

CARTA DEI SERVIZI

**ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE AGLI
ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP FISICO, PSICHICO E SENSORIALE
PRESSO LE SCUOLE DELL'OBBLIGO CON VOUCHER**

SEDE

La scrivente dispone di una sede operativa centrale in via Vitaliano Brancati n. 14 a Catania con orario dalle 9.00 alle 20.00 ne una seconda sede operativa sita in via Luigi Sturzo 65 Agrigento con orario dalle ore 9,00 alle ore 13.00 e dalle 16.00 alle 19.00.

Quest'ultima sarà utilizzata efficacemente come **Centrale Operativa di Coordinamento** oltre che come locale per le attività di incontro, confronto, aggiornamento e supervisione degli operatori in quanto opportunamente arredata e dotata di tutta la strumentazione idonea allo scopo: sala riunioni, postazione computer, telefono, fotocopiatrice, fax, collegamento Internet, oltre che per assicurare la reperibilità del Responsabile tecnico del servizio.

PERSONALE

Tutto il personale che opera all'interno della Cooperativa "La Città del Sole" 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 120 persone.

LA GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'integrazione è un processo che riguarda ogni individuo e ha come obiettivo la crescita armonica della personalità e lo sviluppo delle potenzialità cognitive e di interazione. Nel caso di persona in situazione di handicap, tale processo richiede livelli di attenzione e strumenti di intervento che coinvolgono istituzioni diverse.

Il progetto in oggetto intende perseguire i tre più importanti filoni, delineati dalla riforma scolastica e dal Welfare sociale, in tema di integrazione ed educazione dei soggetti disabili:

Il primo è quello di aumentare il più possibile, nel mondo sociale, le garanzie di opportunità e cioè rendere possibile all'handicappato ed alle persone in situazione di disagio, il massimo di garanzie tipiche di una società solidale.

Il secondo aspetto, strategico e che non riguarda solo l'handicap, è credere molto che la formazione, l'istruzione e l'educazione siano i grandi volani di democrazia e di civiltà.

Il terzo aspetto è quello di partire da un'idea nella quale tutto ciò che attiene al mondo dello "*speciale*" sia il più possibile ricondotto e valorizzato in una dimensione "*normale*".

LE PROCEDURE DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

In riferimento alla normativa vigente la scrivente Cooperativa attiverà quanto prescritto per il trattamento dei dati personali e la tutela dei diritti degli utenti.

I dati personali degli utenti del Servizio, saranno trattati, anche con l'ausilio di strumenti elettronici, nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 (codice in materia di

protezione dei dati personali), in adempimento a quanto previsto nei provvedimenti emessi dal Garante della privacy nonché dagli specifici consensi espressi dagli utenti. I dati personali raccolti verranno trattati per le attività previste dal servizio.

Per l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003, ovvero il diritto di accedere ai propri dati personali, chiederne la rettifica, l'aggiornamento la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione della normativa vigente nonché opporsi al loro trattamento per motivi illegittimi, tutti gli interessati potranno inviare una richiesta scritta alla soc. coop. "La Città del Sole" via Vitaliano Brancati n. 14, Catania.

In particolare i diritti degli utenti saranno garantiti attraverso:

- l'attivazione di specifici processi che garantiscano la privacy;
- il monitoraggio e la verifica periodica dei risultati del servizio;
- la collaborazione sistematica con le istituzioni scolastiche;
- il coinvolgimento attivo e sistematico delle famiglie nelle fasi di elaborazione e di verifica del progetto educativo;
- la valorizzazione della partecipazione attiva degli utenti nella realizzazione del progetto educativo.

Gli utenti hanno dei precisi doveri, più specificatamente sono chiamati a:

- rispettare gli operatori;
- rispettare e seguire le indicazioni degli operatori in merito alle attività progettate;
- partecipare alle attività proposte.

1. SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE PERSONALE IN AMBITO SCOLASTICO

IL PERSONALE

Per conseguire le finalità e gli obiettivi previsti dal servizio, la scrivente Cooperativa intende avvalersi del seguente personale specializzato:

- interprete del linguaggio gestuale;
- interprete scolastico per sordi;
- esperto nella comunicazione globale per sordi;
- tecnico LIS;
- animatore socio-educativo per audiolesi;
- educatore di soggetti sordi;
- coordinatore;
- componenti dell'équipe medico-socio-psico-pedagogica.

