



CARTA DEI SERVIZI

Assistenza Specialistica per l'Autonomia e Comunicazione Personale in ambito scolastico ad alunni Disabili

Comune di Favara

Gentile utente,

L'Associazione "QUO VADIS onlus" per l'espletamento del servizio affrontando un percorso per il miglioramento della sua organizzazione e della qualità del servizio erogato, intende dare visibilità attraverso forme di comunicazione al cittadino ed in particolare a quelli che fruiscono delle prestazioni erogate, attivando una Carta dell'utente, che oltre alla diffusione, guida e orientamento verso i servizi offerti, mira ad aiutare gli operatori a raggiungere nuovi obiettivi di qualità e valutazione attraverso un sistema di controllo e di monitoraggio.

La carta dei servizi sociali è un documento ai sensi della L.328/00 (Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali Art. 13 "Nella Carta dei Servizi Sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le condizioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti..") che ha lo scopo di migliorare i rapporti fra gli enti erogatori di servizi ed il pubblico. Si rivolge ai cittadini considerandoli "protagonisti", persone consapevoli con un adeguato senso di appartenenza nei confronti del proprio ambiente di vita, che riconoscono i propri bisogni e quelli degli altri e che partecipano a un comune impegno sociale. La Carte dei Servizi è quindi un documento nel quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

La Carta dei Servizi" è volta essenzialmente a:

tutelare il diritto degli utenti; tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo chiaramente i servizi

offerti con le relative modalità;

promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo ;

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente i servizi resi.

CARTA DEI SERVIZI

**Assistenza Specialistica per l'Autonomia e Comunicazione Personale in ambito
scolastico ad alunni Disabili**

Comune di Favara

UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DELLE SEDI OPERATIVE CON L'INDICAZIONE DEGLI ORARI DI APERTURA E DI CHIUSURA;	2
PROFILI PROFESSIONALI DEGLI OPERATORI COINVOLTI ED ALTRE INDICAZIONI UTILI LORO RELATIVE.....	3
PERSONALE CON COMPETENZE SPECIFICHE PER PLURIMINORATI	
DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI MINIME ASSICURATE NELL'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO	6
DESCRIZIONE DEGLI EVENTUALI SERVIZI MIGLIORATIVI ED AGGIUNTIVI OFFERTI	8
MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI	11
TEMPI E MODALITÀ DI COLLABORAZIONE CON LE STRUTTURE SOCIALI FREQUENTATI DAGLI UTENTI PER L'ATTUAZIONE DI PROGRAMMI INDIVIDUALI DI SOSTEGNO	12
LE PROCEDURE DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI	13
DESCRIZIONE DELL'ESPERIENZA MATURATA NEL SERVIZIO DI "ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE" (ATTIVITÀ EXTRASCOLASTICHE INTEGRATIVE).....	14
CRONOGRAMMA DELLE ATTIVITÀ	15
MODALITÀ DI VALUTAZIONE QUALI/QUANTITATIVA DEI RISULTATI	16

UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DELLE SEDI OPERATIVE CONL'INDICAZIONE DEGLI ORARI DI APERTURA E DI CHIUSURA;

Sede Legale: Via Firenze n.4 – 92026 – 0922437573 – fax 0 92 2 43 7 57 3 –

sassociazionequovadisonlus@gmail.com –

Altra Sede operativa:

Sede operative: Viale Pietro Nenni n°136 Favara **Sede operative:** Via Grotte n°16 Favara

Sede operative Via Donatori di Sangue n° 7 San Cataldo

Sede operative Via Ponchelli sn Ribera

Sede operative Via Marconi n°35 Licata

Sede operative: Viale Farag .Agrigento

Sede operative: Via Filippo Bentivegna ,Sciacca

Sede operative : Via Inferiore Rio Maggiore, 4/b Genova

ORARI ATTIVITÀ DI COORDINAMENTO, GESTIONALI ED ORGANIZZATIVE:

TUTTI I GIORNI DALLE 9 ALLE 13 – MARTEDÌ E GIOVEDÌ DALLE 16 ALLE 18

ORARI DI APERTURA E CHIUSURA:

DAL LUNEDÌ AL SABATO DALLE 8 ALLE 19

LA MISSION

L'associazione Quo Vadis conforme ai requisiti della norma per i sistemi di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008 (ISO 9001:2008), lavora per soddisfare i bisogni dell'utenza e della sua famiglia, per offrire un concreto sostegno sociale di cui ogni famiglia ha diritto. Per fare ciò, l'associazione si impegna, a realizzare servizi migliorativi ed aggiuntivi. L'offerta formativa e assistenziale che la stessa Associazione si propone di dare, ha un livello qualitativo adeguato al fabbisogno dei suoi utenti, perciò si avvale di profili professionali specializzati per soddisfare la molteplicità dei bisogni della Persona, anche in situazione di diversa abilità.

