventive ed anche disciplinari, se necessario) affinché la situazione venga sanata ed il processo di erogazione del servizio riacquisti efficacia ed efficienza.

Possono anche verificarsi situazioni in cui l'episodio segnalato mette in discussione la funzionalità del sistema qualità (pensiamo ad esempio a carenze nei processi di selezione ed inserimento del personale). In questi casi il Responsabile farà pervenire il reclamo con la documentazione del relativo percorso di accertamento al proprio Responsabile di Settore ed al Responsabile del Sistema Qualità per l'avvio delle attività preventive delle procedure gestionali di "Controllo" e relative al "Servizio non conforme";

- nel caso di richieste di modifiche e/o adeguamenti del servizio a specifiche esigenze, sarà compito del Referente tecnico organizzativo/coordinatore, in collaborazione con i

competenti organi dell'Ente Committente, valutare le possibilità e le ipotesi di cambiamento organizzativo utili ad accogliere e soddisfare le esigenze dell'utente.

E' comunque importante sottolineare che, data la varietà delle situazioni che nella prassi possono presentarsi, le modalità di trattamento dei reclami, oltre ad essere rigorose e trasparenti, devono dimostrarsi elastiche ovvero non burocratiche. Con questo vogliamo riferirci al fatto che, ad esempio, se le procedure di accertamento di un reclamo dimostrano inequivocabilmente che l'eventuale carenza o mancanza segnalata, in realtà non si è verificata, occorrerà comunque farsi carico del fatto che l'Utente ha manifestato un disagio: forse non sarà collegato a quanto l'Utente ha deciso di esplicitare, ma è comunque un disagio che va colto al di là del riscontro oggettivo dei fatti e che necessita di una restituzione. Questo perché quanto emerga nella gestione dei servizi possa costituire importante punto di riferimento per il miglioramento continuo nella progettazione ed erogazione dei servizi.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI

1) MONITORAGGIO

I progetti educativi personalizzati possono subire delle rimodulazioni in itinere. A tal fine ogni bimestre l'èquipe si incontrerà con gli operatori, con gli utenti ed i familiari al fine di verificare l'andamento del percorso, l'efficacia delle prestazioni e il grado di soddisfazione dell'utenza.

In particolare ogni quadrimestre verranno distribuiti dei questionari agli utenti o ai genitori per rilevare l'indice di gradimento delle prestazioni, dell'organizzazione complessiva ed eventuali proposte.

Si predisporrà un questionario anche per gli operatori al fine di rilevare sia il grado di soddisfazione sul lavoro svolto e sulle relazioni con l'utenza, con gli altri operatori e con l'èquipe, sia eventuali suggerimenti e pareri.

Il sistema di monitoraggio è da considerarsi come parte integrante dell'intera attività progettuale in quanto finalizzato alla conoscenza delle caratteristiche della popolazione-bersaglio, al miglioramento delle attività e delle risorse umane impiegate, rappresenta, altresì, supporto

all'attività decisionale. Dunque il sistema di monitoraggio risponderà all'effettivo raggiungimento della popolazione bersaglio; conformità delle attività attuate secondo l'apposita progettazione; adeguatezza del personale impiegato in relazione alle mansioni; adeguatezza della distribuzione delle risorse materiali e finanziarie.

Il monitoraggio, altresì, governerà i risultati attesi, che consentono di stimare: l'efficacia; l'impatto; la rilevanza sociale; la riproducibilità del modello e delle soluzioni organizzative.

Resta fermo che finalità della valutazione è il sussidio al processo decisionale, dal momento che tale processo deve essere capace di fornire informazioni opportune al decisore/gestore del servizio, riducendo la complessità decisionale e fornendo indicazioni in merito alla scelta più adeguata.

La funzione di monitoraggio sarà promossa attraverso l'adozione di un programma di lavoro. All'avvio del progetto è prioritaria una fase iniziale di formazione sulle finalità e sulle metodologie specifiche che s'intendono avviare con l'attività di monitoraggio, in modo tale che sin dall'inizio i componenti del l'equipe assistenziale abbiano le necessarie informazioni e colgano il segno dell'azione e ne condividano i contenuti. L'azione di monitoraggio prediligerà:

- la specificazione, individuazione e applicazione degli indicatori;
- la costruzione, applicazione e condivisione partecipata degli strumenti;
- la elaborazione dei risultati;
- la restituzione dei risultati agli attori attraverso una precisa documentazione;
- la stesura di report trimestrali, funzionali alla documentazione dell'azione e alla verifica dell'efficacia/efficienza del servizio.

