



**CARTA DEI SERVIZI PER
L'ESPLETAMENTO DEI SERVIZI
INTEGRATIVI – MIGLIORATIVI –
AGGIUNTIVI IN FAVORE DI ALUNNI
DISABILI NELLE SCUOLE
DELL'INFANZIA, PRIMARIA E
SECONDARIA DI PRIMO GRADO
ANNO SCOLASTICO 2021/2022.**

Sede Legale Via Scarlatti, 1 - 92021 Aragona (AG)
Tel./Fax +39 0922 37101
Cell. +39 345 2198513
e-mail familiacoopsociale@gmail.com
PEC familia@pec.confcooperative.it
P.iva 01826220848

Iscritta Albo Nazionale delle Cooperative n° A107644
C.C.I.A.A. n° 128411 R.E.A.

Aderente



CONSORZIO AGRICOLA



1. Il Soggetto proponente e l'esperienza maturata

La "FAMILIA" Soc. Coop. Sociale, con i servizi di assistenza all'autonomia ed alla comunicazione in favore di alunni con disabilità (fisica, psichica e/o sensoriale), ha garantito e continua a garantire un'assistenza ad personam al soggetto diversamente abile per integrare e sviluppare le capacità nella sfera delle autonomie e della relazione/comunicazione al fine del positivo svolgersi dell'esperienza scolastica e di vita.

Dal 2015 la Cooperativa gestisce, sia direttamente che in general contracting per conto del Consorzio Agri.Ca., il servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione sia per le scuole dell'infanzia e primaria che per le scuole secondarie, con esperienza e professionalità, coprendo vari comuni su tutto il territorio della provincia di Agrigento. La Cooperativa inoltre vanta esperienza pluriennale anche con i servizi di assistenza domiciliare anziani, ultrasessantacinquenni e disabili gravissimi, sempre in tutto il territorio della provincia di Agrigento.

In particolare, il Servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione degli alunni con disabilità, affianca assistenti qualificati per garantire l'assistenza a quei soggetti che, per la natura e la gravità dell'handicap medesimo, subiscono una riduzione dell'autonomia personale, con particolare riferimento al soddisfacimento dei bisogni primari ed al compimento degli atti elementari della vita.

Gli uffici della sede operativa della Cooperativa sono ubicati in Aragona (Ag), via Scarlatti n. 1, con i seguenti orari di ricevimento al pubblico: dal lunedì al sabato, dalle 8.00 alle 14.00.

Sede: Via Scarlatti n° 1 - Aragona
Tel: (0922) 37101 **Fax:** (0922) 37101
E – mail: familiacoopsociale@gmail.com
Pec: famiglia@pec.confcooperative.it

Sede Legale Via Scarlatti, 1 - 92021 Aragona (AG)
Tel./Fax +39 0922 37101
Cell. +39 345 2198513
e-mail familiacoopsociale@gmail.com
PEC famiglia@pec.confcooperative.it
P.iva 01826220848

Iscritta Albo Nazionale delle Cooperative n° A107644
C.C.I.A.A. n° 128411 R.E.A.

Aderente  **CONF COOPERATIVE**
CONFEDERAZIONE COOPERATIVE ITALIANE
 **popolare Banca Etica**



2. Dimensioni organizzative, gestionali e qualitative del servizio

a. Il numero degli operatori ed i relativi profili professionali.

Per garantire un servizio con standard organizzativi ottimali, la *FAMILIA* Soc. Coop. Sociale intende impiegare un organico comprendente le seguenti figure professionali:

- N°1 Assistente sociale con il compito di coordinatore del servizio. Ha funzione di analisi, interpretazione e ricerca di soluzioni per provvedere alle necessità di persone disagiate. Garantisce la copertura di compiti amministrativo-organizzativo, per migliorare l'efficacia degli interventi, in particolare attraverso il coordinamento dei servizi assistenziali presenti sul territorio locale.
- N° 1 Psicologo con il compito di gestione dello sportello “Più spazio per noi”.
- Operatori specializzati – Assistente all'autonomia e alla comunicazione – Tecnico qualificato per l'orientamento, l'educazione e l'assistenza ai minorati della vista, in possesso di apposita qualifica e di esperienza documentata in tale attività.

Per garantire un servizio con standard organizzativi ottimali, la “Familia” Società Cooperativa Sociale intende impiegare un organico professionale e competente; tutti gli addetti per lo svolgimento del servizio, secondo lo standard stabilito dalla Regione, sono in possesso di titolo adeguato, esperienza ed opportuna formazione riferita alla tipologia dei soggetti da assistere.

Per contenere il turn over entro limiti fisiologici ed accettabili, la “Familia” Società Cooperativa Sociale attua diversi tipi di interventi, già collaudati in altri servizi analoghi, quali:

- Attenzione alla selezione del personale

L'attenta selezione del personale assicura un reperimento di risorse professionali qualificate e/o con esperienza tale da garantire, da un lato, maggiori standard qualitativi e, dall'altro, un basso rischio di incorrere nel fenomeno del turn-over.

