

Sanitaria Delfino Soc. Cooperativa Sociale-
via Tivoli, 28- 92015 Raffadali (AG)
tel/fax: 0922472848-/3403442684- Partita Iva: 01706750849-
Email: amministrazione@delfinocooperativa.it
Pec. : sanitariadelfino@pec.confcooperative.it
Sede Operativa via Picone n. 23
920100 Agrigento

CARTA SERVIZI

SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE PERSONALE IN AMBITO SCOLASTICO ED ASSISTENZA IGIENICO-PERSONALE IN FAVORE DI ALUNNI DISABILI IN CONDIZIONI GRAVI RESIDENTI AD AGRIGENTO A.S. 2021/2022

CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale Sanitaria Delfino costituita nel 1988 senza finalità speculative, si propone lo svolgimento di attività e servizi di rilevante solidarietà sociale. Si propone l'obiettivo di contrastare ogni forma di disagio, promuovere il benessere e la dignità degli individui e tutelare il diritto di cittadinanza. La cooperativa fin dall'inizio della sua attività ha sempre svolto servizi rivolti all'assistenza e alla cura della persona anziana, dei minori e dei soggetti con vulnerabilità psichica di cui è titolare di diversi servizi di assistenza h 24 e assistenza domiciliare e in generale tali servizi sono rivolti a soggetti con disabilità psichica, disabilità gravi e gravissime e a minori con disabilità. Gestisce servizi sia di natura domiciliare attivando assistenza domiciliare integrata, e servizi di assistenza educativa domiciliare scolastica ed extrascolastica sia gestendo servizi residenziali rivolti a disabili e minori. Per ciascuno dei predetti servizi vengono predisposti piani di azione specifici al fine di raggiungere gli obiettivi sociali per cui nasce l'azione.

FINALITA'

Il servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione e il servizio-igienico personale in favore di alunni diversamente abili mira a garantire il superamento delle difficoltà legate alla condizione di disabilità a favorire l'integrazione a supporto in ambito scolastico quindi è volto a:

- prevenire e rimuovere ogni forma di invalidazione che potrebbe impedire lo sviluppo della persona
- Predisporre interventi volti a superare il recupero funzionale e sociale degli utenti disabili
- Garantire il diritto allo studio;
- Favorire l'integrazione scolastica, l'integrazione sociale e la socializzazione;
- Favorire l'inserimento e la partecipazione a tutte le attività scolastiche;
- Fornire stimoli educativi per contribuire alla formazione della personalità;
- Favorire il raggiungimento dell'autonomia individuale;
- Favorire la diffusione nell'ambito scolastico della cultura della diversità, dell'aiuto reciproco, della solidarietà;
- Stimolare le capacità relazionali e comunicative, l'interazione con gli altri e con l'ambiente.
- Assicurare la necessaria assistenza igienica nel rispetto della dignità umana e civile;
- Prendere in carico i bisogni globali dell'utente mediante l'individuazione di piani di interventi personalizzati

DESTINATARI

Il servizio sarà erogato a favore di alunni con disabilità grave frequentanti le scuole statali dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado

SANITARIA DELFINO
SOCIETA' COOPETATIVA SOCIALE

*Sanitaria Delfino Soc. Cooperativa Sociale-
via Tivoli, 28- 92015 Raffadali (AG)
tel/fax: 0922472848-/3403442684- Partita Iva: 01706750849-
Email: amministrazione@delfinocooperativa.it
Pec. : sanitariadelfino@pec.confcooperative.it
Sede Operativa via Picone n. 23
920100 Agrigento*

residente del comune di Agrigento individuati quali beneficiari del servizio in base ai PEI redatti dai Servizi Sociali del Comune dalla Npi Asp e dal distretto socio sanitario.

PRESTAZIONI

1. Attività dirette con l'alunno di facilitazione all'ambiente scolastica;
2. Attività di programmazione e verifica.
3. Accompagnamento per non vedenti e utilizzo del codice Braille;
4. Interpretariato per non udenti, ripetizione labiale e presa appunti;
5. Utilizzo di codici comunicativi alternativi C.A.A. e promozione dell'autonomia personale e sociale;
6. Sviluppo di conoscenze dello spazio e del tempo;
7. Sostegno alle relazioni con coetanei e adulti;
8. Sostegno di programmi individuali per il controllo del comportamento;
9. Appoggio in attività manuali, motorie, teatrali, espressive;
10. Uso di sistemi di comunicazione verbale e non verbale;
11. Uso di strumenti protesici e ausili
11. Sostegno alla crescita;
12. Definizione di programmi scolastici ed educativi condivisi con gli operatori istituzionali quali sono i docenti e la famiglia.
13. Igiene e cura della persona, comprendente tutti quegli atti di assistenza ed igiene personale compreso l'uso dei servizi igienici che si renderanno necessari durante le ore di attività scolastica;
14. collaborazione se richiesta con i docenti nelle varie fasi dell'attività scolastica, come, ad esempio accompagnamento presso i laboratori, palestra, biblioteca.