Attraverso il supporto scolastico, post-scolastico ed ancor di più favorendo l'integrazione del ragazzo disabile nel gruppo dei pari, l'Associazione si propone di accompagnare i suoi utenti nel loro percorso di sviluppo, supportando lo sviluppo dell'identità individuale e di quella di gruppo che necessitano al giovane per integrarsi nella società e non rimanerne emarginato. Scopo principale è quello di affiancare il bambino nella costruzione della sua Persona, attraverso lo sviluppo dell'autonomia in ambito scolastico e sociale. Per l'associazione è fondamentale offrire ai giovani disabile un ventaglio di proposte migliorative che consentano non solo lo studio individuale, ma anche la promozione di vissuti di gruppo che stimolino la crescita personale.

LA VISION

Sviluppo di una cultura volta alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini disabili. L'integrazione reale avviene attraverso la condivisione di momenti didattici, ludici, teatrali che consentano il confronto con se stessi e gli altri.

PROFILI PROFESSIONALI DEGLI OPERATORI COINVOLTI ED ALTRE INDICAZIONI UTILI LORO RELATIVE

Per lo svolgimento del Servizio di Assistenza alla Comunicazione e Assistenza Igienico Personale i profili professionali impiegati comprendono:

- Assistente alla comunicazione L.I.S.
- Operatore specializzato(educatore professionale,operante per l'autonomia e comunicazione esperto in comunicazione aumentativa.
- tecnico qualificato per l'orientamento,l'educazione e l'assistenza ai minorati della vista9esperto in braille)
- Assistente Osa

Tutti gli operatori sono qualificati ed in grado di affiancare l'utenza diversificata per grado di disabilità, metodo di apprendimento, presenza di pluriminorazioni.

Gli operatori sono formati affinché il servizio prenda totalmente in carico l'utente e pertanto gli

Assistenti alla Comunicazione devono:

- essere in grado di creare una relazione costruttiva tra gli utenti, i genitori, e le altre figure operanti nelle Istituzioni;
- saper individuare le modalità comunicative idonee ai diversi soggetti e ai diversi contesti comunicativi;

- saper padroneggiare il linguaggio segnico in tutte le sue varianti (LIS, IS, ISE);

L'Assistente alla Comunicazione deve tradurre i contenuti didattici e tutto ciò che avviene durante lo svolgimento delle attività, utilizzando la metodologia comunicativa più adeguata; inoltre deve:

- saper mediare tra i diversi linguaggi e le differenti discipline;
- utilizzare metodi e strategie per rendere accessibili al bambino/ragazzo disabile i contenuti scolastici;
- “dare voce” alle risposte del bambino/ragazzo;
- ampliare il lessico del bambino/ragazzo;
- aver padronanza di “modi/mezzi” comunicativi quali la dattilologia, l’articolazione labiale;
- conoscenza della storia, del mondo e della cultura ;
- capacità di lavorare in rete, con le professionalità che collaborano nella crescita, nell’educazione e nella cura del bambino/ragazzo disabile;
- avere consapevolezza delle proprie competenze, delle proprie responsabilità e di quelle di ogni singolo attore coinvolto,
- valorizzare le risorse della famiglia e del territorio fornendo informazioni e ausili, anche tecnologici, utili al bambino/ragazzo disabile,
- conoscere i principi fondamentali della Pedagogia e di Metodologia didattica.

Il Referente Amministrativo attenziona gli aspetti organizzativi-amministrativi del servizio, si occupa della gestione contabile della commessa, nonché del personale impiegato.

La figura del Coordinatore, con esperienza pluriennale nell’ambito del coordinamento dei servizi in favore dei disabili, rappresenta il punto di riferimento e di collegamento tra i vari attori del servizio; nello specifico, garantisce alle famiglie e alle scuole, la qualità e la professionalità dettata dall’esperienza e dalla competenza che caratterizza gli operatori della Associazione Quo Vadis “ che da anni lavorano “per” e “con” i disabili. Il Coordinatore svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli assistenti alla comunicazione, anche in rapporto alla loro formazione permanente, di promozione e di valutazione della qualità del servizio, di raccordo tra i servizi educativi e sociali, nonché di monitoraggio e documentazione delle esperienze.

