



'FELIX'



Società Cooperativa Sociale

Allegato D

SCHEDA TECNICA DI CUI
ALL'ART. 9 LETTERA E
DELL'AVVISO PUBBLICO

SCHEDA TECNICA DI CUI ALL'ART. 9 LETTERA E DELL' AVVISO PUBBLICO PER L'ACCREDITAMENTO DI ORGANISMI PRESSO L'ALBO DEL LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA, AL FINE DI CONSENTIRE LA SCELTA DELL'ORGANISMO EROGATORE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE E IL TRASPORTO, PER IL DIRITTO ALLO STUDIO, ALL'AUTONOMIA E ALL'INCLUSIONE SCOLASTICA DEGLI ALUNNI E DELLE ALUNNE CON DISABILITÀ GRAVE E DEI SERVIZI INTEGRATIVI, AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI IN FAVORE DEGLI ALUNNI CON DISABILITÀ GRAVISSIMA (ART. 41 L.R. 9/2021) "TRIENNIO 2023/2026 RINNOVABILE PER IL BIENNIO 2026/2028

La scheda tecnica deve essere redatta in massimo 3 cartelle formato A4

a) breve presentazione dell'Organismo

La Cooperativa Sociale FELIX è nata nel 2012 con l'intento di operare con i giovani, con gli anziani, con i disabili in situazioni a rischio di emarginazione. Il suo scopo è quello di realizzare interventi per il superamento delle situazioni di bisogno ed emarginazione sociale e giungere ad una più felice condizione di vita e salute. Tra i vari servizi offriamo:

- servizi di assistenza domiciliare per disabili, anziani, adulti e minori
- servizi di assistenza igienico personale, sostegno scolastico per minori disabili e servizi integrativi aggiuntivi e migliorativi.
- servizi di assistenza all'autonomia e alla comunicazione in favore di alunni con disabilità

b) principali modalità qualificative di contenimento del turn over

Per il contenimento del turn over sono utilizzati i seguenti sistemi/misure strategiche:

- Individuazione degli operatori residenti nel territorio di appartenenza o nei comuni immediatamente limitrofi
- Accurata integrazione dei neoassunti
- Attenta e puntuale programmazione e organizzazione del lavoro
- Flessibilità organizzativa
- Coinvolgimento del personale nei processi decisionali
- Analisi periodica dei bisogni formativi
- Formazione/aggiornamento
- Trasparenza gestionale
- Modelli di valutazione condivisi

c) elementi qualificativi relativamente alla modalità di sostituzione del personale assente che assicuri sempre l'erogazione del servizio

La Cooperativa s'impegna a sostituire in giornata gli assistenti assenti per malattia, ferie o permessi. Per assicurare la continuità dell'intervento, anche durante le sostituzioni si cerca di assegnare, per quanto possibile, lo stesso sostituto agli stessi studenti. Il servizio viene fornito con continuità, regolarità e senza sospensioni.

d) formazione erogata al personale nell'ultimo biennio lavorativo e proposta formativa per l'anno scolastico 2023/2024

Nell'ultimo biennio i nostri operatori hanno seguito un corso formativo di "Competenze per l'autonomia e la comunicazione dei disabili" e ci riproponiamo per l'anno 2023/24 di fare un aggiornamento del medesimo corso con l'obiettivo di rafforzare le competenze del nostro personale per dare un costante e solido servizio ai nostri assistiti.

e) elementi fondanti il sistema di valutazione della qualità dei servizi, di procedure di gestione dei reclami e di gestione del disservizio

Gli standard di qualità servono per definire il livello di qualità del servizio e sono espressi attraverso specifici indicatori di qualità. Sono dei punti di riferimento sia per i cittadini, sia per gli operatori e servono a orientare e valutare l'azione della Cooperativa. Prendono in considerazione: l'informazione e l'accoglienza, le facilitazioni d'accesso e il rispetto dei tempi d'attesa, la personalizzazione degli interventi, la tutela e la partecipazione, gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate e la professionalità espressa dal personale impiegato. La Cooperativa intende garantire la tutela dei cittadini anche attraverso la possibilità di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Inoltre si pone come obiettivo quello della risoluzione dei problemi.

