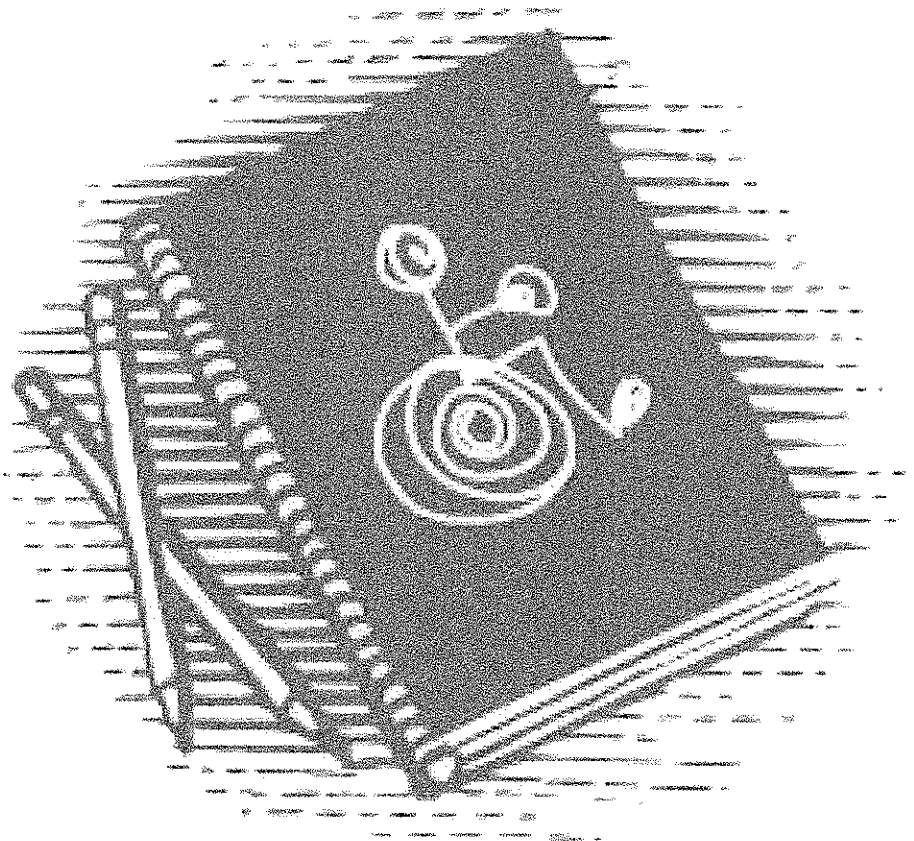


ISIDE Soc. Coop. Sociale

Via Marchiano, n. 2 – 90044 Carini (PA) Tel./Fax 091 8149074 – Tel./Fax 091 8699922



Carta Dei Servizi

per la gestione del
Servizio di Assistenza Specialistica
a favore di studenti con disabilità grave
che frequentano gli istituti superiori di secondo grado

Premessa

Come disciplinato dalla Legge 328/2000 "nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la carta dei servizi sociali, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi. L'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento".

La *Carta Servizi* vuole essere, pertanto, uno strumento di informazione chiaro e corretto rivolto agli utenti, intendendo con ciò gli alunni in condizione di disabilità e le loro famiglie.

Chi siamo...

L'*Iside Soc. Coop. Sociale* si costituisce come Cooperativa nell'anno 1996, con lo scopo di svolgere attività in favore di soggetti svantaggiati e si caratterizza, sin da subito, per la forte propensione per l'aiuto delle persone in difficoltà.

La *finalità* dell'Ente è quella di garantire a tutte le fasce di età e fasi del ciclo evolutivo, la possibilità di miglioramenti concreti della qualità della vita. Una maggiore integrazione nel territorio, l'incremento delle abilità relazionali e delle autonome capacità di vita, costituiscono gli assi portanti dell'impegno sociale che la Cooperativa ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile.

La Cooperativa progetta e gestisce servizi per Enti Pubblici e Privati, Associazioni, Agenzie del Terzo Settore, Cittadini e si propone di lavorare in funzione di processi di cambiamento.

