



Carta dei Servizi (ai sensi della Legge 328 del 2000)

Premessa

La Carta dei Servizi della **Cooperativa Sociale Artemide** è predisposta ai sensi dell'art. 13 della Legge quadro 328/2000 e secondo le indicazioni fornite dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal Ministero della Sanità (D.P.C.M del 27 gennaio 1994 e D.P.C.M del 19 maggio 1995) e nel rispetto delle "Linee guida per l'attuazione e l'aggiornamento della Carta dei Servizi Sanitari" predisposte dalla Regione Sicilia.

Essa si pone come strumento di tutela dei diritti degli utenti e di informazione rispetto al servizio offerto dalla **Cooperativa Sociale Artemide**.

Questa Carta vuole essere manifestazione concreta dell'impegno della **Cooperativa Sociale Artemide** a esplicitare, mantenere e migliorare i propri standard di qualità e al contempo essere stimolo al dialogo con l'utenza.

Chi siamo ...

La Cooperativa Sociale Artemide nasce nel 1988, ed ha come obiettivo prioritario quello di perseguire l'integrazione sociale attraverso la gestione dei servizi socio - assistenziali ed educativi.

Dal 1994 alla data odierna ci occupiamo principalmente della gestione di Servizi di Assistenza Domiciliare agli Anziani, ai disabili, ai minori, ai nuclei familiari in difficoltà, di Ludoteche e di Centri Ricreativi per ragazzi, di assistenza di base, specialistica e trasporto per alunni e studenti disabili.

Da sempre abbiamo sede a Ragusa oltre a sedi operative dislocate non solo nei vari comuni della Nostra provincia, ma anche nel resto della Nostra Regione.

Lo scopo che la Cooperativa Sociale Artemide, a mutualità prevalente, persegue è quello di pervenire tramite la gestione in forma associata alla continuità di occupazione e alle migliori condizioni economiche sociali e professionali dei soci cooperatori e contemporaneamente di effettuare quei servizi (per i quali la Cooperativa si è costituita) ponendo quale obiettivo primario la centralità ed il miglioramento delle condizioni sociali, affettive e relazionali degli utenti, spesso fasce deboli della società.

ARTEMIDE.... Un mondo di servizi

La Nostra Cooperativa offre una variegata gamma di servizi, di seguito elencati delineati con appositi paragrafi:

- assistenza domiciliare anziani (sub. 1) ;
- assistenza domiciliare disabili (sub. 2);
- assistenza domiciliare integrata (sub.3)
- assistenza domiciliare minori (sub.4);
- assistenza infermieristica (sub.5);
- assistenza igienico-personale ad alunni e studenti disabili (sub.6);
- assistenza all'autonomia e comunicazione ad alunni e studenti disabili (sub.7);
- ludoteche (sub.8);
- centri diurni per minori (sub.9);
- centri diurni per disabili (sub.10),
- assistenza scolastica specialistica (sub.11) ;
- assistenza alla comunicazione in favore di alunni e studenti audiolesi (sub.12);
- assistenza alla comunicazione in favore di alunni e studenti non vedenti (sub.13);
- servizi migliorativi ed integrativi ad alunni e studenti con disabilità (sub.14);
- servizi di consulenza socio-psico-pedagogica (sub.15);
- servizi di mediazione linguistica e culturale; (sub.16);
- servizi di segretariato e servizio sociale professionale (sub.17);
- servizi di educativa domiciliare a minori e nuclei familiari in difficoltà (sub.18);
- trasporto alunni e studenti disabili (sub.19);
- case famiglia per minori (sub.20);
- case famiglia per anziani (sub.21);
- case di riposo (sub.22).

Principi e Valori Fondamentali

La **Cooperativa Sociale Artemide**, nell'erogazione dei suoi servizi, si ispira a questi principi e valori fondamentali:

Accoglienza, rispetto e ascolto della persona: mettere al centro la persona e offrire servizi attenti e rispettosi della sua dignità significa prestare sempre ascolto ai bisogni degli utenti e dei loro familiari con cortesia ed umanità.

Eguaglianza: nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta in base a sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, età, condizioni e status sociale. La Cooperativa garantisce la parità di trattamento, intesa non come uniformità delle prestazioni bensì come personalizzazione dei servizi.

Imparzialità: il comportamento tenuto nell'erogazione della prestazione è ispirato a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia.

Accessibilità: nell'erogazione dei servizi è prevista la massima flessibilità di tempi e modi per facilitare l'accesso alle prestazioni.

Trasparenza: il rapporto tra la Cooperativa e l'utente si basa su un accordo chiaro e condiviso, stipulato prima dell'avvio della fornitura del servizio.

Continuità: la Cooperativa garantisce l'erogazione continua, regolare e senza interruzioni di tutti i suoi servizi, affrontando eventuali problemi organizzativi e gestionali con tempestività al fine di arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione: l'utente può sempre formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio e la Cooperativa si impegna ad accoglierli e valutarli con attenzione, e inoltre ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

Efficacia ed efficienza: tutti i servizi sono progettati ed erogati per soddisfare in modo tempestivo ed idoneo i bisogni espressi dalla persona, valorizzando e ottimizzando le risorse professionali ed economiche a disposizione.

Tutela della privacy: la Cooperativa garantisce l'assoluta riservatezza delle informazioni relative ai propri utenti e il pieno diritto di accesso ai dati in possesso della Cooperativa nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196/03.