FIGURE PROFESSIONALI

il servizio di assistenza alla comunicazione verrà espletato mediante l'impiego di operatori, con rapporto operatore/utente di 1 ogni 1 assistiti, per un monte ore massimo settimanale stabilito secondo quanti voucher saranno assegnati a ciascun utente. Per il servizio di assistenza igienico-personale il rapporto sarà 1 operatore ogni 5/5 disabili a seconda sempre se tale voucher viene assegnato all'utente.

Il personale coinvolto vanta titolo di studio e professionali specifici atti a svolgere il servizio in questione.

Nello specifico sono presenti nel personale:

- Operatori Specializzati: Con titolo di studio in Psicologia, Scienze dell'Educazione, Servizio Sociale, Pedagogia
- Assistenti alla comunicazione L.I.S. con diploma scuola superiore e qualifica professionale
- Assistenti all'autonomia e alla comunicazione

SANITARIA DELFINO
SOCIETA' COOPETATIVA SOCIALE

*Sanitaria Delfino Soc. Cooperativa Sociale-
via Tivoli, 28- 92015 Raffadali (AG)
tel/fax: 0922472848-/3403442684- Partita Iva: 01706750849-
Email: amministrazione@delfinocooperativa.it
Pec. : sanitariadelfino@pec.confcooperative.it
Sede Operativa via Picone n. 23
920100 Agrigento*

-Tecnico qualificato per l'orientamento e l'educazione per i minorati della vista (esperti Tifloghi e 70 esperti in braille)

Per il servizio di assistenza igienico-personale sono previsti:

- Addetti ai disabili
- Operatori socio-assistenziali

SEDE DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Presso gli Istituti Scolastici Statali dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado frequentati da alunni disabili residenti nel comune di Agrigento a seconda di quanto stabilito nei PEI anche presso le loro residenze.

COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI

Sarà attivato servizio di pubblicizzazione del progetto presso le istituzioni scolastiche del territorio e sarà proposto agli interessati incontro con la Coordinatrice del progetto.

Chiunque interessato può richiedere appuntamento ai numeri sotto indicati

DURATA DEL SERVIZIO

L'affidamento del servizio è riferito all'anno scolastico 2021/2022 – a seconda di quanto stabilito nei Piani educativi Individuali.

RESPONSABILITÀ E COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

La responsabilità, il coordinamento ed il controllo del servizio di assistenza domiciliare è affidato alle "SANITARIA DELFINO COOP. SOC" e sarà assicurato su base distrettuale.

In merito, SANITARIA DELFINO, attraverso il Responsabile e le altre figure professionali in esse inserite, avranno, tra gli altri, i seguenti compiti:

- Monitorare la domanda del servizio e valutare l'entità del bisogno sul territorio di competenza, definire gli obiettivi, ottimizzare l'impiego delle risorse ed attuare verifiche periodiche sui diversi aspetti del servizio stesso;
- Garantire agli utenti, nell'ambito dei vari Comuni, a parità di condizioni, un trattamento omogeneo, qualitativamente e quantitativamente adeguato ai loro bisogni;
- Promuovere il collegamento con i Servizi sanitari e sociali operanti nel territorio;
- Stabilire e mantenere rapporti con le organizzazioni di settore presenti sul territorio;
- Fornire all'Ufficio di Piano ed al Coordinamento Istituzionale i dati e le indicazioni necessarie per valutare la qualità del Servizio offerto e l'evoluzione delle esigenze degli utenti;
- Accertare il regolare ed efficace svolgimento del servizio;

SANITARIA DELFINO
SOCIETÀ' COOPERATIVA SOCIALE

*Sanitaria Delfino Soc. Cooperativa Sociale-
via Tivoli, 28- 92015 Raffadali (AG)
tel/fax: 0922472848-/3403442684- Partita Iva: 01706750849-
Email: amministrazione@delfinocooperativa.it
Pec. : sanitariadelfino@pec.confcooperative.it
Sede Operativa via Picone n. 23
920100 Agrigento*

- Effettuare periodiche riunioni con gli operatori affidatari del servizio per l'analisi e la verifica degli interventi attuati.

MODALITÀ CON CUI VIENE GARANTITA LA CONTINUITÀ DELL'ASSISTENZA ALL'UTENTE E DI CONTENIMENTO DEL TURNOVER

La personalizzazione e l'umanizzazione delle prestazioni e delle attività assistenziali e la corretta informazione diventano un parametro indispensabile per la valutazione della qualità del servizio.

