



**NUOVA GENERAZIONE**  
cooperativa sociale

[www.coopnuovagenerazione.it](http://www.coopnuovagenerazione.it)

Via P. Mattarella • 90019 TRABIA (PA)  
Tel. e FAX 091 8147520  
e-mail: [nuovagen@libero.it](mailto:nuovagen@libero.it)  
pec: [nuovagenerazione@docucert.it](mailto:nuovagenerazione@docucert.it)  
P.IVA 02732380825



## **CARTA DEI SERVIZI: “SERVIZIO DI ASSISTENZA ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE PER GLI STUDENTI CON DISABILITÀ**

(AI SENSI DELLA L 328/00 ART.13 redatta ai sensi del D.P.C.M. 19/05/1995)

Coop. Sociale "Nuova Generazione" a RL  
IL PRESIDENTE  
(Dott.ssa Rotolo Laura Maria)

Cooperativa Sociale  
Nuova Generazione arl  
via P. Matterella , 90019 Trabia (PA)  
Telefono-Fax 091/8147520  
e-mail: [nuovagen@libero.it](mailto:nuovagen@libero.it)  
[www.coopnuovagenerazione.it](http://www.coopnuovagenerazione.it)

## Dove Siamo

Cooperativa Sociale Nuova Generazione  
Sede legale: Via P. Mattarella – 90019 Trabia (PA) Telefono e fax: 091/8147520

### Sedi operative

Via Generale di Maria n. 23 – 90100 Palermo Telefono: 3488053052  
Via P. Mattarella – 90019 Trabia (PA) Telefono e fax: 091/8147520  
Via Caputo 66- 90011 Bagheria (Pa) Telefono 3488053052  
Via Baldassare Romano 10- 90018 Termini Imerese (Pa) Telefono 3488053052  
Contrada Punzotto- 90010 Corleone (PA) Telefono: 3488053052

### Orari Apertura

Dal lunedì al venerdì: dalle 8.00 alle 14.00  
Martedì e giovedì dalle 15.30 alle 18.30

## Perché la “Carta”?

La carta dei servizi sociali è un documento ai sensi della L.328/00 (Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali Art. 13 “Nella Carta dei Servizi Sociali sono definiti i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le condizioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti..”) che ha lo scopo di migliorare i rapporti fra gli enti erogatori di servizi ed il pubblico. Si rivolge ai cittadini considerandoli “protagonisti”, persone consapevoli con un adeguato senso di appartenenza nei confronti del proprio ambiente di vita, che riconoscono i propri bisogni e quelli degli altri e che partecipano a un comune impegno sociale. La Carte dei Servizi è quindi un documento nel quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

La Carta dei Servizi” è volta essenzialmente a:

- \_ tutelare il diritto degli utenti;
- \_ tutelare l’immagine dell’Ente descrivendo chiaramente i servizi offerti con le relative modalità;
- \_ promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l’offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo .

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente i servizi resi.

Il documento contiene informazioni su:

1. servizi forniti
2. le modalità di partecipazione dell’utente al servizio
3. gli standard di qualità dell’Ente gestore dei servizi

## Chi siamo

La Cooperativa Sociale Nuova Generazione è nata nel 1982, con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari assistenziali ed educativi, e di creare e salvaguardare l'occupazione.

I primi servizi sono nati ampliandosi successivamente con la gestione di strutture e servizi per anziani, minori, disabili. In seguito al consolidamento di queste realtà, la Cooperativa ha ricercato nuovi territori sui quali operare, nel rispetto di un lavoro di costante collaborazione con le "realtà locali".

## Principi fondamentali

**Uguaglianza:** le prestazioni vengono erogate guardando al principio di eguaglianza dei diritti delle persone prescindendo dalla razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Non ci limitiamo a rispondere ai bisogni complessi e diversificati in modo rigido e con un solo tipo di servizio, ma offriamo una serie di risposte che sono il più possibile "su misura" del Cittadino-Cliente.

**Imparzialità e continuità:** svolgiamo le nostre attività garantendo un comportamento obiettivo ed imparziale e prestazioni continue e regolari.

**Partecipazione:** garantiamo al Cittadino un'informazione completa e trasparente e ricerchiamo la massima semplificazione delle procedure.

**Diritto di scelta:** ci impegnamo a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio, compatibilmente con le esigenze organizzative.

**Efficienza ed efficacia:** i Servizi devono essere forniti secondo le modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia nell'attuazione dei progetti. Ci impegnamo inoltre a garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche dei Clienti, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

**Riservatezza:** è la "qualità di chi tiene in serbo qualcosa, per disporne all'occorrenza a favore di determinate persone o in vista di precisi scopi" (Zanichelli). Nell'ambito della Cooperativa intendiamo la riservatezza non solo come obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche come capacità di discernimento tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato con altri professionisti.

## I nostri Clienti

### Privati

- Cittadini, che pur essendo in condizioni di necessità, mantengono la capacità di acquistare direttamente le prestazioni e i servizi necessari a soddisfare il bisogno individuato.