Come attestato dalle Certificazioni Iso in possesso della Iside

- Certificata ISO 9001:2015;
- Certificata UNI n. 11010:2002 per servizi residenziali e diurni per persone con disabilità;
- Certificata UNI n. 11034 per servizi all'infanzia;
- Certificata UNI n. 14001: 2015 certificazione ambientale.

la qualità dei servizi è una priorità assoluta per l'Ente, che, ponendo continua attenzione ai mutamenti sociali, persegue obiettivi di *efficacia* e di *efficienza* e lavora in un'ottica di miglioramento continuo. Tale qualità è intesa sia nella formazione professionale continua degli operatori, sia nella costruzione e nella strutturazione di relazioni di aiuto ispirate all'accoglienza e all'efficacia, che al controllo e alla verifica dei risultati raggiunti.

Il presente documento si configura come guida informativa offerta al cittadino/cliente per conoscere i servizi che lo riguardano, la loro struttura organizzativa, le modalità di accesso e soprattutto i principi ed i valori che ispirano il lavoro quotidiano degli operatori.

La Carta dei Servizi rappresenta dunque uno strumento di garanzia per il cittadino, finalizzato a dare informazioni agli utenti sui servizi offerti, sui diritti e sugli obblighi discendenti dal rapporto contrattuale e sulla qualità che l'ente si impegna a garantire agli utenti.

Ubicazione delle Sedi

Sede Legale: Via Marchiano n. 2, Carini (Pa)

Sedi amministrative:

- Piazza Vespri n. 2, Caccamo (Pa), orario di apertura 8:30-13:00; 15:30-18:00

- Via Nazionale n. 119, Cinisi (Pa), orario di apertura 8:30-13:00; 15:30-18:00

- Piazza Luigi Sturzo n. 44, - Palermo

Recapiti telefonici: Tel./Fax 0918149074 – 0918699922

Mail: isidecoopsociale@gmail.com

Pec: iside@pec.confcooperative.it

Esperienza maturata

- **COMUNE DI CINISI:** Servizio di assistenza igienico-personale nelle scuole dal 12/10/2005 al 07/06/2006;
- **COMUNE DI CARINI:** Assistenza igienico-personale nelle scuole dal 09/10/2006 al 16/06/2007 e dal 01/10/2007 al 14/06/2008 e dal 01/10/2008 al 13/06/2009;
- **COMUNE DI ISOLA DELLE FEMMINE:** Servizio di assistenza igienico personale e specialistica in favore dei portatori di handicap che frequentano le scuole dell'obbligo, per l'anno scolastico 2009/2010 dal 18/11/2009 al 12/06/2010 e dal 15/11/2010 al 10/06/2011 e dal 01/02/2012 al 12/06/2012;
- **COMUNE DI CEFALU':** Servizio di assistenza igienico personale e specialistico in favore di disabili dal 11/01/2011 al 09/06/2011 e dal 15/10/2011 al 15/06/2012 e dal 17/09/2012 al 15/06/2013;
- **COMUNE DI TRAPANI (in A.T.I. associata quota di partecipazione del 14,00 %):** Assistenza igienico personale e Specialistica dal 15/09/2011 al 29/06/2012 e dal 14/09/2012 al 29/06/2013;
- **COMUNE DI TERRASINI (IN A.T.I. come capogruppo quota partecipazione del 56,40%):** Servizio di assistenza igienico sanitaria e specialistica all'autonomia e comunicazione agli alunni portatori di handicap grave dal 04/01/2012 al 15/06/2012 e dal 24/09/2012 al 31/12/2012;
- **COMUNE DI TERRASINI (IN A.T.I. come capogruppo quota partecipazione del 51,00%):** Servizio di assistenza igienico sanitaria e specialistica all'autonomia e comunicazione agli alunni portatori di handicap grave dal 07/01/2013 al 15/06/2013 e dal 19/09/2013 al 22/12/2013;
- **PROVINCIA REGIONALE DI PALERMO:** Servizio di assistenza igienico – personale a favore degli studenti diversamente abili frequentanti gli Istituti di competenza provinciale per l'anno scolastico 2012/2013 compresi gli esami di qualifica e di Stato, 2° Lotto Palermo Ovest dal 04/03/2013 al 15/06/2013 e dal 01/10/2013 al 31/10/2013 e dal 11/11/2013 al 21/12/2013 E dal 07/01/2014 al 19/02/2014;

