

# CARTA DEI SERVIZI

Prevista dall'art. 13 della legge n. 328/2000 redatta ai sensi del D.P.C.M. 19/05/1995

---

**SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE  
AGLI ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP FISICO, PSICHICO E SENSORIALE  
GRAVE. AI SENSI DELL'ART. 3 C. 3 DELLA L. 104/92 PRESSO LE SCUOLE  
DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO, CON VOUCHER.**

**ANNO SCOLASTICO 2021/2022**



**La Coccinella**

**Società Cooperativa Sociale**

---

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

**SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE (A.S.A.COM)**

**La Coccinella Società Cooperativa Sociale**

Viale Sicilia, 19 – 92100 Agrigento (AG)

Tel./Fax 0922-661970

**Rappresentante Legale:** Palumbo Giuseppina

E-mail: [lacoccinella-onlus@virgilio.it](mailto:lacoccinella-onlus@virgilio.it) PEC: [lacoccinella-onlus@pec.it](mailto:lacoccinella-onlus@pec.it)

Web: [www.lacoccinella-onlus.it](http://www.lacoccinella-onlus.it)

---

## **INDICE**

---

La Carta dei servizi .....	pag. 3
Valori che orientano La Coccinella .....	pag. 4
Ubicazione degli Uffici e delle Sedi operative .....	pag. 5
Esperienza Maturata nei Servizi .....	pag. 5
Presentazione dei servizi .....	pag. 6
Destinatari dei servizi .....	pag. 7
Finalità .....	pag. 7
Prestazioni erogate .....	pag. 8
Compiti e funzioni dell'As.a.com .....	pag. 11
Calendario ed orari .....	pag. 14
Le figure professionali .....	pag. 14
Assenze e domiciliazione del servizio .....	pag. 16
Descrizione dei Servizi Migliorativi Offerti .....	pag. 17
Formazione degli Operatori .....	pag. 17
Contenimento della Diffusione del Covid-19 .....	pag. 18
Impegni .....	pag. 19
Valutazione, ascolto e Customer Satisfaction .....	pag. 19
Questionario di indagine per la qualità del servizio .....	pag. 22
Standards e garanzie di qualità .....	pag. 27
Reclami e suggerimenti .....	pag. 28

---

## LA CARTA DEI SERVIZI

La Coccinella, attraverso la Carta dei Servizi, vuole informare tutte le Persone che operano o che hanno dei rapporti con la Cooperativa, circa gli obiettivi generali e specifici che la stessa si è prefissata di raggiungere:

- ✚ miglioramento della qualità di vita delle Persone e delle loro famiglie;
- ✚ realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato;
- ✚ monitoraggio costante dei risultati per ricavarne indicazioni di programmazione e per il governo della qualità dei processi;
- ✚ costruzione di un rapporto privilegiato con l'utente e la sua famiglia;
- ✚ ottimizzazione dei Servizi prestati con il coinvolgimento e la partecipazione delle strutture sociali comunali, le associazioni di volontariato e gli enti istituzionali interessati al Servizio;
- ✚ partecipazione attiva per il miglioramento della qualità della vita nel territorio di riferimento.

La Carta dei Servizi, vuole essere una risposta alle necessità di informazioni chiare e complete e si offre come testimonianza della filosofia della Cooperativa Sociale La Coccinella. E' uno strumento informativo offerto al cittadino per conoscere più da vicino i servizi che lo riguardano, la loro struttura organizzativa, i percorsi di accesso e per dare garanzie: la volontà della Società è infatti di comunicare in modo chiaro, attraverso la presente Carta, i propri impegni, rispettarli, monitorare e migliorare le modalità di erogazione dei servizi.

La Coccinella vuole offrire alle persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti, ispirandosi ai principi di uguaglianza, imparzialità, trasparenza, partecipazione e rispetto della dignità e della centralità della persona, mantenendo, come indicatori prioritari di qualità, la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

È il patto tra la Cooperativa e gli Utenti del servizio, che vengono informati sugli standard di qualità offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento da adottare nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti. L'obiettivo di questo documento è, dunque, di mettere i cittadini che fruiscono del Servizio nella condizione di controllarne la qualità, e di sapere cosa è giusto aspettarsi dagli operatori e dalla Cooperativa.

La Coccinella si impegna da tempo, con determinazione e convinzione, nel perseguire obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti.



La Carta è stata creata per la tutela dei diritti delle persone che entrano in contatto con il nostro Servizio di Assistenza Scolastica specialistica per l'Autonomia e la Comunicazione (A.S.A.COM) e con il servizio di Assistenza Igienico Personale nelle scuole.

la Cooperativa rispetta gli standard di qualità descritti in questo documento e verifica il grado di soddisfazione degli Utenti.

## VALORI CHE ORIENTANO LA COCCINELLA

Ci occupiamo di temi delicati e di persone fragili. Per farlo al meglio occorre agire con responsabilità nei confronti di tutti i soggetti coinvolti. Siamo impegnati nella selezione, nello sviluppo e nella promozione di collaboratori dotati di autonomia e di spirito di iniziativa che abbiano la flessibilità necessaria per ampliare la propria esperienza e la mentalità aperta a riconoscere le priorità, le necessità della Cooperativa e il coraggio di mettere in discussione le opinioni più diffuse.

I nostri principi sono:

- ✚ la centralità della Persona/Famiglia e in particolare del disabile;
- ✚ il miglioramento della qualità della vita nella propria casa attraverso la promozione della salute e di relazioni positive e costruttive;
- ✚ la rilevanza sociale del disabile e della famiglia.

