



**Consorzio
Sol. Co.**

Rete di Imprese
Sociali Siciliane

Carta dei Servizi

*La cooperazione sociale "in Rete"
per lo sviluppo delle comunità*



PREMESSA

La presente *Carta dei Servizi* è costituita al fine di esplicitare e comunicare agli *stakeholder* i principi e le procedure cui si uniforma il **Consorzio Sol.Co.**, nel rispetto della legge 328/00, a tutela delle esigenze dei cittadini-utenti.

La legge sopra citata individua nella definizione “**carta dei servizi**” lo strumento indispensabile per definire: “*i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la loro tutela*” (art. 13, comma 2).

Principi fondamentali

Il Consorzio Sol.Co. eroga i propri servizi basando la sua organizzazione ed il suo lavoro sui seguenti principi:

- Uguaglianza: le prestazioni vengono erogate nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti delle persone senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, così come sancito dall’art. 3 della Costituzione Italiana;
- Imparzialità e continuità: il servizio viene erogato in modo continuo e regolare e si garantisce un comportamento obiettivo ed imparziale dei propri operatori nei confronti degli utenti-clienti;
- Partecipazione: si garantisce all’utente-cliente un’informazione completa e trasparente dei propri servizi;
- Diritto di scelta: ci si impegna ad erogare i propri servizi in modo flessibile tenendo conto delle esigenze del territorio;
- Efficienza ed efficacia: i servizi vengono erogati nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza sia nell’attuazione dei progetti individuali degli utenti che nella gestione del servizio.

Il Consorzio

Il Consorzio Sol.Co., Rete d’Imprese Sociali Siciliane, nasce 1994 con l’obiettivo di generare un sistema di imprese sociali “in Rete” che possa contribuire allo sviluppo dei territori e delle comunità. Dopo oltre vent’anni l’obiettivo può dirsi raggiunto, perché Sol.Co. è stato in grado di promuovere cooperazione sociale di qualità in Sicilia, con il coraggio e la determinazione di non costruire un sistema chiuso, ma lasciando che le cooperative e i consorzi potessero – raggiunte le adeguate dimensioni e maturità – proseguire il loro percorso di crescita in autonomia. Il Consorzio Sol.Co. incarna e promuove un sistema di economia civile fondato sulla “**prossimità**” e sullo “**sviluppo locale**” interpretando i valori autentici della



cooperazione sociale, mettendo al centro l'uomo come lavoratore e come destinatario di un sistema di servizi. La chiave del successo del sistema Sol.Co., che rappresenta ancora oggi uno dei sistemi di cooperazione sociale maggiormente strutturato nel panorama italiano, è la sinergia tra le imprese che ne fanno parte che condividono non solo un piano di sviluppo imprenditoriale sempre al passo con i tempi ma che si identificano nel pacchetto di valori che il Consorzio Sol.Co. ha individuato come costitutivi e imprescindibili. Da 23 anni sosteniamo l'innovazione e lo sviluppo delle imprese che fanno parte della nostra Rete affiancandole, progettando e gestendo insieme a loro servizi ed azioni territoriali che oltre ad operare per il benessere dei territori includano le fasce più deboli della società, accompagnando i più vulnerabili e i gruppi a rischio di esclusione, come gli immigrati, i disabili, le vittime di violenza, i bambini e i giovani provenienti da aree depresse, in **percorsi di "autonomia"**. Il modello organizzativo del Consorzio è caratterizzato dalla continua ricerca di elementi innovativi che consentano la sua sostenibilità nonché la **replicabilità di modelli e buone pratiche**.

Missione e valori

Generare un cambiamento culturale e sociale, promuovere nuove imprese sociali, realizzare attività di economia civile per un rilancio della democrazia partecipata. Nella mission del Consorzio Sol.Co. Rete di Imprese Sociali Siciliane si sintetizza il sistema di valori e la sua traduzione in un modello operativo d'impresa sociale che costituisce un unicum.

