



ISTITUTO WALDEN

SCS ONLUS

Carta Dei Servizi

UNI ENI ISO 9001:2015
e OHSAS 18001:2007



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.

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 curriculare 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 2008 l'Ente svolge, nel comune di Menfi e nel comune di Balestrate, il servizio di "**asacom e assistenza igienico personale nelle scuole in favore dei soggetti diversamente abili**". Dal 2008 ad oggi continua il servizio "**asacom e assistenza igienico personale nelle scuole in favore dei soggetti diversamente abili**" presso il Comune di Menfi.

Dal 2004 fino al 2013, 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.**" **In**clusione **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.

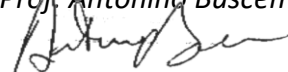
Infine di recente l'Istituto Walden, nella sua sede operativa, ha attivato uno **sportello di accoglienza** a sostegno delle relazioni familiari e delle responsabilità educative.

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.

Il Legale Rappresentante

Prof. Antonino Buscemi



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. Casa Accoglienza ad Indirizzo segreto e Struttura di Ospitalità in Emergenza
4. Comunità Diurna – Modulo integrativo delle strutture residenziali
5. Casa ad indirizzo segreto

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

CONVENZIONI TIROCINIO / ACCREDITAMENTI
Art. 5 del decreto attuativo dell'art. 8 legge 196/97

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

FACOLTÀ DI SCIENZE DELLA FORMAZIONE

Tirocinio Studenti Corsi di Laurea Triennale:

- "Scienze e tecniche Psicologiche" classe L-24;
- "Educazione di Comunità" e "Scienze dell'Educazione" classe L-19;
- "Scienze del Servizio Sociale" classe L-39.

Tirocinio Studenti Corsi di Laurea Magistrale:

- "Psicologia Clinica", "Psicologia Clinica dell'Arco di Vita" e "Psicologia Sociale, del Lavoro e delle Organizzazioni" classe LM51;
- "Scienze Pedagogiche" classe LM85

SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE IN PSICOTERAPIA

C.O.I.R.A.G.: Confederazione di Organizzazioni Italiane per la Ricerca Analitica sui Gruppi

- Scuola di specializzazione in psicoterapie di orientamento psicoanalitico ed in particolare dell'analisi di gruppo.
Riconosciuta con Decreto Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica (M.U.R.S.T.) del 31.12.1993

S.S.P.I.G.: Scuola di Specializzazione in Psicoterapia Interpersonale e di Gruppo

- La **SSPIG** ha come modello teorico di riferimento quello dell'Analisi Transazionale, integrato con i più recenti sviluppi dei modelli Interpersonale, Psicodinamico e Socio-Cognitivo.
Riconosciuta con D.M. del 15-07-2008 G.U. 20 N°180 del 2-08-2008

ISTITUTO TOLMAN

- Laboratorio di Scienze cognitivo-comportamentali, Scuola di Psicologia e Psicoterapia cognitivo-comportamentale.
Decreto MIUR 21/05/2001 G.U.R.I. n°128 del 06/06/2001

ISTITUTO DI GESTALT HCC ITALY

- L'Istituto di Gestalt HCC opera nell'ambito della formazione e della ricerca in psicoterapia della Gestalt.
Riconosciuta dal MIUR con decreto del 28/04/2011

ART THERAPY ITALIANA

- Scuola di Specializzazione in Psicoterapia Espressiva: Psicoterapie Integrate all'Arte Terapia e alla Danza Movimento Terapia.
Riconosciuta dal MIUR decreto 23/07/2004, pubblicato sulla G.U. n. 180 del 03/08/2004

"ALETEIA"

- Scuola di specializzazione in Psicoterapia Cognitiva.
Riconosciuta dal Ministero della Università, della Ricerca Scientifica e Tecnologica, con decreto del 29/01/2001, n°01A1543, sulla G. U. n. 41

ACCREDITAMENTO AL C.I.S.M.A.I.

