



COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 29643/2021 del 14-09-2021
Allegato 3 - Copia Documento

Cooperativa Sociale
"La Valle Verde"

Sede legale: Via Degli Archi, 28 - Mazara del Vallo (TP) - P. IVA 01391190814 - tel. 0923.360174
Sede operativa: Via G. Speciale, 8 - tel e fax 0924.509828 - Alcamo (TP)

Registro Imprese Trapani n° 4260 - C.C.I.A.A. TP n° 81999 - Albo Nazionale Coop. n° A134690 - Provinciale del Volontariato n° 138

ACCREDIA
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

A CHI È RIVOLTA QUESTA CARTA

DIFFUSIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

MISSION, POLITICA, QUALITÀ

PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

I SERVIZI EROGATI

IL PATRIMONIO TECNICO E UMANO

MODALITÀ PER L'ACCESSO AI SERVIZI

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI

I DIRITTI DELL'UTENTE (E I DOVERI...)

LA PROCEDURA DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI: IL RECLAMO

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

COME CONTATTARCI

PRESENTAZIONE

La Cooperativa Sociale "La Valle Verde", con sede legale in Mazara del Vallo (TP) nella Via Degli Archi, 28 e con sede operativa primaria in Alcamo (TP) nella Via Gregorio Speciale, 8 nel corso degli anni ha maturato una notevole esperienza nei servizi socio-assistenziali di varia natura, rivolti ad anziani, inabili, minori, partecipando alla realizzazione della gran parte di interventi previsti dalle principali normative in materia: L. R. 22/86, L. 285/97, L. 328/2000.

Allo stesso tempo, la Cooperativa si è distinta nella gestione di servizi di altra natura, così come di seguito specificato, in diversi Comuni della Sicilia, distinguendosi per l'elevata qualità delle prestazioni fornite e la presenza di personale qualificato e costantemente aggiornato.

CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito dei Servizi alla persona.

Si tratta di una dichiarazione di impegno che la nostra cooperativa si assume di fronte ai cittadini, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità dei servizi e del rapporto con le persone che ne usufruiscono.

Ciò significa innanzitutto che teniamo in considerazione le esigenze del cittadino insieme ad altri fattori importanti, quali l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni e la continuità nell'erogazione del Servizio.

Attraverso la "Carta" i cittadini possono conoscere sia i servizi che la nostra cooperativa offre sul territorio, che le modalità di erogazione.

Pertanto, la Carta dei Servizi è una delle modalità principali per comunicare lo stato d'avanzamento della qualità rispetto agli obiettivi che sono più facilmente percepibili dai clienti e definisce una sorta di contratto tra il cittadino e la cooperativa rispetto agli standards di qualità dichiarati.

I cittadini - utenti possono così verificare se le prestazioni sono state erogate secondo gli standards dichiarati e quindi giudicare la qualità dei servizi.

A CHI È RIVOLTA QUESTA CARTA

Sono destinatari della Carta:

- *Cittadini e utenti, singoli ed associati;*
- *Famiglie;*
- *Regione;*
- *Province;*
- *Comuni, singoli ed associati;*
- *Altre Agenzie del territorio;*
- *Privato sociale ed Associazioni;*
- *Tutti i soci e i dipendenti della cooperativa.*

Il contenuto della "carta" è stato oggetto di confronto con le associazioni di tutela degli utenti, le organizzazioni sindacali e gli istituti di patronato.

DIFFUSIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

La carta dei servizi per assolvere ai suoi scopi e alle sue funzioni deve essere adeguatamente portata a conoscenza dei suoi destinatari. A tal proposito la Cooperativa Sociale "La Valle Verde" si impegna ad assumere iniziative volte a portare a conoscenza dei suoi destinatari questa Carta, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatici, ed a farla pervenire a chiunque ne faccia richiesta.

La più ampia diffusione della carta si avrà attraverso:

- ⇒ *le proprie sedi, centrali e periferiche;*
- ⇒ *la consegna alle varie amministrazioni (enti locali, altre agenzie)*
- ⇒ *l'affissione nelle varie sedi di manifesti pubblicitari;*
- ⇒ *la diffusione per mezzo dei vari servizi erogati;*
- ⇒ *la pubblicazione;*

La Cooperativa Sociale "La Valle Verde" si impegna, inoltre, al fine di adeguarla alla realtà sociale di bisogni ed esigenze, ad aggiornare periodicamente questa carta (con cadenza annuale), tenendo conto dei reclami, gli errori ed i successi ottenuti.

MISSION, POLITICA, QUALITÀ

La mission della nostra Cooperativa è rivolta a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita

dell'utente il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni assistenziali, attraverso un'assistenza qualificata, in collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

A tale scopo la Cooperativa Sociale "La Valle Verde" si pone come interlocutore di pari dignità nei rapporti con gli enti per raggiungere un obiettivo benefico e senza rivalità alcuna. Non è casuale, infatti, la scelta della formula imprenditoriale "cooperativa" fra i tanti metodi di fare impresa, intesa come ricerca di un preciso terreno di confronto democratico, condiviso e partecipato.

È, pertanto, la mission in sé che spiega il perché della scelta di essere una "cooperativa sociale", poiché essere una "cooperativa" significa riuscire a coniugare comportamenti socio-economici competitivi con il quotidiano vivere la solidarietà, mentre la presenza dell'aggettivo "sociale" sottintende una modalità nell'agire che pone come prioritario:

- ⇒ il coinvolgimento della comunità locale ;
- ⇒ l'attenzione alla qualità dei servizi offerti ;
- ⇒ la formazione degli operatori;
- ⇒ la collaborazione con gli enti pubblici e con i tecnici.

Al fine di garantire concretamente oltre che idealmente tali peculiarità, la Cooperativa ha predisposto e mantiene attivo un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 come mezzo per assicurare che i propri processi siano gestiti e tenuti sotto controllo secondo quanto stabilito dalla norma.

Il fine che la Cooperativa persegue con l'applicazione del sistema di gestione della qualità è di:

- a) razionalizzare i processi e gli strumenti di lavoro;
- b) migliorare l'organizzazione per governare meglio i processi in un'ottica di garanzia di soddisfazione del cliente;
- c) mettere in evidenza la capacità di garantire la soddisfazione del cliente in termini di efficacia e di continuità del proprio impegno nel monitoraggio dei processi e nel miglioramento continuo.

PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA

Eguaglianza: I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.

Rispetto: Ogni cittadino utente deve essere assistito e tutelato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Imparzialità e continuità: I servizi e le prestazioni sono forniti con continuità e costanza. In caso di interruzione o di funzionamento irregolare la Cooperativa adotta tutte le misure necessarie per superare gli eventuali disagi.

Diritto di scelta: Al cittadino/utente viene garantito il diritto di scelta tra i servizi distribuiti sul territorio.

Efficacia ed efficienza: I servizi e le prestazioni devono essere forniti con efficacia ed efficienza mediante un uso ottimale delle risorse e devono essere adottate tutte le misure idonee per soddisfare in modo tempestivo i bisogni del cittadino utente, garantire la promozione della salute, evitare sprechi di risorse che andrebbero a danno della collettività.

Accessibilità: La cooperativa è impegnata a rendere sempre più accessibili i servizi erogati attraverso un continuo miglioramento degli stessi, assicurando ampia trasparenza, attraverso piani mirati di comunicazione sia all'interno che all'esterno dell'Azienda.

I SERVIZI EROGATI

Di seguito sono presentati e descritti i principali servizi che la Cooperativa Sociale La Valle Verde ha gestito e gestisce a tutt'oggi. Per i servizi in essere sono indicati i Comuni con relativi progetti attivi e, pertanto, fruibili dall'utenza per l'anno corrente.

Assistenza Domiciliare

⇒ **Cos'è**

Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) è un servizio di aiuto e supporto a carattere professionale realizzato presso il domicilio delle persone. Tutte le attività offerte dal SAD hanno lo scopo di supportare individui e famiglie in condizioni di solitudine o in momenti particolarmente critici della loro vita, per ridurre i rischi dell'isolamento e

della perdita di autonomia, offrendo aiuti specialmente in caso di problematiche sanitarie o patologie degenerative particolari e promuovere il permanere dei soggetti nel loro ambiente familiare, riducendo il ricorso a strutture e cure residenziali.

⇒ **A chi si rivolge**

I servizi offerti si rivolgono a tutti i cittadini che, trovandosi nelle condizioni descritte al paragrafo precedente, necessitano di assistenza a domicilio.

In particolare a:

- Anziani;
- Portatori di handicap;
- Minori;
- Altre persone e famiglie in difficoltà.

⇒ **Prestazioni assicurate**

Le prestazioni socio-assistenziali erogate dal SAD consistono in attività di sostegno alla persona, di prevenzione e di mantenimento dell'autonomia.

In particolare le prestazioni assicurate sono suddivisibili in:

Prestazioni di assistenza domiciliare ordinaria

1. Igiene personale quotidiana e bagni assistiti;
2. Mobilizzazione (alzata e messa a letto, cambio postura, ecc...);
3. Aiuto nella vestizione e nella deambulazione;
4. Piccole medicazioni;
5. Supervisione igienica e alimentare;
6. Preparazione dei pasti a domicilio e somministrazione o aiuto nell'assunzione del pasto;
7. Aiuto domestico per il riordino e l'igiene degli ambienti di vita di uso quotidiano;
8. Informazioni sulla rete di servizi del territorio, sulle attività culturali e ricreative;
9. Supporto in attività quotidiane di disbrigo pratiche (spesa, pagamento bollette, piccole commissioni, ecc...);
10. Lavanderia e stireria.