Il Coordinatore garantisce le prestazioni previste in collaborazione con i servizi socio-sanitari e scolastici del territorio competenti, fatte salve le competenze specifiche istituzionali: in particolare, dovrà incontrare i referenti scolastici dell’alunno in occasione dell’inizio dell’anno scolastico, delle risultanze del primo quadrimestre e al termine dell’anno scolastico per il monitoraggio finale,

favorirà la collaborazione fra le assistenti alla comunicazione, garantirà, se richiesta, la partecipazione alle riunioni di verifica periodica del programma, del tavolo di confronto operativo, ecc. Inoltre, il coordinatore, si occuperà della gestione dell'orario di servizio di ogni assistente alla comunicazione, provvedendo ad eventuali sostituzioni e/o nuove assegnazioni, avrà cura di raccogliere, alla fine di ogni mese, i fogli presenze recanti le ore ed i giorni in cui l'assistente alla comunicazione ha svolto il suo servizio, stilerà il calendario delle attività formative, previo accordo con i docenti coinvolti nell'attività di aggiornamento e le associazioni presenti sul territorio. Dovrà predisporre quanto necessario allo svolgimento delle attività di aggiornamento; segnalerà ogni richiesta ricevuta per un eventuale sostegno psicologico e/o socio-educativo, qual ora ne venisse fatta richiesta da parte di un assistente alla comunicazione o da parte di una famiglia e manterrà i contatti con il Comune per gli aspetti tecnici generali.

Gli stakeholders, ossia i "portatori di interesse", svolgono un ruolo importante nel raggiungimento dei nostri obiettivi. Come tutte le organizzazioni, la " " non è un soggetto a se stante: vive infatti di relazioni con una serie di "attori sociali", siano essi singoli individui o gruppi di persone con i quali condivide interessi. Si tratta di quei soggetti interni ed esterni il cui consenso e la cui fiducia influenzano il funzionamento stesso della Associazione Quo Vadis. Per Essa è estremamente importante il coinvolgimento degli stakeholders, attivato attraverso il confronto e il dialogo, per meglio comprendere i bisogni, gli interessi e le aspettative, al fine di costruire insieme le possibili risposte. I "portatori di interesse" che ruotano attorno a "Quo Vadis", muovono l'ingranaggio dell'azione operativa della stessa nel territorio in cui opera, determinando un incremento del valore aggiunto prodotto ed il perseguimento della propria Mission. Per questo motivo la Associazione intrattiene rapporti con il Comune di Agrigento, mediante la partecipazione ai tavoli delle politiche sociali e delle politiche giovanili, con le scuole del territorio, con diversi enti a tutela di soggetti svantaggiati, con il Servizio di Neuropsichiatria Infantile dell'Azienda Sanitaria di Agrigento.

Il personale specialistico impiegato, ciascuno con la propria competenza, contribuirà all'analisi della situazione iniziale dello studente in ingresso, per seguire l'evolversi del servizio, ed effettuando la valutazione finale.

Nel suo ruolo, il Coordinatore tecnico scientifico, potrà avvalersi di una vera équipe di esperti così suddivisi:

CONSULENTI ESTERNI CHE INTERVENGONO A RICHIESTA DELL COORDINATORE soprattutto per quanto concerne particolari esigenze nella valutazione del fabbisogno dell'utente. Sono neuropsichiatri infantili ma anche assistenti sociali, psicologi e pedagogisti.

EQUIPE DI ESPERTI composta da psicologi, logopedisti e altri esperti di sordità che, oltre ad affiancare il Coordinatore in sede di valutazione dell'alunno, si occupano anche delle varie fasi inerenti al monitoraggio del servizio ed alla formazione/aggiornamento del personale. Il lavoro

dell'équipe prevede una serie di interventi, individuali e di gruppo, atti ad agevolare e sostenere il lavoro di tutto il personale operante. L'équipe rappresenta un punto di riferimento per l'assistente alla comunicazione che si trova a gestire le propria attività lavorativa, a contatto con gravi problematiche e con scarse possibilità di confronto con i suoi colleghi. I vari membri dell'équipe, ognuno in base alle rispettive aree di competenza, si occupano della formazione, supervisione ed aggiornamento del personale nonché, del sostegno e della verifica del lavoro svolto sul campo.

Il lavoro degli assistenti alla comunicazione può raggiungere il massimo del risultato solo se perfettamente integrato con le attività scolastiche quotidiane; sono, quindi, fondamentali il confronto e la condivisione dei reciproci obiettivi tra scuola e associazione. A tal fine, oltre al periodico monitoraggio a scuola, in orario curriculare, sull'andamento del servizio da parte del responsabile tecnico, verranno organizzati incontri ad inizio e fine anno tra il Coordinatore tecnico scientifico ed il corpo docente, ponendo attenzione al dialogo con gli insegnanti curricolari e di sostegno delle classi in cui è attivato il servizio.

PERSONALE CON COMPETENZE SPECIFICHE PER PLURIMINORATI

Il Coordinatore tecnico scientifico, insieme all'équipe di collaboratori, è un valido strumento per tutti quegli operatori che, a contatto con gravi deficit, hanno necessità di informazioni rispetto ai piani di intervento da adottare ed in base alle tecniche e strategie da utilizzare per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

In tale contesto vengono inserite le professionalità diversificate di cui disponiamo, e di cui abbiamo indicato la specificità suddivisa per ambiti di competenza, che interverranno, in particolare, a supporto e formazione degli operatori e degli utenti che ne avranno la necessità.