L'Istituto Walden ha aderito al Cismai, Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso all'Infanzia, condividendo appieno gli scopi di tale associazione. Il Cismai si caratterizza per l'impegno ad alimentare la riflessione teorica sui temi dell'abuso e del maltrattamento ai minori a partire dall'esperienza sul campo di chi ogni giorno si confronta con tale realtà con professionalità e competenza, al fine di valorizzare le esperienze di ognuno e definire protocolli di intervento utilizzabili dai diversi servizi interessati.

DI COSA SI OCCUPA:

- promuove il coordinamento e lo scambio fra centri e servizi, pubblici e privati, che operano nel campo della prevenzione e del trattamento nell'abuso in danno di minori;
- identifica linee guida per la presa in carico delle situazioni e definisce protocolli di intervento utilizzabili dai diversi servizi interessati;
- promuove contatti e scambi con le forze politiche ed istituzionali, al fine di segnalare le priorità di azione per il contrasto della violenza sui minori;
- promuove convegni, seminari, dibattiti, ricerche, pubblicazioni, corsi di formazione;

tiene contatti e collabora con altre Associazioni nazionali ed internazionali, impegnate nel campo della difesa dei diritti di bambini e bambine

IL SERVIZIO DI AUTONOMIA E COMUNICAZIONE SCOLASTICA

Il servizio relativo allo sviluppo dell'autonomia e la comunicazione personale viene definito: "un'assistenza specialistica ad personam" che deve essere fornita al singolo studente con disabilità - in aggiunta all'operatore socio assistenziale, all'insegnante di sostegno e agli insegnanti curricolari - per sopperire ai problemi di autonomia e/o comunicazione sussistenti nello studente con disabilità fisica, psichica o sensoriale, la cui gravità o limitazione di autonomia determini l'inevitabile necessità di assistenza per un regolare apprendimento delle nozioni scolastiche. Pertanto è evidente che all'assistente per l'autonomia e comunicazione competano funzioni specifiche che lo differenziano dalle altre figure professionali coinvolte.

L'assistente all'autonomia e alla comunicazione è quindi un operatore che media la comunicazione e l'autonomia dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico e ciò può compiersi anche mediante strategie e ausili necessari per garantire un'interazione efficace.

Obiettivo generale

L'obiettivo operativo è di svolgere un'attività di supporto alla didattica e non invece di attività didattica in senso proprio. Nello specifico il mansionario di tale figura prevede:

- collaborazione, in aula o nei laboratori, con l'insegnante, nelle attività e nelle situazioni che richiedano un supporto pratico funzionale, ma anche socio-relazionale e/o di facilitazione della comunicazione;
- favorire l'apprendimento e il percorso dell'autonomia dell'alunno facendo particolare attenzione ai cambiamenti e ai progressi in itinere;
- effettuare la "traduzione" di quanto avviene in classe nella forma di comunicazione utilizzata dallo studente (Lingua Italiana dei Segni, Lettura Labiale etc. per i sordi, Comunicazione facilitata, aumentativa, verbo tonale etc per gli autistici, braille etc. per i non vedenti, etc.).

I destinatari del servizio sono gli studenti con disabilità fisica, psichica e sensoriale, certificata ai sensi dell'art. 3 comma 3 della legge 104/92 che, a causa della riduzione o della perdita di autonomia personale e sociale necessitano di questa tipologia di assistenza.

Obiettivi rivolti agli alunni

Promuovere l'autonomia nella comunicazione, negli apprendimenti e nella socializzazione ,attraverso il supporto all'acquisizione di competenze e abilità specifiche in grado di ridurre il divario tra le performance degli alunni con disabilità e quelle dei compagni di classe;

Promuovere lo sviluppo dell'identità, della consapevolezza e cura di sé e dell'autostima individuale nel ragazzo disabile;

Favorire la socializzazione, creando occasioni concrete d'incontro e scambio comunicativo,relazionale e affettivo con i compagni. Ciò avviene con attività educative che

possono coinvolgere, oltre allo studente disabile, un piccolo gruppo di compagni di classe e, in alcune occasioni, l'intero gruppo – classe.

Obiettivi rivolti al sistema scolastico

Promuovere la corresponsabilità/condivisione del Progetto individuale da parte di tutti gli attori variamente coinvolti nella scuola. variamente coinvolti nella scuola;

Promuovere il lavoro di rete, di coordinamento e di integrazione territoriale scolastico ed extrascolastico;

Assicurare raccordi tra il Progetto Educativo Individuale e le progettazioni dell'intera classe.

