

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **COMUNE DI AGRIGENTO**

Richiesta per l'accreditamento all'albo comunale dei soggetti erogatori di prestazioni assistenziali per il servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione e per il servizio di assistenza igienico – personale agli alunni portatori di handicap delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado della città di Agrigento mediante buono / voucher - Anno scolastico 2020/2021

#### **FINALITA'**

L'espletamento dei servizi di assistenza all'autonomia e alla comunicazione e di assistenza igienico personale sono servizi finalizzati a sopperire i deficit dell'alunno con disabilità essi infatti intendono garantire il diritto allo studio delle persone disabili ed il loro inserimento nelle strutture scolastiche.

Pertanto si mira: - al raggiungimento di una piena integrazione nel contesto scolastico, attraverso la partecipazione attiva ad attività curriculari, extracurriculari, ovvero, laboratori, gite scolastiche feste varie – a favorire processi di autonomia individuale;

- al rafforzamento delle capacità relazionali e interattive; a rafforzare la cultura della diversità in ambito scolastico. -promuovere condizioni di pari opportunità nell'accesso ai diversi contesti scolastici ed extra scolastici da parte delle persone disabili;

- a favorire la partecipazione al percorso d'istruzione ed integrazione scolastica fornendo anche sostegno ai *care giver*.

#### **CONDIZIONI E MODALITA' DI ACCESSO**

Il servizio si rivolge agli alunni con disabilità, residenti nel comune di Agrigento, frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado della città, laddove risulti gravemente compromessa l'area dell'autonomia personale e sociale e/o della comunicazione.

I requisiti di ammissione sono:

1. Verbale di individuazione dell'alunno in situazione di handicap;
2. Diagnosi funzionale e/o piano educativo;
3. Residenza.

## PERSONALE

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

## 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 al disabile 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 che la formazione, l'istruzione e l'educazione siano grandi valori 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. "Infomedia" nella sede centrale sita in via Vitaliano Brancati n. 14, Catania.

## **IL PERSONALE**

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

- + OPERATORE SPECIALIZZATO (Educatore Professionale)**
- + ASSISTENTE AUTONOMIA E COMUNICAZIONE**
- + TECNICO QUALIFICATO PER L'ASSISTENZA AI MINORATI DELLA VISTA**
- + ASSISTENTE ALLA COMUNICAZIONE LIS**
- + OPEATORE OSA PER L'ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE**

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

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

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

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

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

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

- individuare le modalità comunicative più idonee ai diversi soggetti e ai diversi contesti comunicativi (sistemi di comunicazione verbale e non verbale);
- utilizzare strumenti protesici e ausili;
- individuare attività di sostegno di programmi individuali per il controllo del comportamento;
- sostenere e appoggiare gli studenti in attività manuali, motorie, teatrali, espressive;
- accompagnare lo studente nelle uscite e nelle attività programmate e autorizzate dalla Istituzione scolastica, avendo cura di attuare le azioni e strategie concordate per il raggiungimento degli obiettivi condivisi e definiti nel PEI soprattutto nell'ambito dell'autonomia personale;
- entrare in relazione in modo costruttivo con gli insegnanti e il personale della scuola, per l'effettiva partecipazione dell'alunno con disabilità a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative previste dal Piano dell'Offerta Formativa;
- collaborare, in aula o nei laboratori, con l'insegnante, nelle attività e nelle situazioni che richiedano un supporto pratico funzionale, ma anche socio-relazionale e/o di facilitazione della comunicazione;
- affiancare nelle attività finalizzate all'igiene della persona, attuando forme educative che consentano il recupero e/o il rinforzo dell'autonomia;

- attuare tecniche e procedure finalizzate a migliorare il coinvolgimento dello studente nelle attività della classe prevenendo forme di emarginazione o isolamento o comportamenti auto o etero-aggressivi;
- essere in grado di tradurre quanto avviene in classe nella forma di comunicazione utilizzata dallo studente (LIS, lettura labiale per i sordi,CAA, Braille);
- monitorare, verificare e valutare l'attività realizzata.
- Acquisire conoscenze sull'alunno con disabilità in modo da possedere un quadro delle risorse e dei deficit;
- Costruire un piano di lavoro a partire dalle esigenze del soggetto e dal piano educativo individualizzato;
- Partecipare a momenti di compresenza con i docenti titolari e con l'insegnante di sostegno;
- Partecipare alle riunioni di programmazione e verifica del piano individualizzato, ai gruppi di lavoro H, ai consigli di classe;
- Partecipare alle riunioni d'equipe con l'assistente sociale e gli operatori sanitari;
- Proporre attività se è ritenuto utile, opportuno e vantaggioso per lo studente;
- Redigere verifiche bimestrali del piano di lavoro.