In funzione di ciò ci impegniamo ad offrire:

- ✚ assistenza qualificata;
- ✚ massimo livello possibile di qualità di vita presso il proprio domicilio;
- ✚ mantenimento, dove possibile, delle capacità funzionali residue dell'utente;
- ✚ interventi mirati e personalizzati, anche grazie al contributo dei familiari (P.El.);
- ✚ formazione continua del Personale.

Miglioramento continuo, in un continuo confronto con il settore in cui operiamo, ci impegniamo a offrire le migliori risposte, creiamo la condizione della ricerca e prevediamo i tempi della verifica; siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non dalla sola tensione ai risultati.



## UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DELLE SEDI OPERATIVE

La sede legale della Società Cooperativa Sociale “LA COCCINELLA” si trova in Viale Sicilia, 19 ad Agrigento. Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti:

dal lunedì al venerdì dalle ore 09:30 alle ore 12:30 e dalle 16:30 alle 18:30

Inoltre, da diversi anni la Cooperativa Sociale la Coccinella gestisce una Scuola dell'Infanzia Paritaria/ Spazio Giochi per Bambini sita nel quartiere Fontanelle di Agrigento, in Viale Sicilia, n. 19.

## ESPERIENZA MATURATA NEI SERVIZI

La Società Cooperativa Sociale “La Coccinella” è nata nel 2013 ed è iscritta all'Albo della Regione Sicilia degli Enti pubblici e privati, previsti dall'art. 26 della L.R. 09/05/86 n° 22.

Negli anni ha stipulato convenzioni con diversi Comuni della Sicilia per l'attuazione dei seguenti servizi:

- ✚ Assistenza Domiciliare in favore di utenti minori;
- ✚ Assistenza domiciliare in favore di anziani;
- ✚ Assistenza domiciliare in favore di inabili;
- ✚ Spazio Giochi per Bambini area minori.

L'Associazione nel corso degli anni ha svolto i seguenti servizi:

- ✚ “Spazio gioco per bambini” presso il Distretto Socio sanitario D1- Agrigento Comune capofila;
- ✚ Progetto “Gruppo appartamento”. Distretto Socio –sanitario D1 Agrigento capofila relativo al triennio 2004- 2006, Area di intervento “Disabilità e salute mentale” – 2° e 3° annualità – azione 4.2, dal 27/10/2014 al 31/10/2016;
- ✚ Progetto “Gruppo appartamento”. Distretto Socio – sanitario D1 Agrigento capofila relativo al triennio 2010/2012, area di intervento “Disabilità e salute mentale” – 1°, 2° e 3° annualità - Azione 4.2;
- ✚ Progetto Home care Premium, dal 01/03/2015 al 30/06/2017. Distretto Socio sanitario - D4 Capofila Comune di Casteltermini;
- ✚ Progetto Home care Premium dal 01/04/2015 al 30/06/2017. Distretto Socio Sanitario D1- Capofila Comune di Agrigento.
- ✚ Servizio di Potenziamento Servizio Sociale Professionale (PON Inclusione – Avviso 3/2016). Distretto Socio Sanitario D1 Agrigento. ATI Coop. Nido D'Argento/Ass. La Coccinella onlus;



## PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

Il servizio di Assistenza Scolastica specialistica per l'Autonomia e la Comunicazione, è previsto dall' *art. 13 comma 3* della Legge n. 104/1992 e dall' *art. 42* del D.P.R. n. 616/1977, ed è rivolto agli alunni con disabilità frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado statali, e/o paritarie.

Il servizio, da svolgersi con personale qualificato, si realizza nell'ambito della scuola, quale attività complementare svolta in interazione alle funzioni e compiti della stessa.

Il servizio di assistenza igienico-personale, inteso come l'assistenza di base o ausilio materiale agli alunni con disabilità nell'accesso delle aree esterne alle strutture scolastiche e nell'uscita da esse in cui è compreso lo spostamento nei locali della scuola, l'ausilio materiale nell'uso dei servizi igienici e nella cura dell'igiene personale.

La Cooperativa garantisce l'erogazione dei Servizi secondo valori umani e professionali quali:

- ✚ **Uguaglianza:** agli Utenti è garantito il rispetto della propria personalità e un intervento assistenziale che risponda alle reali necessità, in rapporto alle priorità complessive del Servizio.
- ✚ **Imparzialità:** agli Utenti sono garantite modalità comuni di intervento senza alcuna distinzione di razza, classe sociale o di altre ideologie e di qualunque sia il loro stato mentale.
- ✚ **Continuità:** I servizi in favore di utenti disabili si impegnano a garantire al cittadino la continuità di assistenza e cura su indicazione del servizio sociale del Comune di riferimento ed in collaborazione con i Servizi Socio Sanitari del Distretto. In caso di assenza imprevedibile dell'operatore incaricato del servizio, è garantita la sostituzione entro le 24 ore dalla segnalazione.
- ✚ **Partecipazione:** gli Utenti partecipano al proprio progetto assistenziale fin dalla fase iniziale, con il sostegno degli operatori e dell'Assistente Sociale. Agli Utenti è garantita la verifica delle prestazioni ricevute, offrendo loro l'opportunità di esprimersi sulla qualità dell'intervento ricevuto.
- ✚ **Professionalità:** è garantita la professionalità dell'intervento, svolto da operatori qualificati come: Assistenti Domiciliari, Operatori Socio Assistenziali OSA, Operatori Socio Sanitari OSS, Assistenti all'Autonomia e Comunicazione.



- ✚ **Efficacia ed efficienza:** le prestazioni sono erogate sulla base di un progetto personalizzato (Piano Educativo Individualizzato - PEI) predisposto dall'Assistente Sociale competente e monitorato da un'équipe composta da professionisti diversi; all'Utente sono garantite la qualità e la tempestività delle prestazioni.
- ✚ **Trasparenza:** Tutti i nostri servizi si impegnano a garantire informazioni chiare e verificabili da parte degli utenti e familiari.