Punti fondanti dei profili professionali dell'interprete del linguaggio gestuale, dell'interprete scolastico per sordi, dell'esperto nella comunicazione globale per sordi, del tecnico LIS, dell'animatore socio-educativo per audiolesi, dell'educatore di soggetti sordi sono:

- essere in grado di entrare in relazione in modo costruttivo con gli allievi, i docenti i genitori, le altre figure operanti nell'Istituzione scolastica;
- individuare le modalità comunicative più idonee ai diversi soggetti e ai diversi contesti comunicativi; padroneggiare il linguaggio gestuali in tutte le sue varianti (LIS, IS, ISE);
- conoscere ed utilizzare appropriatamente il linguaggio gestuale disciplinare;

- conoscere i principi fondamentali a livello pedagogico, metodologico e didattico;
- conoscere ed utilizzare i metodi e le tecniche dell'interpretariato scolastico;
- tradurre dal linguaggio verbale al linguaggio gestuale e viceversa nello specifico ambito educativo-didattico;
- favorire la comunicazione tra docenti ed allievi sordi e tra questi e i compagni udenti;
- favorire il processo di apprendimento di maturazione degli allievi;
- lavorare collegialmente;
- pianificare, progettare, programmare e strutturare attività e percorsi;
- monitorare, verificare e valutare l'attività realizzata.

Le figure professionali dello psicologo, del pedagogo, dell'assistente sociale e altro professionista di settore svolgeranno la loro attività sia coi soggetti audiolesi sia con i loro familiari, con gli assistenti alla comunicazione, gli operatori dell'istituzione scolastica frequentati dall'utente.

Ognuno con la propria specificità professionale, ha il compito di collaborare alla analisi della situazione di partenza degli utenti, alla progettazione generale e personalizzata, di offrire servizio di consulenza, di formare ed aggiornare il personale, di progettare e realizzare attività di sensibilizzazione, di ricerca e sperimentazione, di supportare gli operatori nelle varie fasi del servizio.

In base ai diversi profili professionali utilizzeranno strumenti diagnostici adeguati alla specificità del deficit e agli handicap correlati, cureranno la stesura, il monitoraggio, la verifica e la valutazione dei progetti educativi personalizzati.

2. 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 "La Città del Sole", l'azione sinergica tra i vari operatori, la scientificità ed utilità della consulenza.

La coop. individua la figura del Coordinatore Organizzativo, in possesso di laurea specialistica in sociologia o diploma di assistente sociale con 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 la Provincia 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 la Provincia dove si delineano gli accordi sulle modalità organizzative e 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 la Provincia, 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.

3. VERIFICA E MONITORAGGIO DEI SERVIZI

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 e coi loro familiari al fine di verificare l'andamento del percorso, l'efficacia delle prestazioni, il grado di soddisfazione dell'utenza .

In particolare ogni quadrimestre verranno distribuiti dei questionari sia ai soggetti audiolesi sia 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.

QUALITA'

La Cooperativa "La Città del Sole" è certificata in base alle norme ISO9001-2001 dal Settembre 2001, per l'erogazione del Servizio di Assistenza Igienico personale ai portatori di handicap e Assistenza Domiciliare e progettazione e gestione di attività di orientamento e formazione professionale, rilasciata dall'istituto **Certiquality di Milano.**

In ottemperanza alla certificazione di qualità nell'espletamento delle attività tutti gli operatori applicano le procedure previste dal manuale della qualità.

Tutto ciò al fine di ottenere la migliore soddisfazione degli utenti che usufruiscono dei servizi.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

La gestione del servizio, verrà applicata tenendo in riferimento la PG002 Procedura di Gestione Controllo del Processo.

Il Servizio in tal modo sarà il risultato di un *processo*, ovvero,insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

Le Caratteristiche del servizio saranno sia di tipo quantitativo, che di tipo qualitativo.

Caratteristiche quantitative del servizio:

- numero congruo di addetti, impiegati a seconda delle necessità;
- tempi di attesa, di processo;
- igiene, sicurezza, affidabilità e vigilanza.

Caratteristiche qualitative del servizio:

- impiego di personale qualificato;
- sollecitudine e cortesia;
- competenza, fidezza e accuratezza;
- aggiornamento tecnico, credibilità, efficacia della comunicazione.

MODALITA' OPERATIVA DI CONTROLLO E DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Nel corso delle attività, sarà predisposta un'attività di monitoraggio e controllo che tende a verificare i seguenti aspetti:

- efficacia dei servizi (capacità di soddisfare le esigenze dell'utente per prestazione);
- rapporto operatore-utente, relativamente al modo in cui gli operatori erogano il servizio (competenza, disponibilità, gentilezza, ecc)

Il monitoraggio delle attività avviene attraverso i registri di presenza dove vengono raccolti i dati giornalieri relativi alle attività espletate, rilevati i fatti salienti, le problematiche emerse e le ipotesi di lavoro, gli incontri mensili di verifica con tutti gli operatori.