La nostra Missione

La **Cooperativa Sociale Artemide** è una ONLUS di diritto.

Opera nel territorio della Regione Sicilia e si occupa della promozione del benessere della persona rispondendo ai nuovi bisogni di natura sociale, assistenziale, sanitaria, educativa che emergono con crescente intensità nella società attuale. Il fulcro dell'attenzione della **Cooperativa Sociale Artemide** non è il disagio o la patologia in sé, bensì la persona nella sua interezza.

La **Cooperativa Sociale Artemide** nasce nel 1988 grazie all'impulso di un piccolo gruppo di professionisti con una lunga esperienza nel settore socio-sanitario; sceglie di darsi una natura giuridica non profit e diventa una cooperativa sociale di tipo A per poter meglio dedicarsi alla sua missione.

Da allora la Cooperativa ha consolidato la sua identità attorno al modello dell'impresa sociale e ogni giorno si impegna a perseguire il suo scopo sociale realizzando performance di tipo imprenditoriale, grazie a una struttura organizzativa che contempera qualità e sostenibilità ed è costantemente orientata alla soddisfazione dei bisogni e delle attese dei suoi stakeholders.

La **Cooperativa Sociale Artemide** interviene con costanza e professionalità nelle varie aree d'intervento da quella Socio-Assistenziale per persone anziane e in difficoltà a quelle educative e di sostegno per i minori e le loro famiglie.

Area Socio-Assistenziale: La **Cooperativa Sociale Artemide** offre assistenza domiciliare, con progetti individuali di assistenza continuativa e prestazioni socio assistenziali a domicilio.

Questo servizio è svolto a favore di anziani, disabili, malati, persone temporaneamente non autosufficienti, e a sostegno e sollievo delle loro famiglie.

Fondamentali nella professionalità dell'assistente domiciliare sono la capacità di ascolto e di comprensione empatica: tutti gli operatori della **Cooperativa Sociale Artemide** sono tenuti a un comportamento di pieno rispetto della dignità e dei diritti degli assistiti e sono predisposti all'attività di stimolo e sostegno relazionale nei confronti degli utenti.

La **Cooperativa Sociale Artemide** inoltre eroga assistenza socio-sanitaria e infermieristica per servizi territoriali e per strutture (RSA, Casa di Riposo, Casa Albergo).

Nell'offrire i suoi servizi la **Cooperativa Sociale Artemide** si ispira da sempre ai principi di solidarietà, rispetto della persona e della sua dignità, eguaglianza ed imparzialità, accessibilità e trasparenza, continuità, partecipazione, tutela della privacy, efficacia ed efficienza.

La Direzione della **Cooperativa Sociale Artemide** assicura il raccordo complessivo tra i diversi ambiti di intervento per favorire possibili collegamenti e sinergie e lavora per la costruzione di una rete con le altre agenzie del territorio.

Organi Sociali e Staff

La **Cooperativa Sociale Artemide** è governata dall'Assemblea dei Soci che, tra i suoi compiti principali, promuove l'attività imprenditoriale, approva il bilancio e decide la nomina e la struttura dell'organo amministrativo.

Il Consiglio di Amministrazione eletto dirige e conduce l'impresa, svolgendo tutte le attività di ordinaria e straordinaria amministrazione necessarie al perseguimento dello scopo sociale, nel rispetto delle deliberazioni dell'Assemblea.

La compagine sociale è formata in prevalenza da donne.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è la Dott.ssa Rita La Terra, laureata in Scienze Giuridiche.

Gli interventi sono gestiti e realizzati da personale qualificato che garantisce il rispetto degli standard normativi e qualitativi dei diversi servizi.

L'approccio di lavoro è fortemente multidisciplinare, come appare chiaro dalla varietà di professionalità che contraddistingue la compagine sociale: i singoli professionisti lavorano con la supervisione e il coordinamento di specifiche risorse, all'interno di una impostazione di equipe.

Adempimenti Legali e Normativi

Importanti adempimenti di natura legale nella vita della Cooperativa Sociale Artemide:

- La costituzione avvenuta in data 28/12/1988;
- L'iscrizione Registro Imprese CCIAA di Ragusa in data 22/02/89 al n. 68563;
- L'iscrizione Albo Prefettizio in data 18/05/1989 alla sezione produzione e lavoro e successivamente in data 12/11/93 alla sezione cooperazione sociale;
- L'iscrizione all'Albo Regionale degli Enti assistenziali pubblici e privati previsto dall'art.26 della L.22/86 relativamente a:
 - Assistenza Domiciliare Anziani al n.173 in data 03/05/1991;
 - Assistenza Domiciliare Inabili al n. 175 in data 03/05/1991;
 - assistenza Domiciliare Minori al n. 174 in data 03/05/1991.
- L'iscrizione all'Albo Società Cooperative con il n. A160296 in data 30/03/05 alla sezione mutualità prevalente di diritto.

Diritti e Doveri dei cittadini/utenti

Sulla base dell'esperienza maturata nel settore dei servizi alla persona, dalla **Cooperativa Sociale Artemide** ecco alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei cittadini/utenti (e, per estensione, dei parenti e dei tutori), nei rapporti con i servizi offerti.

