



Cooperativa Sociale Badia Grande

Carta Dei Servizi

Settore "Minori Disabili"



Cooperativa Sociale Badia Grande a r.l. Onlus
Via Tenente S.re Alberti n. 56 - 91100 Trapani
C.F. 02265520813
Tel./Fax 0923-557553
Email: badiagrande@societacooperative.com
Pec: badiagrande@pec.it





Cooperativa Sociale Badia Grande

INDICE

PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI	3
CHI SIAMO E COSA FACCIAMO.....	3
MISSIONE.....	4
LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE.....	5
IMPEGNI E GARANZIE.....	6
FINALITA' E OBIETTIVI.....	7
DESTINATARI	8
MODALITA' DI ACCESSO E PRESA IN CARICO.....	8
ELENCO PRESTAZIONI.....	9
MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE PRESTAZIONI.....	11
IL PERSONALE	12
L'ÈQUIPE INTEGRATA.....	13
STRUMENTI UTILI A SERVIZIO DEGLI OPERATORI.....	13
LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI.....	14
INDIRIZZI E CONTATTI UTILI PER I SERVIZI.....	14



Cooperativa Sociale Badia Grande a r.l. Onlus
 Via Tenente S.re Alberti n. 56 - 91100 Trapani
 C.F. 02265520813
 Tel./Fax 0923-557553
 Email: badiagrande@societacooperative.com
 Pec: badiagrande@pec.it





Cooperativa Sociale Badia Grande

PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

La Società Cooperativa Sociale Badia Grande a r.l. attraverso la Carta dei Servizi (in applicazione della Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali") si propone di far conoscere ciò che offre e gli standard di qualità con cui si impegna a fornire il servizio NELL'AMBITO DEI MINORI DISABILI.

CHI SIAMO E COSA FACCIAMO

La Cooperativa Sociale Badia Grande a r.l. nasce nel 2007 con l'intento di promuovere e sostenere concretamente una nuova cultura di cittadinanza e di welfare, una cultura capace di rispondere a scenari politico sociali in continuo mutamento, intervenendo sia nelle aree di bisogno tradizionali che in quelle emergenti. La Cooperativa è iscritta dal 20/02/2007 con il numero I57491 al registro dell'Albo delle società cooperative presso il Ministero delle Attività Produttive; dal 05/03/2007 al numero R.E.A. A181552 nel registro delle imprese della CCIAA di Trapani; dal 2009 al Registro delle Associazioni e degli enti che svolgono attività favore degli immigrati con il numero di iscrizione A/600/2010/TP (DPR 394/99 art. 52, 53 e 54 così come modificato dal DPR 334/04) – Prima sezione; dal 18 febbraio 2011 all'albo regionale delle istituzioni assistenziali legge regionale 22/86 per l'assistenza domiciliare (sezioni Minori: n. Albo 3227, Decreto n. 194 - Anziani: n. Albo 3225, Decreto n. 192 - Inabili: n. Albo 3225, Decreto n. 193); dal 28/11/2013 all'albo regionale delle istituzioni assistenziali legge regionale 22/86 per n. 2 comunità alloggio Minori (Comunità alloggio "Cielo azzurro" sita a Valderice C.da Bonagia, DRS 1959, n. iscrizione 3797 e Comunità alloggio "Arcobaleno" sita a Valderice C.da Bonagia, DRS 1960 – n. iscrizione 379); dal 09/12/2013 al SERVIZIO CIVILE NAZIONALE iscrizione alla III CLASSE dell' albo della Regione SICILIA - Legge 6 marzo 2001, Decreto n. 2205 NZ06094 e dal 12/04/2016 all' 11/04/2017 ha gestito n. 6 progetti di Servizio Civile con il Programma Garanzia Giovani nell'ambito dei minori, disabili e immigrati e nello stesso ambito ha in essere dal 10/10/2016 altri n. 7 progetti, e altri n. 6 progetti valutati positivamente verranno attuati nell'anno in corso. (2017-2018). Tutti gli operatori e gli addetti impegnati all'interno delle strutture e dei servizi lavorano seguendo procedure e protocolli predefiniti che assicurano elevati standard gestionali poiché la Cooperativa è in possesso della Certificazione di Qualità ISO 14001:2015 e ISO 9001:2015. La Cooperativa fa parte inoltre di Confcooperative (organo di rappresentanza, assistenza e tutela del movimento cooperativo e delle imprese sociali) e di Federsolidarietà (organo di rappresentanza politico-sindacale delle cooperative sociali, mutue ed imprese sociali aderenti a Confcooperative).

La Cooperativa è impegnata nell' **AREA MINORI, ANZIANI, DISABILI, IMMIGRAZIONE**, gestendo strutture (residenziali e semiresidenziali) e servizi alla persona sia su appalto di Enti Pubblici che privati; nello specifico si occupa da novembre 2015 di un servizio di Assistenza igienico - personale in favore di alunni diversamenteabili con il comune di Trapani, e da Luglio 2015 è gestore del Progetto Ricominciamo da Noi, in Centri di Aggregazione giovanili destinati a minori con disagio sociale (anche in possesso del certificato di cui alla Legge 104/92 e s.m.e i.). Inoltre, la scrivente cooperativa si è occupata di servizi di Accoglienza e Assistenza immigrati affetti da patologie psichiatriche per conto del



Cooperativa Sociale Badia Grande a r.l. Onlus
Via Tenente S.re Alberti n. 56 - 91100 Trapani
C.F. 02265520813
Tel./Fax 0923-557553
Email: badiagrande@societacooperative.com
Pec: badiagrande@pec.it





Cooperativa Sociale Badia Grande

ministero dell'Interno relativamente ai periodi Novembre 2012/Giugno 2013, Luglio 2013/Giugno 2014, Settembre 2014/Giugno 2015 e per conto del comune di Palermo nei periodi Aprile 2014/Dicembre 2014 e da Febbraio 2014 ad oggi.