Ciò che tendiamo a ribadire è la specificità di ciascuna disabilità che pertanto necessita di competenze specifiche e non generaliste

DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI MINIME ASSICURATE NELL'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

MIGLIORATIVO

L'attività minima che dovrà essere assicurata nella gestione del servizio si esplica mediante:

- la permanenza presso la sede della Associazione per almeno tre ore giornaliere all'interno della fascia oraria dalle ore 15.00 alle ore 19.00 dal lunedì al sabato,

-trasporto dall'abitazione alla sede della associazione e viceversa,

-doposcuola con l'assistenza di educatori specializzati a sostegno dell'apprendimento, anche tramite la partecipazione a laboratori diversificati per esigenze educative ed età,

-la fruizione di tutte le necessarie attrezzature, impianti tecnici, sussidi didattici, a uso individuale e collettivo,

- partecipazione garantita a tutti i laboratori attivati,

Alla famiglia verrà fornito il programma delle attività già dopo il primo mese di svolgimento.

Il servizio prevede:

- l'affiancamento operatore/studente;
- la partecipazione alle riunioni periodiche di programmazione, presentazione, discussione e verifica operativa dei casi (GLIS), concordata di volta in volta con il Dirigente scolastico;
- attività di formazione, aggiornamento e supervisione degli operatori.

Il nostro processo di intervento in ambito scolastico, in una logica di ricerca continua di qualità, si sviluppa nelle seguenti fasi

- Formazione degli assistenti alla comunicazione e altre figure previste;
- Selezione e avviamento al lavoro degli operatori;
- Monitoraggio del servizio reso agli studenti disabile;
- Raccolta e analisi dei dati e informazioni sugli studenti Disabili e le loro necessità e difficoltà reali;
- Consulenza e coinvolgimento del territorio e delle famiglie.

Nello specifico la prassi di presa in carico dell'utente facente richiesta prevede, dopo un colloquio preliminare per l'acquisizione delle informazioni necessarie sullo studente:

- ☐ CONTATTO CON LA FAMIGLIA;
- ☐ CONTATTO CON I DIRIGENTI SCOLASTICI e con i docenti (curricolari e di sostegno);
- ☐ ELABORAZIONE DEL PIANO INDIVIDUALE DELL'INTERVENTO

elaborato dal personale esperto.

- ☐ COLLABORAZIONE ALLA STESURA dei Piani Educativi;
- ☐ EROGAZIONE DEL SERVIZIO
- ☐ MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

La logica d'intervento è quella di collaborazione, creazione di rete a sostegno dei bisogni dell'utente finale, per tale ragione partecipiamo ai GLISS, organizzati dalla scuola ed ai quali partecipano anche i genitori.

L'Associazione Quo Vadis " collaborerà con la struttura scolastica frequentata dall'assistito, in modo da realizzare le necessarie sinergie per una migliore attuazione del progetto educativo.

Il Servizio di Assistenza Extrascolastica Integrativa tiene conto, quindi:

- della valutazione effettuata dalla scuola
- della richiesta esplicita della famiglia del canale comunicativo da utilizzare
- della richiesta diretta dell'utente
- della sinergia con le figure professionali che lo circondano - del progetto educativo individuale che si intende seguire tutte queste variabili vengono tenute in considerazione nell'espletamento del servizio che deve integrarsi in realtà scolastiche e familiari preesistenti.

È previsto lo svolgimento delle attività presso la nostra sede anche durante le ore antimeridiane, al fine di venire incontro alle esigenze di una maggiore fascia di utenti.

DESCRIZIONE DEGLI EVENTUALI SERVIZI MIGLIORATIVI ED AGGIUNTIVI OFFERTI

Obiettivo prioritario nella presa in carico dello studente Disabile è quello di rendere l'individuo autonomo e consapevole delle proprie capacità e possibilità; tali obiettivi possono essere raggiunti attraverso il supporto scolastico, post-scolastico ed ancor di più favorendo l'integrazione del ragazzo Disabile nel gruppo dei pari. Tale gruppo è di fondamentale importanza per lo sviluppo dell'identità individuale e di quella di gruppo che necessitano al giovane per integrarsi nella società e non rimanerne emarginato. L'integrazione reale avviene attraverso la condivisione di momenti didattici, ludici, teatrali che consentano il confronto con se stessi e con gli altri.

Per tali motivi si ritiene fondamentale offrire ai giovani disabile un ventaglio di proposte migliorative che consentano non solo lo studio individuale ma anche la promozione di vissuti di gruppo che stimolino la crescita personale.