### ...e non

I destinatari sono :

- Soggetti portatori di handicap frequentanti gli istituti comprensivi del territorio distrettuale

## Diritti e Doveri dei Clienti

### I Diritti

- Il Cliente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Il Cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- Il Cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni riguardanti le prestazioni erogate e relativa documentazione. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- Il Cliente ha il diritto di ottenere che i dati legati alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- Il Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### I Doveri

- Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.
- Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili della Cooperativa dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri Clienti di usufruire delle stesse prestazioni.
- Il Cliente ha il dovere di comunicare ai Responsabili della Cooperativa, entro le 4 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità ad usufruire dello stesso.
- Il Cliente o chi per Lui ha il dovere di compilare correttamente il "Foglio firma Cliente" al termine di ogni prestazione.

## Servizi offerti

Il servizio sarà effettuato tutti i giorni feriali dalle 8 alle 20. Le prestazioni saranno garantite anche nei giorni festivi qualora previsto dal PAI (Piano Assistenziale Individuale) e per casi di particolare criticità assistenziale.

Per la realizzazione del servizio la Cooperativa Sociale Nuova Generazione, in raccordo con gli interventi stabiliti nel PAI dal Servizio Sociale Professionale del Comune e/o dalla Provincia, garantirà le seguenti prestazioni:

- intervento diretto verso l'alunno assistito per recuperare le sue risorse;
- intervento indiretto inteso come lettura dei bisogni individuali e della classe per l'inserimento nel gruppo;
- interventi congiunto con tutti i docenti della classe per una partecipazione attiva alla realizzazione di obiettivi e progetti

### AREE DI INTERVENTO

Aiuto all'autonomia

Aiuto alla comunicazione e relazione

A) PRESTAZIONI/ INTERVENTI DI AIUTO ALL'AUTONOMIA

- Interventi per il potenziamento di prassi legate alla cura della persona sul piano delle funzioni di base (mangiare, camminare, uso dei servizi, vestirsi, svestirsi ecc.)
- Partecipazione a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative (visite guidate)
- Guida e addestramento all'esecuzione di semplici consegne
- Aiuto all'orientamento con padronanza nello spazio circostante ( esplorazione dell'ambiente scuola, esplorazione ambiente circostante, prime escursioni mondo esterno)
- Uso di strumenti protesici



- Interventi di aiuto nelle attività di laboratorio e ludiche

**B) PRESTAZIONI / INTERVENTI SULLA COMUNICAZIONE E RELAZIONE:**

- Facilitazione all'instaurazione di rapporti con i compagni e gli adulti
- Guida all'acquisizione di regole di convivenza e gestione di rapporti conflittuali
- Guida e sollecitazione ad una interazione più partecipativa con i coetanei
- Supporto nella gestione delle problematiche degli alunni con turbe del comportamento
- Ampliamento delle forme di comunicazione e relazioni già presenti
- Assistenza per la "comunicazione", assistenza nella "comunicazione facilitata" per gli alunni autistici e con cerebrolesione, ove specificatamente programmata.
- Per gli alunni audiolesi non protesizzati svolgimento di attività di interpreti gestuali e per quelli protesizzati svolgimento di attività di facilitatore nella comunicazione orale

**Funzioni e competenze dell'Assistente Specialistico**




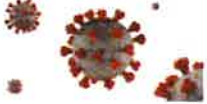

- 1) Collabora per l'effettiva partecipazione dell'alunno a tutte le attività (aula – laboratori) come supporto funzionale, ma anche sociorelazionale.
- 2) Svolge prestazioni igienico assistenziali con modalità educative
- 3) Promuove l'apprendimento di abilità necessarie alla conquista dell'autonomia.
- 4) Interviene nella conduzione di piccoli gruppi per integrazione sociale ed educazione alla diversità.
- 5) Collabora con i docenti curricolari e di sostegno.
- 6) Partecipa ai viaggi di istruzione, collaborando alla loro preparazione
- 7) Partecipa alla stesura del Piano Educativo Individualizzato.
- 8) Interviene alle riunioni di modulo e può partecipare a colloqui e assemblee di classe.
- 9) Partecipa alle Commissioni H e Gruppi di Lavoro Handicap.
- 10) Redige una relazione finale sull'alunno assistito.
- 11) Partecipa ai corsi di formazione/aggiornamento programmati dalla Cooperativa


La famiglia rappresenta un punto di riferimento essenziale per la corretta inclusione scolastica sia in quanto fonte di informazioni preziose sia in quanto luogo in cui avviene la continuità tra educazione formale ed educazione informale


- ha diritto di partecipare alla formulazione del PDF e del PEI, nonché alle loro verifiche
- partecipa ai colloqui previo opportuno accordo nella definizione dell'orario
- ha diritto di prendere visione di tutta la documentazione relativa

