

ALLEGATO D

DOCUMENTO TECNICO 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

A) BREVE PRESENTAZIONE DELL'ORGANISMO

La Medi Care offre, da oltre 30 anni, servizi sociali e sanitari, perseguendo l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini. La gestione di diversi servizi ha consentito alla Cooperativa di strutturare e consolidare la sua presenza all'interno del territorio di appartenenza e di acquisire una conoscenza approfondita delle esigenze di un'ampia fascia di utenza, che include minori, anziani, disabili e malati terminali. Medi Care Soc. Coop. Sociale si occupa di attività socio-assistenziali e sociosanitarie. La Medi Care gestisce il servizio di Assistenza alla comunicazione e di sostegno didattico extra-scolastico della provincia di Ragusa dall'A.S 2010/2011 ad oggi, raggiungendo ottimi risultati su più livelli.

B) PRINCIPALI MODALITÀ QUALIFICATIVE DI CONTENIMENTO DEL TURN OVER

La Medi Care ai fini del contenimento del turn-over adatterà delle misure di attenzione al lavoratore quali azioni di conciliazione, part time reversibile e assegnazione di un monte ore rispondente alle esigenze personali del lavoratore. Verrà facilitata la flessibilità, accogliendo nei limiti consentite le richieste degli operatori, cercando di limitare il raggio operativo dei singoli lavoratori all'interno del comune di residenza. Verranno proposte infine attività di formazione mirate e di supervisione psico-educativa e relativa al mantenimento del benessere e competenze degli operatori.

C) ELEMENTI QUALIFICATIVI RELATIVAMENTE ALLA MODALITÀ DI SOSTITUZIONE DEL PERSONALE ASSENTE CHE ASSICURI SEMPRE L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Centrale Operativa, costituita da figure chiave come il Coordinatore del servizio, e assistenti sociali, gestirà la sostituzione del personale assente. Attraverso il software Atl@nte verrà monitorato e gestito il flusso degli operatori. Le assenze senza preavviso dovute a malattia o cause di forza maggiore verranno gestite attraverso la richiesta di un'estensione dell'orario da parte degli operatori in servizio presso lo stesso istituto scolastico o presso lo stesso comune. Nel caso di assenze programmate verrà verificata la possibilità di impiego di operatori dello stesso impiego scolastico o dello stesso comune, altrimenti si procederà alla sostituzione tramite personale esterno.

D) FORMAZIONE EROGATA AL PERSONALE NELL'UTIMO BIENNIO LAVORATIVO E PROPOSTA FORMATIVA PER L'ANNO SCOLASTICO 2023/2024

La formazione erogata ha riguardato i corsi previsti dalla normativa Reg.UE 2016/679 che per questa tipologia di servizio comprendono: Tutela Privacy, RLS, Primo Soccorso, Formazione in

tema Sicurezza ai sensi del DLGS 81/08. Verrà garantita l'erogazione di un piano di formazione avanzata per le risorse impiegate, secondo le esigenze emerse dal confronto con i fabbisogni iniziali e, successivamente, secondo quanto emerso nel corso delle review periodiche con il personale. All'interno dei percorsi aggiornamento e formazione degli operatori verranno inoltre utilizzati i dati relativi alle Non Conformità rilevate per strutturare gli apprendimenti attraverso il metodo del problem-solving e del cooperative learning per affrontare le criticità che emergono in un contesto dinamico come quello scolastico.

E) ELEMENTI FONDANTI IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI, PROCEDURE DI GESTIONE DEI RECLAMI E GESTIONE DEL DISSERVIZIO,

Verranno proposti diversi strumenti per il monitoraggio e valutazione del servizio, con l'obiettivo di rilevare le criticità: a un livello dei destinatari diretti, attraverso modelli di rilevamento per fotografare le esigenze iniziali, i bisogni formativi e gli avanzamenti in itinere; a livello dei destinatari indiretti attraverso questionari rivolti a genitori e incontri con le scuole. Verranno inoltre forniti dei moduli di Segnalazione Non Conformità da inviare direttamente al coordinatore.

F) STRUMENTI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE CON L'UTENZA

L'azione di comunicazione e di informazione relativa al servizio sarà trasversale all'intero percorso progettuale e si distinguerà e verrà effettuata tramite:

- diffusione della carta dei servizi,
- sito internet della Medi Care - ovvero www.medicareonline.it - per la diffusione di tutte le informazioni generali relative al progetto
- distribuzione di **brochure informative** sulle attività previste, sui servizi che la nostra cooperativa offre, sulle modalità di accesso ai servizi
- utilizzo di linee telefoniche e email per comunicare con le famiglie per scambi di informazioni relative alla gestione quotidiana del servizio.

G) ELEMENTI FONDANTI LA METODOLOGIA PER LA RILEVAZIONE DEI BISOGNI DELL'UTENTE

Elemento fondante della metodologia per la rilevazione dei bisogni dell'utente è costituita dal Servizio di Assistenza alla Comunicazione, che costituisce un ponte comunicativo tra gli alunni Sordi o Ciechi, i compagni di classe e i docenti. Il ruolo centrale all'interno di questo servizio è svolto dall'Assistente alla Comunicazione, che inizia ad elaborare percorsi educativi in relazione al programma curriculare e in stretta collaborazione con l'insegnante di sostegno e gli insegnanti curricolari. L'Assistente alla Comunicazione deve anche lavorare per abbattere le barriere della comunicazione agevolando l'Inclusione della persona disabile rafforzando l'autonomia personale.

H) SERVIZI OFFERTI E DATI TECNICI DEL SERVIZIO EROGATO

I Servizi offerti dalla Cooperativa Sociale Medi Care sono:

- Il Servizio di Assistenza alla Comunicazione a favore degli alunni non udenti e non vedenti degli alunni inseriti negli Istituti Scolastici di secondo grado, corsi universitari (se e in quanto di spettanza) e corsi di formazione professionale del territorio provinciale.
- Servizi Migliorativi e integrativi rivolto ad alunni con disabilità, art 3 comma 3 della L. 104/92, ad alta intensità di cura certificata inseriti negli Istituti scolastici di secondo grado.
- Per i tre servizi la Medi Care metterà a disposizione dell'utenza la Centrale Operativa con il Coordinatore di riferimento che si interfacerà quotidianamente con gli Istituti Scolastici, le Famiglie, con gli Assistenti alla Comunicazione nominati e con gli Operatori del Libero Consorzio Comunale di Ragusa.

I) BREVE DESCRIZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DA ALLEGARE

Nello spirito della legge 328/00 e del Piano Sociale Nazionale, la Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti dei servizi e l'Ente che li eroga, nel caso specifico la Cooperativa. Pertanto, essa porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente i servizi resi

Ragusa li 20/04/2023

In fede
Firmato digitalmente
Giuseppa Raniolo
(Legale Rappresentante)

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

Ragusa li 20/04/2023

In fede
Firmato digitalmente
Giuseppa Raniolo
(Legale Rappresentante)