

PROGETTO SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE O ASSISTENZA SPECIALISTICA IN FAVORE DI ALUNNI DISABILI FREQUENTANTI LE SCUOLE SECONDARIE DI 2° GRADO AVENTI SEDE NELLA PROVINCIA DI CALTANISSETTA

1. **Conoscenza del territorio e capacità di lettura dei bisogni sociali:** la scrivente ha una conoscenza approfondita del territorio acquisita nella gestione del servizio SAD anziani e disabili nonché per la gestione del Servizio di Assistenza autonomia e comunicazione per Il Libero Consorzio di Caltanissetta negli anni precedenti . Il raccordo con i servizi previsti dai Piani di zona dei distretti ricadenti nella provincia di Caltanissetta, nonché la sintonizzazione con i percorsi presa in carico dei vari centri riabilitativi, delle associazioni di categoria, delle istituzioni scolastiche che li accolgono sarà il valore aggiunto alla competenza di ciascun operatore che opererà nell'ambito della presente proposta progettuale. Verranno organizzati convegni e seminari su temi relativi alle problematiche dell'integrazione e alcuni eventi che vedano coinvolti tutti gli alunni, con disabilità e non, per dare visibilità al potenziale educativo di un'integrazione reale (ad es: gemellaggi, progetti di arricchimento dell'offerta formativa...). Infine fondamentale sarà il coinvolgimento attivo degli attori sociali del contesto di vita del soggetto (famiglia, operatori, insegnanti curricolari e di sostegno, gruppo dei pari,) al fine di attuare una presa in carico globale. Tutti gli attori sociali saranno coinvolti e chiamati a partecipare attivamente al fine di ricreare un ambiente favorevole, di integrazione del soggetto disabile.

2. **Programmazione ed organizzazione dei servizi oggetto dell'appalto:** -Il modello di programmazione adottato per il presente servizio è definibile come strategico, partecipato e concertato. La programmazione strategica deriva da uno stile decisionale flessibile e dialogico essa è partecipata e concertata in quanto tutte le fasi della programmazione (tra cui fase di analisi del fenomeno, progettazione del servizio con annesso monitoraggio e valutazione -ex ante, in itinere ed ex post-) sono individuati tramite il confronto e la continua interazione comunicativa tra i diversi attori coinvolti nel servizio. La partecipazione e il coinvolgimento degli attori rendono trasparenti gli obiettivi e consentono di apportare delle modifiche in itinere qualora in capo all'utenza sorgano nuovi e/o mutati bisogni. Estremamente sintetizzati si riportano le fasi della programmazione: Definizione del problema che si vuole risolvere (con descrizione dello stato iniziale e della previsione dello stato risolutivo e quindi finale); progettazione del servizio con approccio bottom-up (in questa fase si fissano gli obiettivi ed i risultati attesi); implementazione di quanto progettato (con eventuali e opportuni adeguamenti qualora la situazione lo richieda); monitoraggio (elemento presente in tutte le fasi precedenti) e valutazione complessiva. -Questa fase viene sostenuta dalla forza **organizzativa** propria della Coop.va, dalle figure aggiuntive di supporto (referenti H, Psicologo, ecc...) e dalla rete dei Partner e prevede: Nomina del coordinatore del servizio , dei referenti di area, del referente amministrativo e dei componenti di equipe di supporto al coordinatore; iniziative informative, divulgative e promozionali del progetto a cura della Coop (realizzazione dei manifesti informativi, delle brochure, attivazione sito internet, carta dei servizi , vademecum per famiglie e scuole); organizzazione della sede operativa messa a disposizione; incontro di formazione e di informazione sui contenuti del servizio e sulle specifiche del progetto (modalità organizzative,

Sede legale Via Vitaliano Brancati n° 14 Catania
Codice fiscale e Partita IVA n. 03753250871

Albo Nazionale delle cooperative a mutualità prevalente n. A123258

e-mail info@infomediacooperativa.com pec: infomediacoop@pec.it

tel. 095505303 fax 095506819

Il Presidente

INFOMEDIA
Soc. Coop. Sociale ONLUS
Via Vitaliano Brancati, 14 - 95128 CATANIA
Partita IVA 03753250871
Albo Nazionale delle cooperative a mutualità prevalente n. A123258
Tel. 095 505303 - Fax 095 506819
Email: info@infomediacooperativa.com

servizi migliorativi ed innovativi) al personale da immettere in ruolo; raccordo con gli esperti per la conduzione dei servizi migliorativi; raccordo con la rete dei Partner.

