



# Istituto Walden

Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.  
Via Cavour, 54  
92013 Menfi (Ag)

## CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

È pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi.

La norma di riferimento è la Legge 8 novembre 2000 n°328 "*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*". Art. n°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 valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti...*".

La carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi;
- gestire i reclami.

Lo **scopo principale della Carta dei Servizi** è quello di stabilire un "patto" tra la cooperativa, l'Ente Locale e la Cittadinanza, basato su principi chiari e condivisi, considerato che i Servizi Sociali sono destinati ad intervenire in un ambito di azione particolarmente delicato, dovendo promuovere benessere, soddisfazioni e relazioni significative tra persone.

### PRINCIPI FONDAMENTALI CUI È ISPIRATA LA CARTA DEI SERVIZI:

- L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di **Eguaglianza** dei diritti dei cittadini. Ciascuno ha uguale diritto all'accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi;
- Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed **Imparzialità**;

- **Continuità:** L'erogazione dei servizi, nel rispetto delle norme vigenti, è continua, regolare e senza interruzioni;
- Ogni cittadino è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel **Rispetto** della persona e della sua dignità;
- La **Partecipazione** del cittadino, quale soggetto attivo alla prestazione del servizio, è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori dell'Ente;
- Valorizzazione del **Volontariato**, riconoscendogli un ruolo propositivo, portatore di stimoli e di solidarietà sociale;
- Nella realizzazione degli interventi, la cooperativa adotta misure idonee per il continuo perseguimento dei principi di **Efficacia** e di **Efficienza** al fine di garantire elevati standard qualitativi e tenendo nella massima considerazione le esigenze dell'utenza;
- **Qualità dei servizi:** i servizi offerti sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali. La cooperativa esamina periodicamente la funzionalità dei servizi erogati alla persona, anche raccogliendo i suggerimenti e le proposte di miglioramento che provengano dai cittadini, prevedendo così un programma di sviluppo e di costante miglioramento degli standard qualitativi grazie ad un progressivo aggiornamento dei servizi stessi.

*Istituto Walden*  
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE – ONLUS

**PREFAZIONE**

L'Istituto Walden viene costituito nel 1993 come "**Centro Sociale Psicopedagogico dell'Handicap, delle Disabilità e delle Emarginazioni**".

L'idea nasce dal contatto di un giovane insegnante con adolescenti multiproblematici, con alle spalle esperienze di disagio, emarginazione e devianza, e dalle conseguente necessità rilevata di formare personale specializzato per affrontare la complessità di tali situazioni.

Iniziando un suo percorso di crescita e di esperienza, l'Ente organizza seminari e corsi di formazione rivolti ai docenti della fascia dell'obbligo di cui alla legge 270/82 e C.M. 131 del 12/04/95, in collaborazione con docenti e relatori di prestigiose Fondazioni e Università.

Nello stesso anno in cui viene costituito l'ente si svolge il primo seminario di formazione sull'"**Handicap e l'apprendimento**" e a seguire su "**La conduzione della classe anche in presenza dell'alunno disabile**". Negli anni che vanno dal 1994 al 1996 si svolgeranno diversi seminari: "**Training autogeno**", "**Quando l'alfabetizzazione è possibile, una strategia didattica estremamente semplificata: gli strumenti**", "**Il comportamento dell'Insegnante Specializzato su determinati Handicap**", "**Il profilo dinamico funzionale e interventi educativi**".

L'entusiasmo e la determinazione di andare avanti porta l'Ente ad attuare procedure di accreditamento con l'Assessorato Regionale del Lavoro, della Previdenza Sociale e della Formazione Professionale, attivando negli anni 1995/96, 2000/01 e 2002/03 i seguenti corsi di Formazione Professionale (F.S.E.): "**Operatori addetti Handicappati**", "**Lavorazione della ceramica per portatori di Handicap**", "**L'orientamento curricolare e la professione**" e "**L'internazionalizzazione del sistema produttivo**".

