



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 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.

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.

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 contraddistinguono la compagine sociale: i singoli professionisti lavorano con la supervisione e il coordinamento di specifiche risorse, all'interno di una impostazione di equipe.

b) principali modalità qualificative di contenimento del turn over:

Le strategie messe in atto dalla nostra cooperativa per **ridurre il turn – over** sono **frutto dell'esperienza acquisita nei tanti anni di attività svolta.**

Mantenere il tasso di turnover a un livello accettabile è importante perché ad un'analisi dei costi (come il tempo speso per reclutare una nuova risorsa), il costo del turnover di un lavoratore è stato stimato essere fino al 150% del pacchetto remunerativo del lavoratore.

Le cause primarie di un alto turnover possono essere molteplici: un lavoratore può andarsene per un ambiente di lavoro troppo esigente, o per aver ricevuto un'offerta migliore, o semplicemente per dare un cambio alla propria carriera.

La Nostra Cooperativa, da tempo, mantiene un tasso molto basso di turnover grazie ad alcune strategie :

- ✓ offriamo agli operatori la possibilità di partecipare a corsi di aggiornamento e di sviluppo;
- ✓ corrisponiamo stipendi adeguati al CCNL di categoria ;
- ✓ applichiamo la flessibilità lavorativa : la **"job rotation"** consente di provare nuove esperienze e "rinnovare" la motivazione e l'entusiasmo per il proprio lavoro;
- ✓ organizziamo periodicamente **momenti conviviali, ricreativi e di relax** per gli operatori ;
- ✓ attivazione di un **SISTEMA PREMIANTE**;
- ✓ Utilizzo **tecniche Anti Burn Out.**

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

Il personale assente è sempre sostituito per assicurare la costante erogazione dei servizi: le assenze programmate (ferie e permessi) vengono gestite attraverso planning settimanali/mensili con l'ausilio di personale supplente, laddove le assenze non preventivate ed improvvise vengono anch'esse gestite con tempestività. Infatti, l'addetto al coordinamento del servizio è reperibile telefonicamente dalle ore 07.00 alle ore 14.00 e tramite chat whatsapp dedicata, attiva 24/24, il lavoratore assente viene tempestivamente sostituito per garantire la normale erogazione del servizio.

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

FORMAZIONE EFFETTUATA BIENNIO 2021/22-2022/23

| | |
|--|---------------|
| Titolo: CORSO DI PRIMO SOCCORSO | durata 12 ore |
| Titolo: ASPETTI COGNITIVO-COMPORTAMENTALI DEL DISABILE:PROCEDURE OPERATIVE | durata 15 ore |
| Titolo: IL PEI: DEFINIZIONE, SOGGETTI COINVOLTI,STESURA ,OBIETTIVI | durata 15 ore |
| Titolo : SIMPATIA ED EMPATIA : LA DIALETTICA DEL " PRENDERSI CURA" | durata 15 ore |

PROPOSTA FORMATIVA a.s. 2023/24

| | |
|--|---------------|
| Titolo: IL BISOGNO DI COMUNICARE: DALL'EMOTICON ALLA C.A.A. | durata 15 ore |
| Titolo : "IO SONO DIVERSO NON INFERIORE": TECNOLOGIE MEDIATRICI PER STUDENTI CON DISTURBO DELLO SPECCHIO AUTISTICO | durata 15 ore |

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

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. Le attività, quindi, sono oggetto di monitoraggio volto a valutare l'andamento del servizio allo scopo di migliorarne la gestione. 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, 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.

I reclami possono essere presentati mediante:

- colloquio con gli operatori del servizio;
- comunicazione telefonica , mail, pec, whatsapp
- 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.

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.

e) strumenti di informazione e comunicazione con l'utenza:

La comunicazione con l'utenza, ovvero con le famiglie degli utenti, avviene tramite telefono, mail e chat dedicate, inoltre attraverso volantini e brochure sintetiche sui servizi fruibili e la Carta dei servizi. Attraverso mailing list, poi, informiamo poi le famiglie su progetti , pubblici o privati, che possono costituire un valido ampliamento dell'offerta socio-educativa ed assistenziale.

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

Per la rilevazione dei bisogni dell'utenza facciamo riferimento alle procedure ed alla modulistica del SISTEMA DI QUALITA' UNI EN ISO 9001 e del Sistema di Monitoraggio quali-quantitativo, la cui attenta applicazione permette di definire una *mappa di performance* che tiene conto della valutazione effettuata sui punti di forza (attitudini) sui punti di debolezza (gravità della diagnosi), dei rischi presenti nel contesto socio-ambientale, le opportunità socio-assistenziali ed il contesto socio-familiare di riferimento

g) Servizi offerti e dati tecnici del servizio erogato:

PSICOMOTRICITA'

Le sedute di psicomotricità verranno svolte secondo plenning 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. 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 aerosità dell'ambiente

PERCORSI DI AUTO-AIUTO PER GENITORI

Obiettivo è la creazione di un gruppo di auto-aiuto 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.

h) breve presentazione della carta dei Servizi da allegare

La Carta dei Servizi rappresenta il patto attraverso cui Artemide si impegna a con i potenziali beneficiari del servizio e gli stakeholders a fornire servizi di qualità e a monitorarli al fine di raggiungere performance sempre più elevate, ponendosi altresì come strumento di tutela dei diritti degli utenti e di informazione rispetto al servizio offerto. Questa Carta è la manifestazione concreta dell'impegno Artemide a esplicitare, mantenere e migliorare i propri standard di qualità e al contempo essere stimolo al dialogo con l'utenza.

Nel sistema dell'Accreditamento con libera scelta dell'utenza la Carta dei Servizi rappresenta la differenza sostanziale tra i *modi di intendere e di fare* tra i vari enti accreditati e, se le criticità insite nel sistema della libera scelta non influissero negativamente sui beneficiari del servizio, potrebbe svolgere un ruolo davvero dirimente nell'offerta socio-educativa ed assistenziale del nostro territorio.

Comiso, 20.04.23


in fede
Artemide
IL PRESIDENTE
- Dott.ssa Rita La Terra -
(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, 20.04.23


in fede
Artemide
IL PRESIDENTE
- (Timbro e firma) Terra -