Prestazioni di assistenza domiciliare straordinaria

1. Pulizia straordinaria dell'alloggio;
2. Cambio stagionale armadi;
3. Sgombero locali.

Prestazioni di assistenza infermieristica

Assunzione dei farmaci, analisi e verifica della situazione clinica in stretto collegamento con il medico curante, effettuazione o cambio di piccole medicazioni, prevenzione delle piaghe da decubito, assistenza in fase di malattia, ecc...

Prestazioni aggiuntive (a carattere gratuito)

1. Sostegno psicologico;
2. Servizio di segretariato ed informazione;
3. Servizio di parrucchieria;
4. Servizio di podologia;
5. Organizzazione di gite ed escursioni;
6. Attività ludico-ricreative (feste, ballo, ecc...)
7. Servizio di trasporto

⇒ Il personale

All'interno di questo servizio operano le seguenti figure professionali:

- ⇒ Assistente Sociale Coordinatore;
- ⇒ Assistenti Domiciliari;
- ⇒ Ausiliari;
- ⇒ Infermieri;
- ⇒ Psicologi;
- ⇒ Animatori.

Il servizio di che trattasi viene svolto attualmente nel Comune di Trapani, nel Distretto Socio Sanitario n.50, nel Distretto Socio Sanitario n. 53, nel Distretto Socio sanitario n. 52, nel Distretto Socio Sanitario n. 55 e nel Distretto Socio Sanitario n. D1

Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)**⇒ Cos'è?**

Si tratta di un servizio nato con lo scopo di garantire un insieme coordinato di attività mediche, infermieristiche e, al bisogno anche riabilitative, per la cura delle persone nel proprio domicilio evitando ricoveri in ospedali o in altre istituzioni.

Il servizio viene richiesto e coordinato dal medico di famiglia che si avvale della collaborazione delle strutture e del personale dell'Azienda.

Per ogni utente assistito viene stilata una scheda personale nella quale saranno trascritti i dati anamnestici, sociali e familiari, e la stessa conterrà il Piano Assistenziale Individualizzato redatto dall' UVM attraverso il quale verranno erogate le prestazioni necessarie all' utenza.

⇒ **A chi si rivolge**

I servizi offerti si rivolgono a tutti i cittadini, soprattutto anziani e affetti da patologie croniche, che necessitano di assistenza a domicilio.

⇒ **Prestazioni assicurate**

Le prestazioni socio-sanitarie erogate mediante l'ADI consistono in attività di tipo:

- ⇒ *Assistenza alla persona nelle attività quotidiane in genere*
- ⇒ *Supporto diagnostico e terapeutico*
- ⇒ *Riattivazione e recupero funzionale*
- ⇒ *Pulizia ed igiene dell'alloggio*
- ⇒ *Coadiuare il personale sanitario e sociale nell' assistenza all' utenza.*
- ⇒ *Somministrazione terapia prescritta*
- ⇒ *Somministrazione pasti*

⇒ **Il personale**

All'interno di questo servizio operano le seguenti figure professionali:

- ⇒ *Medico geriatra;*
- ⇒ *Infermiere;*
- ⇒ *Fisioterapista;*
- ⇒ *Assistente Sociale;*
- ⇒ *OSS*

Il servizio di che trattasi viene svolto attualmente nel Comune di Trapani, nel Distretto Socio Sanitario n.50, nel Distretto Socio Sanitario n. 53, nel Distretto Socio sanitario n. 52, nel Distretto Socio Sanitario n. 55 e nel Distretto Socio Sanitario n. D1

Gestione strutture assistenziali per anziani

⇒ **Cos'è**

Trattasi dell'erogazione di una serie di prestazioni di natura assistenziale in favore di anziani ospiti di strutture, al fine di migliorarne la funzionalità e l'efficienza.

⇒ **A chi si rivolge**

Tutte le prestazioni ed attività svolte sono rivolte in favore degli anziani ospiti delle strutture residenziali.

⇒ **Prestazioni assicurate**

- Servizio di assistenza tutelare;
- Servizi generali e di pulizia dei locali;
- Servizio di lavanderia e stireria;
- Servizio di mensa;
- Servizio di portineria;
- Servizio di barbiere e parrucchiere;
- Servizio di sorveglianza notturna;
- Servizi amministrativi;
- Animazione socio-culturale.

⇒ **Il personale**

- Assistente Sociale;
- Operatore sociale assistente agli anziani;
- Ausiliari;
- Cuoco;
- Barbiere/parrucchiera;
- Animatore socio-culturale;
- Operatore amministrativo.

La gestione di che trattasi si è svolta all' interno dell' I.P.A.S.S. di Calatafimi Segesta e attualmente in C/da Fontanelle n. 22/A- Marsala

**Assistenza igienico-personale in favore di
alunni portatori di handicap nelle scuole dell'obbligo**

⇒ **Cos'è**

É un servizio che, mediante interventi di assistenza igienico-personale per ragazzi disabili che frequentano la scuola dell'obbligo, mira alla promozione della persona ed a favorire una maggiore integrazione di questi nel gruppo classe e in senso generale nella vita sociale con il gruppo dei pari.

⇒ **A chi si rivolge**

Questo servizio si rivolge ad alunni che frequentano le scuole dell'obbligo in condizioni di disabilità fisica e/o psichica.

⇒ **Prestazioni assicurate**

Le prestazioni erogate mediante tale servizio sono:

- Assistenza igienico personale;
- Accompagnamento ai servizi igienici;
- Aiuto nella consumazione dei pasti;
- Supporto di carattere socio-psico-pedagogico.

⇒ **Il personale**

Il servizio viene erogato mediante l'impiego delle seguenti figure professionali:

- ⇒ Assistente sociale;
- ⇒ Psicologo;
- ⇒ Personale di assistenza ai disabili.

Il servizio di che trattasi è stato svolto nei Comuni di Mazara del Vallo, Campobello di Mazara e nel Comune di Favignana.

Assistenza scolastica per l'autonomia e la comunicazione a favore di alunni affetti da spettro autistico che frequentano la scuola dell'infanzia e dell'obbligo.

⇒ **Cos'è**

È un servizio attivato nel **Comune di Alcamo, nel Comune di Castellammare del Golfo, nel Comune di Trapani, nel Comune di Erice, nel Comune di Campobello di Mazara, nel Comune di Marsala all'interno delle scuole dell'infanzia e dell'obbligo**, che intende promuovere all'interno delle classi frequentate dagli alunni interessati dall'intervento una cultura di integrazione nei confronti dei bambini autistici ed il gruppo dei pari; una programmazione dell'intervento e l'utilizzo di strumenti operativi e metodologie utili per questo genere di soggetti; attrezzare la scuola a misura del bambino organizzando e modificando la struttura per renderla funzionale all'integrazione e alla realizzazione degli interventi.

⇒ A chi si rivolge

Questo servizio si rivolge ad alunni che frequentano la scuola d'infanzia e la scuola dell'obbligo, affetti da spettro autistico. Utenti che vengono individuati in accordo con le ASP di riferimento territoriale – Servizio di Neuropsichiatria Infantile e con i Dirigenti Scolastici.

⇒ Prestazioni assicurate

Le prestazioni erogate mediante tale servizio sono:

- Supporto di carattere socio-psico-pedagogico;
- Iniziative volte a favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, l'interiorizzazione delle regole di convivenza;
- Iniziative di integrazione tra l'alunno in difficoltà e il contesto scolastico.

⇒ Il personale

Il servizio viene erogato mediante l'impiego delle seguenti figure professionali:

- ⇒ Psicologo con specifica attestazione relativa al metodo ABA - VB;
- ⇒ Pedagogisti e/o educatori professionali;
- ⇒ Assistenti all'autonomia e alla comunicazione A.SA.COM.

A.P.Q. (Accordo di Programma Quadro: Centro polivalente Laboratorio Creativo)**⇒ Cos'è**

Si tratta di un centro polivalente attivato nel Comune di Mazara del Vallo in cui vengono attivati interventi di recupero e conseguente reinserimento sociale in favore di minori svantaggiati ed a rischio di devianza sociale e donne vittime di abusi.

⇒ A chi si rivolge

Questo servizio si rivolge a:

- Minori svantaggiati;
- Donne vittime di abusi.

⇒ Prestazioni assicurate

Gli utenti all'interno del centro sono impegnati in attività opportunamente organizzate ed avviate dagli operatori:

- ⇒ Laboratori creativi;
- ⇒ Laboratori di arti grafiche e pittoriche;
- ⇒ Laboratori di animazioni teatrali;

- ⇒ Laboratorio informatico;
- ⇒ Laboratorio di immagine fotografica;
- ⇒ Laboratorio di attività ludico sportive.

⇒ **Il personale**

Il servizio viene erogato mediante l'impiego delle seguenti figure professionali:

- Sociologo;
- Psicologo;
- Pedagogista;
- Maestri d'arte e responsabili dei laboratori;
- Docenti per la formazione degli operatori.

Tale progetto, finanziato dalla Regione Sicilia, è stato svolto nel Comune di Mazara del Vallo.