## DESTINATARI DEL SERVIZIO

I destinatari del servizio sono gli alunni con disabilità in situazione di gravità, riconosciuta ai sensi dell'art. 3, comma 3, della legge 104/92, frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondaria di I grado, che necessitano di assistenza per l'autonomia e la comunicazione come da diagnosi funzionale e verbale ad essa allegato (verbale di individuazione di alunno in situazione di handicap).

La gravità, riferita alla riduzione o alla perdita di autonomia personale e sociale insieme alla necessità di "assistenza per l'autonomia e la comunicazione" devono essere indicate nella "diagnosi funzionale", redatta dalla competente NPI dell'ASP.

L'ammissione al servizio, a beneficio degli studenti, sarà disposta dietro presentazione da parte dell'Istituzione Scolastica, di copia della documentazione (Diagnosi Funzionale) da cui si evinca l'indispensabilità e la tipologia di intervento (LIS, ripetizione labiale, presa appunti; Braille; C.A.A. o altro) attestata dall'ASP competente (attraverso il verbale di individuazione alunno in situazione di handicap) e copia del PEI (Piano Educativo Individualizzato) redatto dal gruppo di lavoro operativo o gruppo misto, costituito presso l'istituzione scolastica, da cui si evince la modalità di intervento e le aree su cui intervenire.

## FINALITA'

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

In particolare i servizi si propongono di:





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

Il perseguimento di dette finalità sarà garantito attraverso:

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

I servizi sono volti pertanto:

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

## PRESTAZIONI EROGATE

---

### Assistenza all'autonomia e alla comunicazione

Il servizio si configura come attività necessaria a garanzia dell'integrazione scolastica degli alunni



con disabilità. E' un servizio *ad personam*. L'assistente all'autonomia ed alla comunicazione è assegnato al singolo alunno con disabilità, in base alla valutazione delle esigenze dell'alunno da parte dell'ASP presso la Neuropsichiatria Infantile e tenendo conto delle proposte avanzate dal GLIS o Gruppo Misto composto dall'Istituzione scolastica, ASP, Famiglia. La necessità del servizio, la sua qualità e quantità, deve risultare dal P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato) dell'alunno con un monte orario in ogni caso congruo in relazione alle effettive esigenze dell'alunno ed allo scopo del servizio stesso.

Il servizio consiste in tutti gli interventi funzionali volti a costruire il benessere degli alunni disabili, aumentare il loro livello di autonomia e di integrazione, con esclusione, qualora non inseriti nel Progetto Educativo Individualizzato, di quei compiti che rientrano nella competenza degli istituti scolastici: quali l'assistenza meramente materiale, la cura e l'igiene personale, l'accompagnamento per la fruizione dei servizi igienici, la funzione docente. Il servizio risponde a bisogni di autonomia e di comunicazione dell'alunno con disabilità attraverso attività di assistenza specialistica, come previsto dalla circolare ministeriale P.I. del 30 novembre 2001 n. 3390 per mezzo di figure professionali: quali l'educatore professionale, l'assistente educativo, l'AS.A.COM., il traduttore del linguaggio dei segni ecc.

Gli interventi del servizio si effettueranno:

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

La figura dell'assistente non è alternativa a quella dell'insegnante di sostegno, ma complementare. L'assistente non può sostituire l'insegnante di sostegno, unico soggetto deputato alla didattica. L'assistente esercita il proprio ruolo in classe, nei laboratori, nella mensa ed in ogni altro luogo deputato all'attività scolastica. Salvo casi particolari che verranno valutati ogni qualvolta si presentano.

### **Personale Impiegato: Assistente ASACOM**



**Assistenza igienico personale**

Il servizio di assistenza igienico - personale è rivolto agli alunni portatori di handicap non autosufficienti sul piano motorio e/o insufficienti mentali che, per natura o gravità dell'handicap medesimo, subiscono riduzione dell'autonomia personale, con particolare riferimento al soddisfacimento dei bisogni primari e al compimento degli atti elementari della vita, frequentanti le Scuole di ogni ordine e grado (art.4 della legge 104/92 dalle A.S.P. competenti mediante le commissioni mediche di cui all'art.1 della legge 15 .10.90 n°295).

Il servizio che ha come scopo l'inserimento dei disabili nella scuola, comprende le seguenti prestazioni:

- ✚ Vigilanza e aiuto nell'accesso e nell'uscita dalla scuola, sistemazione nel banco, vigilanza e assistenza alla mobilità e alla deambulazione;
- ✚ Assistenza nell'area dell'autonomia personale e dell'autosufficienza di base, quindi anche per tutte le esigenze di carattere fisiologico o connesso a particolari situazioni patologiche;
- ✚ Assistenza durante l'eventuale consumo dei pasti e bevande, in generale, durante tutte le attività che attengono all'autonomia;
- ✚ Affiancamento nello svolgimento di attività ludiche, di laboratorio;
- ✚ Partecipazione all'attuazione del PEI degli alunni disabili assistiti in sinergia con tutti gli altri operatori istituzionali coinvolti e con la famiglia.

Il servizio comprende pertanto tutti quegli atti di assistenza e igiene personale che si renderanno necessari durante le ore di attività scolastiche, sia che esse si svolgano nella sede della scuola, sia fuori di essa, nei limiti del normale orario scolastico e/o anche al di fuori di esso come nell'ipotesi di visite d'istruzione, manifestazioni culturali o altro secondo le esigenze di ciascun alunno concordato con le famiglie interessate e il personale docente. Il personale addetto al servizio di assistenza igienico - personale opererà presso le scuole destinatarie del servizio tutti i giorni in cui si svolgeranno le lezioni o altre attività didattiche.

