

SOC. COOP. SOCIALE “ PROGETTO LAVORO” arl

REALMONTE

CARTA DEL SERVIZIO

***ASSISTENZA ALL’AUTONOMIA E ALLA
COMUNICAZIONE / ASSISTENZA IGIENICO-
PERSONALE AGLI ALUNNI PP.HH.***

La Cooperativa sociale “ Progetto Lavoro” arl di Realmonte per la gestione del servizio DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE E ASSISTENZA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE PER GLI ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP affrontando un percorso per il miglioramento della sua organizzazione e della qualità del servizio erogato, intende dare visibilità attraverso forme di comunicazione al cittadino ed in particolare a quelli che fruiscono delle prestazioni erogate, attivando una Carta dell'utente, che oltre alla diffusione, guida e orientamento verso i servizi offerti, mira ad aiutare gli operatori a raggiungere nuovi obiettivi di qualità e valutazione attraverso un sistema di controllo e di monitoraggio.

DATI DELLA COOPERATIVA SOCIALE PROGETTO LAVORO

RAGIONE SOCIALE Società cooperativa sociale

SEDE LEGALE Via Portella delle Ginestre n.25 Realmonte (Ag)

RECAPITI tel.: 0922 816569 Fax: 0922 816569

e-mail: antonella.66giff@hotmail.it ; pec: coopsocproglav@pec.it

Partita I.V. A./C.F. 01613720844

ISCRIZIONI - Registro delle imprese di Agrigento con il n. 01613720844 dal 19/02/1996, sezione ordinaria; - Repertorio Economico Amministrativo con il n. 118618 dal 01/09/1987; Albo Società Cooperative con il n. A111870 dal 17/03/2005; Albo regionale delle Istituzioni Assistenziali di cui all'art.26 della L.R.22/86 Sezione Anziani Tipologia Assistenza domiciliare al n.20 D.A.n.30 del 07/04/1990; Sezione Inabili tipologia Assistenza Domiciliare al n.836 D.A. n.1153 del 25/07/ 1997.

LA CARTA DEI SERVIZI PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE E ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE

E' un documento a tutela degli utenti ove sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato. La carta dei servizi rappresenta l'impegno a definire e tutelare i diritti degli utenti, secondo alcuni principi

fondamentali che sono: - sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione -accessibilità e trasparenza nel rapporto con gli utenti - accessibilità e trasparenza nei confronti delle famiglie degli utenti - accoglienza e integrazione - centralità della persona dell'alunno - diritto alla frequenza scolastica - partecipazione e trasparenza -tutela della privacy -percorsi didattici ed integrativi personalizzati - correttezza e regolarità gestionale; -formazione del personale La carta servizi rappresenta anche un mezzo di analisi dei servizi per migliorarli a secondo delle esigenze emergenti .

FINALITA' ED OBIETTIVI DEL PROGETTO

Il servizio di assistenza igienico personale e di assistenza all'autonomia e alla comunicazione è finalizzato all'inserimento scolastico del disabile al fine di garantire il diritto allo studio ed evitare gravi forme di emarginazione sociale. Obiettivo dell'intervento è rispondere, ai bisogni individuati nel territorio di riferimento, garantendo un servizio che si occupi del giovane e delle sue problematiche in modo globale attraverso un approccio multidisciplinare e integrato. Al fine di favorire il pieno inserimento dei disabili in tutte le attività previste per i giovani in ambito territoriale, si propone l'attivazione di servizi e azioni, che verranno svolte, di concerto con la rete territoriale in un'ottica di piena valorizzazione ed integrazione delle risorse del territorio.

TEMPI DI ESECUZIONE DEL PROGETTO

Il servizio sarà garantito per l'anno scolastico, con decorrenza dell'inizio dello stesso, limitatamente al periodo di attività scolastica. Il servizio verrà generalmente svolto tutti i giorni in cui si svolgeranno le lezioni e le altre attività didattico/culturali /ricreative organizzate dalla scuola.

ATTIVITA' DI BASE

Il servizio comprende le seguenti prestazioni:

- 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, 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 l'autonomia;
- Affiancamento nello svolgimento di 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.

Il servizio per l'autonomia e la comunicazione personale deve assicurare:

- 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.).
- Affiancamento e supporto educativo nello svolgimento di attività integrative extra scolastiche a carattere didattico, ludico ricreativo e sportivo.
- Iniziative di integrazione tra l'alunno in difficoltà e il contesto scolastico.

ATTIVITA' MIGLIORATIVE ED AGGIUNTIVE

RIVOLTE ALLA FAMIGLIA:

- Counselling psicoterapico;
- Consulenza educativa;
- Sportello informativo;

RIVOLTE AGLI UTENTI:

- laboratorio abilitativo;
- feste in classe;
- accompagnamento in orario non scolastico per attività scolastiche;
- attività integrative territoriali;
- animazione.

RIVOLTE AGLI OPERATORI:

- Attività di Formazione e Supervisione
- Consulenza individuale

TRASVERSALI :

- Coordinamento del servizio
- Processi di qualità
- Indagine di customer Satisfaction
- Interventi di rete

VALUTAZIONE E MONITORAGGIO

Coinvolgimento attivo delle famiglie nella ridefinizione del servizio

Incontro preliminare con le famiglie,
gli insegnanti e i responsabili del servizio;

Incontri in itinere, ove richiesti, per analizzare l'andamento delle attività e risolvere eventuali problemi da risolvere;

Incontri al termine delle attività per analizzare i risultati ottenuti ed avanzare le proposte migliorative

Monitoraggio degli interventi individuali e verifica periodica con le Direzioni Didattiche, i Referenti Comunali e i tecnici ASP sull'andamento del servizio

Incontri tra il Referente Coordinatore del Servizio, il Referente Comunale e le Direzioni Didattiche

Questionari relativi alla customer satisfaction esterna ed interna

LA GESTIONE DEI RECLAMI

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti dei cittadini. Monitoraggio degli interventi individuali e verifica periodica con le Direzioni Didattiche, i Referenti Comunali e i tecnici ASP sull'andamento del servizio Incontri tra il Referente Coordinatore del Servizio, il Referente Comunale e le Direzioni Didattiche Questionari relativi alla customer satisfaction esterna ed interna Coinvolgimento attivo delle famiglie nella ridefinizione del servizio Incontro preliminare con le famiglie, gli insegnanti e i responsabili del servizio; Incontri in itinere, ove richiesti, per analizzare l'andamento delle attività e risolvere eventuali problemi da risolvere; Incontri al termine delle attività per analizzare i risultati ottenuti ed avanzare le proposte migliorative. L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi e sono il segno dell'interesse per l'attività, il prodotto o il servizio offerto. Le osservazioni ed i reclami da parte dei cittadini vengono raccolti dalle segreterie delle sedi alle quali vengono rivolte e trasmesse ai responsabili dei servizi interessati che provvedono ad effettuare le opportune verifiche. Il responsabile provvede a correggere l'errore segnalato; all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore; a fornire risposta scritta al cittadino che ha inoltrato il reclamo entro un massimo di 15 giorni. I reclami sono quindi trasmessi alla direzione della Cooperativa che provvede all'archiviazione su carta e su banca dati per mantenere una cronistoria di tutto ciò che succede.