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

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

Per quanto riguarda il **servizio di assistenza igienico personale**, gli operatori saranno adeguatamente formati infatti saranno impiegati nel servizio coloro che hanno conseguito l'attestato OSA o titolo equipollente. Le attività del personale possono essere così sintetizzate:

-Vigilanza ed aiuto al disabile nell'accesso e nell'uscita dalla scuola; sistemazione nel banco; vigilanza ed assistenza alla mobilità e alla deambulazione;



-Assistenza nell'area dell'autonomia personale e dell'autosufficienza di base, con riferimento alle esigenze di espletamento delle funzioni di carattere fisiologico;

- Assistenza durante l'eventuale consumo di cibi e bevande
- Affiancamento nelle attività ludiche, di laboratorio;
- Partecipazione alla attuazione dei PAI degli alunni disabili assistiti in sinergia con tutti gli altri operatori istituzionali coinvolti e con la famiglia.

### **PIANO DI COORDINAMENTO**

La coop. individua la figura del Coordinatore Organizzativo, con esperienza nel settore di coordinamento, che ricopre la funzione di garante assicurando il corretto svolgimento delle prestazioni richieste al gruppo degli operatori.

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

### **COINVOLGIMENTO DELLA RETE DI RELAZIONI**

La cooperativa organizzerà incontri propedeutici all'avvio del servizio tra i responsabili dell'Amministrazione Comunale, per ridefinire e modulare obiettivi, costruzione rete, ridefinizione delle attività, linee generali di indirizzo, definizione metodiche di monitoraggio e valutazione, ecc., secondo i criteri di democrazia gestionale volti al coinvolgimento degli Enti interessati, degli operatori, degli utenti e dei loro familiari.

Questa modalità consente di strutturare percorsi integrati utilizzando sia le potenzialità interne sia le risorse del territorio, determinando situazioni significative di scambio con la realizzazione di confronti e di attività socializzanti.

***Si attiveranno reti di cooperazione con:***

***Parrocchie***

***Associazioni ricreative e culturali***

***Spazi all'aperto***

Utenti, famiglie degli utenti, vicinato, amici. Tali soggetti si ritengono risorse potenziali perché se attivate costituiscono una rete di sostegno al raggiungimento degli obiettivi, inteso come attivazione delle reti sociali e benessere socio-sanitario.

### **VERIFICA E MONITORAGGIO DEI SERVIZI**

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

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

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

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

### **QUALITA'**

La Cooperativa "Infomedia" è certificata in base alle norme ISO 9001-2015, per l'erogazione del Servizio oggetto dell'accreditamento 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, un'insieme di attività correlate o

interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

## **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)

## **MODALITA' DI GESTIONE DELLE SOSTITUZIONI**

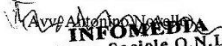
In caso di assenza per malattia o per qualsiasi altra ragione che impedisce al personale la copertura del turno assegnato, al fine di garantire l'obbligo di copertura del servizio l'operatore avviserà il Referente con la massima tempestività e comunque sempre al massimo un'ora prima dell'inizio del servizio. Il Coordinatore dispone di un elenco di sostituti, già selezionato, regolarmente assunto che completa l'organogramma operativo della Coop.va.

## **PROCEDURA RECLAMI**

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

Basta recarsi negli uffici e riempire un modulo. Entro 20 giorni il cittadino riceverà una risposta da parte del responsabile del procedimento.

**Catania, li 26.08.2020**

Il Presidente  
  
**INFOMEDIA**  
Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.  
Via Vitaliano Brancati, 14 - 95128 CATANIA  
Partita IVA 03753250871  
Albo Societ  Cooperative a Mutualit  Prevalente n. A123258  
Tel. 095 505303 - Fax 095 506819  
Email: info@infomediacooperativa.com