Obiettivi rivolti alle famiglie

Valorizzare il contributo assistenziale delle famiglie e le sinergie attivabili a vantaggio del ragazzo disabile .

Obiettivi rivolti al Territorio

Attivare e sostenere una rete territoriale di soggetti che, in modo coordinato, sostengono l'integrazione a favore degli studenti disabili, a Scuola e nel tempo libero .

Organizzare eventi aperti al pubblico destinati a sensibilizzare il territorio rispetto alle problematiche dell'integrazione dei disabili a scuola e nel territorio (convegni, seminari, dibattiti, cineforum, esposizioni artistiche, percorsi formativi).

MODALITA' DI EROGAZIONE

Descrizione delle Prestazioni assicurate per l'espletamento del servizio .

- Il servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione finalizzato a garantire il diritto allo studio e l'integrazione scolastica agli studenti disabili, in possesso di certificazione di cui alla legge 104/92, si configura quale servizio ad personam ed è assicurato prevalentemente all'interno dell'istituto scolastico frequentato dall'alunno, nella misura di un operatore per ciascun disabile.

In taluni casi, il servizio di cui sopra potrà essere assicurato, anche o esclusivamente, in ambito domiciliare in affiancamento a soggetti con disabilità sensoriali, per accompagnare e consolidare il percorso verso l'autonomia nello studio, purchè previsto nelle finalità del P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato).

- La necessità dell'assistente per l'autonomia e la comunicazione viene certificata dai servizi specialisti dell'ASP tenendo conto delle proposte avanzate dal G.L.H. (Gruppo di Lavoro Handicap).

- Le attività dirette con l'alunno disabile consistono prevalentemente in interventi di mediazione nella comunicazione tra lo stesso e tutte le figure che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico, utilizzando gli strumenti e le tecniche adeguate alla tipologia di deficit di cui è portatore.

In linea generale, fermo restando la singolarità degli interventi previsti dal P.E.I., le attività dell'operatore addetto sono le seguenti:

Educative: utilizzo di codici comunicativi alternativi, promozione dell'autonomia personale e sociale, vigilanza e controllo di comportamenti aggressivi, sviluppo di conoscenze dello spazio, del tempo, sostegno alle relazioni con coetanei ed adulti, proposte di attività educative di piccolo gruppo per favorire la socializzazione;

Riabilitative: sviluppo di sistemi di comunicazione verbale e non verbale, educazione all'uso di strumenti protesici e ausili, svolgimento di programmi individuali per il controllo del comportamento, appoggio in attività manuali, motorie, teatrali, espressive.

In particolare per quanto riguarda l'aspetto specifico della comunicazione, l'operatore svolge una azione triplice di mediazione, di sollecitazione, di integrazione.

Rientrano ancora tra i compiti dell'assistente: - la collaborazione con gli insegnanti e altro personale della scuola per l'effettiva partecipazione; dell'alunno disabile alle attività scolastiche; - la partecipazione alle attività del GLH.

Si precisa che, la figura dell'assistente non è alternativa a quella dell'insegnante di sostegno, ma complementare. L'assistente non può sostituire l'insegnante di sostegno, unico soggetto deputato alla didattica.