3. **Modalità di gestione del servizio:** Le fasi del processo di erogazione del servizio possono essere così sinteticamente rappresentate: il momento iniziale è costituito dalla definizione puntuale del servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione o assistenza specialistica in favore di alunni disabili fisici psichici e sensoriali, in possesso di certificazione di cui all'art.3 comma 3 della legge 104/92, che si configura quale servizio *ad personam* ed è assicurato all'interno dell'Istituto scolastico frequentato dall'alunno e nella misura, quale rapporto di legge, di un operatore per ciascun disabile come previsto all'art.4 da erogare agli alunni disabili (personale, tempi, modalità, attività, strategie, mezzi). Le attività dirette con l'alunno disabile consistono prevalentemente in interventi di mediazione della comunicazione tra l'alunno disabile 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 PEI, 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; proposta 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*. La regia è affidata al Coordinatore del servizio che definisce le linee guida dell'azione partendo da una visione globale e adottando gli interventi ad ogni singolo caso. Organizzerà il servizio nella sua globalità curando: l'aspetto progettuale-il rapporto con il personale -il rapporto con gli utenti e con le famiglie-i rapporti con i servizi specialistici della sanità pubblica-i rapporti con gli enti sindacali e datoriali-con le associazioni a tutela dei consumatori e azioni di categoria delle fasce svantaggiate (minori, nuclei svantaggiati, disabili)-i rapporti con le Direzioni Didattiche -Avrà inoltre il compito di mantenere i contatti con i referenti del territorio. E' responsabile del metodo di lavoro e della progettazione interna del servizio. Le funzioni del Coordinatore sono finalizzate a garantire la qualità del servizio attraverso le seguenti azioni: contatti con il servizio competente dell'Amministrazione Provinciale di Caltanissetta. Questo momento permette la presa di conoscenza degli orientamenti, necessaria alla successiva istruzione integrata del gruppo degli operatori. attua una prima verifica sul gruppo, e predispone eventuali necessari aggiustamenti per il regolare svolgimento del servizio. Nella fase di gestione del servizio il Coordinatore, in accordo con l'Amministrazione, attuerà il monitoraggio costante del percorso del gruppo operativo, nonché all'agire di ogni singolo operatore, individuando obiettivi intermedi da raggiungere. Tali obiettivi si delineano attraverso incontri periodici con le figure professionali coinvolte a livello istituzionale, mirate a valutare il "work in progress" del servizio e mediante incontri mensili di verifica con lo staff tecnico della Coop. Il coordinatore, altresì, attuerà un'attività di informazione relativa allo stato di avanzamento del progetto, tenuto conto che sarà il principale referente per l'assistenza tecnica per aree problematiche. Il ruolo del Coordinatore, in questa fase, è di supervisione e verifica della coerenza tra obiettivi e traduzione operativa quotidiana degli stessi da parte del gruppo di operatori. Al termine del rapporto il Coordinatore partecipa al momento di valutazione

Sede legale Via Vitaliano Brancati n° 14 Catania

Codice fiscale e Partita IVA n. 03753250871

Albo Nazionale delle cooperative a mutualità prevalente n. A123258

e-mail info@infomediacooperativa.com pec: infomediacoop@pec.it

tel. 095505303 fax 095506819

Il Presidente
V. Vitaliano Brancati
INFOMEDIA
Soc. Coop. Sociale ONLUS
Via Vitaliano Brancati, 14 - 95128 CATANIA
Partita IVA 03753250871
Albo Nazionale delle cooperative a mutualità prevalente n. A123258
Tel. 095 505303 - Fax 095 506819
Email: info@infomediacooperativa.com

degli obiettivi finali insieme al gruppo degli operatori e alle altre figure professionali interessate e, dove possibile, collabora alla progettazione delle attività future. L'attenzione ai bisogni formativi degli operatori è un altro elemento fondamentale del coordinamento, che si concretizzerà nel garantire la collaborazione per l'individuazione dei contenuti da privilegiare nell'azione della formazione. Tale scelta, oltre a valorizzare e a potenziare la risorsa umana apportando elementi qualitativi alle prestazioni erogate, ha una ricaduta sull'organizzazione nel suo complesso, in quanto i contenuti formativi dei singoli diventano strumenti culturali a disposizione di tutti gli operatori del settore. Ai fini della valutazione si terrà conto di tutti quei materiali prodotti nel corso delle riunioni con i Referenti istituzionali, con gli utenti e i referenti familiari, che rappresentano esse stesse istanze di verifica e valutazione in itinere del servizio; inoltre, saranno oggetto di valutazione tutti i dati e i documenti raccolti durante la gestione del servizio, come il registro giornaliero per le presenze degli addetti e degli alunni, i programmi di lavoro, ecc., nonché i report prodotti periodicamente, compreso quello relativo all'indagine per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (**customer satisfaction**) e gli elementi emersi dalla raccolta dei reclami. Gli assistenti, oltre a svolgere le mansioni attinenti alla specificità del proprio ruolo in modo intenzionale e professionale, collaboreranno costruttivamente con il team docente, apportando il proprio contributo operativo utile per il raggiungimento dei traguardi formativi che la scuola e l'A.C. intendono raggiungere e per una piena ed efficiente integrazione sociale e scolastica dell'utente. L'attività dell'assistente si esplicita e realizza nella sua pluridimensionalità.. **Determinazione Piani Assistenza Individuali**- La programmazione individuale per ciascun allievo sarà in linee generali articolata nel seguente modo: Un primo colloquio tra il coordinatore e la referente del Libero Consorzio durante il quale si informerà delle modalità operative che si intenderanno seguire, si chiederanno informazioni rispetto ai nuovi utenti e le relative ore di assistenza scolastica. Come Coop crediamo che un incontro con la famiglia dell'utente da parte del coordinatore del servizio e dell'assistente sia molto proficuo per l'instaurarsi di una relazione positiva e di fiducia tra le due parti. In questo incontro il coordinatore presenta se stesso e la coop, porta e spiega il ruolo e le mansioni degli assistenti e raccoglie dai genitori le informazioni sul bambino, sulla sua patologia, sulle sue capacità e difficoltà, sui suoi bisogni. Il Coordinatore, in base alle informazioni ricevute sulle necessità e i bisogni dell'utente, sceglie l'assistente, in primo luogo considerando la continuità della figura, in secondo luogo valutandone le competenze specifiche, necessarie alla buona riuscita del progetto. Incontro successivo di presentazione tra l'operatore e la famiglia allo scopo di favorire l'instaurarsi di un rapporto di fiducia da entrambe le parti. Disponibilità ad un incontro con i terapeuti del bambino in accordo con la famiglia e i referenti della Provincia. Nell'ambito delle attività espletate le funzioni operative verranno assicurate con opportuna **flessibilità**, considerando la tipologia d'utenza servita. Nello specifico, eventuali assenze significative degli operatori saranno rese possibili grazie a sostituzioni a cura di soggetti con pari qualifica e con vissuto esperienziale professionale rilevante. L'approccio al minore con disabilità sarà centrato su azioni di assicurazioni e supporto, attraverso una presentazione dell'operatore supplente agli operatori scolastici responsabili della presa in carico e del nucleo familiare. Verrà tenuta nella ovvia e certa considerazione la tempestività delle sostituzioni anche di operatori che dovessero manifestare condotte non consone al profilo professionale ricoperto.