**Personale Impiegato: Assistente Domiciliare, Operatore Socio Assistenziale (OSA), Operatore Socio Sanitario (OSS).**

**I Servizi non erogano prestazioni di carattere sanitario, né di natura medico-infermieristica, né di riabilitazione specialistica**



## COMPITI E FUNZIONI DELL'ASSISTENTE ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE

L'assistente all'autonomia e alla comunicazione si occupa, attraverso una metodologia di lavoro specifica, del processo di autonomia personale, di comunicazione e integrazione dei soggetti. L'intervento educativo - specialistico sarà articolato in tre fasi.

### **Prima fase:**

La prima fase dell'intervento da pianificare a inizio anno scolastico, prevede azioni frontali e non destinate all'analisi dell'alunno e alla strutturazione del progetto operativo che lo riguarda, nonché alle azioni di inserimento dell'alunno disabile nel contesto scolastico, finalizzate a garantirne il diritto allo studio. Le azioni riguarderanno ascolto e interpretazione dei bisogni del soggetto beneficiario dell'intervento; mappatura dei bisogni emersi e risposte possibili; elaborazione del progetto intervento; azioni tese all'inserimento nonché all'integrazione dell'alunno nel contesto classe.

### **Seconda fase:**

L'intervento successivo è destinato, non solo ad agevolare la permanenza dell'alunno nell'ambito scolastico, ma anche favorirne la partecipazione alle attività didattiche ed il raggiungimento degli obiettivi minimi di integrazione e autonomia personale. Le azioni riguarderanno interventi volti all'integrazione e al raccordo con le altre realtà coinvolte nell'istituzione scolastica; mediazione tra alunno disabile e personale docente o discente del contesto scuola; attività specifiche volte a favorire il rapporto famiglia-scuola contesto sociale di riferimento.

### **Terza fase:**

L'intervento è destinato a sostenere l'alunno disabile nelle attività di socializzazione sia a scuola ma anche nel territorio con la partecipazione a progetti ad hoc e attività varie "mirate" al fine di valorizzare le abilità personali.

I compiti dell'assistente all'autonomia comunicazione si sostanziano in:

- 1. attività dirette con l'alunno;**
- 2. attività di programmazione e verifica.**

#### **1. ATTIVITA' DIRETTE CON L'ALUNNO**

A carattere assistenziale ed educativo:

Sono di competenza dell'operatore AS.A.COM quale operatore specializzato:

- ✚ le attività finalizzate al raggiungimento delle autonomie anche riguardanti e non



semplicemente l'igiene personale e il raggiungimento del controllo sfinterico, se inserite nel PEI. Rimangono di competenza dell'assistenza igienico personale solo quelle attività di assistenza meramente materiale come pulizia personale, cambio indumenti e accompagnamento rientranti tra gli obiettivi di autonomia previsti dall'assistenza A.SA.COM;

- ✚ 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;
- ✚ vigilanza e controllo di comportamenti auto o etero - aggressivi;
- ✚ 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.

A carattere riabilitativo:

- ✚ sviluppo di sistemi di comunicazione verbale e non verbale;
- ✚ educazione all'uso di strumenti protesici e ausili;
- ✚ svolgimento di programmi individuali per il controllo del comportamento;
- ✚ appoggio in attività manuali, motorie, teatrali, espressive;

In particolare per quanto riguarda l'aspetto specifico della comunicazione l'operatore svolge un'azione triplice:

- 1) **di mediazione**: si pone come mediatore della comunicazione tra soggetto e mondo esterno traducendo il messaggio;
- 2) **di sollecitazione**: attua un intervento di stimolo della comunicazione autonoma da parte del soggetto, progetta, fornisce ed educa all'uso di strumenti (codici, ausili specifici) per la comunicazione interpersonale;
- 3) **di integrazione**: promuove e sollecita occasioni relazionali del soggetto portatore di handicap, nell'ambito della scuola in collaborazione con il corpo docente.

Per quanto concerne le uscite didattiche e le gite scolastiche di uno o più giorni il servizio garantisce la prestazione educativa in compresenza con l'insegnante di sostegno o con un insegnante che si renda garante della responsabilità del soggetto.

Rientrano ancora tra i compiti dell'assistente:

- ✚ l'accompagnamento dello studente nelle uscite e nelle attività programmate



dall'Istituzione Scolastica, avendo cura di attuare le azioni e le strategie concordate per il raggiungimento degli obiettivi condivisi e definiti nel Piano Educativo Individualizzato soprattutto nell'ambito dell'autonomia personale;

- ✚ la collaborazione 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*;
- ✚ la collaborazione, 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;
- ✚ l'affiancamento nelle attività finalizzate all'igiene della persona, all'eventuale fruizione della mensa scolastica, attuando forme educative che consentano il recupero, e/o il rinforzo delle autonomie personali;
- ✚ l'attuazione di 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;
- ✚ la "traduzione" di quanto avviene in classe nella forma di comunicazione utilizzata dallo studente (Lingua Italiana dei Segni, Lettura Labiale etc. per i sordi, Comunicazione facilitata ed aumentativa, per gli autistici e per gli alunni con disabilità intellettiva e relazionale; Braille per i non vedenti etc.).