La Società Cooperativa Sociale Badia Grande a r.l., ha sede legale ed amministrativa a Trapani (TP) in via Tenente Alberti, 56 e segue un orario di apertura dal Lunedì al Sabato dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

LA MISSIONE

Gli intenti della Cooperativa sono i seguenti:

- PERSEGUIRE L'INTERESSE GENERALE DELLA COMUNITÀ per la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini INDIVIDUANDO nella SOLIDARIETA' concreta, soprattutto verso le persone più deboli ed in difficoltà, il motivo primario della nostra esistenza.
- CONTRIBUIRE AL SUPERAMENTO DELL' ESCLUSIONE E DELLA DISCRIMINAZIONE partendo dalla considerazione e, se necessario, dalla presa in carico dei diversi problemi, disagi, attitudini e qualità, per arrivare ad offrire opportunità tali da valorizzare le potenzialità di tutti.

I Principi e i Valori di riferimento sono i seguenti:

1. **EGUAGLIANZA** - L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dell'utente. Le regole fondanti i rapporti fra utenza e accesso ai servizi sono uguali per tutti. Non viene fatta alcuna distinzione per sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità del servizio sia nelle diverse aree del territorio che fra le diverse categorie o fasce di utenti.
2. **IMPARZIALITA'** - La Cooperativa ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
3. **CONTINUITA'** - L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa di settore, è continua, regolare e disciplinata da regolamenti.
4. **PARTECIPAZIONE** - La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio è sempre garantita, sia per controllare la corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione tra utenza e servizio. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 241/90. L'utente, avendo un ruolo attivo nel servizio, può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Cooperativa si impegna a valutare la soddisfazione dell'utente circa la qualità del servizio reso;
5. **EFFICIENZA ED EFFICACIA** - i servizi vengono forniti in modo da ottimizzare il rapporto tra le risorse impiegate e i risultati raggiunti considerando la sostenibilità economica dei servizi e la piena soddisfazione dei beneficiari.

Per realizzare la nostra missione, ci siamo prefissati le seguenti finalità:

- SVILUPPARE IL PRINCIPIO DELLA SUSSIDIARIETA' ossia promuovere l'auto-organizzazione dei cittadini;
- COOPERARE ATTIVAMENTE CON LE ALTRE COOPERATIVE su scala locale, nazionale ed internazionale per poter curare nel miglior modo l'interesse dei soci e della collettività;



Cooperativa Sociale Badia Grande a r.l. Onlus
Via Tenente S.re Alberti n. 56 - 91100 Trapani
C.F. 02265520813
Tel./Fax 0923-557553
Email: badiagrande@societacooperative.com
Pec: badiagrande@pec.it

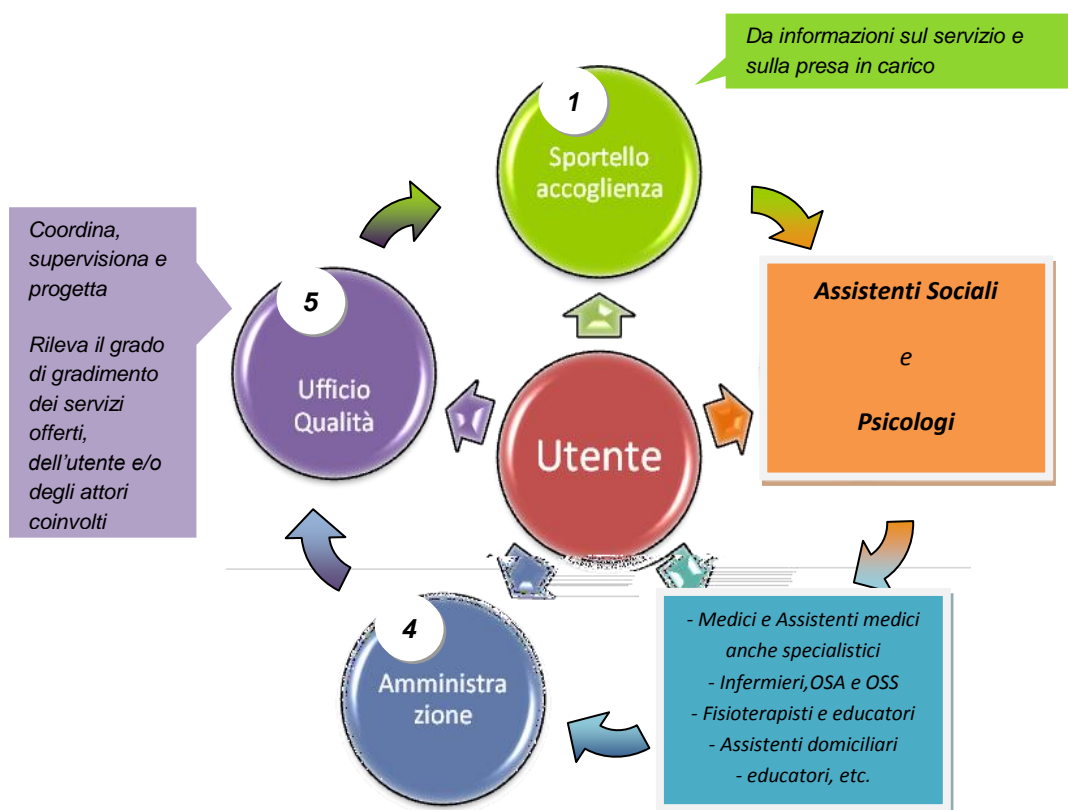




Cooperativa Sociale Badia Grande

- OPERARE PER LA PROMOZIONE GLOBALE DELLA PERSONA ed assicurare il presidio dell'intero ciclo di servizio, attraverso l'azione in rete e la connessione tra cooperative A e B ed il territorio;
- OFFRIRE PERCORSI E SERVIZI INTEGRATI, PERSONALIZZATI E DINAMICI e non solo singole prestazioni;
- INDIVIDUARE LE CAUSE DEL DISAGIO SOCIALE ed intervenire attivando risorse da mettere a disposizione della comunità;
- STIMOLARE LA PARTECIPAZIONE E IL SOSTEGNO CONSAPEVOLE delle persone e delle loro famiglie;
- FINALIZZARE L'AZIONE SOCIO EDUCATIVA, RIABILITATIVA E ASSISTENZIALE all'emancipazione e all'inclusione sociale;
- ASSICURARE SINERGIE di competenze, sistemi operativi, metodologie e opportunità di innovazione attraverso l'appartenenza a ConfCooperative, pur valorizzando le originalità territoriali e le relazioni di rete.