- **COMUNE DI CAPACI:** Servizio di assistenza di base e specialistica agli alunni disabili nelle scuole dal 13/05/2013 al 07/06/2013 e dal 29/09/2013 al 01/10/2013;
- **COMUNE DI ACI CASTELLO:** Servizio di Igienico personale, ed integrazione Scolastica agli alunni in situazione di Handicap inseriti nelle scuole dal 17/02/2014 al 10/06/2014 e dal 17/11/2014 al 30/01/2015;
- **COMUNE DI MARINEO IN ATI (come capogruppo quota di partecipazione del 51%):** Servizio di "Assistenza scolastica per alunni con disabilità psico – fisica frequentati gli Istituti scolastici di competenza comunale dell'anno scolastico 2014/2015 dal 21/11/2014 al 08/06/2015 e dal 15/09/2015 al 21/12/2015;
- **COMUNE DI GIARDINELLO:** Servizio di Assistenza all'Autonomia, alla Comunicazione in favore di soggetti portatori di handicap scolarizzati. A.S. 2014/2015 dal 26/01/2015 al 07/06/2015 e dal 05/10/2015 al 16/12/2015;
- **COMUNE DI MONTELEPRE:** Servizio di Assistenza all'Autonomia, alla Comunicazione in favore di soggetti portatori di handicap scolarizzati. A.S. 2014/2015 dal 04/02/2015 al 07/06/2015 e dal 05/10/2015 al 03/12/2015;
- **COMUNE DI CAPACI:** Servizio di assistenza di base (igienico personale) e del servizio di assistenza specialistica (all'autonomia e alla comunicazione) a favore degli alunni disabili dal 21/09/2015 al 15/12/2015;
- **COMUNE DI TERMINI IMERESE:** Servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione dal 30/09/2015 al 09/06/2016;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO D51 COMUNE CAPOFILA PANTELLERIA:** Servizio inerente – prestazioni di tipo socio – educative – assistenziali di tipo domiciliare e/o ad integrazione scolastica in favore dei minori disabili dal 05/10/2015 al 18/06/2016;
- **COMUNE IN TERRASINI IN A.T.I (come capogruppo quota di partecipazione del 51%):** servizio di Assistenza igienico personale e specialistica agli alunni portatori di handicap grave. Periodo Ottobre – Dicembre 2015 dal 07/10/2015 al 12/12/2015 e dal 08/01/2016 al 30/05/2016;
- **COMUNE DI MONTEMAGGIORE BELSITO:** servizio di assistenza scolastica specialistica in favore di studenti diversamente abili frequentanti l'Istituto Comprensivo "Monsignor Arrigo" di Montemaggiore Belsito dal 14/12/2015 al 09/06/2016;
- **COMUNE DI PATERNO':** Servizio di Assistenza igienico personale agli alunni portatori di handicap delle scuole di Paternò dal 08/02/2016 al 09/06/2016 e dal 12/09/2016 al 09/06/2017;
- **COMUNE DI CINISI:** all'affidamento del servizio di Assistenza Igienico Personale e Specialistica nelle scuole dal 01/03/2016 al 30/06/2016 e dal 17/10/2016 al 31/10/2016;
- **COMUNE DI MONTEMAGGIORE BELSITO:** Assistenza igienico personale nelle scuole dal 26/04/2016 al 09/06/2016;