4. Dotazione mezzi e strumenti: Gli Assistenti saranno dotati della seguente strumentazione tecnica e di strumenti operativi che ne qualificheranno il lavoro: **Mansionario** nel quale sarà esplicitato il servizio di assistenza scolastica, descritti i compiti e le mansioni degli Assistenti; **Tesserino di riconoscimento** nel quale saranno indicati la Cooperativa, nome, cognome e qualifica dell'assistente incaricato. **Modulistica** (piano di lavoro settimanale, foglio firma, richiesta ferie/permessi ecc.) **Materiale igienico-sanitario** (guanti, camici, scarpe, ecc...) **Materiale**

Sede legale Via Vitaliano Brancati n° 14 Catania

Codice fiscale e Partita IVA n. 03753250871

Albo Nazionale delle cooperative a mutualità prevalente n. A123258

e-mail info@infomediacooperativa.com pec: infomediacoop@pec.it

tel. 095505303 fax 095506819

Il Presidente

INFOMEDIA
 Soc. Coop. Sociale ONLUS
 Via Vitaliano Brancati, 14 - 95128 CATANIA
 Partita IVA 03753250871
 Albo Nazionale delle cooperative a mutualità prevalente n. A123258
 Tel. 095 505303 - Fax 095 506819
 Email: info@infomediacooperativa.com

didattico/dispense per le iniziative di formazione e aggiornamento. **Sussidi e ausili** comprendenti un vasto repertorio di materiale educativo/didattico secondo la tipologia di utenza seguita: video scrittura, display luminosi, stenotype, fax, lavagna luminosa, sottotitolatura; tecnologie informatiche, software didattici mirati; sussidi Eriksons specifici per aree. **Riviste specifiche e pubblicazioni periodiche** per l'auto-aggiornamento degli assistenti (disponibili presso le sedi) **Struttura organizzativa**: **Sedi operative sul territorio** opportunamente attrezzate di Pc e collegamento internet e diversificate a seconda delle attività da svolgere (amministrative, formative, monitoraggio, coordinamento, specialistiche e/o di consulenza,) **SIM e telefono aziendale** per il Coordinatore del servizio, per i referenti di area e per il referente Amministrativo; **Mezzi** di trasporto omologati per il trasporto di soggetti in condizione di handicap in condizione di massima efficienza , sicurezza e pulizia ; **Video-proiettore, stampanti, fax, telefoni, netbook; Ausili sanitari** (sedia a rotelle, deambulatori, bastoni canadesi).

5. Strumenti di qualificazione organizzativa del lavoro: L'andamento del servizio verrà costantemente controllato ,monitorato e valutato. Il sistema di monitoraggio di un servizio è un processo che, attraverso la rilevazione quantitativa dei dati (sia quotidiana che periodica), permette di concepire il servizio in continua relazione con il contesto sociale. Nella realizzazione o implementazione del progetto, l'attenzione è rivolta da una parte alla raccolta di informazioni di tipo descrittivo, per capire chi aderisce al progetto, cosa viene realizzato e da chi e in quali tempi, dall'altra ai processi messi in atto. La valutazione di questi ultimi dovrebbe precedere (**valutazione ex ante**) e seguire (**valutazione in itinere**) la realizzazione dell'intervento restituendo così alle organizzazioni coinvolte ed agli operatori, moltissime opportunità di modificarsi e apprendere in termini individuali e di "**learning organization**". In tal senso, uno dei principali obiettivi di un efficace sistema di monitoraggio è sicuramente la possibilità di rilevare informazioni utili alla valutazione degli esiti, dell'impatto e dell'efficienza che consentono di dare indicazioni sulle possibilità di miglioramento del servizio all'utente – cliente, alla comunità e ai cittadini. Infine nella tappa della verifica degli esiti (**valutazione ex post**), i risultati ottenuti permettono di stimare: l'efficacia, cioè la capacità del progetto di raggiungere gli obiettivi fissati; l'impatto, cioè tutti i cambiamenti indotti dal progetto; la rilevanza, ossia la capacità del progetto di incidere su problemi di rilevanza sociale; la riproducibilità del modello e delle soluzioni organizzative attivate dal progetto. Resta fermo che finalità della valutazione è il sussidio al processo decisionale, dal momento che tale processo deve essere capace di fornire informazioni opportune al decisore/gestore del servizio. L'azione di monitoraggio, inoltre, deve tener conto: della specificazione, individuazione e applicazione degli indicatori; della costruzione, applicazione e condivisione partecipata degli strumenti; della elaborazione dei risultati; della restituzione dei risultati agli attori attraverso una precisa documentazione; della stesura di **report trimestrali**, funzionali alla documentazione dell'azione e alla verifica dell'efficacia/efficienza del servizio. In tal senso saranno utilizzati due sistemi di indicatori, uno relativo al complesso dell'azione progettuale ed un altro specificatamente orientato alla esecuzione delle prestazioni di assistenza. In un quadro di orientamento metodologico l'azione di monitoraggio è suddivisa in tre sezioni: sezione relativa al target: rilevazione di informazioni anagrafiche e di presa in carico dell'utente (data di assegnazione e data di attivazione) con relative ore di programmazione dell'intervento (ore d'intervento programmate, potenziate, totale di ore distribuite mensilmente); sezione relativa agli operatori: notizie anagrafiche, informazioni sul tipo di titolo/qualifica e ruolo nonché sulla tipologia di assunzione (tipo di contratto,

