

Allegato D

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



LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA
Settore 1 - Polizia Provinciale- Risorse Umane-Servizi Socio-Assistenziali
U.O.C. 3

Allegato D

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 Pallium, lavora da più di 10 anni nei territori dei distretti n.43 e n.44, cercando di dare una risposta concreta ai bisogni sociali emergenti non solo attraverso la diffusione di una cultura in cui l'accoglienza e la solidarietà, la partecipazione e la condivisione, l'accettazione della diversità e la non discriminazione siano valori portanti ma anche attraverso l'erogazione di servizi socio-assistenziali ed educativi con particolare attenzione alle persone anziane, alle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale e alle loro famiglie, a minori e nuclei familiari in situazioni di emarginazione e di disagio sociale.

Nella gestione dei diversi servizi la Cooperativa si avvale di un sistema organizzativo qualificato e di risorse umane e professionali diversificate: assistenti sociali, psicologi, pedagogisti, educatori professionali, assistenti domiciliari, assistenti Asacom, operatori Osa e Oss. Inoltre, nell'organico sono presenti anche assistenti alla comunicazione specializzati in metodi, tecniche e strumenti della lingua dei segni (LIS), della lingua dei segni tattile (LIS Tattile) e della codifica BRAILLE.

b) principali modalità qualificative di contenimento del turn over

Nel campo dei servizi alla persona siamo consapevoli di quanto sia importante il legame che si crea tra l'utente e l'operatore, una relazione empatica che, centrata sulla condivisione e sullo stare "accanto emotivamente" indispensabile nell'intervento di sostegno, cerchiamo di tutelare e proteggere in via prioritaria. Per tale motivo, monitoriamo con molta attenzione il fenomeno del turn-over del personale utilizzando diverse strategie:

- individuazione di operatori residenti nel territorio di appartenenza o immediatamente limitrofo: ricercare il personale nella zona



Pallium
cooperativa sociale

dove deve essere erogato il servizio permette di ridurre i disagi dovuti agli spostamenti (oltreché di garantire la disponibilità immediata degli operatori, qualora si rendessero necessari interventi di sostituzione);

- accurata integrazione dei neo assunti: il coordinatore dei servizi comunica all'operatore il senso della prestazione e dà tutte le informazioni inerenti la tipologia e l'organizzazione complessiva del servizio, gli utenti, le modalità di svolgimento e gli adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro compresi gli adempimenti sull'osservanza della massima riservatezza riguardo le informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività;

- attenta e puntuale programmazione ed organizzazione del lavoro: viene definito un organico che comprende un numero di operatori tale da assicurare le sostituzioni. Vengono pianificati turni, orari, modalità e piani di lavoro, nel rispetto dei limiti consentiti dagli standard del servizio;

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

Le assenze del personale comportano sempre e prioritariamente la valutazione dell'effettivo carico di lavoro giornaliero determinato dal rapporto tra numero di utenti e numero di operatori presenti nella giornata. Se in base a tale rapporto la coordinatrice constata un deficit rispetto ai rapporti di legge ci si attiva per far entrare l'organizzazione "in rete" ed inviare in sostituzione, fin dal primo giorno di assenza, una supplente. Il coordinatore del servizio comunica all'operatore supplente il senso della prestazione e dà tutte le informazioni inerenti la tipologia e l'organizzazione complessiva del servizio, gli utenti, le modalità di svolgimento e gli adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro e di privacy.

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

La Cooperativa assicura un supporto formativo continuo al proprio personale in grado di consolidare competenze pedagogiche, psicologiche, sociologiche, di animazione. Nell'ultimo biennio, la formazione erogata ha riguardato le tematiche le seguenti tematiche:

- Sicurezza e prevenzione dei rischi a cui sono soggetti durante il lavoro;
- Primo Soccorso da attivare in caso di emergenza;
- Tecniche ABA utili per ridurre le abitudini comportamentali problematiche e disfunzionali.

La cooperativa si impegna ad effettuare direttamente con proprio personale interno, corsi di formazione continua per la durata dell'appalto. I docenti ai fini di un maggior apprendimento si serviranno di lezioni frontali, analisi dei casi, lavori individuali, lavori di gruppo e training on the job. I moduli che saranno trattati verteranno sui seguenti argomenti:

- corso di aggiornamento sulla sicurezza
- corso di aggiornamento sul primo soccorso
- mindfulness per il benessere lavorativo al fine di dare degli strumenti agli operatori per gestire gli effetti dello stress e dell'ansia sul posto di lavoro.

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

La Cooperativa è consapevole che il livello di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta ai bisogni degli stessi. L'impegno è quello di rilevare sistematicamente la qualità percepita dei servizi attraverso i seguenti strumenti: Questionari di valutazione anonimi da somministrare ai beneficiari diretti al fine di conoscere le opinioni degli interlocutori in modo anonimo quindi del tutto spontaneo e autentico; Incontri periodici con le famiglie e con i minori per valutare e chiedere direttamente loro quale il loro livello di soddisfazione o l'eventuale insoddisfazione; Schede di autovalutazione del personale sul servizio erogato. Un'altra tecnica che ci permette di misurare il grado di soddisfazione dell'utenza è relativa alla gestione dei reclami. Al fine di rendere l'operazione del reclamo un diritto da esercitare con semplicità e facilità esso può essere espresso in diverse modalità:

- comunicazione al numero telefonico 0932-962181;



Pallium
cooperativa sociale

- comunicazione all'indirizzo e-mail info@cooperativapallium.it ;
- lettera in carta semplice consegnata brevi manu o presso una delle sedi operative.