## 2. ATTIVITA' DI PROGRAMMAZIONE E VERIFICA

- ✚ Acquisisce conoscenze sull'alunno con disabilità in modo da possedere un quadro delle risorse oltre che dei deficit.
- ✚ Costruisce il proprio piano di lavoro a partire dalle esigenze del soggetto e dal piano educativo individualizzato.
- ✚ Partecipa a momenti di compresenza con i docenti titolari ed in particolare con l'insegnante di sostegno.
- ✚ Partecipa alle riunioni di programmazione e verifica del piano individualizzato, ai gruppi di lavoro H (GLH), ai consigli di classe nel caso in cui l'autorità scolastica lo richieda o egli stesso ne inoltri richiesta, fermo restando l'autorizzazione da parte del Servizio sociale del Comune.
- ✚ Partecipa a riunioni di équipe con l'assistente sociale e gli operatori sanitari.
- ✚ Interagisce con gli altri adulti presenti nell'ambito scolastico (docenti di classe, docenti sostegno, personale ausiliario).



- ✚ Propone attività quanto ritiene utile, opportuno e vantaggioso per il soggetto;
- ✚ Redige verifiche bimestrali del piano di lavoro.

## CALENDARIO ED ORARI

SERVIZIO	GIORNI*	ORARIO
ASACOM	dal lunedì al sabato*	08:00 – 14:00*
Assistenza Igienico Personale	dal lunedì al sabato*	08:00 – 14:00*

\*Secondo il calendario scolastico come da Progetto Educativo Individualizzato

## LE FIGURE PROFESSIONALI

**Il Responsabile della Cooperativa** è la figura che deve assicurare il rispetto degli obiettivi gestionali e degli standard qualitativi. In particolare il Responsabile:

- ✚ pianifica e programma l'erogazione del servizio;
- ✚ si occupa del controllo di qualità e dell'attività di verifica.

Tutti gli operatori si occupano dell'assistenza all'Utente secondo quanto previsto dal Piano Educativo Individualizzato.

Ogni operatore sarà facilmente riconoscibile in quanto munito di cartellino di riconoscimento sul quale sono riportati oltre all'intestazione della Cooperativa, la fotografia, il nome, il cognome, la data e il luogo di nascita, la qualifica professionale ricoperta e la data di inizio rapporto.

Il personale in servizio è costituito da dipendenti della ditta La Coccinella soc.coop. sociale che, ogni 2 mesi svolgono incontri di coordinamento con l'Assistente Sociale/Coordinatrice della Cooperativa, per un aggiornamento ed una valutazione dell'evoluzione dei bisogni degli assistiti e la verifica degli interventi.

Lo scambio di informazioni, nonostante la rotazione del personale sui diversi utenti, garantisce un metodo di lavoro uniforme e condiviso.



L'assistente all'autonomia e alla comunicazione si occupa, attraverso una metodologia di lavoro specifica, del processo di autonomia personale, di comunicazione e integrazione dei soggetti beneficiari. Deve essere inoltre in possesso di una specifica formazione riguardante precise tipologie di disturbo, mediante frequenza di corsi di formazione a seconda della disabilità.

Le figure professionali autorizzate a svolgere il servizio di assistenza specialistica in ambito scolastico sono le seguenti:

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

I requisiti che devono essere posseduti dagli operatori sono i seguenti:

#### 1) **Operatore specializzato:**

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

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

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

Diploma di Scuola Secondaria di II° grado unitamente:

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

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





- ✚ Diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente ad uno dei sotto indicati titoli.
- ✚ Diploma di “Tecnico qualificato per l’orientamento, l’educazione e l’assistenza ai minorati della vista”.
- ✚ Attestato di istruttore di orientamento e mobilità, “Operatore Tiflogo”.
- ✚ Attestato di metodo Braille di lettura e scrittura per non vedenti, rilasciato da Istituti o Enti specializzati o accreditati.

Diplomi e/o attestati conseguiti in corsi organizzati presso Istituti o Enti accreditati contenenti nel rispettivo programma didattico, l’insegnamento del Metodo Braille.

Gli Operatori del servizio di assistenza igienico sanitaria prestano le attività a contatto con l’Utente e sono in possesso della qualifica professionale di Assistente Domiciliare, Operatore Socio - Assistenziale (OSA) o di Operatore Socio – Sanitario (OSS), hanno frequentato un corso di formazione come Assistente Familiare oppure hanno una pregressa e maturata esperienza decennale nel servizio.

## ASSENZE E DOMICILIAZIONE DEL SERVIZIO

In caso di assenza dell’alunno:

- ✚ Il Dirigente Scolastico non può utilizzare l’assistente educativo per funzioni didattiche, non proprie della professione, o estensive delle proprie funzioni a favore di altri alunni non aventi titolo al servizio, in quanto l’assistenza all’autonomia e alla comunicazione è un’assistenza specialistica *ad personam*.
- ✚ Le ore assegnate e non svolte per motivi di assenza dell’alunno disabile non sono cumulabili (*esempio: se il minore si assenta in un dato giorno e quel giorno l’operatore avrebbe dovuto svolgere n. 3 ore di attività lavorativa, le 3 ore non possono essere recuperate*).

Le assenze prolungate e ripetute, per malattia o motivi sanitari connessi all’handicap dell’alunno, possono determinare o la sospensione del servizio o la necessità temporanea di domiciliazione della prestazione di assistenza all’autonomia e alla comunicazione.

Pertanto l’eventuale domiciliazione del servizio ASA.COM. è subordinata alla domiciliazione delle attività didattiche. Entrambe le possibilità vanno disposte dall’ufficio preposto del comune che previa comunicazione del Dirigente Scolastico, valuterà le situazioni anche in collaborazione ed assenso della famiglia dell’alunno ipotetico.



## DESCRIZIONE DEI SERVIZI MIGLIORATIVI OFFERTI

**Operatore socio assistenziale e operatore socio assistenziale infanzia, (OSA e OSA infanzia),** operatore assistenza igienico-personale, operatore nel servizio di aiuto integrativo, pedagogico e rieducativo in favore dei soggetti in situazione di handicap sensoriale, al fine di aiutare e sostenere la persona verso una forma di maggiore autonomia, rispettando i bisogni e gli spazi del soggetto con disabilità grave.