Sede legale Via Vitaliano Brancati n° 14 Catania

Codice fiscale e Partita IVA n. 03753250871

Albo Nazionale delle cooperative a mutualità prevalente n. A123258

e-mail info@infomediacooperativa.com pec: infomediacoop@pec.it

tel. 095505303 fax 095506819

Il Presidente

INFOMEDIA
 Soc. Coop. Sociale ONLUS
 Via Vitaliano Brancati, 14 - 95128 CATANIA
 Partita IVA 03753250871
 Albo Nazionale delle cooperative a mutualità prevalente n. A123258
 Tel. 095 505303 - Fax 095 506819
 Email: info@infomediacooperativa.com

livello, nuovo assunto, socio ecc.), ciò ci consente di verificare che le figure professionali richieste dal progetto siano realmente quelle impiegate e che ne rispecchiano i requisiti; sezione relativa alle prestazioni ed alla erogazione del servizio: in questa sezione sono monitorate mensilmente le prestazioni e le attività della singola utenza in carico allo scopo di verificare che le prestazioni e le attività sono conformi a quelle richieste dal progetto ma anche di far emergere quelle attività o prestazioni maggiormente richieste o che in modo più opportuno esprimono un bisogno dell'utente. Infine, l'azione di monitoraggio viene completata con la **produzione di un quadro riepilogativo** che consentirà analizzare l'andamento del servizio. I dati saranno raccolti attraverso un **data base informatizzato**. Il report conclusivo conterrà una sintesi della elaborazione dei dati raccolti. Tali dati, rilevabili dal report, possono riassumersi in: numero di alunni assistiti - numero di Operatori (composizione dei Gruppi, turnover); numero di ore prestate; considerazioni circa la verifica in itinere del servizio mediante le azioni suddette. La somministrazione di una scheda di rilevazione della **customer satisfaction** è quindi funzionale allo studio e alla analisi del gradimento del servizio da parte degli utenti. La scheda può sondare sia gli aspetti tecnici di assistenza che le procedure attivate, nonché gli aspetti relazionali. Oltre alla dettagliata analisi delle risposte fornite nella scheda della qualità percepita, sarà definita una procedura per il calcolo di un indice che, tenendo conto della diversa criticità di alcuni aspetti del servizio, esprima sinteticamente la sua qualità.

6. Attività di formazione/aggiornamento e supervisione del personale impiegato e indicazione delle procedure interne per la valutazione: si procederà alla formazione di tutti gli operatori impegnati nel progetto, che sarà realizzata all'avvio delle attività, in orario extrascolastico, e sarà finalizzata alla creazione del gruppo di lavoro, all'acquisizione di metodologie di intervento comuni, alla pianificazione dell'intervento. La formazione avrà la durata di **n.25 ore** durante l'anno d'intervento e si propone di fornire agli operatori conoscenze e competenze trasversali rispetto all'intervento all'interno del contesto scolastico, nonché di favorire la nascita di un linguaggio comune tra gli operatori. Nello specifico, tenuto conto che gli operatori individuati potranno già, e per diverso tempo, aver sperimentato tale professione, l'intera azione formativa sarà orientata verso un processo di riqualificazione, che coniughi il divenire con la complessità delle patologie di cui risultano affetti. La coop. non trascura l'importanza della **supervisione** del personale affidando tale incarico ad uno **psicologo** che curerà questo aspetto mediante incontri mensili o a seconda delle necessità emergenti, e che sarà l'ulteriore interfaccia tra il Coordinatore responsabile del progetto e i minori fruitori. Il **processo di valutazione** prevede la costruzione di un sistema integrato finalizzato a misurare il livello di raggiungimento degli obiettivi di efficacia (interna/esterna), efficienza e soddisfazione dell'utenza. Focalizzare l'attenzione su tali punti cruciali pone le condizioni di interventi possibili tesi a soddisfare il macro-obiettivo del servizio, ovvero la determinazione di un miglioramento delle condizioni di vita dei beneficiari finali. Nel suo complesso il sistema di valutazione può poi essere analizzato in un'ottica di processo scandito in tempi correlati agli stati di attuazione del progetto, pertanto risulta possibile ripartire l'attività di verifica e valutazione in fasi operative, ciascuna riconducibile a specifici obiettivi: **valutazione ex ante** Valutazione del contesto - Valutazione della domanda - Redazione dettagliata del programma di intervento - Costruzione di un piano puntuale di monitoraggio e valutazione **Valutazione in itinere** Controllo sullo stato di avanzamento del progetto (grado di conseguimento degli obiettivi/raggiungimento del *target*/utilizzo delle risorse) - Identificazione dei fattori organizzativi o di contesto che inibiscono/facilitano la realizzazione del

progetto-Identificazione delle modifiche rispetto al progetto iniziale -Analisi dei punti di forza e di debolezza del servizio progettato-Raccolta dei primi feedback dai destinatari e dagli operatori -Prime verifiche dei risultati ottenuti **Valutazione ex post**Valutazione e verifica dei risultati del progetto-Valutazione e verifica dell'impatto sulla popolazione target/territorio/politiche locali-Valutazione e verifica dei risultati inattesi -Valutazione della riproducibilità/generalizzabilità__Valutazione della capacità generativa. Una scelta condivisa degli indicatori permetterà successivamente la confrontabilità delle azioni e la definizione di una soglia comune di qualità cui fare riferimento. **Indicatori di sistema- Indicatori dell'erogazione del servizio** .La Cooperativa adotta un *Sistema di Qualità Aziendale* atto a garantire che ogni attività gestita sia chiaramente identificata, attuata, verificata, corretta e migliorata, secondo l'obiettivo aziendale prioritario di un miglioramento continuo, in termini di qualità del servizio fornito all'utente, garanzia del rispetto dei requisiti contrattuali in sede **progettuale**, soddisfazione del cliente inteso come: Ente Appaltante, Utente, Personale, scuola. Il Sistema di Qualità permette di definire strategie differenziate tarate sui bisogni e sugli obiettivi definiti in ciascun servizio e adotta strumenti operativi atti a registrare, verificare puntualmente e periodicamente la gestione nella totalità dei fattori costitutivi

