

AMANTHEA soc. coop. sociale

C.F. 80027200825 - P. IVA 00772240826

Via Cornelia n. 6 - Caccamo (Pa)

Tel./Fax 091.8121857

amantheacoop@gmail.com - amanthea@pec.it

∞∞∞∞∞∞∞∞∞∞∞∞∞∞∞∞

**Aggiornamento dell'albo comunale degli enti accreditati per
la gestione del servizio di assistenza specialistica per
l'autonomia e la comunicazione agli alunni con disabilità di
particolare gravità frequentanti la scuola dell'infanzia,
primaria e secondaria di I grado nel territorio comunale di
Campobello di Mazara –
A.S. 2022/2023**



CARTA DEI SERVIZI

Ubicazione degli uffici e delle sedi operative con l'indicazione degli orari di apertura e di chiusura

L'Amanthea soc. coop. sociale ha sede legale a Caccamo in via Cornelia n. 6, tel.: 0918121857

e sede operativa a:

Marsala, in via Vita n. 26

Trapani, in via Largo 38, n. 26;

Carini, via Umberto I n. 3.

Caccamo, via Roma.

Orario di apertura e chiusura: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12 e dalle 15 alle 18.

I Principi/Valori fanno riferimento a mutualità, solidarietà, democraticità interna ed esterna, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai alle fasce più deboli.

La qualità dei rapporti umani riveste un'importanza determinante, nella dimensione sociale determina la sicurezza e la collaborazione, elementi sempre più indispensabili per garantire un migliore stile di vita.

L'evoluzione positiva dei rapporti umani è una delle sfide attuali più grandi e più decisive.

Politica per la qualità

Si intende conseguire la soddisfazione delle esigenze implicite ed esplicite dei Clienti (fruitori e finanziatori dei servizi) e di quelle cogenti (prescrizioni di legge), attraverso l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità basato sulla norma UNI EN ISO 9001:2008, e la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi.

Il Sistema di Gestione regola i processi svolti all'interno di Farsi Prossimo in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- massima attenzione alla centralità della persona;
- formazione continua del personale per garantirne il necessario livello di competenza;
- coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi per la qualità ed al soddisfacimento delle esigenze dei Clienti (portatori di interesse);
- adeguamento e/o sviluppo dei servizi alle sollecitazioni e all'evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi nel territorio in cui la cooperativa è presente;
- ottimizzazione dei flussi informativi sia all'interno che all'esterno.

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:

1. Progettazione e organizzazione dei servizi tenendo conto di:

- processi relazionali interni, prevedendo il coinvolgimento degli operatori nelle scelte operative, con modalità non rigidamente gerarchiche, ma legate alle funzioni;
- processi relazionali con gli utenti, tramite l'ascolto, la valorizzazione, il riconoscimento delle capacità a partire dalle oggettive condizioni di sofferenza e disagio;
- processi relazionali con i soggetti esterni (committenti, fornitori) tramite la condivisione, per quanto possibile, della missione sociale della cooperativa stessa.

2. Documentazione delle attività, nella consapevolezza che non è sufficiente fare bene ciò che si è chiamati a fare, ma è necessario anche documentare ciò che si è fatto, affinché si possa operare una verifica.

3. Verifica e revisione, cui è soggetto tutto il sistema di gestione, in modo da poter garantire sempre, al committente e all'utente, un servizio costantemente aggiornato e adeguato alla realtà dei bisogni e delle richieste, nel momento in cui si manifestano.

La cooperativa tende al miglioramento della qualità effettiva e non solo formale dei propri servizi, applicando una costante attenzione ai bisogni del territorio e all'adeguamento delle proprie attività alle esigenze dei propri "clienti" intesi nell'accezione più ampia.

Descrizione sommaria dell'esperienza maturata nel servizio di riferimento ovvero nell'area di intervento, con indicazione dell'eventuale possesso di certificazione di qualità aziendale nel campo dei servizi sociali

Le modalità di gestione dei reclami

Il reclamo deve pervenire al Responsabile della Qualità in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: amantheacoop@gmail.com - amanthea@pec.it,
- via fax: 0918121857,
- via posta: Amanthea soc. coop. Sociale via Cornelia 6 - Caccamo (Pa).

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto. Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

Responsabile della Qualità: Giuseppe Concialdi.

Il responsabile analizza i reclami provenienti dagli utenti e/o dagli enti, valuta l'efficacia delle azioni intraprese e gestisce il registro reclami.