**Educatori professionali/Pedagogisti** al fine di aumentare le capacità educative e potenziare le capacità di integrazione e socializzazione.

**Esperto (metodo TEACCH, ABA, metodo bimodale, braille, comunicazione aumentativa alternativa)** per la presa in carico, specifica, dei soggetti autistici.

**Psicologo, Logopedista, Assistente Sociale** al fine di favorire una rete di comunicazione tra utente-famiglia scuola, per meglio gestire le situazioni di conflitto e crisi, per attivare dei piani operativi funzionali e monitorare il servizio.

## FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

Sarà prevista la formazione di tutto il personale, con lo scopo di aggiornare le conoscenze e accrescere le competenze dei dipendenti. La nostra scelta si ispira ai modelli di sviluppo organizzativo capaci di sostenere il cambiamento anche nel lungo periodo che, in tale ambito, rappresenta uno strumento essenziale per gestire efficacemente l'innovazione e per garantire un elevato livello di qualità di servizi, con le finalità di:

- ✚ garantire che tutto il personale sia sempre competente, responsabile e qualificato per le attività nelle quali è impiegato;
- ✚ garantire che i servizi siano gestiti e sviluppati in conformità con le esigenze e le preferenze dell'utente.

Pertanto, tutti gli operatori previsti per l'espletamento del servizio parteciperanno alla formazione come di seguito riportato:

- ✚ *Formazione iniziale dei lavoratori in materia di sicurezza sul lavoro, come previsto dal D.Lgs. 81/2008.*
- ✚ *Formazione iniziale per la "Gestione della qualità" riferita alla specifica commessa.*



- ✚ *Corso di formazione sui temi della prevenzione di COVID-19, nonché sull'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale e delle misure di igiene e sanificazione.*
- ✚ *Corso per il nuovo GDPR 679/2016 - privacy.*

## **CONTENIMENTO DELLA DIFFUSIONE DEL COVID-19**

Nell'ottica della prevenzione e al fine di limitare qualsiasi forma di contagio da Covid-19, nonché di tutelare la salute del personale e degli utenti, si dispone che gli operatori per tutta la durata del servizio si impegneranno a:

- ✚ Utilizzare i dispositivi di protezione individuale (tutti gli operatori saranno dotati di mascherina, guanti monouso e gel igienizzante);
- ✚ Comunicare l'eventuale sintomatologia respiratoria o di temperatura corporea superiore a 37,5° C;
- ✚ Dichiarare di non essere stati in quarantena o isolamento domiciliare negli ultimi 14 giorni;
- ✚ Dichiarare di non essere entrati in contatto con persone positive al Covid-19 negli ultimi 14 giorni, per quanto a propria conoscenza.

Si impegnano, altresì, a:

- ✚ rimanere a casa nel caso in cui si manifesti la comparsa di sintomi febbrili (superiori a 37,5° C) o respiratori;
- ✚ informare tempestivamente la Cooperativa Sociale "La Coccinella" nella persona del Coordinatore del servizio e/o l'operatore di riferimento, attraverso predefinito recapito telefonico o e-mail, nel caso in cui ricorrono sintomi analoghi in familiari conviventi, ovvero si sia a conoscenza di casi di positività sierologica o di isolamento per quarantena che interessino familiari o soggetti terzi con i quali si sia venuto a contatto negli ultimi 14 giorni.

Ricevuta l'informazione, si provvederà a sospendere momentaneamente il servizio o all'eventuale sostituzione dell'operatore.



## IMPEGNI

La Società Cooperativa Sociale “La Coccinella” si impegna a:

- ✚ ad assicurare la continuità del rapporto assistente-assistito eventualmente già concretizzatosi nel precedente anno scolastico;
- ✚ a sostituire l'operatore in caso di richiesta scritta da parte della famiglia dell'assistito o del Dirigente Scolastico con comprovata e oggettiva motivazione;
- ✚ a sostituire eventuali operatori assenti per qualsivoglia motivo entro le 24 ore successive e sino al rientro degli operatori titolari;
- ✚ a rispettare la normativa vigente in materia di protezione della *privacy*;
- ✚ ad applicare ai lavoratori dipendenti il vigente CCNL di settore ed ai lavoratori a progetto o similari condizioni non dissimili a quelle praticate per il personale dipendente;
- ✚ ad assicurare gli operatori presso gli istituti previdenziali ed assistenziali;
- ✚ a stipulare apposita assicurazione per gli eventuali danni arrecati a terzi, tenendo indenne l'Amministrazione da qualsivoglia rischio.

## VALUTZIONE, ASCOLTO E CUSTOMER SATISFACTION

L'attenzione alla Qualità dei servizi erogati coinvolge, in un processo di miglioramento continuo, l'intera Cooperativa, allo scopo di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi stessi. La Società Cooperativa Sociale “La Coccinella” ha predisposto una serie di misure/procedure che garantiscono i requisiti richiesti e le attese degli utenti.

Per la nostra Cooperativa la qualità si realizza a livello organizzativo, a livello progettuale e a livello delle risorse umane impiegate.

Normalmente, nella quotidianità del lavoro svolto, strumenti di controllo e verifica sono:

- ✚ La raccolta periodica della documentazione relativa al servizio svolto, in particolare: fogli di presenza degli operatori; diario di bordo degli operatori; scheda caso contenente dati relativi al contesto familiare e il PEI del minore;
- ✚ La relazione finale con sintesi degli obiettivi raggiunti e di quelli non raggiunti;
- ✚ Le verifiche periodiche compiute attraverso incontri ad hoc sia con il Servizio Sociale Professionale che con la scuola e gli insegnanti, la famiglia e tutte le altre agenzie coinvolte.