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE



Cooperativa Sociale Badia Grande a r.l. Onlus
Via Tenente S.re Alberti n. 56 - 91100 Trapani
C.F. 02265520813
Tel./Fax 0923-557553
Email: badiagrande@societacooperative.com
Pec: badiagrande@pec.it





Cooperativa Sociale Badia Grande

IMPEGNI E GARANZIE

La presente Carta dei Servizi:

- è consegnata a ciascun utente del servizio o alla persona che lo rappresenta, al momento della sottoscrizione della richiesta di intervento/contratto;
- è consegnata alla Pubblica Amministrazione titolare del servizio pubblico e ai diversi soggetti che con la Cooperativa collaborano all'erogazione dello stesso;
- è messa a disposizione in appositi spazi all'interno della sede amministrativa della Cooperativa e presso le sedi operative;
- potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

La Cooperativa si impegna:

- nel favorire la massima pubblicizzazione del documento divulgandolo presso le diverse realtà formali ed informali territoriali e cittadine;
- ad effettuare tutti gli anni una revisione e un aggiornamento della Carta, con il coinvolgimento di utenti ed operatori.

La Cooperativa assicura:

- un progetto di intervento personalizzato per ogni utente;
- la verifica e la condivisione periodica delle attività svolte e proposte;
- trasparenza e chiarezza dei servizi erogati;
- tempestività nella presa in carico;
- impiego di personale formato e qualificato;
- affidabilità degli operatori nei riguardi della riservatezza e privacy;
- disponibilità nell'ascolto di ogni tipo di proposta e suggerimento;
- indagini periodiche attraverso interviste o questionari per rilevare il gradimento del servizio;
- tempestiva gestione di eventuali reclami.

Inoltre, per la tutela dei diritti degli utenti, è prevista una procedura che prevede specifiche misure di protezione e sicurezza da applicare e adempimenti da svolgere quando si effettua il trattamento dei dati personali altrui e riconosce all'utente determinati diritti che è possibile far valere rivolgendosi direttamente all'Ente.



Cooperativa Sociale Badia Grande a r.l. Onlus
Via Tenente S.re Alberti n. 56 - 91100 Trapani
C.F. 02265520813
Tel./Fax 0923-557553
Email: badiagrande@societacooperative.com
Pec: badiagrande@pec.it





Cooperativa Sociale Badia Grande

Tutti gli operatori della **Cooperativa Sociale** sono coperti da assicurazione sulla Responsabilità Civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

L'affidamento dei servizi avviene, ex art. 19 comma 2 LR 41/2005, nel rispetto delle clausole dei contratti collettivi nazionali e degli accordi decentrati, poste a garanzia del mantenimento del trattamento giuridico ed economico dei lavoratori interessati, nonché nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

FINALITA' E OBIETTIVI

PREMESSA:

Le prestazioni assicurate sono servizi socio-assistenziali, strettamente integrati con il territorio, svolti presso le scuole territoriali e/o il domicilio dell'utente e rivolto a minori disabili, e ai rispettivi nuclei familiari, in condizioni di disagio e fragilità, permanente o temporaneo, impossibilitate a svolgere in modo autonomo le funzioni quotidiane fondamentali.

Si individuano come potenziali utenti dei Servizi tutte le persone che, a causa di condizioni di handicap, delle condizioni di salute, di limitazioni psicofisiche, necessitano di assistenza, di stimoli e di una riduzione del rischio di emarginazione e di isolamento e anche quelle persone che, pur mantenendo una discreta autosufficienza, presentano caratteristiche tali da consigliare un intervento socio-educativo, igienico-personale o di educativa domiciliare con una funzione di tipo preventiva, curativa e riabilitativa. Fondamentale sarà l'apporto indiretto di cui goveranno corpo docente e contesto scolastico di appartenenza del minore disabile seguito.

Nell'attuare gli interventi ci si propone anche di sostenere il diritto umano, giuridico e sociale del diversabile e delle persone a rischio di emarginazione, alla socializzazione, al sostegno, all'informazione, al diritto alla "vita" ed al riconoscimento dell'individuo come persona con una propria storia.

Con la persona **disabile**, fondamentale sarà evitare l'aggravarsi della patologia e delle situazioni di disagio favorendo l'integrazione e il sostegno della famiglia, prevenendo le situazioni di esclusione, isolamento ed emarginazione; con i **nuclei familiari problematici**, sempre in un'ottica di prevenzione del disagio, gli obiettivi saranno il sostegno socio-assistenziale alla famiglia e la tutela e la cura dei minori.

FINALITÀ:

1. Assicurare un'adeguata assistenza specialistica per l'autonomia e la comunicazione degli alunni con disabilità, frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondaria di I grado nel territorio comunale di Erice;
2. Garantire il raggiungimento di una piena integrazione nel contesto scolastico e il diritto allo studio dell'alunno disabile;
3. Ridurre i processi di emarginazione e facilitare l'inserimento e la partecipazione attiva degli alunni disabili alle attività scolastiche;
4. Favorire le relazioni sociali anche al di fuori della scuola.