Centri socio ricreativi per persone diversamente abili

⇒ **Cos'è?**

*Si tratta di centri sociali e ricreativi distrettuali per soggetti disabili e disabili psichici di ambo i sessi residenti nel **Distretto n. 55** e nel **Distretto n. 52** in cui vengono attivati interventi di recupero, integrazione sociale, opportunità di socializzazione, rivalutazione delle potenzialità dei disabili.*

⇒ **A chi si rivolge**

Il servizio si rivolge a disabili psichici di ambo i sessi adulti gravi.

⇒ **Prestazioni assicurate**

Gli utenti all'interno del centro sono impegnati in attività opportunamente organizzate ed avviate dagli operatori:

- ⇒ Attività ludiche;
- ⇒ Laboratorio di animazione teatrale;
- ⇒ Laboratorio musicale;
- ⇒ Animazione in spiaggia nei periodi estivi;
- ⇒ Cineforum;
- ⇒ Attività sportive;
- ⇒ Consulenza psicologico-pedagogica;
- ⇒ Momenti di socializzazione e di incontro.

⇒ **Il personale**

Il servizio viene erogato mediante l'impiego delle seguenti figure professionali:

- ⇒ Psicologi;
- ⇒ Assistente sociali;
- ⇒ Educatori;
- ⇒ Operatori sociali;
- ⇒ Ausiliari;
- ⇒ Animatori;
- ⇒ Esperti musicali;
- ⇒ Esperti teatrali;
- ⇒ Esperti ginnici.

Tale progetto è stato svolto nel Distretto Socio Sanitario n. 55 e nel Comune di Marsala.

Servizio di Pronto Intervento sociale

⇒ **Cos'è?**

Si tratta di un servizio di pronto intervento sociale per fasce deboli, famiglie in difficoltà e genitori in situazione di emergenza sociale.

⇒ **A chi si rivolge**

Il servizio si rivolge all'assistenza a persone in difficoltà socio – familiari, al sostegno del reddito, al contrasto alle povertà e nuove povertà.

⇒ **Prestazioni assicurate**

- pronta accoglienza
- assistenza alla persona in condizioni di disagio personale e sociale
- interventi economici
- ripristino delle possibili relazioni familiari e sociali

⇒ **Il personale**

Il servizio viene erogato mediante l'impiego delle seguenti figure professionali:

- ⇒ Psicologi;
- ⇒ Assistente sociali.

Il servizio di cui trattasi è svolto nel Distretto Socio sanitario n. 55, nel Distretto Socio Sanitario n. 52 e nel Distretto Socio Sanitario n.53.

Gruppi Appartamento per disabili psichici

⇒ **Cos'è**

Si tratta di un servizio rivolto a persone adulte, residenti nel **Distretto Socio Sanitario 53**, con disabilità mentale non grave, di sesso sia maschile che femminile, con sufficiente livello di autonomia, provenienti da un percorso terapeutico riabilitativo svolto presso una comunità alloggio o presso altre strutture riabilitative dell' ASP, ritenuti idonei da una equipe referente del Dipartimento di Salute Mentale del Distretto Sanitario territoriale.

⇒ **A chi si rivolge**

Il servizio si rivolge a disabili psichici offrendo loro una soluzione abitativa a bassa intensità assistenziale per limitare la loro permanenza presso strutture residenziali totali, con la presenza giornaliera di personale specializzato.

⇒ **Prestazioni assicurate**

- Accompagnare il soggetto disabile e promuovere l'acquisizione della piena autonomia gestionale sia della propria persona (cura del sé, gestione della terapia, gestione del denaro, etc.) che del proprio contesto abitativo (igiene della casa, rapporti con la società e le istituzioni, ecc.);
- Promuovere azioni di vicinato attivo;
- Promuovere sinergie con l'associazionismo locale.

⇒ **Il personale**

Il servizio viene erogato mediante l'impiego delle seguenti figure professionali:

⇒ Educatori Professionali.

⇒

Tale progetto è stato svolto nel Distretto Socio sanitario n. 53.

Centri di Aggregazione giovanile: Progetti:

"Un viaggio insieme per un' altra visione"

"Fuori classe"

"La Girandola"

⇒ **Cos'è**

La finalità di questi centri di aggregazione attivati nel territorio del **Distretto Socio Sanitario 53 e 52** è quella di promuovere azioni di prevenzione e/o di contrasto delle situazioni di disagio e/o di emarginazione sociale, all' interno della fascia d'età

compresa tra gli 8 e i 16 anni di ambo i sessi, italiani e stranieri, mediante un approccio psico-educativo volto al potenziamento delle competenze cognitive, relazionali e delle capacità di adattamento evolutivo, tipiche della fase adolescenziale.

⇒ **A chi si rivolge**

Il progetto si rivolge a minori di età compresa tra i 12 e i 15 -16 anni di ambo i sessi, italiani e stranieri, mediante un approccio psico-educativo volto al potenziamento delle competenze cognitive, relazionali e delle capacità di adattamento evolutivo, tipiche della fase adolescenziale.

⇒ **Prestazioni assicurate**

⇒ Attivazione di momenti di supporto e sostegno scolastico

⇒ Sviluppo dei rapporti e delle relazioni con i coetanei

⇒ Evoluzione di un clima educativo e relazionale positivo tra minori, adulti e comunità

⇒ Migliorare le competenze di base

⇒ Facilitare e potenziare processi di apprendimento nei ragazzi stranieri

⇒ Ridurre la dispersione scolastica

⇒ Apprendere modalità di "problem solving" adeguate

⇒ Favorire una migliore conoscenza di se stessi al fine di promuovere l'autostima

⇒ Favorire processi d' integrazione sociale, culturale e aggregativa con i ragazzi di origine straniera

⇒ **Il Personale**

Il servizio viene erogato mediante l'impiego delle seguenti figure professionali:

⇒ Psicologi

⇒ Assistenti sociali

⇒ Mediatore culturale

⇒ Educatori professionali

⇒ Istruttori di musica

⇒ Istruttori sportivi

Servizio salvataggio e ambulanza sulla spiaggia

⇒ **Cos'è**

Attraverso l'impiego di personale qualificato, si offrono sulle spiagge di vari Comuni servizi di assistenza, salvataggio e primo intervento per i bagnanti, servizio sempre

più necessario dato crescente il tasso di mortalità che vi è nelle stagioni estive nel nostro territorio.

⇒ **A chi si rivolge**

Bagnanti.

⇒ **Prestazioni assicurate**

- Assistenza ai bagnanti;
- Salvataggio;
- Soccorso;
- Primo intervento;
- Servizio di ambulanza.

⇒ **Il personale**

- Assistenti ai bagnanti;
- Infermiere;
- Personale di primo soccorso;
- Autista ambulanza.

Servizio di custodia cimiteriale

⇒ **Cos'è**

È un servizio di custodia cimiteriale e cura degli ambienti che ha come obiettivo principale l'inserimento lavorativo ed il reinserimento sociale, di soggetti a rischio, ex tossicodipendenti e ex detenuti.

⇒ **A chi si rivolge**

Il servizio ha come utente primario la stessa persona che viene impiegata per l'espletamento del servizio; in secondo luogo, il servizio è in senso generale rivolto alla cittadinanza.

⇒ **Prestazioni assicurate**

- Custodia;
- Tumulazione ed estumulazione;
- Cura del verde e degli ambienti in generale.

⇒ **Il personale**

- Custode (ex detenuto o ex tossicodipendente).

Tale servizio è stato svolto nel Comune di San Vito Lo Capo.

Servizio Home Care Premium 2014, 2015/2017 e 2019

⇒ **Cos'è**

*E' un servizio promosso dall' INPS- Gestione dipendenti pubblici, attivato nel **Distretto Socio Sanitario n. 53, Comune Capofila Mazara del Vallo, nel Distretto Socio Sanitario n. 19, Comune Capofila Pedara, Distretto Socio Sanitario n. D 55 e D 41e nel Distretto Socio Sanitario n. 52, Comune Capofila Marsala** che ha lo scopo di attivare prestazioni di natura economica e/o servizi/prestazioni domiciliari ed extra domiciliari svolti a favorire la permanenza delle persone non autosufficienti nel loro domicilio.*

⇒ **A chi si rivolge**

Il servizio si rivolge ai dipendenti pubblici e ai pensionati pubblici iscritti all' INPS(ex INPDAP), ai loro coniugi conviventi e i loro familiari di 1° grado non autosufficienti.

⇒ **Prestazioni assicurate**

- *Prestazione prevalente: contributo economico mensile che l' INPS può riconoscere ai soggetti beneficiari, assistiti a domicilio da familiari o assistenti familiari*
- *Prestazioni integrative/complementari: servizi socioassistenziali domiciliari ed extra domiciliari erogati tramite il Comune di residenza.*
- *Assistenza alle famiglie tramite l' attivazione di uno sportello sociale, di uno sportello legale e del servizio counseling psicologico.*
- **Il personale**
- *Assistenti domiciliari/OSA*
- *Psicologi,*
- *Assistente Sociale,*
- *Consulente legale,*
- *Esperto in comunicazione*
- *Esperto contabile*
- *Educatore Professionale*

Progetto : LA CITTA' DEI BAMBINI

⇒ **Cos'è**

*È un servizio attivato all' interno del **Distretto Socio Sanitario n. 53** che ha lo scopo di attivare adeguate strategie educative, rispondenti ai bisogni formativi degli alunni ed in particolar modo per "**alunni in difficoltà**" che si trovano in situazioni di svantaggio psico – fisico e socio- culturale.*

⇒ **A chi si rivolge**

Il servizio si rivolge **a minori in difficoltà, a genitori** sostenendone la genitorialità e **ai docenti** per la collaborazione per eventuali costruzioni di percorsi formativi rispetto a specifiche tematiche.