- **COMUNE DI VILLABATE:** servizio di assistenza igienico personale e assistenza all'autonomia ed alla comunicazione, in favore degli alunni diversamente abili anno scolastico 2015 – 2016 periodo aprile maggio 2016 dal 02/05/2016 al 09/06/2016;
- **COMUNE IN TERRASINI IN A.T.I** (come capogruppo quota di partecipazione del 51%): servizio di Assistenza igienico personale e specialistica agli alunni portatori di handicap grave. dal 27/09/2016 al 31/05/2017 e dal 14/09/2017 al 21/12/2017;
- **COMUNE DI CEFALU':** Affidamento tramite l'erogazione di voucher, del servizio di Assistenza igienico personale e all'autonomia ed alla comunicazione in favore degli alunni diversamente abili, anno scolastico 2016/2017 dal 28/09/2016 al 09/06/2017;
- **COMUNE DI CIMINNA:** Affidamento tramite l'erogazione di voucher, del servizio di Assistenza igienico personale e all'autonomia ed alla comunicazione nelle scuole dal 24/10/2016 al 30/06/2017 e dal 03/10/2017 al 21/12/2017 e dal 08/01/2018 al 30/06/2018;
- **CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO** (In A.T.I. capogruppo del 70%): Servizio di assistenza igienico personale a favore degli studenti diversamente abili frequentanti gli Istituti di competenza della Città Metropolitana di Palermo per l'anno scolastico 2016/2017 – Lotto 4° Zona Ovest e Sud dal 07/11/2016 al 21/12/2016 e dal 21/01/2017 al 09/06/2017;
- **COMUNE DI CINISI:** Affidamento tramite l'erogazione di voucher del servizio di Assistenza Igienico Personale e Specialistica nelle scuole dal 16/01/2017 al 09/06/2017;
- **COMUNE DI PANTELLERIA:** servizi e interventi di natura socio –assistenziale, psico – socio – educativa e per il sostegno all'autonomia, all'indipendenza e all'integrazione sociale e scolastica in favore sia di minori che di adulti con disabilità dal 31/05/2017 al 09/06/2017;
- **COMUNE DI CEFALU':** Affidamento tramite l'erogazione di voucher, del servizio di Assistenza igienico personale e all'autonomia ed alla comunicazione in favore degli alunni diversamente abili, anno scolastico 2017/2018 dal 18/09/2017 al 21/12/2017 e dal 08/01/2018 al 09/06/2018 e dal 20/09/2018 ad oggi;
- **COMUNE DI TERMINI IMERESE:** Servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione dal 03/10/2017 al 21/12/2017 e dal 15/01/2018 al 09/06/2018;
- **COMUNE DI CINISI:** Affidamento tramite l'erogazione di voucher del servizio di Assistenza Igienico Personale e Specialistica nelle scuole dal 16/10/2017 al 21/12/2017 e dal 08/01/2018 al 09/06/2018 e dal 08/10/2018 al 21/12/2018 e dal 07/01/2019 ad oggi;
- **COMUNE DI LAMPEDUSA:** affidamento servizio denominato "Assistenza Igienico – Sanitaria per gli alunni portatori di handicap gravi" frequentanti l'Istituto Onnicomprensivo "L. Pirandello" di Lampedusa dal 13/10/2017 al 21/12/2017 e dal 08/01/2018 al 09/06/2018;

- **CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO:** Servizio di assistenza alla comunicazione attività in favore di disabili sensoriali relativa all'integrazione scolastica A.S. 2017/2018 dal 03/11/2017 al 21/12/2017 e dal 08/01/2018 al 09/06/2018;
- **COMUNE DI CAMPOFELICE DI ROCCELLA:** Servizio di igienico personale e assistenza all'autonomia e alla comunicazione, Anno scolastico 2017/2018 dal 06/11/2017 al 21/12/2017 e dal 08/01/2018 al 09/06/2018;
- **COMUNE DI BAGHERIA:** Servizio Assistenza igienico personale a favore degli alunni diversamente abili non autosufficienti inseriti nella scuola pubblica materna, elementare e media inferiore di Bagheria dal 13/11/2017 al 21/12/2017 e dal 08/01/2018 al 30/6/2018 e dal 12/09/2018 al 23/11/2018;
- **CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO:** Servizio di assistenza all'autonomia attività in favore di disabili psichici, pluri deficit relativa all'integrazione scolastica A.S. 2017/2018 dal 13/11/2017 al 21/12/2017 e dal 08/01/2018 09/06/2018;
- **COMUNE DI ISNELLO:** Servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione in ambito scolastico agli alunni diversamente abili. Anno scolastico 2017 – 2018 dal 15/12/2017 al 21/12/2017 e dal 08/01/2018 al 09/06/2018;
- **COMUNE DI LAMPEDUSA:** Servizio denominato "Assistenza alla Comunicazione e all'autonomia per gli alunni portatori di handicap gravi" frequentanti l'Istituto Onnicomprensivo "L. Pirandello" di Lampedusa dal 08/01/2018 al 09/06/2018 e dal 17/10/2018 al 22/12/2018;
- **COMUNE DI TERRASINI:** Affidamento tramite l'erogazione di voucher del servizio di Assistenza Igienico Personale e Specialistica nelle scuole dal 09/01/2018 al 09/06/2018 e dal 18/09/2018 ad oggi;
- **COMUNE DI CACCAMO:** Servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione dal 02/10/2018 ad oggi;
- **COMUNE DI ISNELLO:** Servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione in ambito scolastico agli alunni diversamente abili, anno scolastico 2018/2019 dal 08/10/2018 al 21/12/2018 e dal 07/01/2019 ad oggi;
- **CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO:** Servizio di assistenza all'autonomia attività in favore di disabili psichici, pluri deficit relativa all'integrazione scolastica A.S. 2017/2018 dal 08/10/2018 ad oggi;
- **CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO:** Servizio di assistenza alla comunicazione attività in favore di disabili sensoriali relativa all'integrazione scolastica A.S. 2017/2018 dal 08/10/2018 ad oggi;
- **COMUNE DI CINISI:** Affidamento tramite l'erogazione di voucher del servizio di Assistenza Igienico Personale e Specialistica nelle scuole dal 09/10/2018 al 21/12/2018 e dal 07/01/2019 ad oggi;
- **CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO:** Servizio di Assistenza igienico – personale agli alunni portatori di handicap grave, delle scuole secondarie di 2 grado Anno scolastico 2018/2019 della Città Metropolitana di Palermo– Lotto 2 Palermo OVEST dal 15/10/2018 al 21/12/2018 e dal 07/01/2019 ad oggi;