Cooperativa Sociale Badia Grande a r.l. Onlus
Via Tenente S.re Alberti n. 56 - 91100 Trapani
C.F. 02265520813
Tel./Fax 0923-557553
Email: badiagrande@societacooperative.com
Pec: badiagrande@pec.it





Cooperativa Sociale Badia Grande

OBIETTIVI:

1. Assicurare la permanenza del minore disabile nell'ambiente scolastico e sociale di appartenenza, riducendone, ove possibile, il trasferimento in strutture residenziali;
2. Garantire una armoniosa frequenza scolastica, sia al livello didattico, che relazionale;
3. Assicurare la cura e l'igiene della persona e favorire un corretto uso dei dispositivi sanitari;
4. Assicurare la conservazione e il recupero dell'autonomia personale;
5. Assicurare lo svolgimento delle funzioni e delle relazioni sociali e il miglioramento della vita di relazione;
6. Assicurare il supporto in situazioni di emergenza familiare;
7. Assicurare la prevenzione ed il contrasto dei processi di emarginazione sociale e di condizioni di isolamento, di solitudine, di bisogno, ed il miglioramento della vita in generale;
8. Costruire il benessere degli alunni disabili, aumentando il loro livello di autonomia e di integrazione;
9. Favorire il successo formativo dei minori;
10. Predisporre momenti di collaborazione e continuità tra il livello scolastico e quello familiare del minore disabile.

DESTINATARI

Gli interventi si rivolgono a minori che si trovano in situazioni di disabilità, ed indirettamente ai rispettivi nuclei familiari e/o al contesto scolastico di appartenenza.

TEMPI DI FUNZIONAMENTO:

Il Servizio di Educativa Domiciliare è attivo:

- per tutto il corso dell'anno, (compreso il periodo estivo);
- con cadenza settimanale dal lunedì a sabato;

I giorni e gli orari effettivi di ciascun singolo intervento vengono stabiliti anche in collaborazione con l'Equipe Sociale e il nucleo familiare, in base al bisogno del richiedente.

Il Servizio di Assistenza Specialistica per l'Autonomia e la Comunicazione da svolgersi presso le scuole dell'infanzia, primarie e secondaria di I grado nel territorio comunale di Erice è attivo:

- per tutto il corso dell'anno scolastico, dal lunedì al venerdì negli orari antimeridiani (esclusi i periodi di chiusura estivi o indicati dal dirigente scolastico).

I giorni e gli orari effettivi di ciascun singolo intervento vengono definiti in collaborazione con l'Equipe Sociale, con il nucleo familiare e con il corpo docente, in base al bisogno del richiedente.



Cooperativa Sociale Badia Grande a r.l. Onlus
Via Tenente S.re Alberti n. 56 - 91100 Trapani
C.F. 02265520813
Tel./Fax 0923-557553
Email: badiagrande@societacooperative.com
Pec: badiagrande@pec.it





Cooperativa Sociale Badia Grande

MODALITA' DI ACCESSO E PRESA IN CARICO

I livelli di Assistenza Specialistica per l'Autonomia e la Comunicazione per l'utenza verranno concordati con i soggetti beneficiari e l'A.C. di riferimento. Durante il turno, le specifiche figure professionali a diverso titolo coinvolte svolgeranno una funzione di "facilitatore" delle attività scolastiche, didattiche, di gestione del sé e delle relazioni familiari/amicali; offriranno un sostegno emotivo agli utenti e valuteranno l'andamento delle situazioni individuali. Con periodicità variabile ed in raccordo con i servizi, verranno realizzate le riunioni per programmazione-confronto-verifica: riunioni d'equipe (quindicinale); riunioni utenti-operatori (quindicinale); incontri e riunioni con le famiglie (secondo progetto e su richiesta); verifica con l'utente ed i Servizi invianti (secondo progetto e su richiesta).

Per usufruire dei Servizi occorre rivolgersi al Servizio Sociale del Comune. Chiunque intenda segnalare un bisogno di assistenza, sia che riguardi se stesso, o un familiare, o una persona/famiglia a lui nota, può:

- contattare il Servizio Sociale o direttamente l'Assistente Sociale (tramite telefono, fax o e-mail) per concordare un appuntamento;
- successivamente avviene il contatto con la scrivente cooperativa per lo svolgimento delle prestazioni.

IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO: Successivamente al colloquio con l'Assistente Sociale verrà formulato un Piano di Assistenza Individualizzato, cioè un programma di intervento nel quale sono specificate attività, tempi e modi del servizio che verrà effettuato con assegnazione del Voucher/buono. Il Voucher/buono è lo strumento attraverso il quale il Comune riconosce la necessità di intervento assistenziale personalizzato. Attraverso il voucher il Comune compartecipa con l'utente, in relazione alle condizioni economiche (es. rilevate con l'ISEE), alla spesa per l'assistenza prevista nel progetto individualizzato. Il voucher ha durata variabile in base al tipo di intervento. Il beneficiario del voucher sceglie l'Ente accreditato a cui chiedere l'erogazione del servizio prevista.

ELENCO PRESTAZIONI ANCHE CON IL COINVOLGIMENTO DI UTENTI E FAMIGLIE

Prestazioni riferite al domicilio, al contesto di vita del minore disabile, al contesto scolastico territoriale:

- a. Attività di educazione relazionale, sensoriale, comportamentale;
- b. Sviluppo di conoscenze dello spazio, del tempo, di codici comunicativi alternativi;
- c. Sostegno alle relazioni con coetanei ed adulti;
- d. Assistenza generica igienico-personale, accoglienza prima e dopo l'attività didattica, trasporto casa/scuola, attività ricreative quotidiane, compagnia pomeridiana al minore disabile;
- e. Proposta di attività educative per favorire l'integrazione nel gruppo dei pari e/o partecipazione all'attività del gruppo classe;
- f. Avvio di progetti educativo/socializzanti per la vita di relazione e monitoraggio dei piani individuali dei minori disabili;
- g. Svolgimento di attività per lo sviluppo psicomotorio;



Cooperativa Sociale Badia Grande a r.l. Onlus
Via Tenente S.re Alberti n. 56 - 91100 Trapani
C.F. 02265520813
Tel./Fax 0923-557553
Email: badiagrande@societacooperative.com
Pec: badiagrande@pec.it