DIRITTI

- Il cittadino/utente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche, filosofiche e religiose.
- Il cittadino/utente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- Il cittadino/utente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni riguardanti le prestazioni erogate e di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- Il cittadino/utente ha il diritto di essere informato tempestivamente di ogni possibile variazione inerente il Servizio di cui beneficia senza che questo debba arrecargli danno.
- Il cittadino/utente ha il diritto di ottenere che i dati legati alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- Il cittadino/utente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

DOVERI

- Il cittadino/utente deve fornire informazioni complete, precise e veritiere sulle proprie condizioni di salute.
- Il cittadino/utente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- Il cittadino/utente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri di usufruire delle stesse prestazioni.
- Il cittadino/utente ha il dovere di rispettare gli appuntamenti fissati o di disdirli in tempo così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste.
- Il cittadino/utente non deve pretendere lo svolgimento di prestazioni e attività non richieste e, quindi, non dovute.
- Il cittadino/utente è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati.

La procedura del RECLAMO

La Cooperativa Sociale Artemide intende garantire la tutela dei cittadini/utenti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Esso si pone come obiettivo quello della risoluzione dei problemi al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Pertanto, in un rapporto di scambio con il cittadino, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che egli stesso è invitato ad esprimere.

Modalità di presentazione del reclamo

I cittadini/ utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni di assistenza.

I reclami possono essere presentati mediante:

- colloquio con gli operatori del servizio;
- comunicazione telefonica o via fax alla sede operativa del servizio;
- compilazione e sottoscrizione del modulo per osservazioni, opposizioni, denunce e reclami distribuito presso gli uffici della cooperativa;
- lettera in carta semplice indirizzata, inviata o consegnata presso gli uffici
- Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 10 giorni dalla presentazione con lettera scritta.

I reclami ricevuti (anche a voce o telefonicamente) vengono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli predisposte dalla Nostra Cooperativa.

Personale Impegnato

La **Cooperativa Sociale Artemide** mette al vostro servizio personale capace e dotato di forte sensibilità.

Il Sistema di Gestione per la Qualità della **Cooperativa Sociale Artemide** prevede che la Direzione determini per ogni attività le risorse necessarie da mettere a disposizione, sia in termini di quantità e di specializzazione (nella fase di verifica tecnica prima di cominciare un

progetto), sia intermini di risorse finanziarie(nella fase di sperimentazione e prova di un nuovo servizio da offrire ed erogare).

Nell'erogazione di un servizio alla persona è proprio il personale ad essere la risorsa fondamentale per l'efficacia, l'efficienza e la soddisfazione del beneficiario del servizio.

Proprio per questo, nella **Cooperativa Sociale Artemide** viene posta massima attenzione e accuratezza sul processo di reclutamento, selezione, inserimento, addestramento e verifica degli operatori.

Attività di reclutamento: Il reclutamento avviene attraverso una molteplicità di strumenti, anche in funzione delle attuali difficoltà di reperimento sul mercato del lavoro di personale dotato di adeguata preparazione ed esperienza.

Gli strumenti utilizzati sono le inserzioni su quotidiani e su riviste specializzate, i contatti con le istituzioni formative (Università, Centri di formazione professionale, ecc...), la raccolta delle domande che vengono spontaneamente, le segnalazioni di collaboratori che già lavorano per la **Cooperativa Sociale Artemide**.

Attività di selezione: L'esame del candidato si basa sullo svolgimento di alcune attività, tutte fondamentali: analisi della mansione da ricoprire, colloquio in cui viene informato sulle attività, sulle modalità di inserimento e sui tipi di servizio della **Cooperativa Sociale Artemide**, intervista sulle attitudini personali, titoli di studio, esperienze passate e livello di professionalità raggiunto.

Il giudizio che ne consegue è formulato sulla base dell'intervista, con criteri espliciti, chiari ed omogenei, riferiti alla posizione da ricoprire e le cui conclusioni siano utili a decidere in maniera chiara, e riportato su una scheda di valutazione apposita.

Accoglimento ed inserimento: La fase di inserimento di un nuovo collaboratore è definita, per la parte contrattuale, nel regolamento della **Cooperativa Sociale Artemide**. Per quanto riguarda invece l'inserimento lavorativo e l'addestramento vero e proprio si esegue un metodo di affiancamento e di "training on the job", che può durare da qualche giorno ad una settimana.

L'accoglimento avviene in sede, a cura del Responsabile del servizio, dove vengono fornite le istruzioni preliminari relative al servizio, viene consegnato il camice, viene indicata la persona a cui rivolgersi per l'affiancamento.

La valutazione sulla validità dell'inserimento dipende essenzialmente da due fattori: dal giudizio del responsabile interno della **Cooperativa Sociale Artemide** e dalla valutazione della Committenza in merito al servizio fornito, rilevata con la procedura del controllo del processo.

Per ogni collaboratore della **Cooperativa Sociale Artemide**, sia che venga ammesso come socio, sia che collabori direttamente pur senza entrare nella compagine sociale, viene definito il requisito di competenza occorrente per svolgere la mansione cui è chiamato, tenendo conto sia di quanto concordato con il cliente, sia di disposizioni di norme, leggi o regolamenti eventualmente applicabili.

Ogni collaboratore della **Cooperativa Sociale Artemide** entra automaticamente in un programma di gestione e sviluppo che, comprende l'adeguamento del livello di qualifica e retributivo al raggiungimento della corrispondente professionalità e l'inserimento in un piano di sviluppo che lo accompagna durante tutto il periodo di permanenza in **Cooperativa Sociale Artemide**, a partire dalla situazione iniziale, documentata nelle schede di ingresso.