Vengono, inoltre, attivate azioni di monitoraggio sulle attività mediante il coinvolgimento diretto dei destinatari, sia attraverso incontri mensili sui miglioramenti che si possono attivare nelle attività e nella loro gestione, sia attraverso la somministrazione di questionari di gradimento sulle attività previste dal servizio ed effettivamente espletate.

I risultati raggiunti, invece, vengono monitorati tramite questionari, elaborati tenendo conto degli indicatori di esito individuati, da somministrare ai destinatari diretti ed indiretti, con cadenza semestrale.

I risultati del monitoraggio saranno valutati sia in termini di efficacia ed efficienza, che in termini di qualità erogata.

Saranno quindi misurati sia il raggiungimento degli obiettivi, generali e specifici, sia la qualità erogata in termini di affidabilità, capacità di risposta alle esigenze dell'utenza, competenza, cortesia, credibilità, sicurezza, accesso alla struttura e capacità comunicative, comprensione dell'utente.

Anche le attività di monitoraggio prevedono il pieno coinvolgimento del coordinatore, degli operatori, dei docenti, dei consulenti, delle famiglie, degli utenti e dei rappresentanti della Provincia Regionale di Agrigento.

MODALITA' DI GESTIONE DELLE SOSTITUZIONI

In caso di assenza per malattia o per qualsiasi altra ragione che impedisce al personale la copertura del turno assegnato, al fine di garantire l'obbligo di copertura del servizio l'operatore avviserà il Referente con la massima tempestività e comunque sempre al massimo un'ora prima dell'inizio del servizio.

Il Coordinatore dispone di un elenco di sostituti, già selezionato, regolarmente assunto che completa l'organogramma operativo della Coop.va e che posseggono le stesse caratteristiche di affidabilità del personale di ruolo.

4. DESCRIZIONE DEGLI EVENTUALI SERVIZI MIGLIORATIVI ED AGGIUNTIVI OFFERTI

La Cooperativa "La Città del Sole" si impegna a realizzare i sotto elencati servizi migliorativi ed aggiuntivi, in quanto reputa che essi siano fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi precedentemente enucleati, per innalzare la qualità dell'azione educativo-didattica della scuola, per migliorare l'integrazione sociale, scolastica e lavorativa delle persone sorde e, più in generale, per la buona riuscita del servizio medesimo.

- azione di sensibilizzazione e di informazione sulle problematiche della sordità, tramite pubblicazioni, siti internet, tavole rotonde, seminari, convegni;
- ricerche e sperimentazioni a livello medico, sociale, psicologico, pedagogico e didattico;
- formazione ed aggiornamento del personale che opera nel settore;
- consulenza agli operatori del settore e agli enti interessati;

- intervento di accompagnamento per i familiari degli utenti ammessi al servizio;
- assistenza alla comunicazione per i familiari sordi degli utenti ammessi al servizio;
- fornitura gratuita alle famiglie, per una migliore collaborazione all'attuazione del progetto, di materiale informativo ed educativo-didattico;
- assistenza legale alle famiglie, per la tutela dei diritti connessi al problema della sordità;
- collaborazione con le strutture sanitarie per l'attivazione di percorsi facilitati per indagini genetiche ed audiologiche e per il superamento delle barriere della comunicazione per la piena fruizione dei servizi offerti dalla struttura;
- attivazione di una softwareteca per facilitare l'accesso alle innovazioni tecnologiche specifiche alle famiglie, alle persone sorde e agli operatori del settore;
- alfabetizzazione linguistica gestuale dei familiari, dei docenti, dei dirigenti e di altri operatori delle Istituzioni scolastiche;
- corsi di aggiornamento e di formazione sulle problematiche della sordità, a livello sanitario, sociale, legislativo, linguistico, psicologico, pedagogico, metodologico, didattico;
- consulenza e supporto pedagogico e didattico alle Istituzioni scolastiche frequentate dagli alunni ammessi al servizio;
- consulenza dell'équipe medico-socio-psico-pedagogica
- fornitura alle istituzioni scolastiche di sussidi e materiale didattico specifico per gli alunni sordi;
- formazione continua degli operatori utilizzati nel servizio

Saranno, inoltre, inseriti durante l'anno scolastico le seguenti attività caratterizzate da una forte valenza pedagogica, terapeutica, riabilitativa ed informativa.

1) SITO INTERNET

L'COOP ha un sito internet, che attualmente si trova on line , che raccoglierà le informazioni, le notizie, e le iniziative del servizio, suddiviso per interventi, nonché offrirà la possibilità di comunicare tramite e- mail con il coordinatore del servizio.