- **COMUNE DI BAGHERIA:** Servizio di assistenza specialistica alunni minori disabili dal 18/10/2018 al 22/12/2018 e dal 07/01/2019 ad oggi;
- **COMUNE DI PETROSINO:** Servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione, a favore degli alunni portatori di handicap grave – Anno scolastico 2018/2019 (g.g. 64) dal 05/11/2018 al 21/12/2018 e dal 07/01/2019 ad oggi;
- **COMUNE DI CARINI:** Servizio di assistenza alla autonomia e comunicazione e assistenza igienico personale a favore degli alunni portatori di handicap grave tramite voucher dal 07/11/2018 al 21/12/2018 e dal 07/01/2019 ad oggi;
- **DISTRETTO SOCIO SANITARIO D 18 CUC DI PATERNÒ – ADRANO E BIANCAVILLA (in A.T.I. come capogruppo quota parte 54%):** Servizio assistenza igienico personale P.H. dal 08/01/2019 ad oggi;
- **COMUNE DI ROCCAMENA:** Servizio di assistenza specialistica per l'autonomia e la comunicazione dal 01/02/2019 ad oggi;

Svolgimento del Servizio

Il servizio, in adempimento dell'art. 13, comma 3, della L. n. 104/92, è configurato come assistenza specialistica "ad personam", finalizzato ad aiutare gli studenti in situazione di handicap fisico, psichico e/o sensoriale grave in tutte quelle attività connesse allo sviluppo di abilità di autonomia e di comunicazione personale, nonché alla effettiva integrazione scolastica degli stessi.

Si sviluppa attraverso l'utilizzo di operatori di integrazione scolastica con specifiche competenze ed esperienze nel campo dell'handicap fisico grave, psichico grave, sensoriale grave e pluri minorati gravi.

Sarà adattato e reso, sia nel suo materiale svolgimento che nell'articolazione e distribuzione oraria, con flessibilità, in relazione alle esigenze dell'utente assistito ed alla organizzazione, anche didattica, dell'istituto dallo stesso frequentato, nel limite massimo del monte ore assegnato.

Sarà destinato un monte ore complessivo globale, previsto dal PEI e dal Verbale GLIS, per ciascun utente da utilizzare per gli interventi per il servizio di assistenza alla autonomia. Per i disabili sensoriali saranno attribuiti a ciascun alunno 21 ore settimanali.

Le prestazioni sono svolte, di norma, dal lunedì al sabato in orario diurno in un'articolazione oraria ricompresa tra le 8:00 e le 17:00 secondo accordi con la scuola e la famiglia, per un monte ore settimanali assegnate in favore di ciascun alunno dal GLIS; fatta eccezione per eventuali partecipazioni degli operatori ad attività extrascolastiche con gli alunni assistiti.

Il servizio si propone le seguenti finalità:

- Agevolare la frequenza e la permanenza degli studenti disabili nell'ambito scolastico per garantire loro il diritto allo studio;
- Facilitare l'inserimento e la partecipazione attiva degli alunni disabili alle attività didattiche svolte dal personale insegnante, supportandoli al raggiungimento degli obiettivi di integrazione e autonomia personale, in attuazione dei programmi educativi concordati con gli insegnanti in collaborazione con i servizi socio sanitari territoriali;
- Sostenere personalmente gli alunni disabili nelle attività di socializzazione e nella acquisizione di capacità comunicative, volte all'integrazione e alla valorizzazione di abilità personali;
- Garantire sostegno educativo allo studente nell'ambito delle attività scolastiche.

Destinatari

Studenti con disabilità fisica, psichica, sensoriale e pluriminorati la cui gravità comporti una significativa limitazione di autonomia in ambito socio relazionale e di comunicazione tale da richiedere assistenza specifica nella sfera individuale o in quella di relazione (art. 3, comma 3, L. n. 104/92) frequentanti le Scuole superiori di secondo grado del territorio della Città Metropolitana di Palermo.