L'Associazione Quo Vadis " al fine di prendere in carico i bisogni dell'utenza e della sua famiglia, per rendere concreto il sostegno sociale di cui ha diritto l'utente per raggiungere livelli qualitativi adeguati alla tipologia di servizio offerto, si impegna, a realizzare servizi migliorativi ed aggiuntivi come di seguito riportati:

- a) organizzazione di incontri di informazione, formazione e sensibilizzazione sulla Disabilità, sulle modalità comunicative adeguate

Tale attività verrà organizzata durante anno scolastico (presso la sede o presso le scuole, da concordare), invitando tutti gli addetti ai lavori alla partecipazione.

- b) consulenza psico-pedagogica alle famiglie

La consulenza è un servizio fondamentale per il sostegno e la promozione dell'empowerment individuale e gruppale, pertanto presso la sede sarà possibile, dietro appuntamento, poter effettuare tale consulenza.

- c) utilizzo di software specifici per l'apprendimento dei bambini Disabili.

L'Associazione Quo Vadis " dispone di software specifici per l'apprendimento dei giovani Disabili che contribuiranno ad ampliare le conoscenze del ragazzo ed agevolare le metodologie di studio.

- d) consultazione gratuita di riviste e testi inerenti la Disabilità .

Vista la specificità dell'argomento la L'Associazione Quo Vadis " mette a disposizione dei propri utenti, presso la sede di testi e riviste specifiche delle quali familiari ed utenti potranno usufruire gratuitamente.

- e) Assistenza e disbrigo pratiche burocratiche

- f) corsi per genitori

- g) Laboratori teatrali

- h) Laboratori musico pedagogici

La professionalità specifica posseduta consente l'organizzazione settimanale di un incontro, a richiesta dell'utenza, di una metodologia che stimola il ragazzo disabile attraverso il coinvolgimento di tutti i canali sensoriali. La Musicopedagogia si presenta una disciplina che utilizza una metodologia semistrutturata, non direttiva, con obiettivi non pre-definiti, ma calibrati sempre in termini di rispondenza ed efficacia Pedagogico Clinica, dall'approccio olistico e con adattamenti funzionali.

i) Attività socio-ricreative sportive

Al fine di consentire una maggiore stimolazione sia della mente che del corpo, si ritiene opportuno proporre dei momenti di integrazione basati su principi di sana competizione e sviluppo armonico di mente e corpo. Pertanto su richiesta dell'utente sarà possibile inserire

nel piano individuale delle attività lo svolgimento, una volta a settimana di attività sportive all'esterno della sede.

j) Attività Grafico-Pittoriche

Al fine di favorire lo sviluppo delle percezioni corrette dei concetti di spazio e tempo e della loro correlazione; di sviluppare le capacità creative ed espressive; di favorire la conoscenza del proprio corpo attraverso la gestualità ed il movimento per tradurre i concetti in gesti comprensibili per tutti i membri appartenenti al gruppo; di favorire l'accettazione e la condivisione delle regole e di stimolare la modalità di espressione visivo – gestuale al fine di potenziare alcune aree cognitive come l'attenzione, la concentrazione, l'osservazione, la discriminazione e la memoria visiva, su richiesta dell'utenza verrà attivato il laboratorio grafico-pittorico, una volta a settimana, suddiviso per fasce di età.

k) Laboratorio di educazione alla parola

Ravvisata la necessità di garantire la prosecuzione di percorsi logopedici avviati e necessari al completamento della riabilitazione del ragazzo disabile, saranno garantite delle prestazioni logopediche, su richiesta dell'utenza.



A garanzia di qualità del servizio offerto la L'Associazione Quo Vadis " " dedica la dovuta attenzione alla formazione continua e costante del personale impiegato, viene inoltre, garantita una supervisione psico-pedagogica agli operatori.

La suddetta proposta migliorativa del servizio viene supportata, arricchita e completata, dalle attività che sono di seguito specificate:

- ☐ Assistenza Legale
- ☐ Servizio di interpretariato
- ☐ Servizio di Patronato Sociale (pratiche INPS, INAIL, AUSL, IVA agevolata..)
- ☐ Corsi LIS
- ☐ Sportello informativo

- ☐ Attività Extrascolastica
- ☐ Corsi di Alfabetizzazione informatica
- ☐ Centro Socio -Culturale
- ☐ Servizio di Assistenza alla Comunicazione
- ☐ Centro di sostegno familiare
- ☐ Ricerche psico -sociali sulla Disabilità e sul mondo dei servizi che gravita
- ☐ Stipula di convenzioni per Agevolazioni telefoniche (SMS gratuiti)

L'Associazione al fine di consentire ai propri utenti una maggiore fruibilità dei contenuti didattici ed imparare ad utilizzare strumenti multimediali, necessari alla formazione completa dei giovani, ha acquistato la Lavagna Interattiva Multimediale (LIM) già in uso in alcune scuole pubbliche, la quale consente di avvalersi delle informazioni privilegiando il canale comunicativo visivo, adatto alle specifiche richieste educative della Disabilità.