Il sistema di assistenza, si svolgerà all'interno dell'ambiente di vita del soggetto che è rappresentato non esclusivamente dallo spazio fisico bensì dall'intero contesto di relazioni significative tra il soggetto e il suo ambiente di vita e di relazioni.

- **la modularità:** l'assistito potrà cioè usufruire di un protocollo di prestazioni o pacchetto di servizi pensato in funzione delle sue reali esigenze;
- **la flessibilità:** al variare dei bisogni sarà possibile modificare la tipologia di prestazioni erogate;
- **la promozione della qualità** attraverso l'introduzione di strumenti che consentiranno di verificare da un lato il grado di soddisfazione del cliente/utente e dall'altro di monitorare costantemente il raggiungimento degli obiettivi previsti.

GLI STRUMENTI DELL'ASCOLTO E DELLA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'ascolto dell'utenza è un impegno prioritario della Sanitaria Delfino. A tal fine l'Assistenza domiciliare ha attivato diverse forme di ascolto dell'utente:

- 1) periodiche rilevazioni del livello di soddisfazione dell'utenza, attraverso indagini o incontri organizzati e la somministrazioni di questionari (Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti) somministrato sia all'inizio che in itinere che alla fine del percorso di assistenza domiciliare;
- 2) analisi dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti;
- 3) verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi contenuti nella Carta dei Servizi.

Il servizio prevede l'utilizzo di differenti strumenti di lavoro che consentiranno a tutti gli operatori di prestare al meglio le loro prestazioni professionali in favore delle persone assistite. L'utilizzo di adeguati strumenti, garantisce inoltre al servizio di raggiungere gli obiettivi previsti e di migliorarli in corso d'opera. Nello specifico gli strumenti che si intendono adottare, illustrati di seguito, saranno i seguenti:

- Riunioni periodiche di coordinamento;
- Riunioni periodiche di supervisione;
- Scheda di valutazione iniziale;
- Scheda di valutazione in itinere;

SANITARIA DELFINO
SOCIETÀ' COOPERATIVA SOCIALE

Sanitaria Delfino Soc. Cooperativa Sociale-
via Tivoli, 28- 92015 Raffadali (AG)
tel/fax: 0922472848-/3403442684- Partita Iva: 01706750849-
Email: amministrazione@delfinocooperativa.it
Pec. : sanitariadelfino@pec.confcooperative.it
Sede Operativa via Picone n. 23
920100 Agrigento

- Diario di bordo.

VERIFICA QUALITA DEL SERVIZIO

Il servizio prevede un'attività di monitoraggio e valutazione atta a valutare i risultati raggiunti e soprattutto a monitorare e correggere eventuali criticità. Tale attività prevede la somministrazione di questionari sia agli operatori, ai genitori degli utenti che ai referenti scolastici alla fine di ogni mese di attività in modo tale da monitorare passo dopo passo il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nei Piani Individuali.

La cooperativa riconosce il diritto di presentare reclami e osservazioni in caso di insoddisfazione nell'erogazione del servizio attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede di via Tivoli n 28 Raffadali (Ag);
- tramite segnalazione telefonica al numero 0922 472848;
- via mail all'indirizzo amministrazione@delfinocooperativa.it ;
- tramite compilazione e invio del modulo di reclamo allegato alla carta dei servizi.

CONTATTI

Sanitaria Delfino Società cooperativa sociale

Sede legale : via Tivoli n. 28, 92015 Raffadali (AG) telefono/fax 0922472848 E-mail amministrazione@delfinocooperativa.it

Sede operativa: via Picone n. 23

Cap 92100 Agrigento (Ag) orario di apertura lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 12:30

Tel 0922 472848

Referente del Progetto Dott.ssa Melania Maggio e-mail amministrazione@delfinocooperativa.it

Mobile +39 3287519228

Il rappresentante legale

F.to Giovanni Catuara

22/07/2021

SANITARIA DELFINO
Società Cooperativa Sociale
Via Tivoli, n. 28
92015 RAFFADALI (AG)
C.F. e P.IVA : 0170675 084 9

SANITARIA DELFINO
SOCIETA' COOPETATIVA SOCIALE

Sanitaria Delfino Soc. Cooperativa Sociale-
via Tivoli, 28- 92015 Raffadali (AG)
tel/fax: 0922472848-/3403442684- Partita Iva: 01706750849-
Email: amministrazione@delfinocooperativa.it
Pec. : sanitariadelfino@pec.confcooperative.it
Sede Operativa via Picone n. 23
920100 Agrigento

Allegato 1

MODULO RECLAMO

All'attenzione di:

Servizio: _____

Il reclamo è presentato da:

Motivo del reclamo:

Raffadali, _____

Firma _____

SANITARIA DELFINO
SOCIETA' COOPETATIVA SOCIALE