Lo spirito di iniziativa e la crescente esperienza nelle tematiche di Welfare, porta l'Ente, nell'anno 2002, a realizzare un grande progetto, quello di costituire nel comune di Menfi la prima "**Comunità Alloggio per Minori**", una struttura che può accogliere minori di sesso maschile con una fascia di età compresa tra gli 8 ed i 14 anni. Sempre nello stesso anno con altra compagine sociale in ATI, l'Istituto Walden gestisce per tre anni il progetto **Affido Familiare**, Legge 285/97, comune capofila IV° area Menfi. A seguito del bisogno registrato nel territorio di accogliere anche minori di sesso femminile, nasce nell'anno 2003 la seconda "**Comunità Alloggio per Minori**", rivolta ad utenti di età compresa tra gli 8 ed i 14 anni. Per rispondere alle esigenze del Tribunale per i Minori e dei servizi sociali, al fine di evitare l'allontanamento di mini nuclei familiari, nasce, nell'anno 2004, la terza "**Comunità alloggio per Minori**", questa può accogliere utenti con età compresa tra i 14 ed i 18 anni e mini nuclei familiari.

Tra l'anno 2004 e l'anno 2019 l'Ente svolge, nel comune di Menfi e nel comune di Balestrate, nel Comune di Castelvetrano il servizio di "**assistenza igienico personale nelle scuole in favore dei soggetti diversamente abili**".

Dal 2004 fino al 2017, in ATS con altra compagine sociale, l'Istituto Walden gestisce il progetto triennale di **Ludoteca** nel comune di Menfi di cui alla legge 285/97: il progetto è rivolto a ragazzi di età compresa tra 8 e 14 anni.

Nell'anno 2006 con altra compagine sociale, l'Istituto Walden organizza a Menfi una conferenza territoriale sull'abuso e il maltrattamento minorile dal titolo: "**Dalla segnalazione all'accoglienza dei minori vittime di abuso e/o maltrattamento: i servizi del pubblico e del privato sociale del territorio**". Infine, sempre nello stesso anno, per meglio rispondere alle esigenze del territorio, in ATS con altra compagine sociale, la cooperativa gestisce, nel comune di Sciacca, la quarta "**Comunità Alloggio per Minori**", rivolta ad un'utenza con fascia di età 0-6 anni.

Nel 2008, in ATS con altra compagine sociale, l'Istituto Walden gestisce il progetto di "**Prevenzione in favore di giovani preadolescenti e adolescenti del distretto Socio Sanitario n°7 di Sciacca**". Il bisogno che ha motivato l'intervento nasce dall'aumento di consumo di sostanze psicoattive tra le fasce giovanili di popolazione. Obiettivo del servizio è stato quello di coinvolgere l'intera comunità attraverso le problematiche della cultura della droga al fine di promuovere la presa in carico dei processi educativi e formativi per i giovani attraverso percorsi mirati.

Nell'anno 2009 viene costituita a Sciacca la "**Casa di Accoglienza per Gestanti, Ragazze madri e Donne in difficoltà**". L'intervento è volto all'obiettivo di agevolare le donne a rischio al fine di un buon reinserimento nel tessuto sociale, offrendo ospitalità, protezione e cure per rispondere adeguatamente ai bisogni primari e materiali. Promuovere, acquisire, raggiungere, favorire una autonomia personale e una propria identità per un progetto di vita diverso, si pongono quali obiettivi a lungo termine. Sempre nello stesso anno la Cooperativa, per riuscire a rispondere ad un fabbisogno sempre crescente nel territorio, si accredita, presso l'Assessorato regionale della famiglia e delle politiche sociali, per l'**Assistenza domiciliare ad anziani e diversamente abili, psichici, fisici e sensoriali**.

Nel 2011, forte dell'esperienza maturata negli anni nel campo delle comunità alloggio per minori, la cooperativa decide di costruire un luogo pensato e concepito per i ragazzi e le ragazze, una nuova casa con ampi spazi esterni, dove poter vivere e crescere serenamente "**progettando**" ed "**edificando**" insieme agli educatori un nuovo cammino.

Nel corso degli ultimi anni la cooperativa si è specializzata nell'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, persone con esperienze di abuso e dipendenza da sostanze e donne e uomini con alle spalle esperienze di detenzione, grazie alla gestione dei seguenti progetti: in ATS con altra compagine sociale nel Distretto Socio Sanitario n°7 ha gestito il progetto "**In.S.E.R.I.Re.**" **I**nclusione **S**ociale **E**mpowerment **R**ecupero **I**nserimento **R**eintegrazione; nel Distretto Socio Sanitario n°52 il progetto "**Città Mia**" affidato alla cooperativa dal consorzio Sol.Co.; nel Distretto Socio Sanitario n°54 il progetto "**Dipendo da me**" R.E.L.I. (Reinserimento lavorativo integrato) promosso e finanziato dal Dipartimento per le Politiche Antidroga della Presidenza del Consiglio dei Ministri, affidato alla cooperativa dal consorzio Sol.Co..