⇒ **Prestazioni assicurate**

- Promuovere l'autostima
- Apprendere modalità di problem – solving adeguate
- Contrastare l'emarginazione sociale
- Accogliere e sostenere le richieste e le problematiche dei genitori
- Sensibilizzare ed aiutare i nuclei familiari
- Garantire la continuità verticale ed orizzontale al percorso scolastico
- Favorire la costruzione di un codice comunicativo condiviso
- Fornire consulenza relativa alla sfera emozionale e/o comportamentale del singolo alunno/a e del gruppo classe

⇒ **Il personale**

- Psicologi
- Pedagogisti e/o Educatori Professionali

Progetto: OPERATORE D'APPOGGIO

⇒ **Cos'è**

È un servizio attivato all'interno del **Distretto Socio Sanitario n. 53** che ha lo scopo agevolare l'inclusione sociale di soggetti con problemi psichici che vivono in famiglia o da soli e hanno bisogno di un sostegno a domicilio per la realizzazione di rapporti sociali e per rinforzare l'autonomia personale

⇒ **A chi si rivolge**

Il servizio si rivolge a disabili psichici aiutandoli a migliorare la capacità decisionale, a facilitare la fruizione di servizi pubblici, ad aumentare le condizioni di autonomia nella vita quotidiana.

⇒ **Prestazioni assicurate**

- ⇒ Accompagnare il soggetto e promuovere l'acquisizione della piena autonomia gestionale della propria persona (cura del sé, gestione della terapia, gestione del denaro, etc
- ⇒ Promuovere azioni di vicinato attivo;

- ⇒ *Promuovere sinergie con l'associazionismo locale.*
- ⇒ *Offrire un sostegno nell'organizzazione del tempo libero*
- ⇒ *Sostenere ed alleviare i carichi delle famiglie*
- ⇒ **Il personale**

Il servizio viene erogato mediante l'impiego delle seguenti figure professionali:

- ⇒ *OSS*

Progetto "Giovani per il Sociale"

- ⇒ **Cos'è**

E' un Progetto a valere sull'avviso "Giovani per il sociale" finanziato dal Ministero per la Gioventù della durata di 18 mesi, in Alcamo nella Via Ugo Foscolo n.101, nelle ore pomeridiane, che prevede interventi rivolti alla diffusione della legalità tra i giovani, attraverso l'impegno civico e la partecipazione attiva nelle problematiche sociali, promozione di attività di sostegno alla fasce deboli ed attività che avvicinino i giovani alle istituzioni.

- ⇒ **Prestazioni assicurate**
- ⇒ *Equitazione*
- ⇒ *Laboratorio artistico-teatrale*
- ⇒ *Supporto educativo ai ragazzi delle scuole superiori*
- ⇒ *Progettazione e produzione*
- ⇒ *Media-education*
- ⇒ *Laboratorio di cinematografia*
- ⇒ *Centro aggregativo*

- ⇒ **Il personale**

Il servizio viene erogato mediante l'impiego delle seguenti figure professionali:

- ⇒ *Esperti nelle materie di laboratorio*
- ⇒ *Psicologi*
- ⇒ *Laureati in lettere*

La Cooperativa per permettere l'accesso alle singole prestazioni sopraelencate applica per gli operatori impegnati nei vari servizi e a seconda della qualifica le tariffe contemplate nel CCNL di categoria e/o tariffe professionali per incarichi professionali.

IL PATRIMONIO TECNICO E UMANO

Operatori e profili professionali coinvolti

L'erogazione dei vari servizi è assicurata da una struttura organizzativa costituita da personale e professionisti appositamente preparato e soggetto a formazione continua e permanente, per offrire il miglior servizio.

Le varie professionalità comprendono:

- ⇒ *Assistenti Sociali;*
- ⇒ *Psicologi;*
- ⇒ *Pedagogisti;*
- ⇒ *Medici;*
- ⇒ *Infermieri professionali;*
- ⇒ *Legali;*
- ⇒ *Podologo;*
- ⇒ *Mediatore Culturale/Linguistico;*
- ⇒ *Animatori socio culturali;*
- ⇒ *OSS;*
- ⇒ *OSA;*
- ⇒ *Personale ausiliario;*
- ⇒ *Autisti;*
- ⇒ *Personale amministrativo;*
- ⇒ *Cuochi;*
- ⇒ *Parrucchiere/Estetista*

Le risorse strumentali

La Cooperativa Sociale "La Valle Verde" possiede sedi operative in diversi comuni della Provincia adeguatamente attrezzate con relativi recapiti telefonici.

Le sedi principali sono ubicate nei seguenti comuni: Alcamo, Mazara del Vallo, Trapani, Marsala, Pedara, Agrigento.

La Cooperativa dispone per l'espletamento dei servizi di:

- ⇒ *1 pullman, omologato per il trasporto di disabili;*
- ⇒ *2 autovetture;*
- ⇒ *un sistema informativo integrato;*

⇒ una biblioteca inerente al settore sociale e abbonamenti a riviste specializzate.

MODALITÀ PER L'ACCESSO AI SERVIZI

I servizi erogati dalla Cooperativa sono nella totalità servizi affidati alla stessa come ente accreditato dagli Enti locali.

La Cooperativa assume l'onere di organizzare, gestire ed erogare il servizio, secondo proposte progettuali fatte all'Ente locale, mentre l'utenza che usufruisce dei servizi è selezionata e/o inviata dagli Enti locali (Comune) e/o da altri servizi pubblici (Ausl...).

Di conseguenza, i criteri e le modalità di accesso ai servizi sono gestiti direttamente dai servizi pubblici, secondo varie modalità relative allo stato di bisogno dell'utenza (ad es. bando e selezione per l'assistenza domiciliare) o sistema di gestione stabilito: aggiudicazione tramite gara d'appalto o prestazione fornita dietro presentazione di voucher (o buoni servizio).

Per i servizi attivi nel corso del corrente anno (meglio specificati nel paragrafo "Servizi erogati"), al fine di poterne usufruire, è necessario recarsi presso il Comune in cui viene prestato il servizio oggetto d'interesse, inoltrare la relativa richiesta e avviare tutte le procedure necessarie di valutazione per l'accesso al servizio.

La Cooperativa Sociale La Valle Verde si rende disponibile, una volta contattata ai numeri e secondo le modalità in seguito indicate, ad accompagnare il potenziale utente al contatto con l'ente Comunale di riferimento, semplificando le procedure di aggancio e coinvolgimento.

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI

La logica di intervento su cui si basa il lavoro della Cooperativa "La Valle Verde" è quella di rete, che pone l'accento sulla percezione sia dei bisogni delle persone che usufruiscono del servizio, ma soprattutto dei desideri, delle loro aspettative, che ci permettono di organizzare, in collaborazione con gli operatori dei servizi territoriali e con i familiari degli utenti, piani individualizzati di intervento e di programmare iniziative che puntino alla valorizzazione delle abilità manifeste e latenti dell'utenza, considerando la persona assistita non come semplice destinatario passivo delle prestazioni ma come elemento attivo primario di queste ultime. Nello specifico, ogni destinatario di un servizio da noi offerto ha e mantiene lungo il percorso di assistenza un ruolo centrale nella definizione del Piano di Lavoro Individualizzato, stabilendo di

concerto con i nostri operatori tempi, orari, giornate e modalità ottimali di fruizione del servizio. Regolarmente egli sarà interpellato su punti di forza e punti di debolezza delle prestazioni assicurate, in modo da avere una più adeguata rispondenza tra obiettivi fissati, bisogni espressi e interventi realizzati.

L'utente sarà coinvolto attivamente, altresì, nel processo di valutazione e monitoraggio così come descritto nei paragrafi successivi.

I DIRITTI DELL'UTENTE (e i doveri...)

⇒ L'utente ha il diritto di essere trattato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose;

⇒ L'utente ha il diritto di ottenere dalla cooperativa e dai professionisti impegnati nei servizi, le informazioni relative alle prestazioni erogate, e le relative competenze professionali;

⇒ L'utente ha il diritto di poter identificare immediatamente (soprattutto nei casi di assistenza domiciliare) identificare gli operatori;

⇒ L'utente ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informati sull'esito degli stessi;

⇒ Il Cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita;

⇒ Il Cliente ha il diritto di ottenere che i dati legati alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;

Gli utenti che usufruiscono dei servizi elargiti da questa Cooperativa, nonché i loro familiari, sono tenuti a:

⇒ mantenere un comportamento responsabile e dignitoso, che non porti disturbo o rechi danno agli operatori nell'esercizio delle proprie funzioni, come agli altri utenti;

⇒ rispettare degli ambienti, le strutture, le attrezzature, i servizi igienici, ed i mezzi di trasporto utilizzati per l'espletamento dei servizi;

⇒ a curare la custodia di propri effetti personale; la cooperativa declina ogni responsabilità per lo smarrimento o furto degli stessi lasciati incustoditi;

⇒ a non fumare negli ambienti chiusi o aperti ove si attuano i servizi, soprattutto in prossimità di bambini ed anziani;

⇒ Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente la Cooperativa 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 Clienti di usufruire delle stesse prestazioni.