Coordinatore

Il Coordinatore del servizio è il garante della qualità delle prestazioni di assistenza all'autonomia a vantaggio dei singoli studenti e delle loro famiglie. Il coordinamento rappresenta lo strumento per assicurare la coerenza e continuità degli interventi, oltre che l'efficienza sul piano organizzativo – gestionale delle prestazioni. Il Coordinatore, inoltre, collabora con il Comune (nel rispetto del ruolo della Cooperativa, che è quello di erogare il servizio) per la definizione di attività che rendano il servizio sempre più adeguato alle esigenze degli studenti disabili. Il Coordinatore svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli Operatori della Cooperativa, promuovendo la loro formazione permanente attraverso progetti di formazione che prevedono ore annue di corsi obbligatori, alle ore previste di lavoro di gruppo tra gli Operatori sotto la guida di un Supervisore esperto. Egli promuove la valutazione della qualità del servizio, il raccordo tra i servizi educativi, sociali, sanitari e assistenziali che operano a vantaggio dell'alunno, la redazione di un Diario di Bordo che descrivano il lavoro fatto con ogni alunno e i risultati ottenuti. Nel provvedendo ad eventuali sostituzioni e/o nuove assegnazioni; ha cura di raccogliere, alla fine di ogni mese, i fogli presenza recanti le ore e i giorni in cui l'Operatore ha svolto il suo servizio; comunica al Comune il monte ore effettuato ogni mese da ogni Operatore con ogni studente in carico; raccoglie i dati sugli utenti, avendone cura di rispettare la legge sulla privacy; predispone i dati raccolti in forma di banca dati; stila il calendario delle attività formative, previo accordo con i docenti coinvolti nell'attività di aggiornamento e le associazioni presenti sul territorio, consegnando una copia del calendario ad ogni operatore ad inizio di anno scolastico. Segnala al Supervisore ogni richiesta ricevuta per un eventuale sostegno psicologico e/o motivazionale agli Operatori del servizio; mantiene i contatti con le figure preposte per gli aspetti tecnici generali; favorisce e realizza momenti di sinergia con le associazioni di volontariato.

IL PERSONALE

La selezione del personale viene fatta tenendo conto dei fattori motivazionali, esperienza pregressa, capacità comunicative, relazionali ed organizzative degli aspiranti, dopodiché si attua un programma di formazione specifica di base che consiste in un periodo di affiancamento in cui si danno indicazioni sulle attività da svolgere.

I nostri servizi si avvalgono anche dell'ausilio di volontari del Servizio Civile Nazionale e del volontariato informale.

Il personale che opera nei diversi servizi gestiti dall'Ente si compone delle seguenti figure:

- Coordinatore responsabile
- Assistente Sociale
- Psicologa
- Psicoterapeuta dell'infanzia e adolescenza
- Psicoterapeuta di gruppo
- Psicoterapeuta della famiglia
- Pedagogista;
- Educatore Professionale;
- Mediatore Culturale
- Animatore
- Operatore socio-assistenziale/sanitario
- Medico convenzionato;
- Infermiere Professionale con reperibilità anche notturna;
- Personale ausiliario.

Nello specifico del servizio ASACOM, gli operatori sono formati affinché il servizio prenda totalmente in carico l'utente e pertanto gli Assistenti alla Comunicazione devono: - essere in grado di creare una relazione costruttiva tra gli utenti, i genitori, e le altre figure operanti nelle Istituzioni; - saper individuare le modalità comunicative idonee ai diversi soggetti e ai diversi contesti comunicativi; - saper padroneggiare il linguaggio segnico in tutte le sue varianti (LIS, IS, ISE). L'Assistente alla Comunicazione deve tradurre i contenuti didattici e tutto ciò che avviene durante lo svolgimento delle attività, utilizzando la metodologia comunicativa più adeguata. inoltre deve: - saper mediare tra i diversi linguaggi e le differenti discipline; - utilizzare metodi e strategie per rendere accessibili al bambino/ragazzo sordo i contenuti scolastici; - "dare voce" alle risposte del bambino/ragazzo; - ampliare il lessico del bambino/ragazzo; - aver padronanza di "modi/mezzi" comunicativi quali la dattilologia, l'articolazione labiale; - capacità di lavorare in rete, con le professionalità che collaborano nella crescita, nell'educazione e nella cura del bambino/ragazzo sordo;

FORMAZIONE CONTINUA E AGGIORNAMENTO

Per Formazione Continua si intende il sistema di formazione per le persone occupate, finalizzato all'adeguamento e allo sviluppo delle conoscenze e competenze professionali. La Formazione Continua e l'aggiornamento sono aspetti fondamentali per migliorare la produttività e mantenere elevata l'occupabilità del lavoratore: ottimizzare la capacità di adattamento dei lavoratori in relazione ai mutamenti del mondo del lavoro.