7. Contenimento del turn – over degli operatori e modalità di sostituzione degli operatori: Scopo del Turn-over è quello di stabilire un rapporto duraturo e consolidato con i dipendenti, creando condizioni tali da favorire e consentire una sostanziale stabilità nella composizione della forza lavoro. Pertanto risulta importante attuare le seguenti strategie:Monitoraggio continuo per ottenere una maggiore efficienza del personale assunto;Creazione di un team efficiente;Saper motivare il personale;Scelta di personale preparato e vincente;Incontri periodici per definire la situazione del lavoro eseguito;Capacità relazionali positive;Introduzione sistemi di incentivazione. Abolizione delle negatività riscontrate. In generale, **le modalità di contenimento del Turn-over** messe in atto dalla scrivente sono le seguenti:si avvale di un processo di reclutamento integrato del personale (l'insieme delle attività che vanno dall'individuazione dei fabbisogni <quantitativi> e <qualitativi> di personale, alla selezione, all'inserimento nell'unità operativa, alla valutazione di inserimento). Tale processo sarà applicato nei confronti dei nuovi assunti; *Inoltre nel caso di sostituzioni del personale*, il subentrante sarà in possesso di analoghi requisiti- assicura al neo-assunto un corretto percorso di ingresso: il nuovo operatore deve avere l'opportunità, attraverso percorsi di formazione e periodi di affiancamento, di essere guidato e supportato al momento dell'inserimento nell'organizzazione, di essere aiutato ad inserirsi nei servizi, di comprendere il proprio ruolo e condividere gli obiettivi correlati;-utilizza per il servizio oggetto d'appalto **1 operatori "jolly"** allo scopo di garantire la sostituzione dell'operatore "titolare" in caso di improvvisa indisponibilità o assenza. Tale figura fa parte integrante dell'equipe di servizio e affianca gli operatori mantenendone la "co-titolarità"-garantisce il rispetto delle norme e delle prescrizioni in materia di Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro assicurando il riconoscimento degli scatti di anzianità al fine di incentivare la presenza degli operatori già esistenti anche per il nuovo servizio appaltato-promuove la flessibilità della propria organizzazione dando la possibilità agli operatori di svolgere le proprie mansioni in modo rispettoso delle proprie preferenze favorendo la soddisfazione lavorativa, ovviamente nei limiti consentiti dagli standard di servizio. Le finalità ed i contenuti dei ruoli devono essere chiari ed univoci per dare certezze agli operatori e prevenire dinamiche conflittuali;promuove il coinvolgimento e la partecipazione degli operatori ai processi decisionali permettendo ai singoli, pur nel rispetto delle differenti

Sede legale Via Vitaliano Brancati n° 14 Catania

Codice fiscale e Partita IVA n. 03753250871

Albo Nazionale delle cooperative a mutualità prevalente n. A123258

e-mail info@infomediacooperativa.com pec: infomediacoop@pec.it

tel. 095505303 fax 095506819

Il Presidente
Avv. Antonio Neri
INFOMEDIA
Soc. Coop. Sociale ONLUS
Via Vitaliano Brancati, 14 - 95128 CATANIA
Partita IVA 03753250871
Albo Nazionale delle cooperative a mutualità prevalente n. A123258
Tel. 095 505303 - Fax 095 506819
Email: info@infomediacooperativa.com

responsabilità, di percepire il contributo portato al servizio e ottenere il riconoscimento dell'utilità del proprio lavoro da parte dei colleghi e dei superiori; adotta un **Sistema di Formazione Permanente** del personale, atto a mantenere alta la motivazione professionale. La formazione per gli operatori che operano con un'utenza bisognosa di aiuto, deve puntare sull'acquisizione di conoscenze teoriche e tecnico-metodologiche ed allo sviluppo della consapevolezza in merito ai propri comportamenti professionali, ricordando che il comportamento professionale di ognuno concorre al miglioramento continuo del servizio offerto; implementa continuamente programmi di training e sviluppo anche per il personale addetto alla Supervisione dei servizi. A tale scopo si avvale di sistemi di controllo per i supervisori e fornisce al personale della supervisione un feedback regolare sulle loro prestazioni. Nello specifico, la COOP propone per il servizio oggetto di gara le seguenti misure di **contenimento del turn-over**: 1. Riconosce l'anzianità di servizio maturata con l'azienda (scatti di anzianità, adeguamento contrattuale, ecc...); 2. Accoglie le richieste del personale circa ferie, permessi, ecc... 3. Assicura all'operatore il supporto della figura di un coordinatore generale, di nr. 3 referenti di area, di uno psicologo per la supervisione professionale e di un responsabile amministrativo (per questioni di natura contrattuale ecc...); 4. Mette a disposizione dell'operatore più sedi operative opportunamente attrezzate; 5. Mette a disposizione del personale strumenti operativi atti a qualificare il lavoro svolto ed a rafforzare il ruolo dell'operatore. I sistemi di incentivazione e motivazione del personale, adottati dalla scrivente, possono essere così riassunti: 1. Inquadramento del personale come lavoratore dipendente e non solo come socio (salvo ne facesse espressa richiesta) con relativo esonero dal pagamento di eventuali quote di compartecipazione societaria e/o tasse di ammissione; 2. Formazione retribuita degli operatori. 3. Riconoscimento dello straordinario (es. per le ore delle gite d'istruzione, uscite sul territorio ecc...)