**Servizi migliorativi e aggiuntivi offerti gratuitamente**

PRESTAZIONI	TEMPI LUOGHI E MODALITA' DI SVOLGIMENTO	PERSONALE E MEZZI
<p><b>1. Feste</b></p> 	<p>Organizzazione di n 2 feste in occasione della conclusione delle attività scolastiche e dell'apertura dell' anno scolastico. Obiettivi: Favorire la socializzazione dei disabili con i loro coetanei -Tempi: 2 feste della durata di 4 ore cad. Numero di utenti a cui destinare il servizio: Tutti Locali: presso locali comunali o parrocchiali. Se ciò non sarà fattibile la cooperativa provvederà a contattare ludoteche o locali adatti ad attività di animazione.Luogo : Scuola</p>	<p>Professionalità impiegate: due animatori per 4 ore ciascuno, n. 1 assistente all'autonomia ed alla comunicazione per 4 ore, n. 1 OSA per 4 ore Mezzi: n. 1 Karaoke, amplificazione,microfoni,videoproiettore.</p>

<p><b>2.Servizio taxi a prenotazione</b></p> 	<p>La cooperativa offrirà il servizio taxi a prenotazione (24 h prima al n 0918147520 ) ai bambini che hanno difficoltà di deambulazione e/o i cui familiari sono privi di un mezzo di trasporto idoneo. Il servizio consisterà nell'accompagnamento per visite mediche .</p>	<p>Professionalità impiegate : n. 1 autista N. 1 pulmino omologato o N. 1 autovettura</p>
<p><b>3.Ausili</b></p> 	<p>La persona disabile si rapporta con l'ambiente mediante una serie di azioni svolte con "modalità" non sempre comprensibili od efficaci: il compito dell'ausilio è aumentare l'efficacia di queste azioni.</p>	<p>Risorse strumentali: n. 2 tablet consegnati a n . 2 soggetti segnalati dal Servizio Sociale Professionale.</p>
<p><b>4.Servizio “oltre la scuola” mirato al sostegno del disabile e al suo nucleo familiare nel compito di accudimento</b></p> 	<p>Un operatore socio- assistenziale che sarà disponibile per un totale di 6 ore settimanali in orario p.m. per assistere il disabile nella gestione quotidiana. La famiglia contatterà con tre giorni di anticipo la cooperativa al numero telefonico 091/8147520 per l'attivazione del servizio definendo luoghi e tempi. Tempi: sei ore settimanali in orario p.m. Numero di prestazioni: secondo le richieste pervenute ed i tempi concordati Numero di utenti a cui destinare il servizio: Tutti Luogo: domicilio</p>	<p>Professionalità impiegate: n. 1 assistente sociale , n. 1 operatore socio-assistenziale</p>
<p><b>5.Corso di informazione anticontagio covid 19 per genitori e docenti</b></p> 	<p>Attraverso le modalità più idonee ed efficaci, si forniranno indicazioni operative finalizzate a incrementare, in ambienti non sanitari, l'efficacia delle misure precauzionali da adottare per contrastare l'epidemia di COVID-19. Tempi: n. 5 incontri di 2 ore per un totale di n.10 ore. Luogo: scuola</p>	<p>Professionalità impiegate: n.1 medico del lavoro, n. 1 esperto in sicurezza e valutazione dei rischi, n.1 psicologo, n.1 infermiere.</p>
<p><b>6.Escursione</b></p> 	<p>La cooperativa organizzerà n. 1 escursione al Museo Baldessare Romano e alla villa comunale ( Termini Imerese) , Obiettivi: Favorire la socializzazione dei disabili con i loro coetanei e la conoscenza di località di interesse artistico culturale. Ai partecipanti sarà offerta la colazione a sacco. Tempi: Rispetto alla scelta della giornata si cercherà di non inficiare il normale orario</p>	<p>Professionalità impiegate:n. 1 autista, 1 OSA, 1 assistenti all'autonomia ed alla comunicazione, n.1 guida al turismo culturale. Numero di utenti a cui destinare il servizio: Tutti Durata: mezza giornata o rientro p.m. secondo la località</p>