La scelta dei valori etici e imprenditoriali si fondano su determinati principi di partecipazione:

- la dimensione territoriale
- la disponibilità alla condivisione e alla cogestione di azioni imprenditoriali complesse
- la gestione interna democratica e partecipata
- la parità di condizione dei soci
- la trasparenza gestionale
- la collaborazione e l'integrazione
- l'adozione e implementazione dei sistemi di controllo e monitoraggio della qualità dei servizi prodotti
- la partecipazione attiva ai momenti formativi e informativi proposti dal Consorzio e finalizzati alla creazione e professionalità omogenee nella Rete
- la dichiarazione di porre in evidenza l'appartenenza al Consorzio Sol.Co.



I soci del Consorzio Sol.Co affermano la propria mission in continuità rispetto ai valori costitutivi del Consorzio nel rispetto degli standard di efficacia, efficienza ed economicità stabiliti dal Piano di Sviluppo in vigore.

Ufficio Socio- Sanitario

L'Ufficio dedicato all'ambito "Socio-sanitario" presiede al raccordo, alla programmazione, alla consulenza per tutte le attività svolte dalle imprese socie in ambito socio-sanitario, principalmente a sostegno delle fasce più anziane della popolazione, dei disabili e dei soggetti fragili affetti da patologie cronicodegenerative e/o terminali. Si occupa di mettere a sistema tutte le expertise presenti nel sistema Sol.Co. rispetto alle attività assistenziali e di cura che hanno come protagonisti in primis utenti anziani over 65 e soggetti diversamente abili di qualunque età, specie se in condizione di disagio con una particolare attenzione ad esempio a servizi di assistenza in regime di domiciliarità e servizi di assistenza a studenti con disabilità negli istituti scolastici. Attraverso tale Ufficio il Consorzio si impegna costantemente nella ricerca di soluzioni ottimali per tutelare il diritto alla salute dei soggetti fragili. Obiettivo dell'Ufficio è quello di integrare gli aspetti socio-sanitari e di innovazione sociale con il fine di migliorare costantemente la gestione e la qualità dei servizi socio- sanitari erogati.

Le figure professionali che vi operano sono prevalentemente operatori socio-assistenziali, operatori socio-sanitari, assistenti sociali, psicologi e operatori specializzati del campo sanitario.

In dettaglio i servizi offerti riguardano:

- progettazione (o il supporto nella stessa) di interventi e/o servizi di natura socio-assistenziale e socio-sanitario;
- sviluppo dei processi e in generale di iniziative in ambito assistenziale e sanitario;
- Programmazione, progettazione e attuazione di interventi legati all'assistenza socio sanitaria, all'assistenza domiciliare e/o rivolti al soggetto disabile;
- Attività assistenziali e socio sanitaria inerenti la valorizzazione della diversità e il confronto intergenerazionale, l'approfondimento di focus tematici su Cure Palliative, Alzheimer ed altre particolari forme di bisogno dell'utenza assistita.

A supporto delle attività residenziali e domiciliari, il Consorzio mette a disposizione il Numero Verde (800 082 834) del Call Center della sua Centrale Operativa - attivo dal lunedì al venerdì negli orari 09.00/13.00 e 15.00/19.00 . la Centrale Operativa è per i propri assistiti e per le loro famiglie, punto di riferimento sicuro ed affidabile.



Accreditamenti

- Iscrizione Albo Regionale 22/86 Assistenza domiciliare Minori
- Iscrizione Albo Regionale 22/86 Assistenza domiciliare Disabili
- Iscrizione Albo Regionale 22/86 Assistenza domiciliare Anziani
- Iscrizione I Sezione Registro Immigrati al numero A/716/2011/CT
- Servizio Civile Nazionale
- Accreditamento servizi per il lavoro istituito dalla Regione Siciliana - SGO-SSF giusto DDS 4199/2016 del 20/10/2016
- Provider Regionale per l' Educazione Continua in Medicina
- Ente autorizzato, nella regione Sicilia, per la formazione degli Operatori Socio Sanitari
- Accreditamento iniziale presso l'Assessorato Regionale dell'istruzione e della formazione professionale per lo svolgimento di attività finanziate.
- Accreditamento Distretto Socio Sanitario D8 – Iscrizione al Registro Unico Distrettuale per il Servizio Assistenza al Malato Oncologico Terminale
- Accreditamento Assistenza Domiciliare Disabili gravi – Distretto Socio Sanitario n.8;
- Accreditamento Assistenza Domiciliare ANZIANI – Distretto Socio Sanitario n.8;