Inoltre la cooperativa continua a progettare ed a fornire interventi formativi rivolti sia a operatori del terzo settore, sia alle aziende profit del territorio, avvalendosi della collaborazione di docenti esperti, universitari e liberi professionisti, delle varie discipline oggetto dei corsi.

Infine di recente l'Istituto Walden, nella sua sede operativa, ha attivato uno **sportello di accoglienza** a sostegno delle relazioni familiari e delle responsabilità educative.

Oggi, l'Ente gode di una forte esperienza, frutto di un'Identità Professionale solida e unitaria di tutto il personale che nel tempo si è succeduto, capace di adattarsi a situazioni diversi e mutevoli, grazie alla costante formazione del gruppo operativo. Esso si distingue perché ha operato sempre nel sociale mettendo in primo piano la conoscenza, l'esperienza della vita quotidiana, in modo da rimuovere ostacoli e così rafforzare e consolidare vari processi conoscitivi e formativi.

La cooperativa è in possesso della certificazione di qualità ISO 9001 conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2008. Quest'ultima è ormai uno dei fattori strategici di sopravvivenza di un'impresa. Voler puntare all'eccellenza per una cooperativa sociale significa ottimizzare le risorse interne ed esterne, mettere in pratica i valori dell'etica, della solidarietà e della centralità della persona per erogare servizi efficaci ed efficienti. Per ottenere la Certificazione di Qualità l'Istituto Walden ha investito le migliori energie in un lavoro intenso che ha visto il coinvolgimento attivo di tutti i soci e i dipendenti. La scelta di lavorare in Qualità è stata motivata dall'esigenza di regolamentare in forma chiara lo svolgimento del lavoro, mediante un documento di riferimento (il Manuale di Gestione della Qualità), in base al quale ottimizzare l'organizzazione delle risorse e stabilire degli obiettivi qualitativi, finalizzati a ridurre il più possibile il verificarsi di situazioni di non conformità.

## **I NOSTRI SERVIZI**

- **SERVIZI FORMATIVI:**

Progettazione e realizzazione di percorsi formativi

- **SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI:**

1. Comunità alloggio per Minori;
2. Casa Accoglienza per Gestanti, Ragazze Madri e Donne in difficoltà;
3. Comunità Diurna per adolescenti di sesso femminile (12-18 anni)
4. Comunità Diurna – Modulo integrativo delle strutture residenziali

- **SERVIZI DOMICILIARI:**

1. Educativa domiciliare minori;
2. Servizio pedagogico, educativo, domiciliare in favore di minori disabili

3. Assistenza Domiciliare ad Anziani e Diversamente Abili, (psichici, fisici e sensoriali) minori ed adulti.

• **SERVIZI PSICO-SOCIALI:**

1. Ludoteca;
2. Attività di Prevenzione di sostanze stupefacenti ed alcol;
3. Accompagnamento e sostegno nei percorsi di affido e adozione;
4. Diagnosi e prevenzione dei disturbi dell'apprendimento;
5. Progetti di Mentoring;
6. Inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati;
7. Counseling e Psicoterapia individuale, di coppia, familiare e di gruppo;
8. Gruppi di sostegno alla genitorialità.

## **ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA IN FAVORE DI SOGGETTI CON HANDICAP SENSORIALE DELL'UDITO**

### **DESTINATARI**

I destinatari del servizio sono gli alunni con disabilità in situazione di gravità, riconosciuta ai sensi dell'art 3, comma 3, della legge 104/92, frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondaria di I grado in tutto il territorio comunale di Siacca e, che necessitano di assistenza per l'autonomia e il servizio ha carattere di servizio pubblico, quale attività necessaria a garanzia dell'integrazione scolastica degli alunni con disabilità. L'assistente all'autonomia ed alla comunicazione è assegnato al singolo alunno con disabilità, in base alla valutazione delle esigenze dell'alunno da parte dell'ASP presso il servizio di Neuropsichiatria Infantile.

La necessità del servizio, la sua qualità e quantità, deve risultare dal P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato) dell'alunno.