Cooperativa Sociale Badia Grande

- h. Supporto del minore disabile nel percorso didattico, anche nell'ambito delle relazioni con il gruppo classe e con il corpo docente;
- i. Sostegno alla persona nel mantenimento e nel consolidamento delle proprie capacità e nella relazione con gli altri;
- j. Promozione dell'aspetto della socializzazione (relazioni, partecipazione e organizzazione di giornate festive, utilizzo sistemi informatici e telefonici, gite, passeggiate, etc.);
- k. Stimolazione della relazione, della socializzazione e dell'autonomia del minore disabile con il coinvolgimento del gruppo dei pari;
- l. Promozione dello svolgimento delle funzioni e delle relazioni sociali del minore disabile e il miglioramento della sua vita di relazione;
- m. Attività di ausilio materiale agli alunni portatori di handicap nell'accesso alle aree esterne alle strutture scolastiche, all'interno e all'uscita da esse, nonché nell'uso dei servizi igienici e nella cura dell'igiene personale;
- n. Accompagnamento, sostegno e supporto del minore disabile nella vita scolastica, promuovendo l'accompagnamento e (ove possibile) l'acquisizione di una maggiore autonomia nella cura del sé (igiene, utilizzo servizi sanitari, etc.);
- o. Sostegno nella gestione dei dispositivi sanitari;
- p. Collaborazione con gli insegnanti per la realizzazione del programma didattico-educativo;
- q. Interventi per favorire l'integrazione sociale, lo sviluppo e il potenziamento delle capacità di comunicazione;
- r. Svolgimento di attività ludiche, di laboratorio, di esplorazione dell'ambiente, di gite d'istruzione;
- s. Cura, assistenza ed aiuto personale del minore disabile per il raggiungimento di un buon grado di autonomia, anche nelle pratiche di natura sanitaria;
- t. Interventi educativi a sostegno dei familiari nello svolgimento del loro ruolo, con particolare attenzione al ruolo genitoriale;
- u. Accompagnamento del minore disabile alle iniziative culturali, ricreative e socio-educative finalizzate a consentire la partecipazione del disabile a momenti organizzati (feste, incontri con i coetanei, frequentazione associazioni sportive, centri ricreativi, parrocchie, cinema, etc.);
- v. Assicurare un adeguato sostegno personale domiciliare dei minori disabili individuati e destinatari del servizio che presentano un marcato/grave disfunzionamento fisico e/o psichico, come continuità ed integrazione tra il momento scolastico e quello familiare;
- w. Promozione dell'integrazione familiare e sociale e supporto l'utente in relazione alle difficoltà insite nella sua condizione e miglioramento della qualità della vita in generale, a livello familiare ed extra familiare;
- x. Supporto nella gestione quotidiana del domicilio, degli spazi e degli oggetti personali e comuni;
- y. Accompagnamento, sostegno e supporto del minore disabile nella vita quotidiana, promuovendo l'acquisizione di una maggiore autonomia sia nella cura del sé (igiene, estetica, abbigliamento, assunzione farmaci, utilizzo servizi sanitari, igiene e pulizia personale, regolarizzazione della quotidianità, etc.) che nella gestione del proprio contesto abitativo;
- z. Supporto del minore nell'attività di gestione del quotidiano;



Cooperativa Sociale Badia Grande a r.l. Onlus
 Via Tenente S.re Alberti n. 56 - 91100 Trapani
 C.F. 02265520813
 Tel./Fax 0923-557553
 Email: badiagrande@societacooperative.com
 Pec: badiagrande@pec.it





Cooperativa Sociale Badia Grande

- aa. Educazione alimentare; promozione di una dieta sana ed equilibrata;
- bb. Sostegno alla persona nel mantenimento e nel consolidamento delle proprie capacità, nella relazione con gli altri, nel mantenere o recuperare i rapporti con i familiari;
- cc. Colloqui di sostegno e di verifica e contrattazione con il minore disabile e con il nucleo familiare di riferimento per l'aumento dell'autonomia sociale, del senso di identità e dell'autostima del soggetto, sostegno nell'autoregolazione degli scopi-interessi propri dell'utente, individuazione e/o potenziamento delle risorse di rete funzionali a favorire le possibilità di socializzazione e, ove possibile, integrazione nel tempo libero, aumento dell'autonomia sociale e della capacità di incontro con il territorio, l'integrazione del minore portatore di handicap nel tessuto sociale con partecipazione ad iniziative del territorio;
- dd. Accompagnamento presso parenti e amici e/o agenzie socializzanti (centri diurni, palestra, oratorio, etc.);
- ee. Promozione dell'aspetto ludico e della socializzazione (relazioni, partecipazione e organizzazione di giornate festive, utilizzo sistemi informatici e telefonici, gite, passeggiate, etc.); rapporti con strutture ricreative e culturali del territorio;
- ff. Riconoscimento e promozione delle potenzialità del minore disabile al fine di consentire una fruttuosa permanenza nel proprio contesto di vita, a contatto con i propri familiari ed amici;
- gg. Dare informazioni circa i Servizi presenti sul Territorio Comunale e non, mantenimento dei rapporti con il medico di base e con i medici specialisti;
- hh. Stimolo alla comunicazione ed alla socializzazione con il coinvolgimento di parenti, amici, vicini;
- ii. Supporto in situazioni di emergenza familiare.