Servizio di base

I servizi di assistenza specialistica, ai sensi degli art. 12 e 13 della legge 104/92, sono i seguenti:

- Assistenza all'autonomia in favore degli alunni con disabilità, frequentanti la scuola
- Assistenza alla comunicazione per disabili sensoriali, frequentanti la scuola

Le attività finalizzate allo scopo sono: facilitare l'integrazione scolastica, il diritto allo studio, lo sviluppo delle potenzialità del minore disabile nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni e nella socializzazione.

Gli operatori dovranno svolgere le loro competenze senza sovrapposizioni o sostituzioni rispetto al personale docente e, ad altre figure di personale presente presso le strutture scolastiche. Le attività dirette con l'alunno disabile consistono prevalentemente in interventi di mediazione tra l'alunno disabile e tutte le figure che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico, utilizzando gli strumenti e le tecniche adeguate alla tipologia di deficit di cui è portatore.

Fermo restando la singolarità degli interventi previsti dai PEI, le attività dell'operatore addetto sono le seguenti:

- Promozione dell'autonomia personale e sociale;
- Sostegno alle relazioni con coetanei ed adulti;
- Proposta di attività educative di piccolo gruppo per favorire la socializzazione;
- Collaborazione con gli insegnanti ed altro personale della scuola per l'effettiva partecipazione dell'alunno disabile alle attività scolastiche;
- Partecipazione alle attività del GLIS.

Gli interventi si concretizzano con azioni entro il contesto classe e nell'intero ambiente scolastico rivolte al coinvolgimento di tutti gli alunni al processo di integrazione-inclusione con un modello di partecipazione attiva.

Sono previste le figure per il servizio di assistenza autonomia e comunicazione:

- Coordinatore tecnico, Dott.ssa Guercio Maria referente del Servizio, reperibile telefonicamente nei giorni feriali dalle ore 7:30 alle ore 14:00 – recapiti 3922864168, con la funzione di curare la comunicazione con la scuola e le famiglie, garantire la continuità del servizio provvedendo alla sostituzione del personale assente, sviluppare un regolare scambio di informazioni con le Istituzioni preposte;
- Coordinatore Amministrativo Baratta Francesco, reperibile telefonicamente nei giorni feriali dalle ore 7:30 alle ore 14:00 – recapiti 3285561897, con la funzione di rilevazione presenze, comunicazioni assenze e presenze degli operatori, trasmissione di rendicontazione e fatture.

Servizio Migliorativo

Il Servizio proposto prevede l'inserimento di ulteriori interventi al fine di migliorare la qualità e offrire un valore aggiunto al servizio di base.

Il programma di azioni e interventi che si intendono realizzare nasce dall'esperienza maturata nella

gestione del servizio e dalla costante osservazione e rilevazione dei bisogni ad esso correlati. Avendo maturato una significativa esperienza, la Cooperativa Iside individua per una ottimale riuscita dell'intervento, i seguenti principi:

- l'alunno in situazione di handicap è soggetto di diritto e fruitore di servizi, la sua famiglia è l'interlocutore unico costituzionalmente deputato a tutela dei diritti dello stesso;
- il coinvolgimento della famiglia e la sua partecipazione al processo educativo e riabilitativo è requisito indispensabile per un positivo intervento;
- il rapporto di collaborazione tra le Istituzioni preposte e la famiglia ha come fine un intervento coordinato e globale che presuppone la distinzione di competenze, senza che si configuri alcuna dipendenza professionale di un servizio dall'altro.

Le modalità e i tempi di attivazione delle prestazioni migliorative, seppur di seguito specificati e quantificati, verranno concordati e definiti con l'Ente Appaltante, tenendo conto dei bisogni specifici dei beneficiari e delle famiglie interessate.

Azione n.1. Coordinamento di progetto

È prevista un'apposita figura di coordinamento del servizio, che lavorerà per 12 ore settimanali, e che si occuperà di: attivazione e organizzazione pratica del servizio; coordinamento costante delle attività progettuali;

Coordinamento e controllo del personale (si intende anche la gestione delle sostituzioni); mantenimento costante dei contatti con i Servizi Sociali territoriali; monitoraggio; promozione di iniziative volte al coinvolgimento del volontariato sociale.

Figure professionali coinvolte: N°1 assistente sociale per 12 ore settimanali, per l'intera durata del Servizio.