Fondamentali nella professionalità dell'assistente domiciliare sono la capacità di ascolto e di comprensione empatica: tutti gli operatori della **Cooperativa Sociale Artemide** sono tenuti a un comportamento di pieno rispetto della dignità e dei diritti degli assistiti e sono predisposti all'attività di stimolo e sostegno relazionale nei confronti degli utenti.

Tutto il personale appartiene alla struttura della **Cooperativa Sociale Artemide**, è in regola con la normativa previdenziale ed assicurativa ed è coperto da apposita polizza di assicurazione per responsabilità civile.

Strategie di contenimento del Turn-over e di prevenzione del Burn-out: E' noto che l'operatore domiciliare, come tutti gli operatori che lavorano a stretto contatto con persone bisognose di attenzione, di aiuto e sostegno, è esposto al rischio della cosiddetta "burn-out syndrome".

La tensione emotiva, caratteristica delle professioni impegnate nei servizi alle persona può raggiungere livelli eccessivi e in mancanza di adeguato sostegno, portare a una graduale disaffezione al proprio lavoro. Questo processo trasforma nel tempo ciò che prima dava piacere ed interesse dal punto di vista professionale, in elemento frustrante e negativo.

La **Cooperativa Sociale Artemide** al fine di prevenire e contenere la crisi da esaurimento professionale, e quindi l'abbandono repentino del lavoro e il continuo cambiamento delle figure operative, oltre ad una efficiente organizzazione del lavoro e ad incontri di verifica e coordinamento, mette in atto due fondamentali strategie: la formazione e la supervisione.

Formazione: Essa offre, così come prevista all'interno del Piano Annuale di Formazione della **Cooperativa Sociale Artemide**, all'operatore occasioni di crescita professionale e di maturazione personale. Gli interventi formativi rafforzano il vissuto di efficacia e produttività del proprio ruolo e sono un valore aggiunto per ogni organizzazione che si prefigge di offrire un servizio di qualità.

Supervisione e supporto psicologico: In considerazione della rilevanza che riveste il ruolo dell'O.S.A nell'intervento assistenziale e nella conseguente relazione con l'utente, tale figura potrà trovarsi, di volta in volta, nella necessità di contenere la comunicazione. Questo aspetto dell'intervento è molto impegnativo e fortemente ansiogeno e spesso si traduce in un "fare cose" per l'utente in tempi brevi. Allora sembra assumere importanza sempre più rilevante, nell'intervento formativo e nell'impostazione del lavoro, il favorire la possibilità di "ripensare le emozioni", cioè di esprimerle, accettarle come parte del lavoro, condividerle con altri, e rielaborarle per poterle utilizzare come strumento professionale.

Il supporto psicologico non ha una funzione esclusivamente tamponatrice, di stemperamento delle tensioni, ma va anche e soprattutto nel senso della promozione di cambiamenti attraverso il riconoscimento, l'appropriazione, e lo sviluppo da parte degli operatori di proprie risorse individuali e professionali, mentre, sul versante dell'utenza, offre strumenti per reimpostare gli interventi e/o correggere una determinata modalità di rapporto.

In sede è presente una risorsa dedicata costantemente alla selezione, al coordinamento e alla supervisione del personale impegnato sul territorio.

Organizzazione del Servizio e Raccordo con la Committenza

L'impegno della **Cooperativa Sociale Artemide** è finalizzato a tradurre su un piano operativo concreto le indicazioni della Committenza che definisce linee strategiche generali e scelte operative. E' la figura del Coordinatore della Cooperativa che garantisce che le figure professionali dedicate al servizio operino coerentemente alle direttive impartite dalla Committenza, sia essa una famiglia o l'Ente appaltante.

Sistema di Gestione della Qualità

La **Cooperativa Sociale Artemide** dispone di un Sistema di Gestione della Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001, lo svolgimento del servizio viene quindi programmato avendo come riferimento il Piano di Qualità che, in sintesi, individua le responsabilità, i tempi ed i modi di esecuzione, i programmi per i controlli, le misure per la valutazione degli obiettivi raggiunti.

PROCEDURA

Da quanto fin qui esposto, il flusso relativo alle attività suddette può essere descritto sinteticamente tramite l'individuazione di fasi sequenziali principali quali:

1. presa in carico del Cliente/Utente da parte della Cooperativa;
2. approntamento della *cartella personale* dell'Assistito: visita domiciliare e definizione con l'Utente/Famiglia delle specifiche prestazioni da erogare ("contratto");
3. identificazione dell'operatore per lo specifico Utente, assegnazione dell'incarico, predisposizione del *calendario appuntamenti* ed istruzioni per l'avvio delle prestazioni;
4. attivazione del servizio (erogazione delle prestazioni concordate ed avvio del periodo di osservazione necessario per la personalizzazione del servizio, *piano individualizzato di intervento*) ed aggiornamento della documentazione di registrazione prevista;
5. verifiche dello stato di avanzamento del *piano individualizzato di intervento* (Scheda osservazione Utente) ed eventuale aggiornamento dello stesso *piano di intervento*;
6. elaborazione ed invio di relazioni sul servizio svolto, per il Committente;
7. monitoraggio sulla *Soddisfazione del Cliente*;
8. verifiche intermedie e finali sul processo di erogazione del servizio.