operatore in aggiunta a quelli previsti per il servizio

- Psicologo
- Pedagogista
- Pedagogista esperta in pedagogia clinica e musicopedagogia
- Esperti nella comunicazione verbale
- Assistente Sociale

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

a) Modalità di coinvolgimento degli Utenti

I Protagonisti del Servizio sono gli utenti che attraverso incontri con lo psicologo e/o pedagogista e con gli operatori contribuirà alla co-costruzione del percorso educativo che lo vedrà impegnato per l'intero anno scolastico. Pertanto attraverso incontri periodici sarà possibile valutare il percorso intrapreso e modificarlo contestualmente in caso fosse necessario.

b) Modalità di coinvolgimento dei familiari

La Famiglia come istituzione primaria dell'educazione dei propri figli ha il diritto/dovere di essere resa parte attiva del percorso di crescita del proprio figlio, attraverso la collaborazione ed il sostegno con la Associazione e la rete che si verrà a creare con le scuole e il territorio. Pertanto,

si ritiene opportuno organizzare almeno 2 incontri l'anno con il gruppo dei genitori degli alunni. Tali riunioni avranno lo scopo di rendere trasparenti le procedure di gestione del servizio, raccogliere indicazioni, ulteriori richieste ed eventuali lamentele, al fine di intervenire tempestivamente ove fosse necessario.

Alle famiglie saranno sottoposte comunicazioni scritte secondo il seguente calendario:

All'inizio dell'anno scolastico

- presentazione del servizio con indicazione dei referenti con i rispettivi recapiti, modalità di raccordo;
- stesura e sottoscrizione dei programmi individuali, condivisi dalla famiglia in oggetto;

Nel corso dell'anno scolastico

- eventuali comunicazioni relative a iniziative seminari o ricreative organizzate dalla Associazione Quo Vadis "
- eventuali modifiche della programmazione.

Alla fine dell'anno scolastico

- questionario di soddisfazione per le famiglie, con indicazioni sulle modalità di compilazione e inoltro alla scrivente
- modulo di richiesta di modifica/conferma dell'intervento per l'anno scolastico successivo

La psicologa/pedagogista del servizio si occuperà di contattare ed incontrare ogni famiglia richiedente almeno 2 volte l'anno:

- 1) L'incontro iniziale avrà l'obiettivo di raccogliere i dati necessari al buon avvio del servizio tramite la compilazione della scheda di acquisizione del caso, che conterrà l'ipotesi di piano di intervento individuale, comprendente obiettivi, modalità e tempistica di svolgimento, indicazioni specifiche sulla scelta delle attività, necessità di materiale didattico e/o ausili.
- 2) L'incontro finale consisterà in un colloquio di valutazione sull'andamento dell'intervento e raccolta di eventuali richieste e modifiche per il successivo anno scolastico. Tale incontro sarà l'occasione per la famiglia di riconsegnare il questionario di soddisfazione.

Si precisa che, oltre ai due momenti già individuati, la psicologa e/o la pedagogista del servizio rimarranno a disposizione delle famiglie per ulteriori incontri individuali su richiesta.

In caso di problematiche inerenti il servizio espresse dalle famiglie, si ritiene fondamentale: la rilevazione precoce della problematica, l'analisi delle sue cause, la predisposizione di appropriati interventi di risoluzione e la verifica dell'efficacia della risoluzione.

TEMPI E MODALITÀ DI COLLABORAZIONE CON LE STRUTTURE SOCIALI FREQUENTATI DAGLI UTENTI PER L'ATTUAZIONE DI PROGRAMMI INDIVIDUALI DI SOSTEGNO

L'Associazione Quo Vadis "" ritiene importante monitorare attentamente lo svolgimento delle ore previste dal progetto di intervento individuale. Tale monitoraggio servirà a garantire l'istaurarsi di una proficua e vicendevole collaborazione con le figure professionali che orbitano intorno all'utente Disabile e alla sua famiglia, al fine di creare una rete a sostegno della crescita globale dell'individuo.

A ulteriore sostegno dell'intervento integrativo condiviso, la psicologa effettuerà degli incontri annuali (inizio del servizio, durante e fine servizio), presso le scuole frequentate dagli utenti, mettendo a disposizione le proprie specifiche competenze nell'ambito delle disabilità sensoriali maturate. Questi incontri serviranno a:

- fornire un trait d'union nel percorso formativo;
- consulenza per la risoluzione di eventuali problematiche integrative offerta su richiesta dalla psicologa, nel rispetto delle competenze degli operatori coinvolti;
- partecipazione, agli incontri dei GLISS e ai gruppi Misti

LE PROCEDURE DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Agli utenti che si presenteranno per la prima volta presso la sede verrà chiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196/2003. I fascicoli degli utenti verranno custoditi sotto chiave, ed i documenti elettronici protetti da password.