f) strumenti di informazione e comunicazione con l'utenza

La cooperativa mette a disposizione un centro di ascolto tramite uno "SPORTELLO AMICO" con l'impiego dei suoi assistenti sociali e psicologi, per le famiglie seguite, con vari incontri durante l'anno che si concorderanno con gli utenti in base alle loro necessità.

g) elementi fondanti la metodologia per la rilevazione dei bisogni dell'utente

Il primo lavoro sarà quello di definire obiettivi e risultati in termini di output (prestazione) e out come (esito e impatto), attraverso un percorso metodologico dall'accoglienza e dall'analisi della richiesta a una raccolta di dati e informazioni per arrivare a una valutazione della situazione e all'enucleazione degli obiettivi e attuare un progetto di intervento. Lavorare con metodo, in ambito sociale, permette di non disperdere le energie, di coordinare il proprio lavoro e di intervenire in modo efficace. Il procedimento che si intende seguire deve essere definito con esattezza in tutte le sue fasi e in tutti i suoi contenuti:

- occorre stabilire la meta che si vuole raggiungere (definizione degli obiettivi)
- occorre tenere in considerazione i vincoli presenti
- occorre verificare quali siano le risorse disponibili
- occorre stabilire quali mezzi si intendono adottare per raggiungere la meta
- occorre stabilire un procedimento da seguire
- occorre prevedere quanto tempo occorrerà per svolgere i compiti prefissati
- occorre controllare periodicamente i risultati per verificare la validità dei contenuti
- occorre verificare i risultati finali
- occorre documentare il lavoro svolto

h) Servizi offerti e dati tecnici del servizio erogato

L'assistenza domiciliare e socio educativa si pone degli obiettivi precisi in relazione alle diverse esigenze.

- Per gli anziani: aiutare l'anziano ad uscire dall'isolamento, attivare le sue risorse residue per preservarne il benessere, evitare il ricovero mantenendo maggior autonomia possibile.
- Per i disabili, si deve tenere conto di due categorie di bisogni:
 - bisogni della famiglia: aiuto e supporto nell'impegno quotidiano, aiuto nell'accettazione del figlio, aiuto psicologico.
 - Bisogni della persona disabile: sostegno equilibrato nella vita quotidiana per superare gli ostacoli e per soddisfare le proprie esigenze, aiuto nell'acquisizione di autonomie personali, sostegno didattico.

i) breve presentazione della carta dei Servizi da allegare

La Carta dei Servizi testimonia l'impegno della nostra Cooperativa per la salute ed il benessere dei cittadini dei territori su cui interveniamo. La salute è una condizione di cui si ha un'esperienza quasi inconsapevole, la malattia ne rivela la fragilità e l'importanza. È un documento che in modo chiaro e puntuale, con linguaggio semplice illustra il nostro lavoro per dare migliori condizioni di vita a tante persone anziane fragili e/o non autosufficienti. Persegue gli obiettivi di informazione, comunicazione efficace dei propri interventi, servizi e prestazioni, di qualità individuata e di partecipazione e controllo da parte della comunità locale e dei singoli cittadini.

PALAGONIA li 17/04/2023

**Soc. Coop. Sociale
FELIX**
Contrada Raffa s. n. c.
95046 PALAGONIA (CT)
P.IVA 05022920879

Il sottoscritto autorizza l'utilizzo, la diffusione dei dati forniti con tale scheda, unitamente alla Carta dei servizi, affine di permettere la scelta dell'Organismo da parte delle famiglie.

PALAGONIA li 17/04/2023

**Soc. Coop. Sociale
FELIX**
Contrada Raffa s. n. c.
95046 PALAGONIA (CT)
P.IVA 05022920879