Sistema di valutazione adottato

Per la realizzazione e la fruibilità dei principi ispiratori del corpus progettuale si utilizzeranno i seguenti strumenti, intesi come mezzi tecnico-operativi:

- piani di assistenza e di reinserimento sociale individualizzati, che verranno costruiti sulla base dei bisogni di ciascun soggetto coinvolto, considerato in seno al contesto familiare e tenendo in considerazione le esistenti differenze sociali, culturali e individuali e rapportandosi sempre con la tipologia ed il livello di "bisogno" presente;
- procedure strutturate di valutazione delle situazioni, tramite colloqui sia con gli utenti che con i familiari degli stessi, visite domiciliari, osservazioni dirette e strumenti di misura, quali registrazioni e schedature, griglie di indicatori e gradienti (misurazione dell'efficacia/efficienza delle attività e del servizio erogato);
- controllo delle risposte al servizio, controllo, verifica e ricalibratura periodica dei circuiti di assistenza e socio-ricreativi.

Attività di Verifica e Valutazione

La verifica e la valutazione sono momenti connessi all'andamento dinamico e circolare delle attività e dei servizi previsti dal presente progetto, momenti che si distinguono in:

Valutazione ex ante

- Valutazione del contesto,
- Valutazione della domanda,
- Redazione del progetto di intervento,
- Costruzione di un disegno generale di valutazione.

Valutazione in itinere

- Monitoraggio sullo stato di avanzamento del progetto (grado di conseguimento degli obiettivi/raggiungimento del target/utilizzo delle risorse).
-

- Identificazione dei fattori organizzativi o di contesto che inibiscono/facilitano la realizzazione del progetto.
- Identificazione delle modifiche rispetto al progetto iniziate.
- Analisi dei punti di forza e di debolezza dell'intervento.
- Raccolta dei primi feedback dai destinatari e dagli operatori.
- Prime verifiche dei risultati ottenuti.

Verifica del sistema operativo

- Analisi dell'aspetto qualitativo delle prestazioni/attività,
- Analisi dell'efficacia del sistema,
- Analisi della corrispondenza del grado di soddisfazione del servizio rispetto alle aspettative iniziali,
- Analisi del rapporto costi-benefici.

Verifica finale

- Analisi degli obiettivi raggiunti,
- Individuazione di variabili dipendenti ed indipendenti con caratteristiche ostative sull'erogazione e sulla ricezione del servizio e rimozione di esse,
- Valutazione tecniche di indagine - osservazione non controllata, colloqui, documentazione statistica, studio dei casi, questionario a risposte multiple, tabelle a doppia e plurima entrata sui livelli qualitativi inerenti il vissuto relazionale ed emotivo - esperenziale del soggetto fruitore degli interventi o delle attività.

PRESTAZIONI ACCESSORIE EVENTUALMENTE ASSOCIATE AL VOUCHER, RIVOLTE A VANTAGGIO DELL'UTENTE E/O DELLA FAMIGLIA

Coordinamento del servizio

Il servizio sarà coordinato da un'Assistente Sociale, messo a disposizione dalla Cooperativa.

- essere per il servizio sociale un referente tecnico dell'ente gestore,
- creare e facilitare il rapporto di rete fra enti, associazioni e organismi,
- predisporre piani di intervento relativi alle attività migliorative - aggiuntive,
- partecipare, se richiesto, all'elaborazione del P.E.I.,
- distribuire e raccogliere i formi firma agli operatori,
- predisporre la relazione a cadenza mensile o bimestrale per i servizi sociali,
- somministrare schede per il monitoraggio e la valutazione,
- orientare, supportare e sostenere gli operatori previsti da capitolato nell'espletamento del loro lavoro,
- essere punto di riferimento per l'Istituzione scolastica.

Autonomia e comunicazione all'esterno

Un servizio per intervenire sull'educazione stradale, utilizzo di mezzi pubblici, capacità di usare il denaro, di salutare e intrattenere brevi conversazioni.

Tempi di svolgimento: 5 ore nel corso dell'anno scolastico.

Operatori impiegati: Assistente all'autonomia e comunicazione.

Luogo di svolgimento: Luoghi esterni concordati con la famiglia.

Assistenza nelle attività extrascolastiche

Accompagnamento in attività extra scolastiche per la partecipazione ad eventi sociali, culturali, ricreative, gite, escursioni, visita al circo.

Tempi di svolgimento: Senza limiti di ore, saranno soddisfatte tutte le richieste.

Operatori impiegati: Assistente all'autonomia e comunicazione.

Luogo di svolgimento: Esterno alla scuola, ove si svolgerà l'attività.

Caccamo, 26/10/2012

**Il Presidente
Salvatore Gentilini**