	scolastico, privilegiando anche la domenica o periodi di vacanza scolastica.	Mezzi: N. 1 Pulmino Ford Transit omologato o autovettura per il trasporto soggetti portatori di handicap.
<b>7.Laboratorio Artistico</b> 	<p>Le iniziative saranno indirizzate alla ricerca delle potenzialità immaginative, creative, espressive e comunicative, potenziando l'attitudine individuale alla sperimentazione del Sé. Tempi : il laboratorio sarà attivo 1 giorno la settimana dalle ore 15,00 alle 17 ,00. Numero di utenti a cui destinare il servizio: Tutti Luogo: Scuola</p>	Professionalità impiegate:n.1 maestro d' arte , 1 assistenti all'autonomia ed alla comunicazione, 1 OSA.
<b>8.Laboratorio di Giardinaggio</b> 	<p>Prendersi cura della natura è una attività pratica in cui è facile appassionare i bambini. Ci sono vasi da riempire di terra, semi da spargere, annaffiatori, rastrelli, pale. Le attività manuali danno soddisfazione. Da queste attività semplici nascono tanti spunti per approfondire il mondo delle piante. Tempi : il laboratorio sarà attivo 1 giorno la settimana dalle ore 15,00 alle 17 ,00. Numero di utenti a cui destinare il servizio: Tutti Luogo: scuola</p>	Professionalità impiegate:n.1 esperto in giardinaggio , 1 assistenti all'autonomia ed alla comunicazione, 1 OSA .
<b>9.Pet Therapy</b> 	<p>Pet therapy, Asinoterapia, Ippoterapia quando gestita con metodo scientifico, è un'occasione per far emergere una grande opportunità che l'animale regala all'uomo, ovvero la possibilità di relazionarsi con un'alterità che lo conduce in ambiti nuovi, creando un ponte affettivo-comunicativo grazie al quale la persona può passare da una condizione di isolamento o chiusura ad una di graduale apertura, con l'animale in primis e con altre persone in seguito.</p> <p>La pet therapy si svolgerà nei mesi di Settembre, Ottobre, Novembre. Sono previsti n. 1 incontro a settimana della durata di 2 ore . Per garantire la partecipazione di tutti sarà organizzato il servizio di trasporto.</p> <p>Luogo : Fattoria didattica Prato Verde Misilmeri</p>	Professionalità impiegate: 1 Psicologo, 1 professionista della Pet Therapy,1 assistente alla comunicazione

<p><b>10.Laboratorio Teatrale</b></p> 	<p>Un percorso teatrale non è solo scoprire ed esplorare le potenzialità espressive, ma è conseguire un incremento significativo della propria maturità, è accrescere il senso di appartenenza e partecipazione al mondo degli altri. Questa attività è incentrata sul "RUOLO" e quindi sull'interpretazione dei personaggi: il gioco dei ruoli, il personaggio principale, i personaggi ausiliari; "SULL'AZIONE" lavoro sulle azioni fisiche, esercizi di espressione corporea. Le tecniche privilegiate sono: Tecniche del gesto e movimento, Tecniche di interpretazione e di improvvisazione. Luogo: Scuola</p>	<p>Professionalità impiegate: 1 animatore, n. 1 regista, n. 1 aiuto regista, n. 1 OSA.</p>
---	---	--

## PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il processo di presa in carico non implica il prendersi cura esclusivamente del ragazzo con disabilità in un rapporto duale operatore-utente, ma richiede anche la **capacità di stabilire delle relazioni attorno a lui ed alla sua famiglia in un'ottica di rete**. Ecco perché, al fine della stesura del piano d'intervento si seguiranno le seguenti fasi:

1. **Conoscenza del ragazzo**, attraverso osservazione diretta, colloqui e riunioni con insegnanti di classe, insegnante di sostegno, dirigente scolastico, familiari, eventuale servizio medico riabilitativo.
2. **Visione della documentazione** agli atti della scuola (Diagnosi Clinica Funzionale, Profilo Dinamico Funzionale, Piano Educativo Individualizzato).
3. Stesura del piano d'intervento basato su: la **personalizzazione del servizio**; la **relazione di aiuto non strutturata**; la **flessibilità e individualizzazione** delle prestazioni sulla base delle esigenze del ragazzo, della Scuola e dei Servizi Specialistici coinvolti; l'**orientamento cognitivo** rispetto alle normali funzioni di vita dello studente disabile; l'**integrazione sociale** tra il disabile, la famiglia e la società; l'**ausilio educativo individuale e strutturato** (secondo un monte ore e un orario definito) anche attraverso l'avvio all'uso di strumenti pedagogici e informatici; l'**interazione professionale** nel contesto multifattoriale relativamente alla rappresentazione delle istanze dello studente disabile; la proposta di **azioni complementari ed incluse nel sistema di rete globale**, finalizzate al perseguimento dell'integrazione e della socializzazione, anche in ambito extrascolastico; la **collaborazione con i servizi territoriali**.

## MODALITA' DI GESTIONE DEL SERVIZIO

**Organizzazione della giornata.** Le prestazioni si svolgeranno ordinariamente in coincidenza con le attività scolastiche e durante le attività esterne programmate dalla scuola, quali gite e uscite scolastiche, sia in orario antimeridiano che pomeridiano. Il servizio deve essere erogato nel rispetto del P.E.I. (Piano Educativo Individuale), di cui all'art. 12 della legge 104/92. Le prestazioni, pertanto, verranno diversificate in funzione dell'handicap.

**Accoglienza giornaliera e momento di re-incontro con il familiare.** Si farà particolare attenzione al momento dell'accoglienza per evitare che il distacco dal genitore diventi traumatico. Nel momento del re-incontro con il familiare verrà data una restituzione della giornata scolastica.

**Utilizzo di materiale didattico.** La cooperativa fornirà il materiale didattico utile alla gestione del laboratori (colori, carta, ecc...), nonché degli ausili di tipo elettronico. Nel caso di minori con difficoltà economiche si farà carico di tutto il corredo scolastico (quaderni, penne, matite, ecc...)