Azione n. 2 Sostegno psicologico

- **Gruppi di mutuo-aiuto:** Ci si riferisce a gruppi di genitori che, avendo in comune la stessa esperienza di vita, sperimentano nel confronto orizzontale con gli altri momenti di condivisione, di solidarietà e di crescita. Le azioni da porre in essere riguarderanno:
 - Organizzazione e consulenza in percorsi di mutuo-aiuto tramite la sensibilizzazione e il coinvolgimento delle famiglie in situazione di disagio
 - Creazione di un coordinamento di gruppi e famiglie per la disabilità al fine del confronto e la Collaborazione tra le stesse e con le reti del territorio

Figure professionali coinvolte e tempi: n°1 psicologo per n°4 incontri di gruppo (max 10 genitori partecipanti) a cadenza mensile della durata di n°2 ore ad incontro, per l'intera durata del Servizio.

Azione n. 3 Educazione socio-affettiva nelle classi:

Gli interventi di Educazione Socio-Affettiva si realizzeranno nelle classi in cui sono state rilevate maggiori difficoltà di integrazione. I docenti e il dirigente scolastico individueranno le classi maggiormente problematiche sulle quali si attiverà il ciclo di incontri previsto. Obiettivi dell'azione sono: favorire la socializzazione e l'integrazione; favorire la comunicazione tra pari; rafforzare la conoscenza e la percezione di sé; superare gli stereotipi legati alla patologia e/o all'handicap; conoscere e saper interagire con l'altro; potenziare attitudini e competenze individuali nonché il livello evolutivo raggiunto; creare un contesto scolastico come ambiente educativo di apprendimento; rispettare le caratteristiche personali di ognuno. Le attività, che saranno avviate previa autorizzazione del dirigente scolastico e delle famiglie, comportano interventi individualizzati all'interno della classe; attività con piccoli gruppi della classe; attività congiunta tra

piccoli gruppi di classi diverse; svolgimento di attività in plenaria con gruppi di compagni per favorire l'integrazione.

Figure professionali coinvolte e tempi: n°1 psicologo per n°3 incontri per classe della durata di n°3 ore ad incontro, nelle classi con alunni con disabilità, per l'intera durata del Servizio.

Azione n. 4 Il servizio di Consulenza Familiare:

Parallelamente alle attività previste dal progetto si attiverà un Servizio di Consulenza Familiare finalizzato a "curare" la relazione tra nell'ambito delle reti familiari in situazione di disagio, nonché a potenziare la risorsa famiglia nell'ambito del progetto individuale del soggetto diversabile. È uno strumento di supporto che interviene direttamente sulle famiglie ed indirettamente, in caso di necessità, anche sul lavoro dell'assistente. Per il presente servizio si prevede la presenza dello psicologo all'interno delle strutture scolastiche.

Figure professionali coinvolte: n°1 psicologo

Tempi: n°4 ore settimanali, per l'intera durata del servizio.

Azione n. 5 Laboratori di socializzazione e benessere

Si tratta di servizi volti a favorire la vita di relazione proponendo attività culturali, ricreative e di socializzazione parallelamente ai percorsi scolastici. Saranno strutturate le seguenti attività:

Attività ludico-ricreative e di aggregazione, nel particolare:

"Feste" La Cooperativa garantirà la realizzazione di n°4 feste da svolgersi in orario pomeridiano per i soggetti diversabili e le loro famiglie, oltre alle eventuali feste di compleanno a richiesta degli interessati.

Laboratori:

Di contatto e stimolazione Con i seguenti laboratori si intende offrire un servizio specifico per le persone con gravi disabilità psico-fisiche, orientato all'azione di recupero e potenziamento delle capacità di base. I laboratori di questo tipo saranno i seguenti: *di ascolto musicale* congiunto a stimolazione verbale, tattile, sensoriale ed emotivo-relazionale; *di stimolazione plurisensoriale*; *di stimolazione attraverso la comunicazione non verbale*.

Di produzione di manufatti artigianali Verranno proposte diverse attività manuali per la produzione di oggetti artigianali, anche a tema con le feste e le ricorrenze locali e nazionali. La forte valenza psicologica di tale esperienza si individua proprio nella partecipazione alla vita comunitaria rispondendo anche ai bisogni di visibilità ed integrazione. I successivi momenti di discussione previsti perseguiranno l'obiettivo della costituzione di rappresentazioni degli utenti sull'esperienza realizzata in condivisione all'interno del contesto comunitario. Simbolicamente e concretamente il manufatto può fungere, dunque, da oggetto di scambio psicologico nella relazione con gli altri "normali" e nelle relazioni degli stessi utenti.