La formazione del personale che lavora nei diversi servizi gestiti dall'ente deve essere adeguata e permanente, per tale fondamento parallelamente alla formazione di base individuale sono programmati incontri di formazione d'equipe centrati sull'acquisizione di abilità tecnico-operative, sulla rielaborazione dell'esperienza personale e l'approfondimento delle dinamiche relazionali del gruppo. Inoltre all'interno delle diverse equipe che lavorano nei servizi gestiti dall'Ente si attuano percorsi di Co-Visione e di Supervisione.

L'Ente favorisce, inoltre, la partecipazione volontaria degli operatori a tutte le occasioni formative esterne (convegni, seminari, corsi di formazione) ritenute utili per l'arricchimento della professionalità sostenendone in parte i relativi costi economici.

Reclami

La Cooperativa garantisce agli utenti la possibilità di esprimere osservazioni, apprezzamenti o di sporgere reclami riguardanti il servizio. La Cooperativa si impegna a: - verificare la causa del reclamo - dare risposta all'utente entro 10 giorni dalla data di presentazione del reclamo - dare indicazioni, in caso di accoglimento del reclamo, degli accorgimenti e delle tempistiche individuate per la risoluzione della problematica sollevata. Di seguito si riporta il modulo da utilizzare per segnalare eventuali disfunzioni e/ o reclami

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI (il presente reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi amministrative giurisdizionali)

Il/a sottoscritto/a _____ Residente a
_____ Via _____
_____ n. _____ Tel. _____

Al fine di contribuire al miglioramento del servizio, informa di non essere soddisfatto del seguente servizio:

Per _____ i _____ seguenti _____ motivi

Eventuali _____ suggerimenti

Comune di Sciacca - Prot. n.0036399 del 07-07-2022

LA "CUSTOMER SATISFACTION" Le indagini per conoscere la soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) sono indispensabili se si vuole conoscere con attendibilità il grado di soddisfazione dell'utenza. Il servizio erogato deve essere percepito in linea con le attese dell'utente. Il centro dell'attenzione si sposta, quindi, su quanto il fruitore si aspetta di ricevere dal fornitore di servizio. E' indispensabile rilevare mediante indagini, a fronte della Qualità Erogata, sia la Qualità Percepita che la Qualità Attesa. E' stato dimostrato che per conoscere il reale grado di soddisfazione dell'utente è fondamentale non limitarsi a valutare la percezione del "livello di servizio ricevuto", ma occorre confrontare questa percezione con il "livello di servizio desiderato": la misura di questo divario (gap) indica il vero grado di soddisfazione dell'utente. Ulteriori ricerche hanno messo in evidenza l'esistenza non di una sola ma di una serie intera di aspettative contenute in una fascia di "tolleranza" delimitata da due livelli, uno superiore ed uno inferiore, che rappresentano i livelli del servizio atteso dagli utenti: un livello desiderato ed uno accettabile (adeguato). Il livello del servizio desiderato riflette il servizio che l'utente spera di ricevere; il livello di servizio accettabile riflette, invece, ciò che l'utente giudica sufficiente per soddisfare le sue aspettative. L'intervallo esistente tra il livello desiderato ed il livello accettabile rappresenta la zona di "tolleranza" entro la quale l'utente considera il servizio erogato comunque

accettabile: ovvero, questa zona è costituita da una gamma di prestazioni del servizio considerato soddisfacente a diversi livelli.

LO STRUMENTO DEL QUESTIONARIO

I questionari rappresentano uno strumento quantitativo per rilevare le percezioni e i livelli di soddisfazione degli utenti che hanno fruito di un servizio, in modo veloce e anonimo. Chiedendo direttamente agli utenti di rileggere la propria esperienza personale rispondendo alle domande preposte è possibile misurare il loro livello di soddisfazione in relazione ai servizi fruiti, evidenziare i "punti di forza" dei singoli servizi e far emergere le possibili aree di miglioramento. Nel quotidiano ogni persona, con la sua storia e con la sua attualità assolutamente individuali, interagisce con la storia e l'attualità assolutamente peculiari del microcosmo e della società in cui vive: da questa interazione deriva la "soddisfazione soggettiva" che si intende rilevare con i questionari e che richiede da parte nostra la condivisione del seguente principio: "ciò che è soggettivo non è meno reale di ciò che è oggettivo e merita pertanto la stessa attenzione e la stessa considerazione". La "soddisfazione soggettiva" può essere definita come la risultante di un processo cognitivo che mette a

confronto il reale con l'ideale; più precisamente, la distanza tra la realtà e le aspirazioni è inversamente proporzionale al livello di soddisfazione: in tal senso, la perfetta corrispondenza tra realtà e aspirazioni corrisponde a una soddisfazione assoluta.

