

ISIDE Soc. Coop. Sociale

Via Marchiano, n. 1 – 90044 Carini (PA) Tel./Fax 091 8149074 – Tel./Fax 091 8664717



Carta Dei Servizi

**per la gestione del
Servizio igienico –personale di Assistenza
a favore di studenti con disabilità grave**

Premessa

Come disciplinato dalla **Legge 308/2000** *“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 9001:2008;**
- **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: 2004 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. 1, 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

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, dal 01/10/2007 al 14/06/2008, 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, dal 15/11/2010 al 10/06/2011, 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, dal 15/10/2011 al 15/06/2012, 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, 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, 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, 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, dal 01/10/2013 al 31/10/2013, 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, 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, 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, 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, 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, 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, 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:** Affidamento del servizio di Assistenza Igienico Personale e Specialistica nelle scuole dal 01/03/2016 al 30/06/2016, 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;
- **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;
- **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, 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.

Servizio di Base

Il servizio, in adempimento dell'art. 13, comma 3, della L. n. 104/92, è configurato come assistenza igienico personale a favore degli studenti diversamente abili frequentanti gli Istituti di competenza della Città Metropolitana di Palermo.

Si sviluppa attraverso l'utilizzo di operatori qualificati o operanti nel Settore.

Il servizio, generalmente, verrà svolto per almeno n. 4,30 ore giornaliere (flessibili) per un totale di n. 27 ore settimanali, tale orario sarà concordato con i familiari, se trattasi di minore o con lo studente stesso se trattasi di maggiorenne, con i docenti e l'insegnante di sostegno, fermo restando l'opportunità di adattarsi agli orari programmati dai vari Istituti. Tali prestazioni, qualora la Scuola ne manifesti e ne motivi la necessità, saranno rese anche fuori dall'orario scolastico curricolare, se comprese nel monte ore settimanale di ogni singolo assistente; sono svolte, di norma, dal Lunedì al Sabato in orario diurno, nella fascia oraria 8,30 - 13,30.

Le prestazioni saranno rese nelle singole istituzioni scolastiche esclusivamente in favore degli alunni in condizione di disabilità grave ai sensi dell'art. 3 comma 3 della Legge 104/92 e con un rapporto di 1 operatore per ogni 4 alunni con disabilità presenti nella scuola, ai sensi della circolare dell'Assessorato della Famiglia, delle Politiche Sociali e delle Autonomie Locali n. 3 del 07/03/2005.

Il servizio è rivolto specificatamente agli alunni con disabilità non autosufficienti sul piano motorio e/o insufficienti mentali che per natura o gravità dell'handicap non riescono ad adempiere al soddisfacimento dei bisogni primari/fisiologici e al compimento degli atti elementari della vita; il cui handicap, al fine di poter godere del servizio in argomento, è stato accertato dalla A.S.P. competente. Il servizio comprende quindi quegli atti di assistenza e di igiene personale che si renderanno necessari durante le ore di attività scolastiche sia che esse si svolgano nelle sedi della scuola, sia fuori di essa, nei limiti del normale orario scolastico e/o anche al di fuori di esso come nell'ipotesi di gite giornaliere di istruzione, manifestazioni culturali o altro, secondo le esigenze di ciascun alunno. Tale servizio va concordato d'intesa con le famiglie e con il personale docente, nell'ambito comunque dell'orario di lavoro di ogni operatore.

L'erogazione del servizio si svolgerà durante l'orario e secondo il calendario scolastico e dovranno garantire, attraverso il personale impiegato ed in possesso di specifico titolo professionale, i seguenti interventi:

- Assistenza materiale per esigenze di particolare disagio e per le attività di cura della persona, di ausilio nell'uso dei servizi igienici, nella cura dell'igiene personale, cambio di indumenti e tutte le attività di mera assistenza materiale ivi compreso l'aiuto nella consumazione dei pasti.
- Assistenza agli alunni con disabilità grave inseriti nelle strutture scolastiche nello svolgimento delle seguenti attività: ludiche, di laboratorio, visite guidate, attività didattiche pomeridiane o attività che si svolgono fuori dalle strutture scolastiche (stage, cinema, teatro, convegni, manifestazioni culturali) comunque comprese nel POF. Gli operatori possono, anche in queste occasioni, garantire assistenza materiale per esigenze di particolare disagio e per le attività di cura della persona, di ausilio nell'uso dei servizi igienici, nella cura dell'igiene personale.

È prevista la figura di un Coordinatore, Dott.ssa Anna Diliberto referente del Servizio, reperibile telefonicamente nei giorni feriali dalle ore 7:30 alle ore 14:00 – recapiti 389 9441428/3286978255, 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.

Servizi Migliorativi

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

Destinatari

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 non hanno il controllo degli sfinteri e 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.

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, 13.10.2017

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