PRESTAZIONI MIGLIORATIVE A CARATTERE ACCESSORIO: Rispetto alle prestazioni obbligatorie secondo il disciplinare, si forniscono le seguenti eventuali prestazioni migliorative, aggiuntive, di qualità:

- a. La figura di un coordinatore del servizio che si occuperà del coordinamento del servizio interfacciandosi sia con l'A.C. che con gli Istituti Scolastici, le famiglie e gli operatori assistenti all'Autonomia e alla Comunicazione, anche con proposte di intervento per la cura dell'aspetto relazionale minore diversamenteabile - famiglia - istituzioni - operatori. Questo gestirà i rapporti con gli istituti scolastici interessati, avvierà attività di consulenze ed interventi finalizzati all'attivazione di risorse del contesto sociale a favore dei minori diversabili e dei loro nuclei familiari; pianificherà la messa in opera del servizio di assistenza in favore degli alunni interessati, predisponendo anche gli interventi socio-educativi anche di gruppo; strutturerà équipe periodiche con gli operatori; mensilmente relazionerà all'A.C. e se richiesto alle Direzioni Scolastiche presso cui gli operatori svolgeranno servizio. La figura del coordinatore, manterrà costantemente i rapporti con i dirigenti scolastici e i docenti curricolari e di sostegno attraverso riunioni di gruppo a cadenza periodica da concordare con i capi d'istituto. Tali riunioni saranno finalizzate a rilevare l'andamento del servizio ed il grado di soddisfazione degli utenti e del personale scolastico. E' prevista una visita domiciliare da parte del coordinatore messo a disposizione dall'ente alla famiglia/persona beneficiaria del voucher, con l'operatore che poi svolgerà il servizio. In quella sede, oltre a conoscere le persone che lavoreranno nella casa, saranno esplicitati gli interventi previsti dalle prestazioni e le modalità di funzionamento del servizio (modulistica, contatti telefonici, etc.).



Cooperativa Sociale Badia Grande a r.l. Onlus
 Via Tenente S.re Alberti n. 56 - 91100 Trapani
 C.F. 02265520813
 Tel./Fax 0923-557553
 Email: badiagrande@societacooperative.com
 Pec: badiagrande@pec.it





Cooperativa Sociale Badia Grande

Questo primo momento permetterà agli utenti di essere preparati ad accogliere gli operatori e a sentirsi più a loro agio nell'accoglierli nella loro casa; si prevede inoltre una visita domiciliare a cadenza semestrale da parte del coordinatore referente per monitorare l'andamento degli interventi;

- a. Incontri di monitoraggio degli interventi con il corpo docente;
- b. Incontri con le famiglie e percorsi formativi, al fine di sostenere i membri del nucleo familiare dell'utente, attraverso le seguenti attività: attivazione di un gruppo di mutuo-aiuto tra i familiari degli utenti con disabilità; momenti di formazione ed informazione per le famiglie dei soggetti portatori di handicap; incontri di supporto ed orientamento per le famiglie dei soggetti portatori di handicap.

Il ruolo dei genitori è di fondamentale importanza per la crescita armonica, equilibrata e serena di ogni bambino. Nel caso di soggetti diversabili la presenza attiva dei genitori riveste un'importanza cruciale in quanto essi rappresentano il punto d'incontro e di contatto con il mondo esterno, in riferimento per lo sviluppo dell'autostima e del senso di autoefficacia, la mediazione tra bisogni e risposta. La cooperativa, nello specifico, intende promuovere un corso di formazione alla genitorialità strutturata in incontri bimestrali di 3 ore cadauno per affrontare le seguenti tematiche: la genitorialità oggi; essere genitori di un portatore di handicap: modalità comunicative, relazionali, educative; modelli riabilitativi e comunicativi a confronto; ruolo della famiglia e delle diverse agenzie educative e riabilitative; progettare insieme agli interventi;

- c. Impiego di n. **8 volontari in Servizio Civile Nazionale per il progetto "Tutti alla riscossa" della durata di 12 mesi** nelle ore pomeridiane c/o il domicilio o (previo accordo e valutate le singole situazioni) nelle ore antimeridiane presso gli istituti scolastici;
- d. Somministrazione di schede di osservazione mensili, predisposte dalle figura della Psicologa e della Pedagogista in organico alla scrivente Cooperativa, la quale compilazione sarà cura degli assistenti. L'utilizzo di questa "scheda di osservazione" da parte degli operatori coinvolti nel progetto potrà rivelarsi uno strumento utile per rilevare i bisogni (o nuovi bisogni) dei minori diversabili seguiti. Tale strumento, una volta elaborato potrà essere condiviso con le famiglie e le istituzioni coinvolte che potranno sedimentare (e alimentare lo scambio di) informazioni, iniziative ed idee sulle modalità di intervento, oltre che incrementare le proposte d'azione sul tema dei minori diversabili. Si evidenzia così, l'esigenza della complementarietà e la continuità che devono coesistere tra il sistema dei servizi, la famiglia e il territorio, per favorire lo sviluppo integrale del minore diversabile, per il suo inserimento nella società;
- e. Attività socio educative (proposte laboratoriali e attività di animazione) caratterizzate da una valenza pedagogica di rilevante spessore, che accostano i minori alle forme organizzate del sapere. Tali attività oltre a costituire momento di divertimento e di socializzazione potranno rappresentare uno stimolo sotto il profilo socio-educativo;
- f. Attività ludo terapeutiche, che rappresentino una risorsa privilegiata di apprendimento e di relazioni. Esse, infatti, favoriscono i rapporti attivi e creativi sul terreno sia cognitivo che relazionale, consentono al bambino di trasformare la realtà secondo le proprie esigenze interiori, di realizzare le sue potenzialità e di rilevarsi a se stesso e agli altri in una molteplicità di aspetti di desideri e di funzioni;



Cooperativa Sociale Badia Grande a r.l. Onlus
Via Tenente S.re Alberti n. 56 - 91100 Trapani
C.F. 02265520813
Tel./Fax 0923-557553
Email: badiagrande@societacooperative.com
Pec: badiagrande@pec.it