LA PROCEDURA DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI: IL RECLAMO

La Cooperativa Sociale "La Valle Verde" intende garantire la tutela dei cittadini-clienti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere di due forme:

- 1. scritti;*
- 2. verbali (In caso di reclamo verbale, chi lo riceve ha il dovere di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti).*

I reclami possono essere presentati mediante:

- ⇒ segnalazione all'operatore che si reca al domicilio;*
- ⇒ comunicazione telefonica o via fax alla Cooperativa;*
- ⇒ lettera in carta semplice indirizzata, inviata o consegnata presso gli uffici della Cooperativa "La Valle Verde".*

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 10 giorni dalla presentazione.

I reclami ricevuti (anche a voce o telefonicamente) vengono registrati e archiviati in ordine cronologico insieme alla relativa risposta, come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli.

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

Abbiamo affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei nostri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità:

- 1. la qualità percepita dal Cliente e dall'Operatore: strumenti di valutazione.*
- 2. la qualità prodotta: standard di qualità del Servizio.*

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Strumenti di valutazione della qualità percepita

In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del Cliente, anche noto come customer satisfaction. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare ai Clienti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso job satisfaction. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio. Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Un terzo strumento di rilevazione adottato è il manuale di autovalutazione dell'Operatore, questionario a campi tematici del sapere professionale, nel quale viene chiesto alla singola persona di stimare la propria necessità di approfondimento. Alla valutazione dell'Operatore può affiancarsi la valutazione del proprio Responsabile.

Nella pagina che segue vengono illustrati gli standard di qualità che ci impegniamo a rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri Clienti.

Nell'individuare gli standard di qualità abbiamo analizzato e reso misurabili i seguenti aspetti:

- *aspetti relazionali (1-4);*
- *aspetti strutturali (5-15).*
- *aspetti connessi alle caratteristiche del servizio (16-17);*

A tal fine abbiamo costruito una serie di indicatori/indici.

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso.

Standard di qualità

L'indice è il rapporto che esiste tra l'indicatore e il totale cui fa riferimento (ad esempio, per conoscere la percentuale di operatori che utilizza il cartellino

d'identificazione, eseguiamo la seguente operazione: numero del personale che usa il cartellino diviso il numero del personale totale).

• nella nostra Carta gli indici sono presenti nei punti che vanno dal 7 al 19.

In conclusione, dobbiamo ricordare che l'individuazione di un livello medio di qualità richiede il confronto tra rilevazioni multiple e ripetute nel tempo. Per questo motivo l'utilità degli standard va verificata nel medio e nel lungo periodo.

Griglia degli standard di qualità

- 1 Grado d'ascolto
- 2 Grado di cortesia
- 3 Grado di comprensione dei bisogni
- 4 Grado di fiducia nel Servizio e negli operatori
- 5 Numero totale mensile di ritardi nell'attivazione degli interventi
Numero totale mensile degli interventi attivati
- 6 Numero totale mensile ritardi sugli interventi
Numero totale mensile degli interventi
- 7 Numero medio mensile di ore per intervento
Numero totale mensile di interventi
- 8 Numero medio mensile di ore per intervento a Clienti privati
Numero totale mensile di interventi a Clienti privati
- 9 Numero personale che usa il cartellino
Numero totale personale
- 10 Numero totale annuo Clienti acquisiti
Numero totale annuo copie materiale informativo distribuite
- 11 Numero totale annuo interventi privati
Numero totale annuo interventi
- 12 Numero totale operatori
Numero totale mensile ore formazione e supervisione
- 13 Numero totale annuo operatori variati
Numero totale annuo operatori stabili
- 14 Numero totale mensile reclami
Numero totale mensile degli interventi
- 15 Numero totale mensile reclami sui pasti consegnati
Numero totale mensile pasti consegnati

-
- 16 *Numero totale auto di servizio*
 Numero totale operatori
- 17 *Numero totale auto*
 Numero totale annuo controlli di manutenzione

COME CONTATTARCI

- ⇒ **Sede legale** Via Degli Archi, 28
- 91026 - Mazara del Vallo (TP)
 - Tel. 0923/360174
- ⇒ **Sede operativa** Via G. Speciale, 8
- 91011 - Alcamo (TP)
 - Tel. 0924/509828
- ⇒ **Sede operativa** Via C. Agostino Pepoli, 31
- 91100 - Trapani
 - Tel. 0923/1877149
- ⇒ **Sede operativa** C/da Fontanelle 22/A
- 91025 - Marsala
 - Tel. 393/9991834
- ⇒ **E-mail** ***lavalleverde@hotmail.it***
lavalleverde@pec.cgn.it

*La Cooperativa Sociale La Valle Verde
riceve tutti i giorni dal lunedì al venerdì
dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 19:00.*

SCHEMA DEL PROGETTO QUALITÀ

Servizio di Assistenza domiciliare socio-assistenziale per anziani, disabili Distretto Socio-Sanitario D40

L'Ente da accreditare_

presenta il seguente progetto

riportante prestazioni migliorative ed aggiuntive a quelle previste dal presente avviso, senza alcun onere aggiuntivo da parte del Comune di Corleone, capofila del Distretto socio sanitario D40. Il concorrente dovrà indicare in forma chiara e sintetica le prestazioni a carattere accessorio che intende offrire insieme con la prestazione principale oggetto del voucher. Le prestazioni dovranno essere rivolte a vantaggio dell'utente e/o della famiglia con indicazione analitica dei tempi, delle modalità di svolgimento e del personale impiegato.

Modalità di svolgimento, tempi, personale impiegato

Il servizio di assistenza domiciliare socio-assistenziale per anziani e disabili residenti nel Distretto Socio-Sanitario D40, come da avviso pubblico, verrà svolto attraverso l'impiego di figure professionali quali OSS e/o OSA e si articolerà su prestazioni di varia natura in rapporto alle esigenze degli utenti e della sua famiglia, in base a quanto specificato nel PAI di ciascun utente. Le prestazioni rientranti negli interventi di natura socio-assistenziale saranno volte all'aiuto per la cura personale dell'utente anziano e all'aiuto per la cura degli spazi abitativi, da svolgere preferibilmente (nella logica della flessibilità) la mattina. Là dove possibile oltre a porsi come elemento di supporto nelle azioni pratiche dell'anziano e della sua famiglia si interverrà affinché il soggetto assistito, attraverso la gestione della sua quotidianità possa aumentare le sue capacità, stimolare la sua fantasia, accrescere la sua autostima, impegnare in modo costruttivo il suo tempo, relazionarsi con gli altri, dunque migliorare complessivamente la sua condizione di vita. L'obiettivo guida di tale intervento sarà sempre l'acquisizione e/o la conservazione dell'autonomia.

Tutti gli operatori saranno muniti di patente di guida e saranno in grado di raggiungere tutte le sedi distrettuali dove si svolgerà il servizio di assistenza domiciliare.

Nello specifico si attueranno i seguenti interventi:

✦ *Aiuto per il governo e l'igiene della casa*

Le prestazioni sono rivolte al governo dell'alloggio ed alle attività domestiche ed in particolare consistono in cura delle condizioni igieniche dell'alloggio con particolare riferimento agli ambienti destinati a funzioni primarie (camera, cucina, bagno), cambio della biancheria, lavanderia e guardaroba, compreso stiratura e eventuale rammendo, indicazioni sulle corrette norme igieniche e sanitarie, acquisto generi alimentari, medicinali, materiali igienico-sanitari, etc., aiuto e/o preparazione dei pasti e lavaggio stoviglie;

Accompagnamento dell'utente per eventuali visite mediche, per visite ad amici e familiari, per la frequenza di centri socio-ricreativi, ecc....

Gli interventi socio-educativi individuali verranno attuati attraverso l'azione degli OSS/OSA che

affiancheranno il soggetto assistito nei suoi diversi contesti di vita per favorire il suo percorso evolutivo, per raggiungere e conservare l'autonomia, per mantenere le capacità di socializzazione e di relazioni interpersonali. L'operatore orienterà e accompagnerà la persona anziana nell'utilizzo dei diversi servizi (sociali, ricreativi, sanitari, riabilitativi); darà un supporto emotivo- psicologico a quelle persone anziane che per motivi diversi non possono partecipare appieno alla vita sociale e non possono compiere autonomamente o in modo parziale le azioni principali legate alla gestione di sé.

- ✦ *Disbrigo semplici pratiche presso gli uffici pubblici e privati del Territorio per lo svolgimento di piccole mansioni come pagamento bollette, posta, versamenti bancari etc.*
- ✦ *Disbrigo commissioni varie in relazione alle esigenze dell'utente, anche in accompagnamento agli operatori ed agli utenti stessi.*

Prestazioni migliorative e aggiuntive

Parrucchiera/Estetista/Barbiere

Al fine di favorire una buona qualità di vita si rende necessario diffondere il principio della cura della persona come elemento fondamentale per una buona percezione di sé, ritenuto aspetto principale al fine di garantire sentimenti di autostima, componente basilare della capacità di instaurare e mantenere buone relazioni sociali. Sarà pertanto garantito per gli utenti un servizio domiciliare di parrucchiera/estetista per donna, servizio taglio capelli e barba uomo. Il servizio verrà espletato in tutti i comuni del Distretto Socio-Sanitario D40 una volta al mese, su richiesta dell'utente.