## Esperienza maturata

SERVIZIO	SVOLTO DAL AL	DESTINATARIO	IMPORTO ANNUALE SERVIZIO (IVA INCLUSA)
Servizio Assistenza alla comunicazione	01/10/2017 31/12/2017	Comune di Ciminna	€ 4.007,15
Assistenza alla comunicazione	01/10/2017 31/12/2017	Comune di Altavilla Milicia	€ 8.007,15
Assistenza alla comunicazione	01/10/2017 31/12/2017	Comune di Lampedusa	€ 9.814,99
Assistenza alla comunicazione	01/10/2017 31/12/2017	Comune di Misilmeri	€ 153.162,61
Assistenza alla comunicazione	01/10/2017 31/12/2017	Comune di Pollina	€ 6.294,05
Assistenza alla comunicazione	01/10/2017 31/12/2017	Comune di Santa Flavia	€ 3.804,65
Assistenza alla comunicazione	01/10/2017 31/12/2017	Comune di Santa Trabia	€ 25.284,39
Assistenza alla comunicazione	01/10/2017 31/12/2017	Comune di Villabate	€ 129.487,80
Assistenza alla comunicazione	01/10/2017 31/12/2017	Comune di Villafrati	€ 4.510,55
Assistenza Igienico Personale	01/01/2017 31/12/2017	Comune di Ficcarazzi	€ 60.013,02
Assistenza alla comunicazione	01/01/2018 31/12/2018	Comune di Bagheria	€ 891,43
Assistenza alla comunicazione	01/01/2018 31/12/2018	Comune di Aci Sant'Antonio	€ 19.842,62
Assistenza alla comunicazione	01/01/2018 31/12/2018	Comune di Ciminna	€ 7.927,73
Assistenza alla comunicazione	01/01/2018 31/12/2018	Comune di Pollina	€ 16.368,20
Assistenza alla comunicazione	01/01/2018 31/12/2018	Comune di Altavilla Milicia	€ 20.282,43

Assistenza alla comunicazione	01/01/2018 31/12/2018	Comune di Trabia	€ 7.700,00
Assistenza alla comunicazione	01/01/2018 31/12/2018	Comune di Villafrati	€ 14.459,72
Assistenza alla comunicazione	01/01/2018 31/12/2018	Comune di Capaci	€ 7.813,88
Assistenza alla comunicazione	01/01/2018 31/12/2018	Comune di Casteldaccia	€ 1.800,00
Centro diurno disabili	Anno 2013 Anno 2014 Anno 2015 Anno 2016 Anno 2017	Comune di Misilmeri	€ 21.955,48 € 9.968,51 € 29.547,54 € 28.220,65 € 26.940,00
Assistenza alla comunicazione	01/01/2019 30/04/2019 Servizio in corso di esecuzione	Comune di Pollina	€ 7.798,75
Assistenza alla comunicazione	Anno 2019 Anno 2020 Anno 2021 Servizio in corso di esecuzione	Comune di Altavilla Milicia	€ 15.942,16 € 10.474,98 € 17.115,21
Assistenza alla comunicazione	Gennaio- Giugno 2019 Settembre – Dicembre 2019 Gennaio- Giugno 2020 Settembre – Dicembre 2020 Gennaio- Giugno 2021 Settembre – Dicembre 2021	Comune di Villafrati	€ 16.385,64  € 3.656,70  € 7.257,70
Assistenza alla comunicazione	Anno 2019 Anno 2020 Anno 2021	Comune di Casteldaccia	€ 5.450,00 € 9.339,84 € 16.426,07
Assistenza alla comunicazione	Anno 2020 Anno 2021 Servizio in corso di esecuzione	Comune di Bagheria	€ 7.474,29 € 12.257,12
Assistenza alla comunicazione	01/01/2019 30/04/2019	Comune di Capaci	€ 836,47
Assistenza alla comunicazione	01/01/2019 30/06/2019	Comune di San Cipirello	€ 16.948,11

Assistenza alla comunicazione	Anno 2020 Anno 2021  Servizio in corso di esecuzione	Comune di Lampedusa	€ 13.689,60 € 26.700,96
Assistenza alla comunicazione	01/01/2019 28/02/2019	Comune di Aci Santa'Antonio	€ 12.415,87
Assistenza alla comunicazione	Da febbraio 2019 24 Aprile 2021 Servizio in corso di esecuzione	Comune di Misilmeri	€ 311.854,29
Assistenza alla comunicazione	Da Febbraio 2020 A Febbraio 2021	Comune di Villabate	€ 125.231,78
Assistenza alla comunicazione	Da Marzo 2020 a tutt'oggi	Comune di Trabia	€ 183.268,00

## I nostri operatori

Nella loro attività quotidiana gli operatori vengono incoraggiati a privilegiare:

- il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
- la tutela del diritto allo studio
- l'integrazione con i servizi socio-assistenziali, sanitari, le associazioni di volontariato e con tutti gli altri servizi territoriali;
- la promozione delle varie forme di solidarietà liberamente espresse dai Cittadini.