Cooperativa Sociale Badia Grande

- g. Attività di espressione sonoro-musicali e musicoterapiche che sviluppino la sensibilità musicale, a favorire la fruizione della produzione presente nell'ambiente, a stimolare e sostenere l'esercizio personale diretto. Si offriranno agli utenti disabili proposte che consentiranno loro di conoscere la realtà sonora di orientarsi, di esprimersi con suoni e di stabilire per il loro tramite relazioni con gli altri;
- h. Attività di espressione corporea, proposte in quanto il corpo, specie per il bambino disabile, rappresenta un mezzo di comunicazione ed espressione non verbale di rilevante importanza;
- i. Attività grafico-pittoriche e plastico-manipolative, che introducano il bambino ai linguaggi della comunicazione ed espressione visiva, partendo dallo scarabocchio e dalle prime concettualizzazioni grafiche per attivare una più matura possibilità di produzione, fruizione, utilizzazione e scambio di segni, tecniche e prodotti;
- j. Giochi psico-motori, percorsi psico-sensoriali; percorsi musicali e attività mass mediali, affinché i linguaggi corporei, sonori e visuali si rendano più accessibili ai bambini e vengano accolti e usati il più consapevolmente e correttamente possibile, al fine di avviarli tempestivamente ad una fruizione attivamente critica dei messaggi diretti ed indiretti dei quali sono continuamente investiti e, di conseguenza, di attrezzarli ad un'efficace difesa nei confronti dei rischi di omologazione immaginativa e ideativa che la comunicazione mass mediale comporta, in modo da porre le basi per lo sviluppo per una creatività ordinata e produttiva;
- k. Un formatore per percorso formativo rivolto ai genitori che svolgerà incontri bimestrali di 3 ore cadauno;
- l. Una Psicologa che si occuperà della redazione delle schede di osservazione in collaborazione con il personale docente e l'A.C.;
- m. Una pedagoga che si occuperà della redazione delle schede di osservazione in collaborazione con il personale docente e l'A.C.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il Piano Assistenziale Individualizzato verrà costruito con l'A.S. Comunale ed il Coordinatore della Cooperativa che ne curerà poi la gestione degli interventi, concordando le variazioni significative secondo le seguenti fasi:

o Avvio del servizio (Fase 1). Questa fase vede un'attivazione prevalente dell'A.S. che provvede ad accogliere e valutare il bisogno dell'utente, avviando le pratiche prestabilite. Il Coordinatore della Cooperativa riceve dall'A.S. un'informativa preliminare sul caso, necessaria per verificare l'effettiva attuabilità del nuovo intervento (ad es. monte ore, disponibilità fasce orarie); successivamente in équipe o in colloquio con l'A.S. raccoglie le informazioni, la prima ipotesi di intervento e riceve la relazione sociale e la certificazione sanitaria. Sempre in équipe avverrà la definizione di obiettivi, mansioni, n° accessi, n° ore e fascia oraria.

o Gestione del servizio (Fase 2). L'operatore esegue l'intervento come previsto nel PAI; verifica sul campo la praticabilità degli obiettivi con le esigenze portate dal nucleo familiare; riferisce in équipe per l'eventuale adeguamento del PAI da parte dell'A.S. Comunale.

Ogni settimana in équipe si definisce il piano di lavoro settimanale e si affrontano i problemi legati alla gestione ordinaria del servizio. Il Coordinatore, oralmente o per scritto, informerà l'A.S. in merito ad eventuali cambiamenti che richiedono decisioni nell'immediato, vita quotidiana dell'interessato, relazioni interne ed esterne, problemi di salute,



Cooperativa Sociale Badia Grande a r.l. Onlus
Via Tenente S.re Alberti n. 56 - 91100 Trapani
C.F. 02265520813
Tel./Fax 0923-557553
Email: badiagrande@societacooperative.com
Pec: badiagrande@pec.it





Cooperativa Sociale Badia Grande

interruzioni o modifiche sostanziale del servizio. Dopo 3 o 4 settimane dall'attivazione del servizio il Coordinatore effettuerà una visita domiciliare con il destinatario del servizio e i parenti più prossimi per una prima valutazione della funzionalità del servizio stesso (conferma degli obiettivi del PAI, verifica delle mansioni svolte dall'operatore, etc.) o con il corpo docenti (ordinari e/o di sostegno) di riferimento. In tale occasione si presenteranno anche il Servizio Accoglienza e la funzione di Coordinamento assicurati dalla Cooperativa. Assenze improvvise: in caso di assenza imprevista del proprio personale, la Cooperativa provvederà alla sostituzione entro un massimo di 48 ore; il Coordinatore a questo scopo si avvale del supporto degli incaricati della Selezione.

IL PERSONALE

Il Personale coinvolto svolgerà la funzione di *équipe curante* intesa come “cerniera tra realtà esterna nella quale sono nello stesso tempo attori e testimoni e la realtà interna del minore disabile sulla quale è centrato il loro interesse”. La presenza degli operatori sarà flessibile, in modo da poter modellare e modificare il tipo di intervento e l'orario settimanale sarà dal lunedì al sabato per l'educativa domiciliare e dal lunedì al venerdì per il servizio socio-educativo e igienico-personale scolastico; l'orario verrà definito in fase di avvio del servizio, unitamente all'Amministrazione Comunale competente. Il personale in caso di assenza per ferie o malattia verrà sostituito ed inoltre a tale équipe, verrà garantita dalla Cooperativa adeguata formazione al servizio e supervisione periodica. Il personale è inoltre dotato di tutti gli strumenti necessari per il corretto espletamento delle prestazioni richieste nonché di un cartellino identificativo della propria identità (secondo la nuova normativa del 13/08/2010 n. 136) da apporre visibilmente agli indumenti indossati. Le figure professionali impegnate, così come indicato dal pubblico Avviso, saranno le seguenti: Operatore specializzato (in possesso di Laurea in Psicologia/Scienze della Formazione/Scienze dell'Educazione/Pedagogia/Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica/Terapista della Neuropsicomotricità dell'età evolutiva/Logopedia e Foniatria/Terapista della riabilitazione specializzato in terapia del linguaggio o in alternativa Diploma di Scuola Secondaria di II° grado unitamente ad attestato di qualifica professionale di Assistente alla Autonomia e alla Comunicazione rilasciato da Enti o Istituzioni accreditate); Assistente alla comunicazione in L.I.S. (in possesso di Diploma di Scuola Secondaria di II° grado unitamente a Qualifica professionale di Assistente alla Comunicazione, Assistente alla Comunicazione Scolastico, Assistente alla Comunicazione Scolastico Specializzato o Interprete L.I.S. o altra qualifica professionale inerente la L.I.S. (Lingua dei Segni Italiana), riconosciuti validi da Enti pubblici; Qualifica professionale conseguita attraverso il superamento di corsi inerenti la LIS organizzati dall'E.N.S. (Ente Nazionale Sordomuti) e/o enti e associazioni accreditati precedenti al 2005; Titoli equipollenti promossi da Istituzioni autorizzate dal Miur e riguardanti modalità comunicative); Tecnico qualificato per l'orientamento, l'educazione e l'assistenza ai minorati della vista (in possesso di Diploma di Scuola secondaria di secondo grado unitamente a Diploma di “Tecnico qualificato per l'orientamento, l'educazione e l'assistenza ai minorati della vista”/Attestato di istruttore di orientamento e mobilità, “Operatore Tiflogo”/Attestato di metodo Braille di lettura e scrittura per non vedenti, rilasciato da Istituti o Enti specializzati o accreditati/Diplomi e/o attestati conseguiti in corsi organizzati presso Istituti o Enti accreditati contenenti nel rispettivo programma didattico, l'insegnamento del Metodo Braille). Oltre al possesso dei suindicati titoli gli operatori