MAZARA DEL VALLO 10-09-2021

Il Legale Rappresentante

Coop. Sociale
"LA VALLE VERDE"
IL PRESIDENTE
Enzo Spica

PRESENTAZIONE

La Cooperativa Sociale "La Valle Verde", con sede legale in Mazara del Vallo (TP) nella Via Degli Archi, 28 e con sede operativa primaria in Alcamo (TP) nella Via Gregorio Speciale, 8, e con sedi operative secondarie in Trapani, in Via C. A. Pepoli n. 31 e in Marsala in C/da Fontanelle n. 22, nel corso degli anni ha maturato una notevole esperienza nei servizi socio-assistenziali di varia natura, rivolti ad anziani, inabili, minori, partecipando alla realizzazione della gran parte di interventi previsti dalle principali normative in materia: L. R. 22/86, L. 285/97, L. 328/2000. Allo stesso tempo, la Cooperativa si è distinta nella gestione di servizi di altra natura, in diversi Comuni della Sicilia, distinguendosi per l'elevata qualità delle prestazioni fornite e la presenza di personale qualificato e costantemente aggiornato.

Figure Professionali impiegate

OSA E OSS

Prestazioni assicurate

Aiuto per l'igiene e cura della persona per favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere (alzarsi dal letto, igiene personale, aiuto nella deambulazione, aiuto per il bagno) aiuto per il governo e l'igiene dell'alloggio giornaliero e periodico, preparazione e/o aiuto pasti, cambio lavaggio e stiratura della biancheria, sostegno morale e psicologico.

Modalità di coinvolgimento degli utenti

La logica di intervento su cui si basa il lavoro della Cooperativa La Valle Verde è quella di rete, che pone l'accento sulla percezione sia dei bisogni delle persone che usufruiscono del servizio, ma soprattutto dei desideri, delle loro aspettative, che ci permettono di organizzare, in collaborazione con gli operatori dei Servizi Territoriali e con i familiari degli utenti, piani individualizzati di intervento e di programmare iniziative che puntino alla valorizzazione delle abilità manifeste e latenti dell'utente, considerando la persona assistita non come semplice destinatario passivo delle prestazioni ma come elemento attivo primario di queste ultime.

Modalità di gestione dei reclami

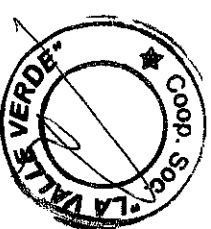
Nella gestione di tali servizi, la Cooperativa adatterà una metodologia di lavoro che consenta di integrare familiari, scolastici, sociali e relazionali diretti al miglioramento della propria performance scolastica prevedendo di inserire uno specifico sistema di monitoraggio che, attraverso l'utilizzo di idonei Strumenti/Indicatori, andrà a valutare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni erogate. La valutazione da parte del Responsabile sarà fatta bimestralmente tramite la somministrazione di un questionario di soddisfazione alla famiglia dell'utente interessato.

SERVIZI MIGLIORATIVI ED AGGIUNTIVI

Le prestazioni offerte dalla Cooperativa in qualità di miglioramento del servizio riguardano:

-parrucchiere e/o estetista per le donne e barbiere per gli uomini. Tale prestazione sarà effettuata una volta al mese e, dietro richiesta dell'utente, per l'intera durata del servizio. La cura del proprio corpo e dell'aspetto fisico gioca un ruolo rilevante sulla psiche, poiché contribuisce a rafforzare la propria autostima creando un stato di benessere interiore. Alla luce di ciò, per gli anziani e i disabili, la presenza di un estetista risulta essere un momento di relax e benessere.

Il servizio conterà servizi professionali specifici (manicure, pedicure, cerette, ecc.) espletati dall'estetista, tali che possono rendere più gradevole e ordinato l'aspetto fisico dei soggetti.



SCHEMA DEL PROGETTO QUALITÀ

Servizio di Assistenza alla comunicazione in favore di alunni disabili frequentanti gli istituti comprensivi del territorio distrettuale D40

L'Ente da accreditare

presenta il seguente progetto

riportante prestazioni migliorative ed aggiuntive a quelle previste dal presente avviso, senza alcun onere aggiuntivo da parte del Comune di Corleone, capofila del Distretto socio sanitario D40. Il concorrente dovrà indicare in forma chiara e sintetica le prestazioni a carattere accessorio che intende offrire insieme con la prestazione principale oggetto del voucher. Le prestazioni dovranno essere rivolte a vantaggio dell'utente e/o della famiglia con indicazione analitica dei tempi, delle modalità di svolgimento e del personale impiegato.

Modalità di svolgimento, tempi, personale impiegato

Il servizio di assistenza alla comunicazione ai portatori di handicap è un'assistenza specialistica ad personam che deve essere fornita al singolo studente con disabilità - in aggiunta all'operatore socio assistenziale, all'insegnante di sostegno e agli insegnanti curricolari - per sopperire ai problemi di autonomia e/o comunicazione sussistenti nello studente 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. Pertanto è evidente che all'assistente per l'autonomia e comunicazione competano funzioni specifiche che differenziano questa figura dall'insegnante di sostegno, con cui deve cooperare in sinergia, secondo gli obiettivi del PEI. L'assistente all'autonomia e alla comunicazione è quindi un operatore che media la comunicazione e l'autonomia dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico e ciò può compiersi anche mediante strategie e ausili necessari per garantire un'interazione efficace. L'obiettivo operativo è di svolgere un'attività di supporto alla didattica e non invece di attività didattica in senso proprio. Il servizio, come previsto da avviso pubblico, sarà svolto da assistenti all'autonomia e alla comunicazione e destinato agli alunni disabili frequentanti gli istituti comprensivi del Distretto Socio-Sanitario D40, nei tempi e nelle modalità definiti nei PAI di ciascun utente. Nello specifico il mansionario della suddetta figura professionale prevede:

- collaborazione, in aula o nei laboratori, con l'insegnante, nelle attività e nelle situazioni che richiedano un supporto pratico funzionale, ma anche socio-relazionale e/o di facilitazione della comunicazione;
- favorire l'apprendimento e il percorso dell'autonomia dell'alunno facendo particolare attenzione ai cambiamenti e ai progressi in itinere
- effettuare la "traduzione" di quanto avviene in classe nella forma di comunicazione utilizzata dallo studente (Lingua Italiana dei Segni, Lettura Labiale etc. per i sordi, Comunicazione facilitata, aumentativa, verbotonale etc per gli autistici, braille etc. per i non vedenti etc.).

Nella fase di attuazione del piano d'intervento individuale gli obiettivi fissati saranno raggiunti attraverso azioni volte a migliorare la qualità :

- della vita quotidiana;
- delle relazioni interpersonali;
- del rapporto tra l'individuo e il suo ambiente;
- dell'espressione di sé e delle proprie emozioni.

In questa fase si coinvolgerà e si stimolerà la partecipazione della famiglia del disabile e/o e di quanti l'azione di rete riesce ad integrare e coinvolgere.

Tutto questo rende particolarmente importante la presa in carico della persona disabile con una relativa analisi della situazione.

Tutta la metodologia operativa applicata avrà come obiettivo la realizzazione di un intervento "a misura" di ciascuno.

Prestazioni migliorative e aggiuntive

Al fine di espletare un servizio che sia quanto più completo possibile e che possa rispondere in maniera efficace ai bisogni degli utenti e delle loro famiglie, verranno fornite le seguenti prestazioni:

- accoglienza prima e dopo l'attività didattica che consentirà di identificare nelle figure degli operatori persone di riferimento sia per l'alunno disabile che per la sua famiglia.

MAZARA DEL VALLO 10-09-2021

Il Legale Rappresentante

Coop. Sociale
"LA VALLE VERDE"
IL PRESIDENTE
Enzo Spica

PRESENTAZIONE

La Cooperativa Sociale "La Valle Verde", con sede legale in Mazara del Vallo (TP) nella Via Degli Archi, 28 e con sede operativa primaria in Alcamo (TP) nella Via Gregorio Speciale, 8, e con sedi operative secondarie in Trapani, in Via C. A. Pepoli n. 31 e in Marsala in C/da Fontanelle n. 22, nel corso degli anni ha maturato una notevole esperienza nei servizi socio-assistenziali di varia natura, rivolti ad anziani, inabili, minori, partecipando alla realizzazione della gran parte di interventi previsti dalle principali normative in materia: L. R. 22/86, L. 285/97, L. 328/2000. Allo stesso tempo, la Cooperativa si è distinta nella gestione di servizi di altra natura, in diversi Comuni della Sicilia, distinguendosi per l'elevata qualità delle prestazioni fornite e la presenza di personale qualificato e costantemente aggiornato.

Figure Professionali impiegate

Psicologi, Pedagogisti e/o Educatori Professionali in possesso di attestato ABA, PECS E TEACCH, Operatori L.I.S., Operatori Braille, A.S.A.C.O.M., Logopedisti.

Prestazioni assicurate

Supporto di carattere socio-psico-pedagogico, promuovere, potenziare, sollecitare le capacità dell'utente, interventi di mediazione nelle relazioni interpersonali (coetanei ed adulti), tecniche di comunicazione verbale e non verbale, sostenere l'aspetto ludico per ridurre lo stress della prestazione, iniziative di integrazione tra l'alunno in difficoltà e il contesto scolastico.