Valutazione del servizio e customer satisfaction

L'attività di verifica, monitoraggio e valutazione del servizio è una azione costante e trasversale del servizio, in quanto si pone sia come momento di controllo e verifica del processo che come supporto dello stesso. Un'attenta analisi valutativa, infatti, permette di accertare i risultati attesi (ex ante) e ottenuti (ex post) nonché di rilevare il reale funzionamento del servizio in ogni sua fase e livello. Lo scopo è quello di vagliare continuamente realizzazione, esiti e soprattutto le risposte dei soggetti coinvolti e poter eventualmente intervenire con le opportune modifiche in corso d'opera. A livello metodologico questo processo non può prescindere dalla partecipazione diretta di tutti i soggetti coinvolti e dalla utilizzazione programmata delle informazioni raccolte.

La cooperativa sociale Artemide considera la presenza di un sistema interno di controllo di qualità un elemento indispensabile per il servizio offerto.

Il lavoro "di qualità" è orientato all'ottimizzazione delle risorse interne ed esterne, attraverso l'applicazione operativa dei valori dell'etica, della solidarietà e della centralità della "persona", per l'erogazione di servizi efficaci ed efficienti.

Il monitoraggio attraversa tutte le fasi: dalla programmazione alla gestione delle attività fino al completamento delle stesse; rappresenta una valutazione "in itinere" del servizio, un approccio dinamico di osservazione e di analisi.

Le analisi valutative integrano sia gli aspetti quantitativi che qualitativi, e non si limitano all'approccio obiettivi/risultati, ma analizzano il processo di implementazione, volto ad identificare il valore aggiunto degli interventi.

Nell'ambito del monitoraggio del servizio, vengono eseguite, in fase preliminare all'avvio e durante l'erogazione, tutti i controlli ritenuti necessari al fine di assicurare che il servizio sia conforme alle specifiche esigenze dell'utente.

I controlli interni della qualità sono parte integrante delle attività di realizzazione del servizio e comprendono:

- la misura (intesa quale controllo in termini di efficacia) e la verifica delle attività relative ai processi di erogazione al fine di evitare tendenze indesiderabili ed insoddisfazione dell'Assistito;
- il controllo delle abilità operative del personale addetto all'erogazione dei servizi;
- l'autocontrollo del personale addetto alla erogazione dei servizi, come parte integrante delle misure del processo;
- la valutazione finale da parte dell'Assistito per ricavare un giudizio dello stesso sulla qualità dei servizi erogati.

In particolare, il Coordinatore del servizio avrà il compito di coordinare gli interventi dei diversi operatori e di verificare per ogni singolo Assistito, l'effettiva erogazione dei servizi richiesti e concordati.

Il Coordinatore per assicurare l'identificazione, la rintracciabilità ed evidenziare lo stato dei servizi gestisce la modulistica che garantisce la registrazione di ogni singola prestazione in termini di:

- nominativo, data di nascita ed indirizzo dell'assistito;
- nominativo e qualifica dell'operatore;
- data/orario d'inizio e fine dell'erogazione dei servizi;
- tipologia servizi erogati;
- firma dell'operatore per lo svolgimento delle attività;
- firma dell'assistito per avvenuta fruizione della prestazione.

Tutti gli operatori svolgono l'attività in conformità alla presente procedura, per cui ogni singolo operatore è in possesso della modulistica relativa al servizio da svolgere e registra sulla stessa ogni singola prestazione erogata ad ogni singolo assistito. Il regime di autocontrollo osservato da tutti gli operatori consente la soluzione, in itinere, delle non conformità minori. L'evidenza dell'autocontrollo risulta dalla registrazione del modulo preposto a tale funzione e la firma del relativo operatore, mentre l'evidenza dell'avvenuta erogazione è data dalla firma dell'assistito apposta sullo stesso modulo.

Inoltre, è prevista la possibilità del controllo, da parte del Coordinatore, degli operatori in fase di erogazione dei servizi.

Al fine di assicurare che tale controllo delle prestazioni erogate sia sistematico ed efficace, il Coordinatore può effettuare una verifica telefonica al domicilio dell'utente per controllare l'efficienza dell'operatore in termini di puntualità e precisione.

Il controllo delle prestazioni erogate dagli operatori è misurato sia in termini di efficienza (puntualità/precisione/modalità d'erogazione) sia in termini di adeguatezza della strumentazione utilizzata per l'erogazione delle prestazioni.

La Nostra Cooperativa attiva, altresì, un programma di **Customer Satisfaction**, cioè la verifica della soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dell'utenza a cui si rivolge. Tale programma è volto a rilevare in generale i seguenti aspetti:

- i tempi e le modalità di accesso degli utenti;
- il livello di gradimento riguardo ai servizi offerti;
- gli aspetti della relazione con gli operatori;
- l'efficacia degli interventi finalizzati al mantenimento delle capacità residue;
- i livelli di coinvolgimento dei familiari nella condivisione del Piano Individuale d'Intervento;
- l'assolvimento di eventuali richieste non previste dal servizio.

L'utilizzo puntuale di strumenti di valutazione (questionari utenti/familiari, questionari operatori) consentono la raccolta ed elaborazione periodica dei dati relativi agli aspetti quantitativi e qualitativi del servizio dando informazioni continue sul rispetto di standard, obiettivi prefissati, eventuali effetti inattesi.

Perché scegliere la Cooperativa Sociale Artemide

Perché rivolgersi alla **Cooperativa Sociale Artemide** e non ad altri?

Non siamo una cooperativa d'assalto: scegliamo attentamente i contesti nei quali operare e lo facciamo soltanto se ci è possibile erogare un servizio efficiente e di qualità.