Scheda di valutazione del Servizio Assistenza Alunni Disabili

1. Come giudica il Servizio di assistenza alunni nella scuola? . puntuale e attento . sufficientemente adeguato . inadeguato ed impreciso . altro
2. Ritiene che la figura dell'assistente abbia un ruolo importante ai fini dell'integrazione dell'alunno disabile? . si . no . altro
3. Come giudica l'operato dell'assistente? . professionale ed affidabile . sufficientemente adeguato . impreciso ed improvvisato . altro
4. Ritiene che la scelta dell' assistente da affiancare all' alunno disabile sia: . frutto di una progettazione che tiene conto delle esigenze dell'alunno disabile e della continuità assistente alunno . sufficientemente adeguata, ma poco incisiva . inadeguata e scarsamente attenta ai bisogni dell'alunno . altro
5. Come giudica il rapporto assistente-scuola? . l'assistente è professionalmente adeguata e riesce ad integrarsi con la realtà scolastica collaborando con gli insegnanti per il raggiungimento degli obiettivi . l'assistente ha poche competenze professionali, ma molta disponibilità a collaborare . l'assistente è inadeguata e poco disponibile a farsi coinvolgere . altro
6. Come giudica il rapporto assistente-alunno? . l'assistente si pone in modo adeguato e non esclusivo facilitando la relazione dell' alunno con il contesto . l' assistente svolge le sue mansioni, ma non si lascia molto coinvolgere . l'assistente si pone in modo distaccato ed è poco collaborativi . altro
7. Come valuta la sostituzione temporanea dell'assistente? . puntuale e adeguata . non sempre tempestiva e poco adeguata . avviene con notevole ritardo e con personale non competente . altro
8. Come giudica il coordinamento del servizio di assistenza scolastica? . professionalmente adeguato ed attento nell'accoglienza del bisogno . poco professionale, ma sufficientemente adeguato . scarsamente professionale e poco significativo . altro
9. Cosa suggerirebbe per migliorare le prestazioni di questo servizio?
.....
10. Ritiene importante la continuità dell'assistente nel passaggio dell'alunno da un grado scolastico a un altro ? . si è necessaria . si, laddove è possibile . no . altro

11. Ritiene importanti gli incontri mensili di programmazione tra gli insegnanti e l' assistente? .
si . no . altro

ISTITUTO WALDEN Società Cooperativa Sociale Onlus

SEDE LEGALE: VIA CAVOUR, 54 - 92013 Menfi (Ag)

UFFICIO: VIA FINLANDIA, 44 - 92013 Menfi (Ag)

Tel./Fax: 0925.72067 **e-mail:** info@istitutowalden.it

P.E.C.: istitutowalden@pec.confcooperative.it

www.istitutowalden.it

Legale Rappresentante

Prof. Buscemi Antonino

e-mail: info@istitutowalden.it

Vice Presidente/direttore:

Buscemi Michele

● Tel.: 335.14.04.633

e-mail: m.buscemi@istitutowalden.it

Assistenti Sociali:

Dott.^{ssa} Coppola Delia

● Tel.: 335.14.04.629

e-mail: d.coppola@istitutowalden.it

Dott.^{ssa} Alessi Lucia

e-mail: l.alessi@istitutowalden.it

Psicologhe/Psicoterapeute:

● Tel./Fax: 0925.72067

Dott.^{ssa} Pistritto P. O.

Dott.^{ssa} Maniscalco F.

Pedagogista:

Dott.^{ssa} Di Blasi Linda

Sociologa:

Dott.^{ssa} Alba Antonella

● Tel.: 335.14.04.628

e-mail: a.alba@istitutowalden.it