INTERVENTI MIGLIORATIVI RIVOLTI ALL'UTENZA

A supporto delle attività suddette, la coop. Infomedia propone dei servizi migliorativi che fungono da collettore rispetto al servizio principale e che accrescono, in maniera significativa, il valore e il livello d'utilità delle prestazioni. In questi servizi si tralascerà ciò che il giovane disabile non sa fare ma si partirà da ciò che è possibile fare; soltanto così la partecipazione sarà spontanea, sentita, e ottimizzatrice di risultati ovvero in grado di fortificare le capacità esistenti. Verrà sollecitato il criterio della scelta e quello dell'individualizzazione dell'intervento che sarà considerato sempre nella sua globalità ed interezza. Si riportano sinteticamente i servizi migliorativi:

1) **ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE, SOSTEGNO SOCIALE E SUPPORTO PSICOLOGICO PER I FAMILIARI DEGLI UTENTI AMMESSI AL SERVIZIO**

Ciò sarà reso possibile attraverso:

a. fornitura gratuita alle famiglie, per una migliore collaborazione all'attuazione del progetto, di materiale informativo ed educativo-didattico;

Sede legale Via Vitaliano Brancati n° 14 Catania

Codice fiscale e Partita IVA n. 03753250871

Albo Nazionale delle cooperative a mutualità prevalente n. A123258

e-mail info@infomediacooperativa.com pec: infomediacoop@pec.it

tel. 095505303 fax 095506819

Il Presidente
V. Brancati
INFOMEDIA
Soc. Coop. Sociale ONLUS
Via Vitaliano Brancati, 14 - 95128 CATANIA
Partita IVA 03753250871
Albo Nazionale delle cooperative a mutualità prevalente n. A123258
Tel. 095 505303 - Fax 095 506819
Email: info@infomediacooperativa.com

b. collaborazione con le strutture sanitarie per l'attivazione di percorsi facilitati per indagini genetiche ed audiologiche e per il superamento delle barriere della comunicazione per la piena fruizione dei servizi offerti dalla specifica realtà territoriale;

c. alfabetizzazione linguistica gestuale dei familiari;

d. alfabetizzazione linguistica gestuale dei docenti, dei dirigenti e di altri operatori delle Istituzioni scolastiche.

e. mediazione familiare

Nell'ambito specifico, il mediatore familiare, per n. 2 ore mensili interverrà in tutte quelle situazioni familiari in cui alla disabilità si aggiunge la conflittualità familiare . Infatti spesso l'arrivo di un figlio disabile produce effetti devastanti rispetto alla stabilità familiare che non raramente sfociano in separazioni e divorzi , anche giudiziali.

Le azioni

Nell'ambito del progetto, le azioni sono le seguenti:

➤ Pubblicizzazione e sensibilizzazione dell'iniziativa.

➤ 2 ore mensili di apertura , per tutto il periodo dell'appalto

➤ *Raccolta dati* ed elaborazione di una *relazione annuale*: rilevazione casistica (separazione/divorzio, problematiche di coppia, interruzione convivenza, gestione genitorialità, conflitto genitore/figli, bullismo etc..), tipologia incontri (n. incontri, coppia: sposata, separata, divorziata, convivente, incontri individuali, incontri con assistenti sociali, insegnanti, avvocati etc..), tipologia utenza; tipologia invii ricevuti ed effettuati; risultati raggiunti

➤ Incontro di presentazione del servizio con i servizi sociali territoriali per incrementare il lavoro in rete.

Gli incontri saranno effettuati dal

Servizio di Mediazione Familiare con personale messo a disposizione della scrivente con ventennale esperienza nel settore della mediazione familiare

➤ Pubblicizzazione del servizio attraverso l'affissione di locandine (biblioteche, sede del quartiere, presidi socio-sanitari territoriali, scuole) e la diffusione di volantini.

➤ Promozione dell'attività in siti e reti telematiche.

➤ Nell'ottica di affrontare in maniera appropriata la costituzione di un servizio

stabile, di sostegno alla famiglia, sarà effettuata:

➤ a) una mappatura dei soggetti privati e pubblici presenti nel territorio (Associazioni, Scuole di specializzazione etc..) che svolgono attività di Mediazione Familiare all'interno dei Quartieri, con orari di apertura, ambiti di intervento, tipo di attività svolta, professionisti coinvolti (es. psicologi, specializzandi, mediatori familiari etc..),

➤ **Evento Seminariale**, della durata di un giorno, con le seguenti finalità:

formazione su modalità e metodologie proprie della mediazione familiare, confronto tra le esperienze di mediazione familiare presenti nella Provincia di Caltanissetta, valorizzazione e promozione della mediazione familiare come servizio pubblico. Il seminario sarà rivolto ad operatori che operano a sostegno della famiglia e dell'infanzia.

2) CONSULENZA SPECIALISTICA.