Per lo svolgimento del Servizio di Assistenza alla Comunicazione i profili professionali impiegati nel servizio comprendono:

- Educatore
- Assistenti alla comunicazione
- Psicologici
- Interpreti LIS
- Logopedista
- Assistente Sociale
- Pedagogista esperta in pedagogia clinica

Tutti gli operatori sono qualificati ed in grado di affiancare l'utenza diversificata per grado di sordità, metodo di apprendimento, presenza di pluriminorazioni.

La figura del coordinatore rappresenterà il punto di riferimento e di collegamento tra i vari attori del servizio, nello specifico, le famiglie e le scuole, garantendo la qualità e la professionalità dettata dall'esperienza e dalla competenza che caratterizza tutta l'organizzazione.

## Modalità di Reclutamento del Personale e del Periodo di Tutoraggio

Le risorse da impiegare saranno individuate tramite la pubblicazione del bando di selezione su internet ed affissione di manifesti.

La selezione dei candidati per le figure professionali individuate ha l'obiettivo di indagare sulle reali motivazioni che stanno alla base della richiesta e di verificare la presenza di quei requisiti minimi e di preparazione di base necessarie ed indispensabili per consentire una professionale ed efficace realizzazione del servizio.

La selezione di questi sarà effettuata, sotto la diretta responsabilità dell'ente gestore, mediante somministrazione di test psico-attitudinali e colloqui individuali che andranno ad accertare gli aspetti psico-comportamentali, le reali motivazioni, le abilità di comunicazione e di lavoro in gruppo.

Tutto il personale soddisferà i requisiti definiti dal Capitolato Speciale di Appalto e sarà in possesso di attestato di qualifica ottenuti nell'ambito di corsi autorizzati dalla Regione Sicilia o di titoli equipollenti.

In particolare la Cooperativa si impegna a garantire la continuità dell'assegnazione dell'operatore allo studente disabile.

Saranno inoltre privilegiati gli operatori che hanno in precedenza erogato il servizio anche per conto di altro Ente al fine di favorire la continuità relazionale operatore/utente.

## Sistema di valutazione Periodica del Personale

Le prevenzioni del burn out e la verifica dell'indicatore "soddisfazione professionale" verranno effettuate attraverso le attività sotto riportate

- ◆ La riduzione delle discordanze e della conflittualità fisiologica interna al gruppo sarà tenuta sotto controllo tramite un percorso di supervisione condotto da uno psicologo. La supervisione sarà incentrata su casi concreti vissuti dalle équipes all'interno del Servizio. La frequenza delle riunioni di supervisione sarà mensile. Oltre alla disamina dei casi, le riunioni di supervisione saranno occasione per ogni operatore per esternare in un clima di fiducia e in un ambiente protetto, i propri vissuti personali circa l'agito di ruolo di vita della comunità.
- ◆ Uno degli elementi della soddisfazione professionale si ritiene sia strettamente legato alla soddisfazione del Cliente e alla risoluzione brillante dei problemi posti da quest'ultimo oltre che dalla sua rete di relazioni (ad esempio la rete familiare). Se tutte le figure professionali impegnate in questo lavoro avranno come obiettivo condiviso quello della soddisfazione dell'utente, il loro lavoro e i loro sforzi saranno tesi al raggiungimento di tale obiettivo. Nel raggiungimento del suddetto riposerà anche in buona parte la soddisfazione per l'attività professionale individuale e della équipe di lavoro con la quale si collabora. L'intenzione è quella di sviluppare un clima di forte collaborazione all'interno dell'équipe di lavoro poiché è importante che garantire omogeneità di prestazione a tutti gli utenti, indipendentemente dai singoli individui presenti sul lavoro in un determinato periodo della giornata.

## Formazione- Aggiornamento del Personale

È stato ipotizzato di strutturare il percorso formativo secondo tre fasi successive.



### **FASE 1 - orientata al sapere:**

Le finalità sono quelle di fornire ai partecipanti un "linguaggio della Qualità", attraverso l'esplicitazione di concetti, termini, obiettivi e valori ed il confronto con altre realtà simili che hanno già intrapreso tale processo.

### **FASE 2 - orientata al saper fare:**

In questa fase del processo formativo vengono fornite le competenze necessarie a operare e/o guidare l'azione di un gruppo per il miglioramento continuo (tecniche, metodi e strumenti). Vengono inoltre illustrati l'approccio metodologico (iter procedurale) e fornite indicazioni inerenti l'organizzazione del servizio.

### **FASE 3 - orientata al saper essere:**

Questa fase ha la duplice valenza di fornire e/o potenziare nei partecipanti quelle competenze e attitudini socioprofessionali (o abilità sociali) che favoriscono la comunicazione e il lavoro di gruppo con i colleghi (orientamento interno al progetto) e allo stesso tempo possono diventare uno strumento per migliorare i rapporti con gli utenti, con i famigliari e con il territorio (associazioni di volontariato, parrocchie, etc...) che gravita, in qualche modo, intorno all'anziano.

La formazione verrà gestita da uno psicologo e da un assistente sociale e condotta attraverso incontri di gruppo.