Agiamo con la consapevolezza di essere parte di una "rete sociale" che trova la sua ragione d'essere nel pieno coinvolgimento di tutti i soggetti che la compongono: siamo costantemente aperti a nuovi stimoli ed a possibilità di collaborazioni che ci portano a realizzare servizi sempre migliori.

Abbiamo risorse giovani, preparate, in continua formazione e collaborazioni attive, dirigenti di maturata esperienza e profonda conoscenza del settore dei servizi alle persone.

Valorizziamo le peculiari esperienze, competenze ed i contenuti innovativi apportati dal singolo in un contesto di uniformità ad elevati standard qualitativi.

Ecco il valore aggiunto del servizio che vi offriamo:

- ❑ Professionalità ed esperienza garantite da una selezione accurata del personale;
- ❑ Coordinamento e supervisione costanti grazie a una referente presente in sede;
- ❑ Lavoro di equipe con la famiglia: la **Cooperativa Sociale Artemide** allevia il carico assistenziale dal punto di vista professionale e relazionale nel rispetto e in stretta collaborazione con la famiglia, prima portatrice di assistenza;
- ❑ Tempestività e continuità del servizio: la nostra organizzazione e l'ampio bacino di operatori su cui facciamo affidamento assicurano una risposta tempestiva e la pronta sostituzione del personale per permessi, ferie, emergenze;
- ❑ Semplicità del servizio (l'operatore è in carico alla cooperativa dal punto di vista assicurativo e contributivo, il cliente non ha oneri amministrativi o burocratici);
- ❑ Corrispondenza tra prezzo e servizio: si pagano solo le ore effettivamente erogate;
- ❑ Offerta di professionalità aggiuntive (infermiere professionale, fisiatra, terapeuta della riabilitazione, logopedista) in caso di necessità;
- ❑ Impegno rispetto alla dimensione della qualità: la Cooperativa opera in un "Sistema Qualità" certificato.
- ❑ Impegno a creare tutti i possibili raccordi con la rete dei servizi presenti nel territorio con il volontariato civile, sociale e religioso

DESCRIZIONE

SUB 7 - SUB 12 - SUB 13 - SUB 14 - SUB 19



Assistenza autonomia e comunicazione alunni/studenti disabili (sub.7)

Per assistenza all'autonomia e comunicazione si intende un servizio ad personam che deve essere fornito al singolo studente con disabilità per sopperire ai problemi di autonomia e/o comunicazione.

Tale servizio viene fornito in aggiunta, e non alternativamente, all'assistente igienico-personale, all'insegnante di sostegno e agli insegnanti curricolari.

L'assistenza igienico personale, infatti, deve essere fornita, tendenzialmente, a tutti gli studenti con disabilità da parte dei collaboratori scolastici (ex bidelli), così come previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Comparto Scuola del 16 maggio 2003, nonché dalla Nota del Ministero, protocollo n.3390 del 30 Novembre 2001.

L'assistenza all'autonomia e alla comunicazione è un'assistenza specialistica ad personam (l'operatore è infatti definito anche "assistente ad personam") che dev'essere fornito al singolo studente con disabilità - in aggiunta all'assistente igienico-personale, all'insegnante di sostegno e agli insegnanti curricolari - per sopperire ai problemi di autonomia e/o comunicazione sussistenti nello studente.

La tradizionale applicazione di questo istituto ha avuto quali principali destinatari gli studenti con disabilità di comunicazione (udito e parola), ma una corretta lettura del dettato normativo ha consentito la giusta diffusione dell'assistente all'autonomia e alla comunicazione anche ad altre tipologie di disabilità.

Il citato articolo 42, nell'affermare l'assistenza ai minorati psico-fisici, determinava già un ampio bacino di utenza, nonostante ciò, almeno in un primo momento, erano presenti delle perplessità interpretative, visto che l'articolo 13, comma 3 della Legge 104/92 si riferiva invece ad "alunni con handicap fisici o sensoriali".

L'interpretazione più corretta - anche alla luce della visione complessiva dell'integrazione dell'alunno disabile nell'ambiente scolastico e a garanzia del concreto ed effettivo diritto all'istruzione - si ritiene debba fondarsi sulla necessità di garantire l'assistenza specialistica ad personam a tutti gli studenti 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 (orientato in questo senso è anche l'Accordo emanato dalla Conferenza Stato-Regioni il 20 marzo 2008).

L'Assistente, sulla base delle esigenze e delle richieste provenienti dal contesto scolastico e nel rispetto e riconoscimento della professionalità delle altre figure operanti nell'istituto, instaurerà con il personale docente una costruttiva e solidale cooperazione operativa: l'interazione tra gli Assistenti della cooperativa e i docenti deve essere continua, intenzionale ed efficace ; attraverso l'osservazione continua e le relazioni puntuali con essi, l'assistente potrà riferire circa le abilità acquisite o pregresse dell'utente.

L'Assistente, inoltre, in collaborazione con i docenti, valorizzerà e potenzierà la vita di relazione nei diversi momenti della vita scolastica , quali ad esempio :

- le attività di classe in cui il soggetto sarà messo nella condizione di stabilire rapporti positivi con i compagni;
- le attività di routine (il momento dell'ingresso a scuola, la ricreazione , ecc) che costituiscono quotidiane occasioni di incontro, condivisione e promozione della socializzazione del soggetto in situazione di handicap.