La tutela dei diritti degli utenti, pertanto, sarà garantita attraverso:

- il rispetto della normativa sulla privacy (L. 196/2003);
- l'attivazione di un percorso di monitoraggio e verifica dei risultati del servizio che avverrà in tre fasi: in ingresso, in itinere, ed alla fine;
- il costante coordinamento e la continua collaborazione con le istituzioni scolastiche;
- il coinvolgimento attivo e sistematico delle famiglie nelle fasi di elaborazione e di verifica del percorso educativo da intraprendere in relazione alle esigenze manifestate;

- il coinvolgimento e la valorizzazione della partecipazione attiva degli utenti nella realizzazione del proprio processo formativo.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti allo scopo di tutelarne il diritto all'informazione.

DESCRIZIONE DELL'ESPERIENZA MATURATA NEL SERVIZIO DI "ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE" (ATTIVITÀ EXTRASCOLASTICHE INTEGRATIVE) E ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE SCOLASTICO ALUNNI DISABILI

L'Associazione Quo Vadis " ha tra i propri dipendenti e collaboratori, operatori e professionisti che lavorano nell'ambito della disabilità e nello specifico nel servizio di Assistenza alla Comunicazione scolastica da oltre 5 anni. L'esperienza maturata è stata diversificata sia per tipologia di utenza (sordi segnanti, oralisti), sia per gradi di scuola (infanzia, primaria, media, superiore, università) che per patologie connesse alla sordità, pertanto il personale impiegato ha un'esperienza ed una competenza tale da poter garantire l'affiancamento di un'utenza altamente diversificata.

Le nostre attività:

L'associazione nel mese di dicembre 2011

Ha svolto un'importante campagna contra la celiachia e il diabete con il contributo della Provincia di Agrigento . ,(finanziato Provincia di Agrigento)

Da Gennaio 2012 al 31 maggio 2012-ha svolto servizio assistenza scolastica e domiciliare per i disabili Gravi (Provincia di Agrigento)

Da Dicembre 2011 a 28 Febbraio 2012 presso la nostra realizza un progetto di dopo scuola per minori,(finanziato Provincia di Agrigento)

Dal mese di Giugno 2012 in corso, svolge il servizio in convenzione con il Comune di Agrigento per il servizio di trasporto disabili presso i centri di riabilitazione e le scuole dell'obbligo .

Dal mese di Settembre 2012a tutt'ora svolge il servizio di trasporto disabili Scuole superiore (autorizzato Provincia di Agrigento)

Dal mese di Dicembre 2012 al 31 Maggio 2013 ha svolto i seguenti servizi in convenzione con la Provincia di Agrigento:

Assistenza scolastica lis

Assistenza scolastica igienico personale

Assistenza domiciliare Disabile

Dal mese di Aprile 2013 al 28 Febbraio 2014 in convenzione con il Distretto socio sanitario di Agrigento

Ha svolto il servizio di assistenza domiciliare Anziani e Disabile

(Comune Favara-Agrigento-Porto Empedocle-Santa Elisabetta-Aragona-Realmonte)

Dal mese di Luglio 2013 a tutt'ora svolge il servizio di trasporto disabile presso i centri di riabilitazione e le scuole dell'obbligo(Comune di Favara)

Dal mese di Settembre 2013 a tutt'ora in convenzione con l'Asp di Agrigento svolge il servizio di trasporto emodializzati nei Distretti di Agrigento-Sciacca.Ribera

Dal mese di Dicembre 2013 al 31 Maggio 2014 ha svolto servizio Scolastico di **assistenza** autonomia e comunicazione.(Provincia Agrigento)

Dal mese di febbraio 2014 al mese di giugno 2014 ha svolto servizio di Assistenza scolastica igienico personale Disabili (Comune di Favara)

Dal mese di ottobre 2014 "in corso" svolge servizio di Assistenza scolastica igienico personale Disabili (Comune di Favara)

Dal mese di ottobre 2014 in corso ,svolge servizio di assistenza domiciliare Anziani e Disabile (Comune Favara-Agrigento-Porto Empedocle- -Realmonte-Santa Elisabetta)Distretto Socio sanitario di Agrigento

Dal mese di Novembre 2014 in corso, svolge servizio di assistenza scolastica Disabili Grave(Provincia Regionale di Agrigento)

Dal mese di gennaio 2015in corso ,svolge servizio di assistenza scolastica Disabile(Comune di Agrigento)

Le nostre convenzioni o accreditamenti o iscrizione presso Enti Pubblici

Provincia regionale di Agrigento

Comune di Agrigento

Comune di Favara

Comune di Licata

Distretto socio sanitario Sciacca

Distretto socio sanitario Agrigento

Distretto socio sanitario Ribera

Distretto sanitario "Asp" Agrigento

Accreditata presso il Ministero della Sanità di volontariato salute

Accreditata Regione Sicilia assessorato alla Famiglia

Accreditata Regione Sicilia assessorato alla Salute

Agenzia entrate sede centrale di Palermo (iscrizione Onlus)

CRONOGRAMMA DELLE ATTIVITÀ

Il cronogramma viene elaborato in conseguenza delle competenze di base di ogni singolo utente, tenendo in considerazione l'età, la comorbilità, le richieste della famiglia e dell'utente stesso.