Modalità di coinvolgimento degli utenti

La logica di intervento su cui si basa il lavoro della Cooperativa La Valle Verde è quella di rete, che pone l'accento sulla percezione sia dei bisogni delle persone che usufruiscono del servizio, ma soprattutto dei desideri, delle loro aspettative, che ci permettono di organizzare, in collaborazione con gli operatori dei Servizi Territoriali e con i familiari degli utenti, piani individualizzati di intervento e di programmare iniziative che puntino alla valorizzazione delle abilità manifeste e latenti dell'utente, considerando la persona assistita non come semplice

destinatario passivo delle prestazioni ma come elemento attivo primario di queste ultime.

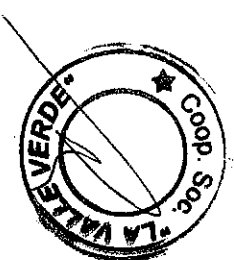
Modalità di gestione dei reclami

Nella gestione di tali servizi, la Cooperativa adatterà una metodologia di lavoro che consenta di integrare familiari, scolastici, sociali e relazionali diretti al miglioramento della propria performance scolastica prevedendo di inserire uno specifico sistema di monitoraggio che, attraverso l'utilizzo di idonei Strumenti/indicatori, andrà a valutare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni erogate. La valutazione da parte del Responsabile sarà fatta bimestralmente tramite la somministrazione di un questionario di soddisfacimento alla famiglia dell'utente interessato.

SERVIZI MIGLIORATIVI ED AGGIUNTIVI

Le prestazioni offerte dalla Cooperativa in qualità di miglioramento del servizio riguardano:

-Accoglienza prima e dopo l'attività didattica, per l'intera durata del servizio.



SCHEMA DEL PROGETTO QUALITÀ

Servizio di Assistenza educativa domiciliare/territoriale minori disabili Distretto Socio-Sanitario D40

L'Ente da accreditare_

presenta il seguente progetto

riportante prestazioni migliorative ed aggiuntive a quelle previste dal presente avviso, senza alcun onere aggiuntivo da parte del Comune di Corleone, capofila del Distretto socio sanitario D40. Il concorrente dovrà indicare in forma chiara e sintetica le prestazioni a carattere accessorio che intende offrire insieme con la prestazione principale oggetto del voucher. Le prestazioni dovranno essere rivolte a vantaggio dell'utente e/o della famiglia con indicazione analitica dei tempi, delle modalità di svolgimento e del personale impiegato.

Modalità di svolgimento, tempi, personale impiegato

Il servizio di Assistenza educativa domiciliare/territoriale rivolto ai minori disabili del Distretto Socio-Sanitario D40 è un intervento di sostegno formativo da realizzarsi mediante il diretto coinvolgimento delle famiglie e delle agenzie educative presenti sul territorio per promuovere la crescita armonica dell'individuo.

Il servizio di assistenza educativa domiciliare/territoriale minori disabili sarà svolto da educatori professionali, come previsto da avviso pubblico, nei tempi e nelle modalità specificati nei PAI e dunque nel rispetto delle specifiche esigenze di ciascun utente. Il "progetto individualizzato" prevede, il costante raccordo con le istituzioni scolastiche e formative, laddove necessario.

Il servizio, teso a supportare il nucleo familiare attraverso un'attività educativa e di sostegno, prevederà una serie di attività da realizzarsi in ambito domiciliare.

Gli educatori professionali avranno il compito di svolgere azioni di sostegno per lo svolgimento dei compiti genitoriali rafforzandone le competenze e le risorse nel rapporto con i figli. Il sostegno dell'educatore professionale si rivelerà molto utile per promuovere, nelle figure genitoriali, la capacità organizzativa della propria vita familiare.

Il Servizio di Assistenza educativa domiciliare/territoriale mira a proporre interventi educativi a favore di minori con disabilità e in situazioni di fragilità. Tale servizio consiste in una serie di interventi educativi rivolti a minori e famiglie, finalizzati a prevenire situazioni di isolamento e disagio ed a sostenere nuclei familiari che vivono condizioni di temporanea difficoltà. Prevede la definizione di un progetto educativo individualizzato che si realizza attraverso la presenza di un educatore presso il domicilio del minore. L'intervento, condiviso con la famiglia, viene realizzato in un'ottica di attivazione di tutte le risorse possibili del minore, dentro e fuori il nucleo familiare. Lavorare con le famiglie rappresenta il punto di partenza dell'assistenza domiciliare per i minori: il sostegno offerto non è da intendersi come sostituzione degli adulti nei loro compiti bensì un percorso di incontro, accompagnamento, responsabilizzazione in un'ottica di valorizzazione delle risorse residue e latenti.

Gli operatori nel concretizzare l'intervento individuale, si faranno carico del soggetto nella sua globalità, ponendo in essere un progetto specifico mirato alle aree personali definite deficitarie e creando una situazione relazionale in cui sia possibile esprimere un'azione complessa di aiuto.

Verrà utilizzata una metodologia operativa che fornirà al progetto stesso Elementi innovativi portanti quali:

Approccio "olistico" all'utente. Il progetto si basa su una presa in carico dell'utente nella sua complessità, a partire dal contesto familiare al quale appartiene, dall'insieme di relazioni nelle quali è inserito, dalle abitudini e stili di vita che ne hanno segnato il percorso individuale, ecc.

Approccio costruttivo. Le famiglie e gli utenti non sono ricettori passivi di pratiche e, pertanto, non possono essere considerati soggetti sui quali lavorare. Piuttosto vanno intesi come portatori di saperi e di competenze. In tal senso il percorso attivato vuole essere uno stimolo per fare emergere e stimolare risorse interne alle famiglie rimuovendo quegli ostacoli (quali la solitudine, il vissuto eccessivamente personalistico) che impediscono la realizzazione di percorsi anche creativi di socializzazione della propria esperienza e di progettazione di interventi (co-progettazione familiari-operatori).

Reciprocità. Il progetto è interamente teso all'uscita dall'autoreferenzialità, in una logica di ascolto e di reciprocità fra familiari e operatori, a partire dal riconoscimento dei reciproci ruoli.

Best Practices. Il progetto è volto all'individuazione di pratiche riproducibili nel tempo e all'interno di altre realtà, mediante l'individuazione di un modello da formalizzare e da rendere replicabile attraverso l'attivazione di specifiche competenze acquisite durante tutto l'estendersi delle attività progettuali.

Prestazioni migliorative e aggiuntive

L'azione di sostegno psicologico rivolto ai minori e alle loro famiglie sarà ispirato ai principi che guidano il sostegno psico emotivo e sarà volto dall'altro ad instaurare e mantenere modalità relazionali genitore-figlio quanto più serene e adattive possibili. L'azione di supporto alle famiglie ha lo scopo di dare loro assistenza e aiuto attraverso l'instaurarsi di relazioni positive, che danno la possibilità ai familiari, di non trovarsi soli nella gestione del minore disabile. Lo psicologo presterà attenzione, nella massima discrezione, ai problemi che derivano dalla gestione sia materiale che psicologica del minore disabile, offrendo attenzione, orientamento, indicazioni e supporto ai familiari, suggerendo soluzioni e interventi personalizzati secondo le necessità. L'intervento psicoeducativo sarà volto alla conoscenza delle problematiche legate ai naturali processi di crescita, di socializzazione e alla loro gestione.

Tale servizio sarà reso a tutti i minori disabili e loro famiglie residenti nel Distretto Socio-Sanitario D40 e sarà svolto da uno psicologo per la durata di quattro ore mensili, per tutta la durata del servizio oggetto dell'avviso pubblico.

MAZARA DEL VALLO 10-09-2021

Il Legale Rappresentante
Coop. Sociale
"LA VALLE VERDE"
IL PRESIDENTE
Enzo Spica

PRESENTAZIONE

La Cooperativa Sociale "La Valle Verde", con sede legale in Mazara del Vallo (TP) nella Via Degli Archi, 28 e con sede operativa primaria in Alcamo (TP) nella Via Gregorio Speciale, 8, e con sedi operative secondarie in Trapani, in Via C. A. Pepoli n. 31 e in Marsala in C/da Fontanelle n. 22, nel corso degli anni ha maturato una notevole esperienza nei servizi socio-assistenziali di varia natura, rivolti ad anziani, inabili, minori, partecipando alla realizzazione della gran parte di interventi previsti dalle principali normative in materia: L. R. 22/86, L. 285/97, L. 328/2000. Allo stesso tempo, la Cooperativa si è distinta nella gestione di servizi di altra natura, in diversi Comuni della Sicilia, distinguendosi per l'elevata qualità delle prestazioni fornite e la presenza di personale qualificato e costantemente aggiornato.

Figure Professionali impiegate

Pedagogisti, Educatori Professionali e titoli equipollenti.

Prestazioni assicurate

Supporto di carattere socio-psico-pedagogico, promuovere, potenziare, sollecitare le capacità dell'utente, interventi di mediazione nelle relazioni interpersonali (coetanei ed adulti), tecniche di comunicazione verbale e non verbale, sostenere l'aspetto ludico per ridurre lo stress della prestazione.

Modalità di coinvolgimento degli utenti

La logica di intervento su cui si basa il lavoro della Cooperativa La Valle Verde è quella di rete, che pone l'accento sulla percezione sia dei bisogni delle persone che usufruiscono del servizio, ma soprattutto dei desideri, delle loro aspettative, che ci permettono di organizzare, in collaborazione con gli operatori dei Servizi Territoriali e con i familiari degli utenti, piani individualizzati di intervento e di programmare iniziative che puntino alla valorizzazione delle abilità manifeste e latenti dell'utente, considerando la persona assistita non come semplice destinatario passivo delle prestazioni ma come elemento attivo primario di queste ultime.