- Programmazione e organizzazione del lavoro

La definizione di un organico che, per numero di operatori e modalità di impiego (monte ore settimanale previsto) è improntato all'estrema flessibilità, assicura a ciascuno la possibilità di usufruire dei giorni di riposo, di ferie, di permesso, contribuendo ad aumentare sensibilmente la soddisfazione del lavoratore.

- Definizione dei ruoli e dei compiti

Determinare dei confini ben chiari tra i ruoli e le mansioni aiuta a prevenire fenomeni di burn-out e ad ottenere delle prestazioni di qualità.

- Equità dei turni

Aiuta non solo nella prevenzione del fenomeno di burn-out ma anche nelle relazioni interpersonali tra colleghi.

- Verifica delle condizioni di lavoro.

Tale verifica è effettuata dall'Assistente Sociale referente unitamente allo studio degli aspetti organizzativi e relazionali che influenzano il rapporto tra Operatore/utente e a cui si possa ricondurre il fenomeno del turnover.

L'attività di valutazione del lavoro svolto è un dovere sia verso le istituzioni sia verso gli utenti e i loro contesti di vita rispondendo al bisogno di capire come si è lavorato e quali esiti sono stati raggiunti. La valutazione sarà effettuata sia in itinere sia ex post o finale per la verifica dei risultati raggiunti con riferimento alla realizzazione del servizio ed alla sua qualità organizzativa. Gli elementi di valutazione che saranno presi in considerazione sono i seguenti: il soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative degli utenti e dei familiari; il raggiungimento degli obiettivi prefissati, l'adeguatezza delle metodologie di lavoro, l'adeguatezza organizzativa.

Sarà utilizzata, inoltre, la procedura della Customer Satisfaction, cioè la soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dell'utenza del servizio, quale analisi e monitoraggio delle azioni poste in essere.

A tal fine verranno rilevati i seguenti aspetti:

- Il livello di gradimento riguardo ai servizi offerti;
- Gli aspetti della relazione con gli operatori;
- L'efficacia degli interventi finalizzati al mantenimento delle capacità residue;
- I livelli di coinvolgimento dei familiari nella condivisione del Progetto;
- L'assolvimento di eventuali richieste non previste dal servizio.

b. Le prestazioni assicurate, le modalità di coinvolgimento degli utenti e dei familiari ai programmi di assistenza e verifica dei risultati.

Le prestazioni assicurate sono:

Prestazioni di tipo SPECIALISTICO

- Facilitare l'integrazione scolastica dell'alunno con disabilità nell'ambito delle attività didattiche, stimolando e promuovendo l'autonomia e la socializzazione con il gruppo classe, al fine di potenziare le loro relazioni, migliorare l'apprendimento, la vita di relazione e supportare la partecipazione alle diverse attività;
- Collaborare in team alle altre figure educative ed assistenziali secondo quanto stabilito nel Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.).

Prestazioni di tipo SOCIO-ASSISTENZIALE ED EDUCATIVO

- Cura dei rapporti con i familiari e la comunità;
- Aiuto disbrigo pratiche e piccole commissioni, aiuto nell'igiene personale, compresa la vestizione, l'assunzione dei pasti, la deambulazione e gli atti quotidiani di vita;
- Mobilitazione della persona;

- Sviluppo di conoscenze dello spazio e del tempo;
- Assistenza nell'eventuale assunzione di farmaci.

Prestazioni di tipo **RIABILITATIVO**

- Sviluppo di sistemi di comunicazione verbale e non verbale;
- Educazione all'utilizzo di strumenti protesici e ausili;
- Svolgimento di programmi individuali per il controllo del comportamento;
- Appoggio in attività manuali, motorie, teatrali, espressive.

L'operatore dunque svolgerà una triplice azione di *mediazione*, ponendosi come mediatore nella comunicazione tra il soggetto e il mondo esterno, traducendo il messaggio; di *sollecitazione*, stimolando la comunicazione autonoma da parte del soggetto, progettando, fornendo ed educando all'uso di strumenti per la comunicazione interpersonale; di *integrazione*, promuovendo e sollecitando occasioni relazionali del soggetto con disabilità in ambito scolastico, in collaborazione con il corpo docente.

Il servizio realizzerà le seguenti attività:

- Individuare i bisogni del soggetto valutando le potenzialità di sviluppo e le opportunità di supporto nel contesto di riferimento (famiglia, gruppo classe, scuola, quartiere, ecc.);
- Elaborare un piano personalizzato di sostegno coerente ai bisogni e alle risorse rilevate, agli obiecti del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) nel rispetto delle condizioni organizzative del contesto;
- Attuare gli interventi di sostegno nel rispetto del piano individualizzato, coinvolgendo attivamente il soggetto nel gruppo sociale a cui partecipa e l'équipe di riferimento;
- Valutare il raggiungimento degli obiettivi fissati, confrontandosi con le altre figure dell'équipe, per favorire il miglioramento continuo della qualità dell'intervento.