### **OBIETTIVI**

- facilitare l'integrazione scolastica, il diritto allo studio, lo sviluppo delle potenzialità del minore disabile nell'apprendimento, nella comunicazione.
- Promuovere l'autonomia personale e sociale;
- Sostenere le relazioni con coetanei ed adulti;
- favorire la socializzazione;-

### **ATTIVITA'**

- mediazione nell'ascolto delle lezioni d'aula per favorire la comprensione del linguaggio verbale e l'accesso ai contenuti didattici;
- rielaborazione dei contenuti scolastici dei testi, con mappe logico concettuali o altri sistemi idonei, e la rielaborazione ed adeguamento delle verifiche periodiche in prove equipollenti fornite dagli insegnanti, per garantire l'adeguatezza al livello di padronanza dei sistemi di comunicazione del ragazzo;
- raggiungimento di una buona competenza linguistica parlata e scritta;
- mediazione nella relazione con i suoi docenti e nel rapporto in aula con i pari;
- “mediatore comunicativo” nei contesti sfavorevoli (es.: in ambienti rumorosi, durante discussioni di gruppo, ecc.);
- acquisizione di un metodo di studio da parte degli alunni;
- buon utilizzo di ausili protesici e di software o hardware didattici destinati agli alunni o ai suoi docenti;
- partecipazione periodica alle sedute con il logopedista, se presente, per apprendere metodologie, tecniche e strumenti didattici appropriati da riproporre a scuola e da condividere con i docenti, in particolare nei primi anni di scuola, affinché il percorso riabilitativo e scolastico possano integrarsi in modo efficace.
- espressione e comunicazione del ragazzo destinatario del servizio affinché sia sufficientemente comprensibile, offrendo così supporto al lavoro svolto dai servizi di riabilitazione (logopedia), per l'incremento delle sue autonomie personali e sociali;
- espressione e comunicazione del ragazzo destinatario del servizio affinché sia sufficientemente comprensibile, offrendo così supporto al lavoro svolto dai servizi di riabilitazione (logopedia), per l'incremento delle sue autonomie personali e sociali;

## TEMPI

Le attività saranno erogate tramite assistente alla comunicazione direttamente presso gli istituti frequentati dagli utenti, con la prestazione di un servizio pari a n. 2 ore giornaliere per il periodo che va da ottobre 2019 e per i successivi tre anni scolastici e comunque fino alla concorrenza delle somme disponibili in bilancio;

Il servizio sarà comunque adattato e reso nel suo materiale svolgimento con flessibilità, in relazione alle esigenze dell'utente assistito ed alla organizzazione, anche didattica, dell'istituto dallo stesso frequentato.

## PERSONALE

4 Assistenti all'autonomia e alla comunicazione (12 ore a settimana ciascuno)

1 Psicologo (6 ore a settimana)

1 assistente sociale (4 ore a settimana a carico dell'ente cooperativa)

1 animatore socio-assistenziale (4 ore settimana a carico dell'ente cooperativa)

## SERVIZIO MIGLIORATIVO

Il servizio migliorativo prevede l'inserimento di ulteriori interventi al fine di migliorare la qualità e offrire un valore aggiunto al servizio di base. Il programma di azioni e interventi che si intendono realizzare nasce dall'esperienza maturata nella gestione del servizio e dalla costante osservazione e rilevazione dei bisogni ad esso correlati.

- 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.

- 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

Figure professionali coinvolte e tempi: n°1 psicologo per n°3 incontri per classe della durata di n°2 ore ad incontro, nelle classi con alunni con disabilità, per l'intera durata del Servizio.

- 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 diversamente abile. 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 1 assistente sociale Tempi: n°2 ore settimanali, per l'intera durata del servizio.

- 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" e attività di animazione teatrale e musicale. 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. Figure professionali e tempi: n°1 educatore per 4 ore mensili; n.1 animatori sociali per 6 ore mensili.

#### SEDE

L'Istituto "Walden" garantirà lo svolgimento dei servizi migliorativi, oltre che nelle sedi degli Istituti Scolastici, anche nelle proprie sedi dislocate sul territorio:

Viale della Vittoria,21-Sciacca (tutti i pomeriggi dalle 15.00 alle 18.00)

Via del Serpente 5 -Menfi (tutti i pomeriggi dalle 15.00 alle 18.00)

#### Procedure per assicurare la tutela degli utenti

- L'ascolto dell'utenza è un impegno prioritario dell'Istituto "Walden"; la tutela e la partecipazione del fruitore del servizio 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:

Utilizzo dell'apposita Scheda Segnalazioni oppure Lettera in carta semplice inviata alla sede legale;

Comunicazione al Coordinatore del servizio;

Segnalazione telefonica, fax e/o email, indirizzati al Legale rappresentante.