IL SERVIZIO IGIENICO-PERSONALE

Il Servizio

Attraverso il coinvolgimento della scuola si punta all'erogazione di prestazioni qualitative improntate alla professionalità e personalizzazione degli interventi, pertanto, la finalità di **migliorare la qualità del servizio scolastico**, attraverso la condivisione di un linguaggio comune di rispetto della disabilità, rimanda ai principi enunciati nella L.104/92:

- a) Garanzia del pieno rispetto della **dignità umana e dei diritti di libertà ed autonomia della persona diversamente abile**, promuovendone la piena integrazione nella famiglia e nella società;
- b) **Prevenzione e rimozione delle condizioni invalidanti** che impediscono lo sviluppo della persona umana, il raggiungimento della massima autonomia possibile e la partecipazione alla vita collettiva;
- c) Perseguire il **recupero funzionale e sociale della persona affetta da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali**, assicurando servizi e prestazioni per la prevenzione, la cura e la riabilitazione;
- d) Predisposizione di **interventi volti a superare stati di emarginazione e di esclusione sociale**.

Tutto ciò sottolinea la necessità, in coerenza con le linee guida dell'I.C.F.'01 (Classificazione Internazionale delle Funzioni), anche per il Servizio di Assistenza Igienico, di passare da un approccio unicamente medico (il focus non riguarda solo la persona o la malattia) o sociale (attenzione solo al contesto) ad un intervento di tipo bio-psico-sociale che mira alla presa in carico globale della persona disabile, puntando alla sua qualità di vita e del contesto familiare, relazionale, territoriale di riferimento.

Definizione delle attività

- *Assistenza ed aiuto alla deambulazione* per i soggetti impossibilitati a svolgere autonomamente tale funzione;
- *Assistenza nell'utilizzo dei servizi igienici e cura dell'igiene personale*, cambiare, lavare ove necessario ed assistere il disabile in qualsiasi altra funzione legata alle esigenze fisiche dello studente;
- *Assistenza durante l'eventuale consumo dei pasti* e, in generale, durante *tutte le attività* che attengono all'autonomia e alla comunicazione personale degli alunni, favorendone l'autosufficienza;
- *Assistenza nello svolgimento di attività ludiche, di laboratorio* e durante lo svolgimento di visite guidate, collaborazione, se richiesta, ai docenti nelle varie fasi delle attività scolastiche;



- *Accompagnamento degli alunni in occasioni di attività didattiche pomeridiane o attività che si svolgono fuori dalle strutture scolastiche (stages, cinema, teatro, convegni, manifestazioni culturali, viaggi di istruzione anche all'estero), comunque comprese nei POF.*

Il servizio comprende tutti quegli atti di **assistenza ed igiene personale** che si renderanno necessari durante le ore di **attività scolastiche ed extra-scolastiche**, sia che esse si svolgano nella sede della scuola, sia fuori di essa, nei limiti del normale orario scolastico e/o anche al di fuori di esso come nella ipotesi di visite di istruzione, manifestazioni culturali o altro, secondo le esigenze di ciascun alunno concordato con le famiglie e con il personale docente, nell'ambito comunque dell'orario di lavoro di ogni operatore.

Destinatari

Sono destinatari del servizio gli **studenti diversamente abili**, ai sensi dell'art. 3 comma 3 della Legge 104/92, **portatori di handicap non autosufficienti sul piano motorio e/o insufficienti mentali che per la natura e la gravità dell'handicap medesimo subiscono riduzioni dell'autonomia personale** con particolare riferimento al soddisfacimento dei bisogni primari e al compimento degli atti elementari della vita.