L'azione di monitoraggio, sarà suddivisa in tre sezioni:

- a) sezione relativa al target: rilevazione di informazioni anagrafiche e di presa in carico dell'utente e monte ore di programmazione dell'intervento;
- b) sezione relativa agli operatori: notizie anagrafiche, informazioni sul tipo di titolo/qualifica e ruolo nonché sulla tipologia di assunzione;
- c) sezione relativa alle prestazioni ed alla erogazione del servizio: verranno monitorate mensilmente le prestazioni e le attività degli allievi presi in carico allo scopo di verificare che le prestazioni e le attività sono conformi a quelle richieste dal progetto ma anche di far emergere quelle attività o prestazioni maggiormente richieste.

L'azione di monitoraggio sarà completata con la produzione di un quadro riepilogativo o sinottico (con data base informatizzato), al fine di analizzare l'andamento del servizio, e di un report conclusivo.

2) SISTEMA DI VALUTAZIONE

Il processo di valutazione prevede la costruzione di un sistema integrato finalizzato a misurare il livello di raggiungimento degli obiettivi di efficacia (interna/esterna), efficienza e soddisfazione dell'utenza.

Focalizzare l'attenzione su tali punti cruciali pone le condizioni di interventi possibili tesi a soddisfare il macro-obiettivo del servizio, ovvero la determinazione di un miglioramento delle condizioni di vita dei beneficiari finali attraverso la massimizzazione delle risorse attivate dal servizio.

Il percorso costruito tiene conto delle difficoltà insite nella misurazione della prestazione nei servizi alla persona, classicamente definiti intangibili e pertanto più difficilmente sottoponibili a stime quantitative e qualitative.

Per ovviare a questo limite si cercherà di adottare un sistema che sia attento ai fenomeni cruciali di relazione e comunicazione con l'utente e dia un quadro affidabile delle seguenti "distanze":

- la distanza fra servizio programmato e servizio effettivamente erogato (efficienza ed efficacia interna);
- la distanza fra servizio atteso dagli utenti e servizio realmente percepito (controllo sulle informazioni acquisite dagli utenti e comunicazione esterna);
- la distanza fra servizio effettivamente erogato e servizio percepito (efficacia esterna e soddisfazione espressa dai beneficiari).

Nel suo complesso il sistema di valutazione può poi essere analizzato in un'ottica di processo scandito in tempi correlati agli stati di attuazione del progetto, pertanto risulta possibile ripartire l'attività di verifica e valutazione in fasi operative, ciascuna riconducibile a specifici obiettivi:

a) Obiettivi e motivazioni della valutazione:

Valutazione ex ante

- Valutazione del contesto
- Valutazione della domanda
- Redazione dettagliata del programma di intervento
- Costruzione di un piano puntuale di monitoraggio e valutazione

Valutazione in itinere

- Controllo sullo stato di avanzamento del progetto (grado di conseguimento degli

obiettivi/raggiungimento del target/utilizzo delle risorse)

- Identificazione dei fattori organizzativi o di contesto che inibiscono/facilitano la realizzazione del progetto
- Identificazione delle modifiche rispetto al progetto iniziale
- Analisi dei punti di forza e di debolezza del servizio progettato
- Raccolta dei primi feedback dai destinatari e dagli operatori
- Prime verifiche dei risultati ottenuti

Valutazione ex post

- Valutazione e verifica dei risultati del progetto
- Valutazione e verifica dell'impatto sulla popolazione target/territorio/politiche locali
- Valutazione e verifica dei risultati inattesi
- Valutazione della riproducibilità
- Valutazione della capacità generativa

b) Articolazione delle funzioni di verifica e valutazione delle attività

Il processo di valutazione avrà luogo attraverso la identificazione di un centro di responsabilità, presieduto dal Responsabile controllo qualità, che provvederà al coordinamento dell'attività, al coinvolgimento delle altre figure professionali, alla verifica delle procedure e dell'uniformità dell'applicazione su tutto il territorio di riferimento. L'azione di valutazione sarà oggetto di ampia condivisione che coinvolgerà il personale. La partecipazione degli operatori al percorso valutativo diviene infatti elemento costituente dello stesso in tutta la sua evoluzione. Di rilevante importanza è altresì la relazione che si intenderà mantenere con la dirigenza e l'apparato amministrativo dell'ente appaltante. In questo senso la valutazione (in considerazione della trasparenza e della facile intelligibilità delle procedure attuate, della capacità di fornire esiti in itinere) potrà facilitare la funzione di controllo e verifica ad riservata all'Ente committente. Le funzioni di valutazione potranno essere attivate attraverso l'adozione di un programma di lavoro i cui contenuti di massima saranno i seguenti:

Schema programma di azione valutativa

Costituzione équipe di valutazione (prevedendo il coinvolgimento delle professionalità nelle modalità già esplicitate nello schema organizzativo del servizio).

Specificazione ed individuazione modalità applicativa degli indicatori (declinando gli indicatori identificati nelle fasi preliminari di progettazione nei momenti operativi dell'attività attraverso gli strumenti ritenuti più idonei).

Costruzione e condivisione partecipata degli strumenti (coinvolgendo le risorse operative presenti costruendo una sorta di “borsa degli attrezzi” della valutazione).

Somministrazione/applicazione strumenti (attraverso gli operatori, i referenti di valutazione, il coinvolgimento dell’utenza).

Elaborazione dei risultati (attraverso strumenti che consentano analisi comparative).

Restituzione dei risultati agli attori (attraverso una precisa documentazione dei risultati).

Valutazione partecipata e identificazione di iniziative di miglioramento (in seno al gruppo dei referenti interni, output verso i referenti territoriali ed istituzionali di progetto).

Stesura di report di valutazione (funzionale alla documentazione dell’azione e dell’efficacia/efficienza del servizio).

c) Indicatori del sistema di verifica

Il sistema di raccolta di dati e di circolazione degli stessi evidenziato nello schema precedente pone come condizione di funzionalità la definizione di strumenti di rilevazione che siano condivisi dagli attori e che vadano a cogliere specifiche dimensioni, la cui conoscenza permetterà di valutare adeguatamente l’andamento del servizio e la rispondenza delle azioni progettuali agli obiettivi predefiniti. Affinché ciò sia realizzabile la conoscenza delle dimensioni dovrà essere raggiunta attraverso l’applicazione di indicatori qualitativi e quantitativi, ovvero di un insieme di caratteristiche empiricamente osservabili o calcolabili mediante le quali si vuole cogliere la portata dell’attività, l’efficacia e l’efficienza. Una scelta condivisa degli indicatori permetterà successivamente la confrontabilità delle azioni e la definizione di una soglia comune di qualità cui fare riferimento. Naturalmente il sistema valutativo terrà conto di una adeguata combinazione di elementi indicatori, afferenti sia al risultato che al processo, in un quadro di complessità in grado di sintetizzare informazioni che siano rappresentative oltre che agevolmente interpretabili. In un quadro di orientamento metodologico è possibile scindere due sistemi di indicatori, uno afferente al complesso dell’azione progettuale ed un altro specificatamente orientato alla esecuzione delle prestazioni di assistenza, di modo che sia più agevole cogliere la relazione tra queste ultime e l’assetto organizzativo e procedurale.

Nelle sedi istituzionali appropriate potrà più agevolmente essere condotta una verifica per definire i reali effetti prodotti sui destinatari con riferimento alle risorse impiegate e agli obiettivi posti, nonché potrà essere valutata l’adeguatezza delle strategie attuate per il raggiungimento dei risultati attesi.

TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali degli utenti saranno trattati dalla Cooperativa Infomedia nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 (Codice della Privacy), come modificato dal D. Lgs. del 10 agosto 2018 n. 101, e del Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali.

Catania, li 02/09/2021

Il Presidente
Avv. Antonino Novello

INFOMEDIA
Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.
Via Vittorio Veneto, 14 - 95128 CATANIA
Partita IVA 03753250971
Albo Società Cooperative e Mutualità Presidente n. A123258
Tel. 095 506819
Email: info@infomediacooperativa.com

INFOMEDIA
Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.
Via Vittorio Veneto, 14 - 95128 CATANIA
Partita IVA 03753250971
Albo Società Cooperative e Mutualità Presidente n. A123258
Tel. 095 506819 - Fax 095 506819
Email: info@infomediacooperativa.com