Cooperativa Sociale Badia Grande a r.l. Onlus
Via Tenente S.re Alberti n. 56 - 91100 Trapani
C.F. 02265520813
Tel./Fax 0923-557553
Email: badiagrande@societacooperative.com
Pec: badiagrande@pec.it





Cooperativa Sociale Badia Grande

avranno maturato esperienza professionale, lavorativa o di volontariato di almeno 6 mesi anche non continuativa, documentata o documentabile, in servizi socio educativi o analoghi rivolti ad utenti disabili.

Le tariffe per le prestazioni verranno stabilite in base ai parametri della normativa sui contratti collettivi nazionali in riferimento alle specifiche figure professionali.

L'ÉQUIPE INTEGRATA

Sulla base dei progetti individuali (assistenziali-didattico-formativi-educativi-sociali) rivolti ai singoli minori disabili, verranno strutturati ex ante, in itinere ed ex post delle riunioni - tra il personale della scrivente cooperativa e altri attori coinvolti nell'intervento - per l'attività di programmazione-confronto-verifica sia dei singoli progetti rivolti ai minori disabili, che dello specifico servizio nella sua globalità (scolastico e domiciliare). Il singolo SERVIZIO/INTERVENTO infatti per essere realmente efficace dovrà essere co-costruito da tutti gli attori del sistema e di conseguenza condiviso. Il personale impiegato dalla scrivente cooperativa redigerà le schede di osservazione individuali per ogni singolo minore disabile e il progetto individuale dei singoli utenti. Partendo dalla ricostruzione "storica" della presa in carico dell'utente, l'équipe cercherà di armonizzare gli eventi della vita quotidiana dell'utente, a quelli della sua vita scolastica, psichica e soprattutto dei legami esistenti tra gli uni e gli altri allo scopo ultimo di raggiungere:

- l'acquisizione o conservazione di abilità e autonomie;
- l'integrazione sociale;
- lo sviluppo di capacità relazionali;
- il miglioramento della qualità della vita.

La Cooperativa inoltre, si preoccuperà di attivare sinergie tra i vari attori coinvolti per la strutturazione di strategie ed obiettivi globali degli interventi programmati al fine di attivare un'azione realmente integrata.

STRUMENTI UTILI A SERVIZIO DEGLI OPERATORI

Gli operatori avranno a disposizione i seguenti strumenti:

- "l'agenda", in cui vengono segnati gli appuntamenti degli operatori e dell'utente;
- "scheda di osservazione dell'utente";
- "diario di bordo" per l'annotazione di eventi significativi;
- "Piano Individualizzato" che viene definito in relazione ai bisogni, alle risorse, alle competenze, alle attitudini, alle capacità e potenzialità dei singoli utenti;
- "Programma Informatico della Cooperativa Badia Grande" per l'acquisizione e la condivisione dei dati. Si ha la possibilità di registrare ed archiviare tutti i servizi resi all'utente nelle diverse aree quali: Area Medica, Area Personale, Area psico/sociale.



Cooperativa Sociale Badia Grande a r.l. Onlus
Via Tenente S.re Alberti n. 56 - 91100 Trapani
C.F. 02265520813
Tel./Fax 0923-557553
Email: badiagrande@societacooperative.com
Pec: badiagrande@pec.it





Cooperativa Sociale Badia Grande

LA TUTELA DEGLI UTENTI: SEGNALAZIONI E RECLAMI

Ogni persona che usufruisce di servizi/interventi e che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad essi, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi. Segnalazioni e reclami possono essere presentati attraverso:

- la compilazione di modulo apposito messo a disposizione dalla cooperativa e consegnato ad ogni utente all'attivazione del servizio, inviandolo: all'indirizzo via Tenente S.re Alberti n. 56 – 91100 Trapani o al fax 0923/892545 o alla e-mail: bdiagrande@societacooperative.com
- oppure contattando il Coordinatore del servizio i cui contatti verranno forniti alla presa in carico dell'utente e chiedendo un appuntamento per un colloquio.

Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo: Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio. Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata. Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto, rispondendo entro 15 giorni e comunicando al servizio sociale le segnalazioni pervenute.

INDIRIZZI, CONTATTI UTILI PER I SERVIZI

La sede operativa a cui rivolgersi è situata in via Tenente S.re Alberti n. 56 – 91100 Trapani, te. 0923/557553, fax 0923/892545, e-mail: bdiagrande@societacooperative.com. Inoltre è possibile contattare il Responsabile del servizio, presso la sede di cui sopra. Alcune informazioni e moduli sono disponibili sul sito internet della cooperativa, all'indirizzo www.cooperativabadiagrande.org.

Orari di apertura degli uffici: dal Lunedì al Sabato dalle 8.00 alle 20.00.



Cooperativa Sociale Badia Grande a r.l. Onlus
Via Tenente S.re Alberti n. 56 - 91100 Trapani
C.F. 02265520813
Tel./Fax 0923-557553
Email: bdiagrande@societacooperative.com
Pec: bdiagrande@pec.it