Il sito, strutturato come un portale, sarà suddiviso per sezioni tra cui ci sarà anche uno spazio per il blog.

Altresì sarà utilizzato dagli alunni come strumento per interagire con il coordinatore al fine di creare una rete di mutuo-aiuto e di scambio di comunicazioni .

Il sito consentirà ai dirigenti scolastici e agli insegnanti di poter ricevere tempestivamente informazioni anche relative ai corsi di formazione e di aggiornamento che la COOP intende realizzare nel corso del progetto .

2) LABORATORIO DI MUSICOTERAPIA

Questo laboratorio utilizza il suono o la musica per approcciarsi alla persona.

E' uno strumento di comunicazione non verbale per intervenire a livello educativo, riabilitativo o terapeutico in una varietà di condizioni patologiche e para-fisiologiche.

La musicoterapica mira a sviluppare le funzioni potenziali e /o residue del disabile in modo tale che questi possa meglio realizzare l'integrazione intra e interpersonale e, consequenzialmente, possa migliorare la qualità di vita tramite un processo preventivo, riabilitativo o terapeutico.

L'itinerario di lavoro, a titolo esemplificativo potrebbe essere il seguente:

- Scoperta e conoscenza della propria immagine sonora;
- Ricognizione esplorativa dell'ambiente sonoro;
- ~~Uso dei suoni e della voce del corpo;~~

- Uso di oggetti tradizionali ed elettronici;
- Uso di strumenti musicali;
- Invenzione di melodie;
- Forme ludiche di rappresentazione dei suoni;
- Attività ludiche per scoperta e l'uso di regole musicali.

Nell'arco della gestione del servizio, verranno programmate una serie di giochi mirati a far scoprire la propria immagine sonora utilizzando la voce e il corpo.

Si procederà anche all'ascolto di brani musicali della tradizione regionale ed italiana.

3) LABORATORIO MANUALE – ESPRESSIVO

Il laboratorio propone attività di manipolazione, di modellazione e altre attività manuali in modo da favorire lo sviluppo e il mantenimento sia delle abilità di base (grosso – motorie , fino- motorie, di coordinazione oculo- manuale) , sia di quelle cognitive (discriminazione , generalizzazione , classificazione , seriazione logiche , mnesiche , schema corporeo) .

Le attività manuali- espressive vengono proposte attraverso laboratori , appositamente creAti con attività espressive che favoriscono l'acquisizione di determinate abilità e tecniche che permettono l' espressione di sé. Infatti , L'utilizzo di materiali che offrono la possibilità di espressione creativa servono a scaricare gli impulsi e a dirigere i propri sentimenti ;

i materiali cosiddetti creativi , costituiscono ottime vie di scarico di insicurezza ed efficaci mezzi di espressione .

Obiettivi

Educazione all' espressività , all' impegno , al coinvolgimento emotivo , per suscitare la nascita di interessi

- Stimolare la fantasia ;
- Favorire esperienze di manipolazione ;
- Sviluppare la capacità di realizzazione di un lavoro comune .

Attività

Collage , decoupage , disegni tridimensionali ,

5) LABORATORIO LINGUISTICO - COGNITIVO

Il laboratorio tende a trasformare la scrittura e la produzione orale in eventi significativi e gratificanti dal punto di vista cognitivo tramite la motivazione,

Si tratta, dunque, di proporre situazioni didattiche in cui il comporre sia essenziale per capire, per spiegare, per riflettere, per esprimere sentimenti.

Verranno proposti agli alunni degli elementi che fanno parte del loro quotidiano sui quali iniziare a stimolare la loro immaginazione.

Fondamentale è creare un clima di amicizia e di ascolto dei desideri e dei bisogni dei bambini. L'attività non prevede l'intervento di correzione per eventuali errori di ortografia e di metrica.

Obiettivi educativi:

- Stimolare la fantasia e l'immaginazione;
- Arricchire il patrimonio lessicale;
- Superare le difficoltà che derivano dall'incontro con altri;
- Rafforzare l'autostima;
- Controllare le emozioni.

La Città del Sole

Soc.Coop.Sociale

Mediante il gioco della poesia e del racconto, gli alunni saranno invitati a mettere in gioco la propria capacità creativa ed espressiva.

Catania 18.2.2014


"LA CITTÀ DEL SOLE"
Soc. Coop. Sociale O.V.L.U.S.
Sede Legale: Via Vitaliano Brancati, 14
95128 CATANIA
Partita I.V.A.: 01230400879
Albo Società Cooperative e mutualità prevalente n° A123244
Tel. 095 505322 - Fax 095 501516