Obiettivo: accrescere la conoscenza e l'informazione sui diritti delle persone disabili

Sede legale Via Vitaliano Brancati n° 14 Catania

Codice fiscale e Partita IVA n. 03753250871

Albo Nazionale delle cooperative a mutualità prevalente n. A123258

e-mail info@infomediacooperativa.com pec: infomediacoop@pec.it

tel. 095505303 fax 095506819

Il Presidente
Vitaliano Brancati
Soc. Coop. Sociale ONLUS
Via Vitaliano Brancati, 14 - 95128 CATANIA
Partita IVA 03753250871
Albo Nazionale delle cooperative a mutualità prevalente n. A123258
Tel. 095 505303 - Fax 095 506819
Email: info@infomediacooperativa.com

La coop. Scrivente fornirà alle famiglie assistite che ne faranno richiesta l'Assistenza legale telefonica inerente lo specifico handicap di riferimento. Gli interessati potranno essere aggiornati sulla tematica della disabilità nonché sui relativi diritti ad essa connessi, richiedere consigli e chiarire dubbi. Quanto ai tempi di svolgimento, il servizio sarà fruibile per l'intera durata del servizio. I destinatari potranno usufruirne N. 1 volta al mese. Orari e giorni di svolgimento: mercoledì - dalle ore 16.00 alle ore 18.00. Il personale impiegato per l'assistenza legale sarà N. 1 Avvocato. L'assistenza sarà fornita telefonicamente ma nel caso di specifica richiesta, le famiglie potranno fissare un incontro con il professionista. La sede di riferimento si trova in Via Vitaliano Brancati n. 14 Catania.

3) **ATTIVITÀ LUDICO-RICREATIVA.**

Obiettivo: accresce il livello di socializzazione ed integrazione.

Per coloro che ne facciano esplicita richiesta, si prevedono incontri di gruppo volti all'espletamento di attività ludiche interattive e di socializzazione. IL servizio sarà erogato per l'intera durata del servizio. Gli utenti potranno partecipare ad N. 1 Incontro, a cadenza mensile, della durata di 2 ore. Quanto agli orari ed ai giorni di svolgimento sono da stabilire con i partecipanti. In riferimento al numero di partecipanti sanno impiegato un numero congruo di animatori. La sede degli incontri sarà ubicata presso i locali dell'istituto scolastico frequentato o in altra analoga sede. L'attivazione del servizio è subordinato alla richiesta di attivazione di n. 10 utenti del medesimo comune.

4) **ATTIVITA' SOCIO CULTURALI**

La conoscenza del territorio in cui si realizzano l'esperienza di vita e di relazione rappresenta momento fondamentale per sostenere e implementare la logica della località. Il soggetto in condizione di svantaggio sviluppa una competenza spazio temporale fondamentale per la prospettiva di vita e di relazione anche nell'ottica di una prospettiva occupazionale, imprescindibile anche per le persone con disabilità (Legge di supporto al collocamento al lavoro, oggi non più "obbligatorio", ma bensì mirato, la persona giusta al posto giusto L. 68/99).

Verranno organizzate n. 1 visite guidate che favoriranno altresì l'integrazione con il contesto ambientale in genere con l'accortezza di coinvolgere eventuali familiari (fratelli, genitori ecc)

Verranno organizzate n.1 festa (presso i locali delle scuole che ne daranno la disponibilità) che rappresentano un momento di socializzazione libera, di scambio e confronto tra i componenti del gruppo dei pari ; Verranno distribuiti dei gadget significativi per consentire l'accesso ad alcuni semplici servizi.

5) **ATTIVITÀ DI AGGREGAZIONE SOCIALE**

Infomedia, durante il periodo delle vacanze natalizie e pasquali ed al fine evitare fenomeni di isolamento dovuti alla sospensione delle normali attività scolastiche, organizza delle attività di natura aggregativa a favore dei minori.

Tale attività è pensata anche per venire incontro alle esigenze dei genitori lavoratori.

Tempi di attuazione: le attività saranno organizzate durante le vacanze natalizie e pasquali

Personale impiegato: personale impiegato nel servizio e/o volontari-tirocinanti

Luogo di svolgimento: sedi messe a disposizione dalla scrivente.

6) **SOLLIEVO AI CAREGIVER.**

Obiettivo alleggerire il lavoro di cura e accudimento del disabile

Sede legale Via Vitaliano Brancati n° 14 Catania

Codice fiscale e Partita IVA n. 03753250871

Albo Nazionale delle cooperative a mutualità prevalente n. A123258

Al fine di arrecare sollievo ai famigliari che si occupano della cura quotidiana del disabile la coop. Infomedia metterà a disposizione il proprio personale O.S.A. per le attività di igiene e cura della persona disabile e degli ambienti domestici utilizzati. A tal fine è possibile usufruire per tutta la durata del servizio complessivamente di N. 1 incontri pomeridiani mensile della durata di 1 ora ciascuno per un solo utente che ne richiede il servizio.

Personale impiegato : N. 1 Operatore socio assistenziale ,personale volontario e/o tirocinanti messi a disposizione dalla coop.

Luogo di svolgimento : La sede sarà il domicilio dell'utente

7) LABORATORIO AMBIENTALE

I laboratori daranno ai bambini con disabilità l'opportunità di entrare in contatto con tutto l'habitat marino, attraverso percorsi guidati e orientati alla conoscenza dello specifico contesto ambientale.

Le attività saranno svolte direttamente a contatto con il mare e saranno gestite da una equipe specializzata di educatori-animatori, che avranno il compito di trasformare lo specifico complesso Turistico Balneare in un palcoscenico di giochi e attività ricreative.

Tale laboratorio solleciterà la relazione interpersonale, il dialogo, il confronto con gli altri, facilitati da contesti rilassanti e salubri qual è il contesto ambientale di riferimento.

L'amore per l'ambiente, per la natura sarà propedeutico allo scambio con gli altri, spesso soltanto erogatori di prestazioni e non persone con cui stabilire relazioni significative e di reale supporto alla crescita e alla maturazione del bambino con disabilità.