Le osservazioni o reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta, con lettera scritta entro 7 giorni dalla presentazione.

f) strumenti di informazione e comunicazione con l'utenza

Alle famiglie saranno sottoposte comunicazioni scritte sulla presentazione del servizio con indicazione dei referenti, degli operatori con i rispettivi recapiti e le modalità di raccordo. Le comunicazioni riguardanti lo svolgimento delle prassi quotidiane avverranno per via telefonica, gruppi whatsapp, mail in modo da raggiungere più facilmente e velocemente le famiglie. La Cooperativa si pone come punto di riferimento affidabile per le famiglie, fornisce consulenza sugli argomenti inerenti la disabilità e supporto nello svolgimento delle pratiche burocratiche ad essi connessi. Il servizio è garantito a tutti gli utenti presi in carico dalla cooperativa.

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

L'operatore dei servizi sociali deve sempre ricordare che prima del problema da risolvere c'è l'individuo che porta il problema. Se concentra la sua attenzione sul problema e non sulla persona rischia di dare delle risposte tampone, un aiuto di breve durata che non risolve il problema alla base, ma lo contiene solamente per un periodo limitato di tempo. Il primo passo è quindi quello di realizzare una programmazione che, concordata con tutti gli attori coinvolti, abbia come obiettivo la capacità di soddisfare le esigenze/bisogni della persona con cui lavora. La metodologia procede secondo questi step: 1. Analisi preliminare: è la prima fase ovvero quella conoscitiva dell'alunno e della famiglia. Una volta individuati i bisogni, questi vengono analizzati, discussi, definiti non solo con l'utente e la famiglia ma anche con tutte le altre figure professionali, all'interno della scuola, che a vario titolo possano contribuire a dare una risposta ai bisogni dell'alunno. 2. Progettazione del piano assistenziale: una volta fatta una mappatura dei bisogni, raccolte le informazioni sulla patologia, sul contesto familiare, scolastico, insieme alle insegnanti e alla famiglia si contribuisce alla stesura del progetto personalizzato definito nel PEI. 3. Monitoraggio: prevede di controllare periodicamente la validità dei contenuti ed il raggiungimento degli obiettivi definiti nel PEI attraverso le riunioni periodiche d'equipe, incontri di supervisione con gli operatori del servizio in modo da rilevare eventuali correttivi in itinere.

h) Servizi offerti e dati tecnici del servizio erogato

Al fine di rendere il servizio quanto più efficace ed efficiente alle esigenze dei nostri utenti, proponiamo ulteriori servizi aggiuntivi:
* Azioni migliorative per gli alunni: nel caso di alunni in situazioni di particolari gravità, la Cooperativa potrà mettere a disposizione del servizio oltre il personale già prescritto nel contratto anche personale volontario/tirocinante che andrà a supportare gli operatori già in campo. Tale servizio verrà attivato su richiesta e successiva valutazione da parte del coordinatore della Cooperativa e sarà reso da un tirocinante nei modi e nei tempi adeguati al singolo caso.

* Spazio di Confronto tra le famiglie: che permetta di "imparare" ad affrontare le difficoltà quotidiane attraverso la condivisione di esperienze personali. Si creano in tal modo momenti di scambio e dialogo, su di sé e sui propri figli, alla presenza di un facilitatore con il compito di aiutare il gruppo nella comunicazione. Il servizio sarà attivato 2 volte durante l'anno scolastico alla presenza di un facilitatore e dell'équipe multidisciplinare formata dalle seguenti figure professionali: assistente sociale, pedagogo e psicologo.

* Centro informativo e disbrigo pratiche per le famiglie: la Cooperativa sarà un punto di riferimento affidabile per le famiglie fornendo consulenza sugli argomenti inerenti la disabilità e supporto nello svolgimento delle pratiche burocratiche ad essi connessi. Il servizio sarà garantito, su richiesta, dall'assistente sociale per tutto il periodo scolastico.

i) breve presentazione della carta dei Servizi da allegare

La nostra Carta dei servizi è lo strumento attraverso il quale presentiamo alla Comunità locale i principi e le metodologie del Servizio di assistenza e trasporto in favore degli alunni disabili, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto, nonché le modalità affinché gli utenti siano tutelati rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, gli eventuali disservizi.

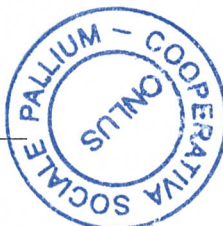


Pallium
cooperativa sociale

Comiso li 19/04/2023

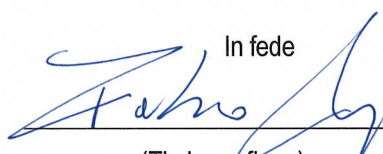
In fede

(Timbro e firma)



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.

Comiso li 19/04/2023

In fede

(Timbro e firma)