Nello specifico:

- Attività educative, capaci di sostenere, sollecitare e progressivamente rafforzare e sviluppare le capacità possedute;
- Attività educative, capaci di favorire la graduale conquista di autonomie personali di base e di autonomie sociali;
- Iniziative volte a favorire lo scambio relazionale la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, l'interiorizzazione delle regole di convivenza;
- Affiancamento e supporto educativo – didattico nello svolgimento di attività legate all'attuazione del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.).

Il coinvolgimento della famiglia e del personale del servizio rappresentano degli elementi determinanti che permettono di declinare l'efficacia e l'efficienza del servizio stesso.

In **riferimento alla famiglia**, va riconosciuta la centralità della stessa e dei bisogni correlati alla gestione ed alla cura del disabile; diventa quindi fondamentale coinvolgere la famiglia, nella programmazione, organizzazione e realizzazione degli interventi che il servizio domiciliare prevede, al fine di calibrare le prestazioni socio-assistenziali sulla totalità delle esigenze dei singoli utenti e del nucleo familiare di riferimento. Inoltre, la famiglia permette la conoscenza

diretta di informazioni correlate alle specifiche capacità di autonomia dell'Utente, che pur non avendo valenza clinica, risultano essere, comunque, importanti in quanto rilevate dal contatto diretto e quotidiano del familiare. Le informazioni rilevabili saranno correlate all'aspetto cognitivo, affettivo- relazionale linguistico, sensoriale, motorio-prassico e serviranno non solo per una maggiore efficacia ed efficienza delle prestazioni socio-assistenziali da erogare.

Elementi migliorativi

Alla famiglia dell'utente, va riservata una specifica attenzione da parte del personale del servizio, in riferimento al sostegno ed al supporto nelle mansioni quotidiane destinate alla persona, garantendo anche, necessari momenti di sollievo dall'impegno assistenziale. Le azioni rivolte alle famiglie nello specifico, saranno:

- interventi di sostegno socio – psicologico attraverso lo sportello “Più spazio per noi”;
- incontri formativi;
- rilevazione caregiver burden.

c. La procedura di tutela dei diritti degli utenti.

Ad ogni utente la Cooperativa garantisce:

Tutela della riservatezza: ogni utente ha diritto alla riservatezza.

Accesso e attenzione: ogni utente ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione.

Informazione: ogni utente ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione del servizio, ad essere preventivamente informato sull'orario di effettuazione del servizio.

Trasparenza: ogni utente ha diritto di conoscere in qualunque momento l'andamento del proprio servizio.

Fiducia e decisione: ogni utente ha diritto di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità.

Reclamo e riparazione dei torti: ogni utente ha diritto di presentare reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto, in tempi brevi ed in misura congrua.

Gli utenti possono segnalare all'Ente eventuali disservizi, reclami o comunque la propria insoddisfazione rispetto al servizio ricevuto se esso si discosta da quanto enunciato nella carta dei servizi.

d. La modalità di verifica periodica dei livelli di qualità delle prestazioni rese e percepite dalla persona assistita e/o dei suoi familiari.

L'attività di valutazione del lavoro svolto è un dovere sia verso le istituzioni sia verso gli utenti e i loro contesti di vita rispondendo al bisogno di capire come si è lavorato e quali esiti sono stati raggiunti. La valutazione sarà effettuata sia in itinere sia ex post o finale per la verifica dei risultati raggiunti con riferimento alla realizzazione del servizio ed alla sua qualità organizzativa.



Gli elementi di valutazione che saranno presi in considerazione sono i seguenti: il soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative degli utenti e dei familiari; il raggiungimento degli obiettivi prefissati, l'adeguatezza delle metodologie di lavoro, l'adeguatezza organizzativa.

e. Designazione da parte del rappresentante legale dell'istituzione assistenziale del nominativo referente e responsabile del servizio.

Il nominativo referente e responsabile del servizio è l'assistente sociale Dott.ssa Carmelina Salvo.

Aragona, li 04/09/2021



Il Legale Rappresentante
Dott.ssa Carmelinda Scalia

FAMILIA Società Cooperativa Sociale
IL PRESIDENTE

Sede Legale Via Scarlatti, 1 - 92021 Aragona (AG)
Tel./Fax +39 0922 37101
Cell. +39 345 2198513
e-mail familiacoopsociale@gmail.com
PEC familia@pec.confcooperative.it
P.iva 01826220848

Iscritta Albo Nazionale delle Cooperative n° A107644
C.C.I.A.A. n° 128411 R.E.A.

Aderente 

 **popolare Banca Etica**



CONSORZIO AGRICOLA