Il sistema di gestione della qualità risulta essere lo strumento più opportuno per migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi finalizzati alla soddisfazione delle parti interessate. Obiettivi della politica della qualità sono:

- ✚ soddisfazione delle parti interessate, attraverso la compilazione del questionario messo a disposizione dalla cooperativa e consegnato ad ogni utente all'attivazione del servizio.
- ✚ valorizzazione del personale per assicurare la disponibilità di operatori qualificati e per garantire la motivazione ed il coinvolgimento, nonché la sua formazione ai fini di garantirne la massima professionalità e competenza;
- ✚ estensione del sistema qualità ai servizi trasversali come metodo di miglioramento organizzativo e gestionale.

Gli standard di qualità del servizio vengono definiti e verificati periodicamente dalla cooperativa, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

La Società Cooperativa Sociale "La Coccinella" tutela i diritti dei propri utenti garantendo la possibilità di partecipare al processo di valutazione e miglioramento dei servizi erogati. Le famiglie avranno la possibilità di esprimere il grado di soddisfazione sul servizio tramite la compilazione di un apposito questionario di *customer satisfaction*.

I questionari di rilevazione della soddisfazione saranno costituiti da domande che, in modo diretto, raccoglieranno il punto di vista del familiare rispetto al mantenimento degli *standard* di qualità del servizio erogato. I questionari saranno costruiti utilizzando domande concrete, calibrate in funzione al tipo di servizio e finalizzate a valutare alcuni aspetti salienti dell'intervento.

#### **PROCEDURA RELATIVA ALL'ANALISI E AL MONITORAGGIO DELLA CUSTOMER SATISFACTION**

Considerare la soddisfazione dell'utente vuol dire rafforzare il suo potere (*empowerment*), renderlo attivo nel processo di miglioramento e quindi indirettamente ampliare la sua possibilità di contribuire a determinare la risposta ai propri bisogni. La metodologia basata sull'*empowerment* dell'utente costituisce dunque una forma innovativa di approccio alla qualità, dalla parte della persona che fruisce del servizio.



Come metodologia, strumento e tecnica di valutazione la Cooperativa Sociale La Coccinella adatterà dei questionari di gradimento. Sono interviste strutturate secondo una serie rigidamente ordinata di domande che prevedono opzioni fisse di risposte.

Saranno somministrati, in forma anonima a conclusione del servizio, dal Coordinatore del servizio, all'utente o ad un suo familiare e, ci permetteranno di raccogliere un elevato numero di informazioni in modo standardizzato e di poterle misurare quantitativamente, traducendole in indicatori e permettendo la comparazione dell'andamento del servizio nel tempo.

<b>Prestazioni</b>	<b>Obiettivi</b>	Verificare gli elementi chiave del percorso di assistenza, in particolare i tempi e le modalità di accesso degli utenti, i livelli di gradimento riguardo il comfort, agli aspetti della relazione con gli operatori e all'efficacia degli interventi finalizzati al mantenimento delle capacità residue; i livelli di coinvolgimento dei familiari nella condivisione del PEI; l'individuazione di eventuali richieste non accolte dal servizio o di servizi mancanti.
<b>METODOLOGIE E TECNICHE</b>	<b>Soggetti Coinvolgibili</b>	I familiari per i minori e gli utenti con compromissione dello stato cognitivo.
	<b>Strumenti</b>	E' possibile coinvolgere direttamente tutti i familiari tramite un colloquio diretto, sulla base di una griglia di intervista appositamente preordinata.
	<b>Campione</b>	La tecnica del questionario prevede il coinvolgimento di tutta l'utenza.
	<b>Procedure</b>	La rilevazione avviene tramite la somministrazione, da parte del Coordinatore del servizio, di un questionario a tutti gli utenti e/o i familiari che si rendono disponibili. Preventivamente deve esserci un primo contatto, telefonico o diretto per informare sull'iniziativa e i suoi obiettivi.
	<b>Metodologie di trattamento dei dati</b>	Analisi qualitativa dei questionari. Saranno analizzati i dati relativi alle risposte rilevate, applicando tecniche specifiche di analisi testuale.

Di seguito si propone una copia del questionario di indagine per la qualità del servizio che verrà utilizzato:



## QUESTIONARIO DI INDAGINE PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO

**Gentile utente,**

questa scheda vuole raccogliere le Sue opinioni in merito alla qualità dei servizi forniti dalla Società Cooperativa Sociale La Coccinella.

Il questionario è rivolto ai nostri utenti e/o ai loro familiari, per conoscere il loro parere in modo utile e costruttivo ed è finalizzato a migliorare il nostro lavoro e le caratteristiche del nostro servizio.

**Avvertenze**

La scheda è assolutamente anonima.

Lei deve esprimere il Suo reale punto di vista rispondendo ad alcune domande, considerando che non ci sono risposte giuste o sbagliate.

***Grazie per la collaborazione!***

1. Sesso:            **M**     **F**

2. Età \_\_\_\_\_

3. Tipologia di Servizio

ASACOM

Assistenza Igienico Personale nelle Scuole

4. Usufruisce di altre prestazioni assistenziali? Se, si quali?    **SI**     **NO**

---

---

---

---



**\*Segni un giudizio compreso da 1 a 10 (1= non soddisfacente, 10= eccellente).**

5. E' soddisfatto del modo in cui l'operatore si comporta con Lei o con il suo familiare?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6. Reputa adeguati alle Sue esigenze il calendario e gli orari in cui viene erogato il servizio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7. Secondo lei il personale è adeguato per assistere le persone con problemi come i Suoi o quelli del suo familiare?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

8. Secondo lei il personale è professionalmente preparato per assistere le persone con problemi come i Suoi o quelli del suo familiare?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