Si prevede la realizzazione di un "Mercatino ecologico della solidarietà" in cui, su concessione dell'amministrazione comunale, si offriranno nelle piazze gli oggetti creati dagli utenti. Il ricavato delle offerte sarà utilizzato per materiali e/o attività a beneficio degli stessi utenti.

Di musicoterapia Il progetto di musicoterapia considera la musica come strumento educativo, preventivo e sociale e si propone i seguenti obiettivi: migliorare la socializzazione, creare un'esperienza ludica che

favorisca la comunicazione, offrire gratificazioni e momenti di aggregazione con i compagni, potenziare il movimento e il rilassamento personale, creare un percorso di apprendimento attraverso corpo e musica.

Figure professionali e tempi: n° 1 educatore per 6 ore mensili; n. 3 animatori sociali per 12 ore mensili.

Azione n.6 Sistema formativo

È previsto un sistema di formazione iniziale (addestramento) e di aggiornamento in corso d'opera.

Percorso di addestramento breve iniziale, rivolto alle persone che lavoreranno nel progetto. Sarà fissato sull'acquisizione della metodologia di progetto, dell'organizzazione per compiti e responsabilità, delle modalità e strumenti del sistema informativo da utilizzare, nonché alla messa in connessione delle competenze d'ingresso e quelle più specificamente necessarie nella gestione dei compiti specifici. Sarà svolto tramite quattro incontri intensivi ex-ante e verrà tenuto dal coordinatore dell'ente proponente.

Piano di formazione e aggiornamento in corso d'opera, che utilizzerà nel particolare il metodo del confronto tra la pratica sul campo e i fabbisogni informativi-formativi emergenti. Complessivamente si prevedono 104 ore di formazione specifica nel corso dell'intera durata del servizio. Sono previsti 8 moduli da 13 ore ciascuno:

1 Tecniche di comunicazione

2 Nozioni sulla disabilità

3 Sicurezza nei luoghi di lavoro

4 I portatori di handicap ed il contesto socio – culturale

5 Elementi di neuropsicologia

6 Elementi di primo soccorso

7 Psicologia della salute

8 Prestazioni in ambienti domiciliari

Procedure per assicurare la tutela degli utenti

L'ascolto dell'utenza è un impegno prioritario della Iside Soc. Coop. Sociale; la tutela e la partecipazione del cliente sono garantite anche dalla possibilità di avvalersi di alcuni strumenti volti ad assicurare il passaggio di informazioni tra la Cooperativa e i beneficiari delle prestazioni erogate.

Le attività di verifica e valutazione verranno svolte in itinere, nell'ambito degli incontri del gruppo di lavoro. Inoltre, è prevista una valutazione intermedia e finale del servizio, con particolare attenzione al

grado di soddisfazione degli attori in gioco, dall'utenza ai familiari, da rilevare tramite apposita procedura di customer satisfaction.

Le indicazioni sono utili per conoscere e comprendere eventuali problematiche e definire interventi di miglioramento del servizio. A secondo delle finalità e del contenuto esse si distinguono in:

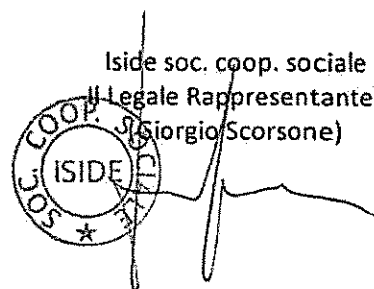
- Segnalazioni: ogni comunicazione, presentata in qualsiasi forma e modalità, allo scopo di far presente una situazione che potrebbe compromettere l'efficacia del servizio;
- Reclami: ogni comunicazione presentata in forma scritta e firmata allo scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio;
- Suggerimenti: ogni comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità, che contiene indicazioni utili per migliorare un servizio e renderlo più vicino alle aspettative dell'utente.

Tutte le indicazioni potranno essere presentate attraverso le seguenti modalità:

- o Utilizzo dell'apposita Scheda Segnalazioni oppure Lettera in carta semplice inviata alla sede legale;
- o Comunicazione al Coordinatore del servizio;
- o Segnalazione telefonica, fax e/o email, indirizzati al Legale Rappresentante.

Carini, 05/06/2019

Iside soc. coop. sociale
Il Legale Rappresentante
(Giorgio Scorsone)

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text 'COOP.' at the top, 'ISIDE' in the center, and 'SOS' at the bottom with a small star symbol. The signature is a cursive-style name, likely 'Giorgio Scorsone'.