All'interno della presente proposta progettuale, si darà spazio ad un' iniziativa, denominata **"Famiglie Insieme"** che mirerà al coinvolgimento delle famiglie e dei minori, in attività educative e di scoperta della natura e degli elementi ad essa connessi, legate alla valorizzazione e alla conoscenza del patrimonio naturalistico del territorio. Genitori e piccoli destinatari avranno l'opportunità di partecipare a visite guidate ed escursioni, presso le località più suggestive del territorio, al fine di avvicinare bambini e adulti al mondo paesaggistico e naturalistico a tutto noi molto caro. Si provvederà ad organizzare una visita guidata con personale messo a disposizione della scrivente.

Tempi: l'escursione sarà organizzata nei mesi di Aprile e Maggio

Modalità: i piccoli destinatari del servizio saranno accompagnati da personale volontario idoneo (tirocinanti della facoltà di scienza della formazione, volontari della soc. coop. sociale Infomedia) in numero di 1 accompagnatore ogni 10 utenti

Mezzi: gli utenti e le loro famiglie raggiungeranno il parco con mezzi messi a disposizione della Cooperativa.

Personale: 1 accompagnatore ogni 10 utenti

2.1 INTERVENTI MIGLIORATIVI RIVOLTI AL SERVIZIO

1. **Diffusione iniziativa:** si realizzerà e si darà ampia diffusione alla Carta dei Servizi, sia sul sito internet delle Coop.ve sia nelle forme di comunicazione via posta elettronica, di tutti gli utenti che forniranno un indirizzo e di tutti gli operatori che a vario titolo intervengono nella presa in carico dello studente disabile. Ciascun utente appronterà un attento studio, con l'ausilio dell'assistente igienico personale, della Carta dei Servizi al fine di fornire suggerimenti utili alla divulgazione efficace e al miglioramento dell'informazione. Si prevede la

Sede legale Via Vitaliano Brancati n° 14 Catania

Codice fiscale e Partita IVA n. 03753250871

Albo Nazionale delle cooperative a mutualità prevalente n. A123258

Il Presidente
Soc. Coop. Sociale ONLUS
Soc. Coop. Sociale ONLUS
Via Vitaliano Brancati, 14 - 95128 CATANIA
Partita IVA 03753250871
Albo Nazionale delle cooperative a mutualità prevalente n. A123258
Tel. 095 505303 - Fax 095 505619
Email: info@infomediacooperativa.com

e-mail info@infomediacooperativa.com pec: infomediacoop@pec.it

tel. 095505303 fax 095506819

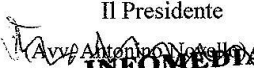
realizzazione di un ciclo di incontri seminariali da realizzare per la promozione dell'associazionismo familiare, favorendo la nascita di associazioni che fungano da: attivazione di una rete di mutuo-aiuto per i genitori di bambini con handicap; sostegno ai familiari di minori con handicap; promozione di una cultura maggiormente "concentrata" sui bisogni di chi è diversamente abile; monitoraggio delle barriere architettoniche; tutela, presso i servizi territoriali e gli enti pubblici dei diritti – doveri delle persone e delle famiglie con handicap.

2. Creazione sito INTERNET Verrà dedicato al progetto un sito avente come scopo quello di rendere interattive le informazioni, le consulenze, gli aggiornamenti ecc

3. La scrivente si impegna a nominare **un Coordinatore responsabile del servizio**, in possesso di laurea specialistica in programmazione e gestione dei servizi sociali e con comprovata esperienza nel settore della gestione di servizi relativi all' area handicap , che sarà reperibile nei giorni feriali dalle ore 8.30 alle ore 19.00. Questo ruolo professionale mette in campo competenze specifiche che seguono e attraversano le differenti fasi organizzative legate al servizio da effettuare quali l'avvio, la costituzione del gruppo operativo, la gestione del servizio, fino alla produzione dei dati relativi alla fatturazione. Il suo ruolo è quello di assicurare il funzionamento del servizio in termini organizzativi, gestionali, ed amministrativi, garantendo la qualità del servizio. Organizza il servizio nella sua globalità

4. nr. 1 Referente Amministrativo del Servizio che sarà disponibile presso la sede operativa centrale sita a Caltanissetta tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 17.00. Il Referente potrà essere contattato anche in orari e giorni diversi da quelli lavorativi poiché dotato di SIM e CELL aziendale per intervenire tempestivamente in casi di massima urgenza. Il Referente Amministrativo svolgerà i seguenti compiti: ogni fine mese consegna al Coordinatore Responsabile tutte le schede mensili di ogni assistente che ha prestato servizio; assicura l'inserimento dei nuovi operatori e dei sostituti; assicura la raccolta e tenuta di tutti i dati e le informazioni riguardante il personale che a lui si riferisce (fogli di presenza mensile, compilazioni di moduli per richiesta di ferie, sostituzioni, permessi retribuiti, permessi non retribuiti, ecc...). In collaborazione con il Coordinatore Responsabile gestisce la rilevazione dei dati di competenza degli operatori sia per la fatturazione che per il controllo delle ore rese da parte di ciascuno operatore

Catania, lì 04/06/2019

Il Presidente

INFOMEDIA
Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.
Via Vitaliano Brancati, 14 - 95128 CATANIA
Partita IVA 03753250871
Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente n. A123258
Tel. 095 505303 - Fax 095 506819
Email: info@infomediacooperativa.com

Sede legale Via Vitaliano Brancati n° 14 Catania

Codice fiscale e Partita IVA n. 03753250871

Albo Nazionale delle cooperative a mutualità prevalente n. A123258

Il Presidente

INFOMEDIA
Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.
Via Vitaliano Brancati, 14 - 95128 CATANIA
Partita IVA 03753250871
Albo Società Cooperative a Mutualità Prevalente n. A123258
Tel. 095 505303 - Fax 095 506819
Email: info@infomediacooperativa.com

e-mail info@infomediacooperativa.com pec: infomediacoop@pec.it

tel. 095505303 fax 095506819