9. Ritiene di poter avere dagli operatori le informazioni che desidera sulle Sue condizioni o del suo familiare in modo soddisfacente?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

10. Si sente sostenuto e aiutato dagli operatori nell'affrontare le Sue problematiche o del suo familiare?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

11. Come valuta, i seguenti aspetti dell'assistenza che Lei o il suo familiare riceve?

	Molto adeguate	Abbastanza adeguate	Poco adeguate	Molto poco adeguate	Non so
<b>Coordinamento</b>					
<b>Operatori</b>					





12. Come valuta il comportamento degli operatori nei Suoi confronti o nei confronti del suo familiare?

	Molto gentile	Abbastanza gentile	Poco gentile	Molto poco gentile	Non so
Assistente sociale					
ASACOM					
Operatori (Psicologo, Educatori, Pedagogisti)					

13. Le è mai capitato di avere segnalato all'Assistente sociale/Coordinatore problemi o disservizi particolari?

- Spesso  
 Raramente  
 Mai

Se Le è capitato, che tipo di problemi erano?

---



---



---



---

14. Se Le è capitato, è soddisfatto di come la Cooperativa risolve lamentele o problemi particolari?

- Molto       Molto poco  
 Abbastanza       Non so  
 Poco

15. Qual è la cosa che apprezza di più di questo servizio?

---



---



---



16. E quella che Le piace meno?

---

---

---

---

17. Rispetto alle Sue aspettative iniziali, complessivamente, la Sua opinione su questo servizio è:

- Migliore di quanto pensassi
- Esattamente come me l'immaginavo
- Peggio di quanto pensassi
- Non so

Se desidera esprimere altri pareri o suggerimenti lo faccia qui di seguito:

---

---

---

---

18. Esprima il suo giudizio di gradimento, con un voto da 1 a 10, in merito alla cortesia ed educazione del personale con il quale ha interagito.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

19. Esprima il suo giudizio di gradimento, con un voto da 1 a 10, in merito alle informazioni forniteli del personale e al corretto utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale (Prevenzione COVID-19).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



20. Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio? Esprima il suo giudizio di gradimento, con un voto da 1 a 10.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

21. Chi ha compilato questo questionario?

- L'utente
- Il genitore
- Altro parente
- Altra persona

22. Proposte migliorative:

---

---

---

---



## STANDARDS E GARANZIE DI QUALITA'

La Società Cooperativa Sociale "La Coccinella" possiede un'esperienza notevole nella gestione di servizi in favore di minori ma, anche attraverso la realizzazione di numerosi progetti finanziati dalla Regione Siciliana e dal Fondo Sociale Europeo, come ad esempio il PON Inclusionione 2014-2020, volti a contrastare le nuove e vecchie povertà fornendo sostegno concreto alle famiglie e alle fasce deboli.

Per garantire una buona erogazione dei servizi è stato, inoltre, individuato un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento che permettono ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Quando il fattore di qualità garantito non viene rispettato, gli utenti del servizio possono presentare reclamo come indicato nella presente Carta.

Di seguito gli standard di qualità che, appunto, indicano cosa dovete aspettarvi dal nostro Servizio.

FATTORE DI QUALITA'	DESCRIZIONE	INDICATORE
<b>Continuità assistenziale</b>	E' il rapporto tra le giornate di servizio prestate all'Utente e le giornate in qui l'operatore assegnato è stato effettivamente in servizio con quell'Utente.	Non deve scendere sotto l'80%. Ad esempio, lo standard non è rispettato se l'operatore assegnato non è presente per più di 20 giorni su tre mesi.
<b>Tempestività delle sostituzioni</b>	Misura il tempo che intercorre tra la comunicazione dell'assenza di un operatore e l'arrivo del sostituto.	La sostituzione deve avvenire entro mezz'ora rispetto all'orario concordato.
<b>Puntualità delle sostituzioni</b>	Misura la quantità di sostituzioni avviate all'orario previsto dal piano di lavoro dell'operatore assente, in rapporto al totale delle sostituzioni effettuate.	L'orario dev'essere rispettato nell'80% dei casi (E' previsto uno scostamento massimo di 30 minuti rispetto all'orario stabilito). Lo standard non è rispettato se, su dieci sostituzioni, viene cambiato l'orario d'accesso più di due volte.
<b>Qualità della prestazione</b>	Collaborazione con la Scuola o con l'eventuale rete di servizi attivati.	Non deve scendere sotto l'80%. Ad esempio, lo standard non è rispettato se l'operatore assegnato non si attiene alle indicazioni fornite dagli Insegnanti.



Se i diretti interessati, i loro familiari o chiunque rappresenti i loro diritti ritenga che gli standard non siano rispettati, possono reclamare secondo le modalità previste nel paragrafo “Reclami e suggerimenti”.

## RECLAMI O SUGGERIMENTI

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti. La Cooperativa apprezza e prende in considerazione tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dagli Utenti e dalle loro famiglie nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto. Allo stesso modo vengono considerati eventuali reclami rispetto alla qualità delle prestazioni fornite, sempre valutando la loro fondatezza, in collaborazione con il Servizio Sociale del Comune di residenza dell'Utente.

Gli utenti, i loro familiari e i Servizi Sociali possono, in qualunque momento, effettuare segnalazioni o avanzare suggerimenti attraverso diverse modalità:

- ✚ presentandosi di persona presso i Servizi Sociali del Comune di residenza o presso la sede della Cooperativa;
- ✚ inviando una lettera o una e-mail all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Residenza o alla Cooperativa.

Ad ogni osservazione scritta la Direzione risponderà singolarmente in un tempo non superiore a 30 giorni.

**Agrigento, lì**

**Il Rappresentante Legale**

*Palumbo Giuseppina*