## **Continuità dell' Assistenza e Contenimento Turn-Over**

La Cooperativa si impegna a mantenere lo stesso personale, nel caso in cui questo non dovesse risultare idoneo o disponibile a continuare verranno messe in atto una serie di tecniche finalizzate alla **continuità del servizio**. Nella fase iniziale i nuovi operatori affiancheranno i vecchi per un periodo di tempo non inferiore a 15 giorni. Questa fase è particolarmente delicata e va realizzata con una serie di attenzioni:

- attenzione dell'interlocutore libera da "volontà di cattura";
- attenzione al linguaggio non verbale;
- attenzione ai valori espressi e non;
- attenzione verso le abilità presenti nei singoli e nel gruppo;
- attenzione e analisi dei codici, simboli, significati.

L'atteggiamento di fondo di questo percorso di avvicinamento deve in ogni caso essere caratterizzato da un profondo senso di rispetto del clima affettivo, del modo d'essere e di presentarsi del gruppo.

La fase successiva richiede una grossa disponibilità all'ascolto.

La Cooperativa si impegna formalmente a contenere entro la percentuale del 20% il **turn over** per cause imputabili alla stessa, degli addetti impiegati nello svolgimento delle prestazioni oggetto del presente appalto.

A tale proposito si vuole evidenziare che la Cooperativa Sociale "Nuova Generazione" tende a valorizzare al massimo le proprie risorse umane attraverso alcuni strumenti di seguito elencati:

- La presenza di **un addetto ai problemi lavorativi** dei soci che regolarmente incontra, presso i luoghi di lavoro, tutti gli operatori della cooperativa per rilevare disagi, stanchezze ed altro al fine di intervenire laddove necessario;
- La possibilità di avvalersi di un sostegno per la prevenzione del burn-out costituito dal pool dei consulenti della cooperativa;
- La piena consapevolezza, da parte dei soci, di appartenere ad una rete che garantisce formazione, motivazione, aggiornamento e possibilità di vivere serenamente la situazione lavorativa, anche se particolarmente gravosa;

- L'intensa attività di formazione interna della cooperativa consente di mantenere alta la motivazione fra i soci nel lavoro con persone svantaggiate.

## Modalità di coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari

Si tratta di sollecitare l'attenzione dei familiari all'esperienza che vive il disabile e alla scoperta delle sue potenzialità. Nell'ambito dei servizi scolastici, tale coinvolgimento può trovare una sua concretizzazione in:

- a) un incontro preliminare con la famiglia;
- b) un incontro mensile con le famiglie;
- c) un incontro al termine dell'esperienza, di verifica finale della stessa.

Ciò può trovare una sua realizzazione durante lo svolgersi del servizio in continuità, nelle visite del genitore alla scuola stessa e attraverso incontri periodici. La conoscenza da parte dei familiari dell'esperienza può contribuire all'individuazione di un diverso approccio al problema dell'handicap. Si rileva, inoltre, la necessità di rendere partecipi e responsabilizzati al problema dell'handicap le persone che verranno conosciute, contattate e incontrate. Sarà offerto ai genitori, ove necessario, il sostegno psicologico, a cura di una psicoterapeuta.

## Rapporti con il Territorio

(Modalità di Integrazione con la rete dei servizi e con il volontariato)

Il lavoro con il territorio che la Cooperativa persegue si ispira all'idea che questo è:

- Ambito di ricomposizione delle risorse in rapporto ai bisogni.
- Scenario di oggettività collettiva che può esprimersi sotto forma di "rete" sociale.
- Sede dei servizi istituzionali, che richiede e nel contempo produce informazione, presa di coscienza, condivisione nell'osservazione dei problemi.

«Il territorio è un sistema spaziale e sociale di dimensioni relativamente ridotte, che consente alla maggior parte dei suoi membri di avere una conoscenza ed una esperienza personale diretta delle attività, degli orientamenti, della posizione sociale, dei connotati degli altri membri, nel quale la convivenza entro uno spazio limitato, la particolare cultura e sub-cultura che si sviluppa, gli interessi che in esso e per esso nascono, producono una forma peculiare di solidarietà e di identità soggettiva, tali da legare affettivamente le persone a quel territorio e a quelle popolazioni più che ad ogni altro». (Gallino, 1978)

«La rete è un insieme di persone che interagiscono in modo autonomo e libero. Più persone che hanno relazioni, legami o che perseguono un fine comune costituiscono una rete sociale». (Folgheraiter, 1998)

Sviluppare il rapporto con il territorio significa approfondirne la conoscenza, valorizzare le sue potenzialità, partendo dai problemi che maggiormente lo caratterizzano.

Questo si realizza anche attraverso la collaborazione con le associazioni di volontari, le aggregazioni spontanee di cittadini e in sinergia con altre Cooperative che operano nel territorio.

Per la Cooperativa Nuova Generazione lavorare in rete significa coinvolgere e valorizzare le risorse umane presenti nel territorio con l'obiettivo di fornire servizi sempre più adeguati alle necessità del singolo.