Modalità di gestione dei reclami

Nella gestione di tali servizi, la Cooperativa adatterà una metodologia di lavoro che consenta di integrare familiari, scolastici, sociali e relazionali diretti al miglioramento della propria performance scolastica prevedendo di inserire uno specifico sistema di monitoraggio che, attraverso l'utilizzo di idonei Strumenti/indicatori, andrà a valutare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni erogate. La valutazione da parte del Responsabile sarà fatta bimestralmente tramite la somministrazione di un questionario di soddisfacimento alla famiglia dell'utente interessato.

SERVIZI MIGLIORATIVI ED AGGIUNTIVI

Le prestazioni offerte dalla Cooperativa in qualità di miglioramento del servizio riguardano:

- L'azione di sostegno psicologico rivolto ai minori e alle loro famiglie ispirato ai principi che guidano il sostegno psico emotivo e sarà volto dall'altro ad instaurare e mantenere modalità relazionali genitore-figlio quanto più serene e adattive possibili. Tale servizio sarà reso a tutti i minori/minori disabili e loro famiglie residenti nel Distretto Socio-Sanitario D40 e sarà svolto da uno psicologo per la durata di quattro ore mensili, per tutta la durata servizio oggetto dell'avviso pubblico.



SCHEMA DEL PROGETTO QUALITÀ

Servizio di Assistenza educativa domiciliare/territoriale minori Distretto Socio-Sanitario D40

L'Ente da accreditare

presenta il seguente progetto

riportante prestazioni migliorative ed aggiuntive a quelle previste dal presente avviso, senza alcun onere aggiuntivo da parte del Comune di Corleone, capofila del Distretto socio sanitario D40. Il concorrente dovrà indicare in forma chiara e sintetica le prestazioni a carattere accessorio che intende offrire insieme con la prestazione principale oggetto del voucher. Le prestazioni dovranno essere rivolte a vantaggio dell'utente e/o della famiglia con indicazione analitica dei tempi, delle modalità di svolgimento e del personale impiegato.

Modalità di svolgimento, tempi, personale impiegato

Il servizio di Assistenza Educativa Domiciliare/territoriale rivolto ai minori del Distretto Socio-Sanitario D40 è un intervento di sostegno formativo da realizzarsi mediante il diretto coinvolgimento delle famiglie e delle agenzie educative presenti sul territorio per prevenire l'insuccesso e l'abbandono scolastico e per promuovere la crescita armonica dell'individuo.

Il servizio di assistenza educativa domiciliare/territoriale minori sarà svolto da educatori professionali, come previsto da avviso pubblico, nei tempi e nelle modalità specificati nei PAI e dunque nel rispetto delle specifiche esigenze di ciascun utente. Il "progetto individualizzato" prevede, il costante raccordo con le istituzioni scolastiche e formative, laddove necessario.

Il servizio, teso a supportare il nucleo familiare attraverso un'attività educativa e di sostegno, garantendo la permanenza nell'ambito domestico dei minori, prevederà una serie di attività da realizzarsi in ambito domiciliare.

Gli educatori professionali avranno il compito di svolgere azioni di sostegno per lo svolgimento dei compiti genitoriali rafforzandone le competenze e le risorse nel rapporto con i figli. Il sostegno dell'educatore professionale si rivelerà molto utile per promuovere, nelle figure genitoriali, la capacità organizzativa della propria vita familiare.

Prestazioni migliorative e aggiuntive

L'azione di sostegno psicologico rivolto ai minori e alle loro famiglie sarà ispirato ai principi che guidano il sostegno psico emotivo e sarà volto dall'altro ad instaurare e mantenere modalità relazionali genitore-figlio quanto più serene e adattive possibili. L'azione di supporto alle famiglie ha lo scopo di dare loro assistenza e aiuto attraverso l'instaurarsi di relazioni positive, che danno la possibilità ai familiari, di non trovarsi soli nella gestione del minore. Lo psicologo presterà attenzione, nella massima discrezione, ai problemi che derivano dalla gestione sia materiale che psicologica del minore, offrendo attenzione, orientamento, indicazioni e supporto ai familiari,

PER INFORMAZIONI RIVOLGERSI A:

Cooperativa sociale LA VALLE VERDE

Via Degli Archi 28 - Mazara del Vallo (TP)

Tel: 0923/360174 - Cell: 349/0827989

Ubicazione degli uffici delle sedi operative:

- Via G. Speciale, 3 - Alcamo (TP)

Tel. 0924/509828-Cell.348/0562667

- C/da Fontanelle n.22/A - Marsala (TP)

Tel. 393/9991834



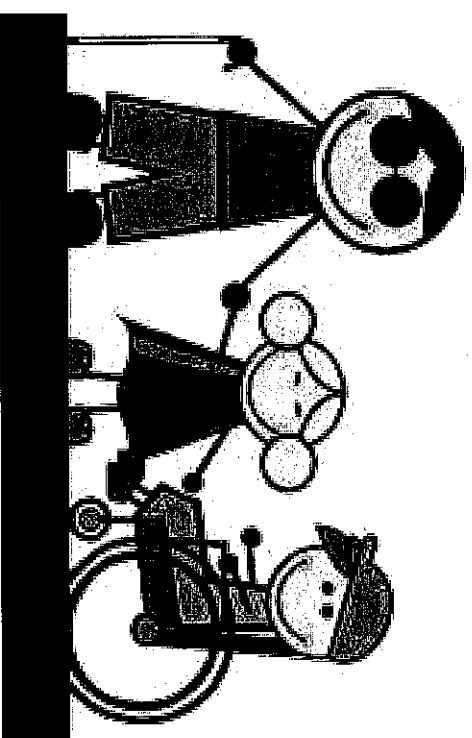
**La Valle
Verde**
Cooperativa Sociale

Coop. Soc La Valle Verde - Via Degli Archi, 28 - 91026 Mazara del Vallo
Tel.0924/509828 - Cod.Fisc e P.IVA 01391190814

email: lavalverde@hotmail.it PEC: lavalverde@pec.cgn.it

Carta dei Servizi

Assistenza educativa domiciliare/territoriale minori e minori disabili nel territorio distrettuale D.40



PRESENTAZIONE

La Cooperativa Sociale "La Valle Verde", con sede legale in Mazara del Vallo (TP) nella Via Degli Archi, 28 e con sede operativa primaria in Alcamo (TP) nella Via Gregorio Speciale, 8, e con sedi operative secondarie in Trapani, in Via C. A. Pepoli n. 31 e in Marsala in C/da Fontanelle n. 22, nel corso degli anni ha maturato una notevole esperienza nei servizi socio-assistenziali di varia natura, rivolti ad anziani, inabili, minori, partecipando alla realizzazione della gran parte di interventi previsti dalle principali normative in materia: L. R. 22/86, L. 285/97, L. 328/2000. Allo stesso tempo, la Cooperativa si è distinta nella gestione di servizi di altra natura, in diversi Comuni della Sicilia, distinguendosi per l'elevata qualità delle prestazioni fornite e la presenza di personale qualificato e costantemente aggiornato.

Figure Professionali impiegate

Pedagogisti, Educatori Professionali e titoli equipollenti.

Prestazioni assicurate

Supporto di carattere socio-psico-pedagogico, promuovere, potenziare, sollecitare le capacità dell'utente, interventi di mediazione nelle relazioni interpersonali (coetanei ed adulti), tecniche di comunicazione verbale e non verbale, sostenere l'aspetto ludico per ridurre lo stress della prestazione.

Modalità di coinvolgimento degli utenti

La logica di intervento su cui si basa il lavoro della Cooperativa La Valle Verde è quella di rete, che pone l'accento sulla percezione sia dei bisogni delle persone che usufruiscono del servizio, ma soprattutto dei desideri, delle loro aspettative, che ci permettono di organizzare, in collaborazione con gli operatori dei Servizi Territoriali e con i familiari degli utenti, piani individualizzati di intervento e di programmare iniziative che puntino alla valorizzazione delle abilità manifeste e latenti dell'utenza, considerando la persona assistita non come semplice destinatario passivo delle prestazioni ma come elemento attivo primario di queste ultime.

Modalità di gestione dei reclami

Nella gestione di tali servizi, la Cooperativa adatterà una metodologia di lavoro che consenta di integrare familiari, scolastici, sociali e relazionali diretti al miglioramento della propria performance scolastica prevedendo di inserire uno specifico sistema di monitoraggio che, attraverso l'utilizzo di idonei strumenti/indicatori, andrà a valutare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni erogate. La valutazione da parte del Responsabile sarà fatta bimestralmente tramite la somministrazione di un questionario di soddisfacimento alla famiglia dell'utente interessato.

SERVIZI MIGLIORATIVI ED AGGIUNTIVI

Le prestazioni offerte dalla Cooperativa in qualità di miglioramento del servizio riguardano:

- L'azione di sostegno psicologico rivolto ai minori e alle loro famiglie ispirato ai principi che guidano il sostegno psico emotivo e sarà volto dall'altro ad instaurare e mantenere modalità relazionali genitore-figlio quanto più serene e adattive possibili. Tale servizio sarà reso a tutti i minori/minori disabili e loro famiglie residenti nel Distretto Socio-Sanitario D40 e sarà svolto da uno psicologo per la durata di quattro ore mensili, per tutta la durata servizio oggetto dell'avviso pubblico.