Per gli **utenti** si prevede che le attività si svolgano secondo il seguente **esempio di una settimana tipo**:

TABELLA A –

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO
Doposcuola	Doposcuola	Doposcuola	Doposcuola	Doposcuola	Attività
Lab. Manuale	Cineforum	Lab. Artistico	Lab. Manuale	Lab. manuale	ludico ricreative
	Attività Esterne		Autodifesa	Lab. Teatrale	
	Educazione alla parola	Educazione alla parola	Educazione alla parola	Educazione alla parola	

Gli utenti si avvarranno dei laboratori seguendo una turnazione che tiene conto delle esigenze degli stessi.

MODALITA' DI VALUTAZIONE QUALI/QUANTITATIVA DEI RISULTATI

Affinché il servizio possa accrescere sempre la propria qualità e la propria specificità è necessario un percorso di verifica dei risultati che possa garantire la valutazione degli stessi al fine di poter "conoscere" per migliorare, tale verifica avverrà attraverso l'utilizzazione dei seguenti strumenti:

-osservazioni dei soggetti nell'ambito delle attività, relazionati dagli operatori

- somministrazione di questionari agli operatori del settore
- somministrazione di questionari relativi alla fruizione del servizio ai docenti ed operatori della scuola coinvolti
- somministrazione di questionari ad hoc per la valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza, dei familiari e degli operatori rispetto al progetto

Principali attività previste

- Selezione del personale, con relativo abbinamento operatori studente
- Organizzazione di incontri assembleari nelle scuole, per sensibilizzare studenti e l'intero corpo docente in tutte le loro funzioni, rispetto al tema della disabilità e della presenza di compagni disabili in classe.
 - Erogazione del servizio.
 - Attività linguistiche volte all'acquisizione di strumenti comunicativi efficaci tali da favorire la comunicazione e di seguito l'integrazione sociale e scolastica di tutti i soggetti coinvolti.
 - Dibattiti e simulazioni sulla diversità e sulla disabilità specifica, offrendo uno spazio protetto in cui promuovere e consolidare una nuova conoscenza ed una maggiore consapevolezza del mondo e della cultura dei disabili.
 - Incontri tra gli operatori del servizio e gli insegnanti per una standardizzazione delle linee di intervento:
 - o Supporto all'adeguamento e perfezionamento dei programmi individuali;
 - o Schematizzazioni grafiche e visive delle lezioni e dei contenuti didattici;

Tale adeguamento mira alla riduzione dell'utilizzo delle programmazioni differenziate , andando invece a sostenere una programmazione che tenga conto delle differenze, ma non annulli le capacità, le peculiarità e le risorse degli studenti disabili.

 - Riunioni periodiche tra il coordinatore del servizio, gli operatori.
 - Erogazione dei servizi migliorativi ed aggiuntivi.
 - Raccolta dati sui soggetti sordi attraverso la somministrazione di schede di rilevazione dati informativi, al fine di condurre una analisi che porti al miglioramento del servizio e al soddisfacimento dei bisogni degli studenti, rilevati nel loro contesto specifico.

- Attività di “ascolto” nei confronti dei genitori, degli studenti, attraverso incontri periodici, al fine di considerare il percorso scolastico di pari passo col percorso personale di tutti gli attori coinvolti.
- Promozione di attività progettuali con le scuole come da **accordi di rete** da stipulare durante gli anni scolastici per la prevenzione e/o riduzione della dispersione scolastica.
- Monitoraggio e verifica del servizio ex ante, in itinere ed ex- post;

Organizzazione di un incontro finale di esplicazione del lavoro svolto durante l’anno scolastico e dei risultati raggiunti, con il coinvolgimento delle Istituzioni, degli enti proponenti il progetto, delle scuole, degli operatori, delle famiglie, degli studenti e di tutti gli attori coinvolti.

Una corretta utilizzazione del servizio, permette il conseguimento di ulteriori obiettivi quali:

- le prevenzione dell’abbandono scolastico;
- un valido supporto per la scelta agli orientamenti professionali ed alle modalità di inserimento nel mondo sociale e lavorativo;
- lo sviluppo e la crescita di una cultura dell’integrazione e dell’autonomia.

Favara li,

Il Presidente