Inoltre, la partecipazione dell'operatore alle riunioni che l'Equipe Multidisciplinare effettuerà periodicamente testimoniano lo spirito di collaborazione e disponibilità con cui il servizio sarà svolto.

Compito dell'operatore, durante lo svolgimento delle medesime riunioni, sarà quello di riferire su eventuali stati di malessere, regressioni o progressioni nella sfera delle abilità cognitive e socio-affettive nonché eventuali alterazioni comportamentali che modificano anche il rapporto "con gli altri" coetanei e/o adulti di riferimento: tale contributo potrà risultare fondamentale ai fini di un efficace e corretta diagnosi ed elaborazione degli interventi terapeutico-riabilitativi che l'Equipe programmerà per ogni singolo soggetto in situazione di handicap.



Assistenza alla comunicazione in favore di alunni audiolesi (sub. 12)

La sordità è tra tutti gli handicap quello che crea nella persona condizioni di maggiore emarginazione sociale essendo impedito alle stesse di sviluppare, per mancanza della percezione uditiva, un sistema di relazioni interpersonali che sono fondamentali per la piena partecipazione della persona sorda alla vita attiva della società.

Tale aspetto assume valore ancor più' rimarcato se riferito all'ambito scolastico, per il ruolo che esso riveste nell'azione formativa e del rafforzamento della identità dell'alunno sordo.

Si considera indispensabile che l'alunno sordo impari l'italiano parlato e scritto mediante la teoria che può durare anche 10 o 12 anni, perché viaggia su modalità acustico-vocali e quindi utilizza un canale deficitario nel sordo stesso; si ritiene altrettanto importante che sin da piccolissimo venga esposto anche alla lingua dei segni, che viene acquisita facilmente e con spontaneità percorrendo una modalità visivo-gestuale e che utilizza, quindi, un canale integro.

L'obiettivo da conseguire con il servizio di assistente alla comunicazione è sostanzialmente quello di favorire con l'utilizzo di linguaggi e tecniche appropriate:

- La decodifica e codifica di messaggi dai più' semplici ai più' complessi;
- L'integrazione mentale di messaggi semplici e complessi;
- La sintesi delle conoscenze acquisite;
- La produzione delle conoscenze acquisite;
- L'esposizione delle conoscenze acquisite;
- La strutturazione di periodi semplici e complessi;
- L'educazione alla lettura labiale e della lingua dei segni.

Sono assicurate le seguenti prestazioni tra di esse interagenti:

- Uso della Lingua Italiana dei Segni (L.I.S.) e dell'Italiano Segnato Esatto (I.S.E.)
- Dattilologia
- Labiolettura



Assistenza alla comunicazione in favore di alunni e studenti non vedenti (sub.13)

L'alunno/studente minorato della vista sempre più spesso non trova un'offerta scolastica adatta alla propria condizione e pertanto esce da questo confronto affaticato e frustrato.

Matura in lui e nell'ambiente educativo la convinzione di una impossibilità o peggio di una invalidità più vasta di quella reale che lo avvilisce e lo limita nelle sue potenzialità con la conseguenza di non conseguire quei risultati che sarebbero a lui consentiti.

I ciechi totali dalla nascita presentano maggiori limitazioni rispetto a ciechi tardivi che hanno il supporto di organizzazioni percettive, spaziali e tattili più plastiche grazie all'ausilio visivo dei primi anni.

Tuttavia il mondo dei non vedenti non è diverso da quello dei vedenti sul piano cognitivo, ma è diverso sul piano spaziale immaginativo: c'è uno scarto temporale nello sviluppo poiché i mezzi per acquisire abilità cognitive sono diversi nei ciechi che devono avvalersi di processi dei sensi vicarianti che richiedono tempi maggiori di analisi e rielaborazione.

L'accettazione degli strumenti didattici specifici per l'ipovisione deve essere coerente con i processi di integrazione nella classe e con il coinvolgimento dei genitori e, ovviamente, degli insegnanti curricolari.

Importante in questa fase è la presenza dell'assistente alla comunicazione-tiflodidatta che opera nelle scuole di ogni ordine e grado per favorire l'integrazione e lo sviluppo dell'autonomia degli alunni ciechi o ipovedenti, intervenendo su aree, quali: comunicazione, mediazione, capacità di gestire lo spazio e trasposizione/costruzione dei sussidi tiflodidattici e non.

L'operatore svolge la propria funzione mediante azioni quali:

- a) favorire, incoraggiare e mediare la comunicazione dell'alunno con gli insegnanti ed i compagni;
- b) consentire all'alunno/i affidatoli di accedere ai contenuti della didattica e formativi ed alle verifiche sull'apprendimento, anche attraverso la trasposizione del materiale didattico e librario in uso e la transcodifica dei testi in Braille;
- c) costruire materiale non strutturato come sussidio per il processo di conoscenza ed apprendimento dell'alunno;
- d) promuovere e favorire la socializzazione ai fini dell'integrazione scolastica;