In particolare, sono destinatari del Servizio igienico-personale in **oggetto alunni della scuola dell'infanzia e della scuola primaria e secondaria di primo grado affetti da disabilità fisica, psichica, sensoriale o da pluriminorazioni**, riconosciuti portatori di handicap grave ai sensi della L. 104/92, art. 3 comma 3, **iscritti e frequentanti l'Istituto Statale Comprensivo "Francesco Riso" nel Comune di Isola delle Femmine.**

Erogazione del servizio – Orari

Rispetto alla programmazione e organizzazione dei servizi, le attività a livello organizzativo generale e le attività assistenziali rivolte all'utente seguiranno un'articolazione delle prestazioni secondo il calendario scolastico e l'orario attuato dalle scuole richiedenti il servizio, **per n.4 ore giornaliere, per n.5 giorni la settimana**, salvo diversa articolazione dell'orario scolastico. Le attività laboratoriali seguiranno un calendario stabilito con i Dirigenti scolastici e le famiglie; le attività formative saranno effettuate in orario pomeridiano, con cadenza mensile; le attività rivolte ai familiari seguiranno un calendario concordato con gli iscritti alle attività. Il servizio modulerà gli orari di inizio e fine attività in modo flessibile alle esigenze dei vari Istituti, **per un massimo di 20 ore settimanali** per operatore per plesso scolastico, e **nel rispetto del rapporto numerico di 1 operatore ogni 4/5 utenti.**



Servizi aggiuntivi

Il Consorzio Sol.Co. Rete di Imprese Sociali Siciliane e la consorziata Vogliamo Volare si impegnano a garantire l'esecuzione di diversi servizi aggiuntivi rispetto al progetto base, come illustrato di seguito.

- **Linea "Telefono Amico"**

Il **Consorzio Sol.Co. Rete di Imprese Sociali Siciliane** e la **cooperativa Vogliamo Volare** indicata per l'esecuzione del servizio, assicureranno la disponibilità degli operatori necessari all'espletamento del servizio specifico e assicurerà altresì un **servizio di recapito telefonico** che funzionerà, garantendo la reperibilità nei giorni **feriali dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 15:00 alle 19:00**. Tale servizio permetterà ai familiari degli alunni di ricevere le informazioni richieste.

- **Laboratori Per L'inclusione**

Laboratorio narrativo "Dall'immagine alla parola": percorso di ricostruzione e di rivalutazione positiva di se stessi e della propria autoefficacia per entrare in positiva relazione con pensieri, fantasie, emozioni, sensazioni, legate all'esperienza della propria disabilità.

Destinatari:	Gruppi misti di studenti diversamente abili e studenti normodotati
Luogo:	Aula scolastica polifunzionale
Tempi:	n. 8 incontri (durata 2 h circa)
Metodologie/Strumenti	Pedagogia attiva, approccio multi metodo, utilizzo stimolo: audio, video e figurativo.

- **Proposta Formativa Per Genitori E Docenti**

Il Consorzio Sol.Co. Rete di Imprese Sociali Siciliane e la consorziata Vogliamo Volare si impegnano a garantire, quale aspetto migliorativo e aggiuntivo del servizio, **attività formative** rivolte al personale assistente, ai docenti ed ai genitori degli alunni coinvolti, al fine di garantire **un miglioramento della qualità della vita dell'alunno e della famiglia**.

Corso pratico sulla disabilità: metodi di trattamento – Finalità generale del corso di formazione è quello di diffondere conoscenze e capacità operative finalizzate all'efficacia degli interventi di abilitazione e riabilitazione a favore di minori con disabilità.



Destinatari	Genitori e nuclei familiari degli alunni diversamente abili
Tempistica	Marzo/Maggio 2018-2019 – n.1 incontro/mese – Durata tot.: 12 ore
Metodologia e strumenti	<u>Metodo didattico</u> : Il corso prevede l'utilizzo di una metodologia integrata di tipo attivo (Lezioni, Esercitazioni, Dibattito) <u>Materiale didattico</u> : Ai partecipanti verranno consegnate dispense, schede di lavoro, (bibliografia, sito-grafia)

• **Coinvolgimento Delle Famiglie E Supporto Al Caregiver**

L'operatore offrirà la propria consulenza su richiesta per **supportare genitori** nell'elaborazione delle problematiche derivanti dalla condizione di disabilità dei figli: il supporto ha infatti grande importanza nello *scoprire e valorizzare le risorse* (familiari, sociali, etc.) *dei genitori*. In particolare si implementano:

- servizio di **coinvolgimento delle figure genitoriali**
- servizio di **segretariato sociale**
- servizio di **orientamento scolastico**

Modalità di Reclutamento del Personale

Per la gestione del servizio il Consorzio Sol.Co. impiegherà personale di ambo i sessi, numericamente adeguato, **specializzato ed altamente qualificato**, con provata esperienza nel settore. Nello specifico, il personale è reperito attraverso l'ufficio risorse umane del Consorzio, il quale dispone di un data base relativo ai profili professionali dei collaboratori dei soci del Consorzio ed in particolare curriculum vitae e incarichi attribuiti. Oltre a ciò, Sol.Co. riserva un'attenzione particolare alla *formazione e aggiornamento del personale* in quanto **valore aggiunto alla qualità dei servizi alla persona**, dato che non vi può essere una buona assistenza se non vi è una costante adeguamento del personale alle più recenti indicazioni che il progresso propone nei vari campi del "caring". Nella valutazione delle capacità professionali si considerano non solo gli aspetti tecnici, ma anche *l'idoneità a stabilire corretti rapporti umani e relazionali con gli utenti, i loro congiunti ed i colleghi di lavoro*. Sulla base di questi processi di conoscenza avviene, quindi, il reclutamento vero e proprio con l'inserimento nei contesti lavorativi, attraverso le fasi previste dalla normativa sul lavoro e dai contratti collettivi di categoria e dal Regolamento interno per quanto riguarda i soci lavoratori.



Procedure e Strumenti per assicurare la tutela dei diritti degli utenti e modalità di accoglimento di proposte e reclami

Ogni utente del servizio ha diritto:

- a *essere assistito* presso l'istituto scolastico;
- alla *riservatezza*;
- ad essere *trattato con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione*;
- di *conoscere e di condividere il Piano assistenziale* nonché il dovere, insieme ai familiari, di collaborare con gli operatori;
- di *ricevere informazioni sulle modalità di erogazione del servizio ricevuto* e di avere riferimenti degli operatori che prestano l'assistenza igienico-personale e alla comunicazione;
- di *presentare reclamo se i servizi non vengono svolti secondo quanto concordato*;
- di *ottenere risposta ed eventuale riparazione dell'errore, in tempi brevi ed in misura congrua*.

Per quanto riguarda la **riservatezza**, il cittadino-utente ha diritto alla tutela delle informazioni di cui il Consorzio Sol.Co. è in possesso, ai sensi del D. Lgs 196/2003 a *tutela della privacy*. In riferimento al diritto di presentare proposte e/o reclamo, **gli utenti possono effettuare segnalazioni rispetto al servizio erogato facendo pervenire alla segreteria del consorzio sita in Via Pietro Carrera n° 23 – 95123 Catania, una nota con le motivazioni addotte.**

La proposta e/o il reclamo è fatto pervenire al responsabile del Servizio cui si riferisce, il quale, ricevuto il modulo, si impegna entro cinque giorni a contattare l'utente per fissare un incontro e risolvere le eventuali inefficienze segnalate.

Valutazione della qualità degli interventi

Per i controlli e la valutazione delle attività programmate nonché dei risultati attesi ed ottenuti, **il Consorzio Sol.Co.**, si avvarrà degli **indicatori di controllo** previsti nel Manuale della Qualità redatto ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008 di cui è in possesso.

L'attività di controllo e monitoraggio ruoterà attorno alla compilazione dello specifico strumento del Dossier del Servizio. In tale documento saranno raccolte la descrizione articolata dei diversi elementi che compongono gli interventi programmati e quindi eseguiti e la formulazione dei relativi e altrettanto articolati giudizi valutativi sulla qualità di essi.



**Consorzio
Sol.Co.**
Rete di Imprese
Sociali Siciliane

CARTA DEI SERVIZI

INFORMAZIONI UTILI PER I FAMILIARI

CONSORZIO SOL.CO.

INDIRIZZO: Sede legale: Via P. Carrera, 23 Catania

NUMERO VERDE: 800 082 834

TELEFONO: 095 355353

FAX: 095/7315163

E-MAIL: solco@solcoct.it