Per favorire un ampliamento della rete e per far conoscere la Cooperativa si è attivato sia uno "Sportello Servizi" a cui rivolgersi per avere informazioni sui servizi esistenti sul territorio, sia distribuito materiale informativo (brochures, Carta dei Servizi).

## Le procedure di tutela dei diritti degli utenti

### I reclami

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile della Cooperativa.

Presso il Responsabile della Cooperativa e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

I reclami possono essere di due forme:

- scritti
- verbali

L'eventuale reclamo scritto da parte del Cliente o dei suoi familiari viene raccolto dal Responsabile del Servizio di Assistenza Domiciliare.

Il Responsabile provvede se necessario a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta al Cliente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 15 giorni dal reclamo stesso.

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica del Comune committente.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

### I risarcimenti

- Tutti gli Operatori della cooperativa accreditata sono coperti da Assicurazione di Responsabilità Civile per danni a persone e cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate.
- Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dalla Cooperativa fornitrice, il Cliente ha diritto di "recuperare" la prestazione, previo accordo con il Responsabile tecnico del Servizio.

## Modalità di valutazione quali/quantitativa dei risultati

Abbiamo affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei nostri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità:

1. la qualità percepita dal Cliente e dall'Operatore: strumenti di valutazione
2. la qualità prodotta: standard di qualità del Servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

## Strumenti di valutazione della qualità percepita

In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del Cliente, anche noto come customer satisfaction. Si tratta di

un'intervista di sondaggio, da somministrare ai Clienti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso job satisfaction. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio. Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Un terzo strumento di rilevazione adottato è il manuale di autovalutazione dell'Operatore, questionario a campi tematici del sapere professionale, nel quale viene chiesto alla singola persona di stimare la propria necessità di approfondimento. Alla valutazione dell'Operatore può affiancarsi la valutazione del proprio Responsabile.

Il fine è migliorare progressivamente le attività formative predisposte dalla Cooperativa.

Nella pagina che segue vengono illustrati gli standard di qualità che ci impegniamo a rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri Clienti.

Nell'individuare gli standard di qualità abbiamo analizzato e reso misurabili i seguenti aspetti:

- aspetti relazionali ;
- aspetti strutturali ;
- aspetti connessi alle caratteristiche del servizio ;

A tal fine abbiamo costruito una serie di indicatori/indici.

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso.

## Standard di qualità

L'indice è il rapporto che esiste tra l'indicatore e il totale cui fa riferimento (ad esempio, per conoscere la percentuale di operatori che utilizza il cartellino d'identificazione, eseguiamo la seguente operazione: numero del personale che usa il cartellino diviso il numero del personale totale).

In conclusione, dobbiamo ricordare che l'individuazione di un livello medio di qualità richiede il confronto tra rilevazioni multiple e ripetute nel tempo. Per questo motivo l'utilità degli standard va verificata nel medio e nel lungo periodo.

## Griglia degli standard di qualità

- Grado d'ascolto
- Grado di cortesia
- Grado di comprensione dei bisogni
- Grado di fiducia nel Servizio e negli operatori
- Numero totale mensile di ritardi nell'attivazione degli interventi
- Numero totale mensile degli interventi attivati
- Numero totale mensile ritardi sugli interventi
- Numero totale mensile degli interventi
- Numero medio mensile di ore per intervento
- Numero totale mensile di interventi
- Numero medio mensile di ore per intervento a Clienti privati
- Numero totale mensile di interventi a Clienti privati
- Numero personale che usa il cartellino



- Numero totale personale
- Numero totale annuo Clienti acquisiti
- Numero totale annuo copie materiale informativo distribuite
- Numero totale annuo interventi privati
- Numero totale annuo interventi
- Numero totale operatori
- Numero totale mensile ore formazione e supervisione
- Numero totale annuo operatori variati
- Numero totale annuo operatori stabili
- Numero totale mensile reclami
- Numero totale mensile degli interventi
- Numero totale mensile reclami sui pasti consegnati
- Numero totale mensile pasti consegnati
- Numero totale auto di servizio
- Numero totale operatori
- Numero totale auto
- Numero totale annuo controlli di manutenzione

## Dove si può trovare la carta

La carta è disponibile presso le associazioni di tutela dei soggetti portatori di handicap, presso i servizi sociali comunali e sarà distribuita a tutti gli utenti fruitori del servizio comprese le istituzioni scolastiche.

## Responsabile

E' responsabile dell'applicazione della presente carta dei servizi il Responsabile della Gestione della Qualità della Cooperativa Sociale "Nuova Generazione", D.ssa Laura Rotolo.

Con i seguenti orari di ricevimento dal lunedì al venerdì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 19.00. Sabato su appuntamento.

## Date

Il presente documento è stato pubblicato il 1/09/2005, è entrata in vigore il 15/09/2005.

L'ultima revisione della presente carta è stata effettuata il 30/09/2022

Coop. Sociale "Nuova Generazione" a.r.l.  
(Dott. ssa Laura Rotolo)