- e) collaborare alla stesura del Piano Educativo Individualizzato e partecipare ai G.L.H;
- f) collaborare con gli insegnanti nella pianificazione delle lezioni mediante strategie che utilizzano la funzione aptica ed uditiva, canali integri del bambino/ragazzo cieco;
- g) trasferire al personale docente le competenze sull'uso degli strumenti tiflodidattici e tifloinformatici;
- h) trasferire competenze al personale docente e ai compagni di scuola al fine di favorire gli scambi comunicativi all'interno del contesto anche in assenza dell'assistente alla comunicazione;
- i) partecipare agli incontri tra scuola e la famiglia, organizzati dalla scuola;
- j) programmare e verificare reperendo tutte le informazioni utili sull'alunno per avere un quadro delle criticità e delle risorse individuali e coordinandosi con l'insegnante curricolare e di sostegno e alle attività della classe.
- k) favorire l'orientamento spaziale e la conquista dell'autonomia di spostamento all'interno degli spazi scolastici;
- l) favorire la conoscenza di sé e dell'altro, nell'ottica del miglioramento della sua autostima;
- m) favorire l'acquisizione di un metodo di studio efficace e quanto più possibile autonomo;
- n) la predisposizione del materiale didattico e la progettazione delle tecniche metodo logiche più idonee per l'acquisizione dei contenuti delle singole discipline;
- o) il monitoraggio delle strategie e dell'uso degli ausili utilizzati dallo studente.



Servizi migliorativi ed integrazioni ad alunni e studenti con disabilità (Sub.14)

PSICOMOTRICITA'

La psicomotricità è una disciplina educativa, rieducativa e terapeutica che si applica tramite la relazione instauratasi tra la persona coinvolta nella seduta e lo psicomotricista.

Nella seduta di psicomotricità ci si propone di stimolare il soggetto ad agire e provare piacere nel far ciò che gli interessa, favorendo uno sviluppo più armonico della persona; viene presa in considerazione la globalità dell'essere umano, unione della struttura somatica, affettiva e cognitiva e preferita la modalità tonico-emozionale di essere al mondo, dove, nell'espressione di se stessi, il gesto anticipa ed integra linguaggio.

Durante la seduta psicomotoria, al fine di creare una situazione di benessere, fiducia e sicurezza per i partecipanti, lo psicomotricista propone attività motorie basate su giochi da vivere insieme.

Le sedute di psicomotricità verranno svolte secondo *planning work* settimanali presso la palestra scolastica (o in aule all'uopo assegnate dall'istituto che ci ospita) dove la nostra cooperativa provvederà a sistemare le attrezzature necessarie (*piscine gommate ad onde con palline per psicomotricità, carrelli attrezzati con giochi morbidi per bambini speciali, tappeti gommati, palle canguro, sensory ball, bastoni e cerchi antiurto, ministepper, ecc.*) per lo svolgimento della predetta attività.

ARTETERAPIA

L'arteterapia è una forma espressiva di comunicazione che permette attraverso la sperimentazione libera dei mezzi artistici l'emergere di contenuti inconsci spesso verbalmente taciuti. Attraverso l'uso dei materiali artistici e la comprensione del "codice iconico", si può lavorare sui vari aspetti del problema emerso.

Le valenze sono positive da vari punti di vista, spaziando dall'ambito motorio a quello psichico, dalla semplice sperimentazione estetica alla più profonda ricerca introspettiva, in un percorso guidato verso la elaborazione e risoluzione del vissuto emotivamente significativo.

Nello specifico, tenendo presente che l'attività andrà adeguata caso per caso, in base alle capacità ed ai limiti dell'utenza, nonché agli obiettivi prefissati dal gruppo studio, gli incontri potranno essere individuali o di gruppo della durata di max un'ora, in un laboratorio o aula dove siano condizioni adeguate di luminosità aersità dell'ambiente, prossimità al bagno per il lavaggio delle mani o l'utilizzo di acqua per le tempere, cestino per rifiuti. I materiali usati saranno quelli grafici: matite o matitoni di grafite e colorate, gomma e

temperamatite, cartoncini di vari colori, pastelli a cera, gessetti colorati, penne di vario colore, evidenziatori; materiali pittorici: tempere con kit pittura, acquerelli in pastiglia ed a matita e se le capacità permettono, forbicette dalla punta arrotondata e colla stick., con il tridimensionale qualsiasi materiale di riciclo, o facilitante la motricità fine, come lane e stoffe.

PERCORSI DI AUTO-AIUTO PER GENITORI

Obiettivo è la creazione di un gruppo di auto-aiuto, un gruppo, cioè tra persone che hanno in comune lo stesso problema e che nel confronto orizzontale con gli altri sperimentano momenti di condivisione, di solidarietà e di crescita.

La partecipazione a tali incontri, è ovviamente volontaria. Il gruppo si incontrerà una volta la settimana. Inizialmente un operatore professionista faciliterà la gestione della comunicazione all'interno del gruppo, successivamente il gruppo dovrà "autogestirsi" acquisendo autonomia poiché la caratteristica di questa esperienza è sperimentare la percezione di essere persona in grado di "dare aiuto" e non più "bisognosa d'aiuto".

Il gruppo sarà coordinato da due genitori responsabili e supervisionato da uno psicologo.



Trasporto alunni e studenti disabili (sub.19)

Il servizio di trasporto ad alunni e studenti disabili viene effettuato con mezzi omologati al trasporto H e personale (autista e assistente) debitamente qualificato.

Gli alunni / studenti accedono al servizio di trasporto al proprio domicilio, al quale vengono riaccompagnati alla fine delle lezioni.

L'assistente al trasporto conduce al posto assegnato ciascun l'alunno/ studente e ne controlla il corretto aggancio della cintura di sicurezza / sistemi di bloccaccio della carrozzina, controlla "i passeggeri" durante il percorso e qualora possibile intrattiene (con giochi ovviamente adeguati) gli alunni/studenti.