

***Società Cooperativa Sociale
“Luna Nuova”***

La Carta dei Servizi

Sede legale: Via Ugo la Malfa n.65, 90014 - Casteldaccia (PA) P.Iva 05125560820



CHI SIAMO

La Soc. Coop. Luna Nuova nasce nel Settembre del 2002, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita dell'utenza e ridurre il disagio sociale della comunità, attraverso l'erogazione di servizi e prestazioni che promuovono benessere, favoriscono l'autonomia, la crescita e l'integrazione sociale. In una realtà sociale in rapida trasformazione e con caratteristiche di crescente complessità, ci si propone di attivare reti sociali di strutture e persone attraverso la progettazione e la gestione di servizi di utilità sociale che pongano al centro di ogni attività quotidiana, di ogni pianificazione e strategia di sviluppo la persona, con le sue capacità e possibilità. In questi anni la Cooperativa ha collaborato con i Servizi territoriali, sia a livello comunale, distrettuale che regionale, configurandosi quale presenza attiva e significativa sul territorio, con la volontà di saper leggere i bisogni emergenti e sviluppare ipotesi di risposta alle nuove emergenze sociali, rivolgendo la sua attenzione alle fasce deboli e svantaggiate: minori (sia italiani che stranieri) e donne a rischio, disabili ed anziani. Nello specifico, la Soc. Coop. Luna Nuova realizza, in collaborazione con committenti pubblici e privati: servizi socio educativi e socio assistenziali per i minori e le famiglie; progetti per l'integrazione interculturale e l'empowerment personale e di comunità; attività di formazione e supervisione, informazione e sensibilizzazione.

COME OPERIAMO

“Garantire il pieno rispetto della dignità umana e i diritti di libertà e di autonomia della persona svantaggiata, promuovendo la piena integrazione nella famiglia, nella scuola, nel lavoro e nella scuola” costituisce il principio cardine della L. 104/92 alla quale la nostra cooperativa si ispira. La cooperativa si propone, mediante programmi integrati ed individualizzati di fornire alle persone che versano in stato di disagio momenti di integrazione sociale e servizi socio assistenziali. L'obiettivo di fondo è quello di migliorare la qualità della vita dell'utenza della cooperativa attraverso i servizi e le prestazioni erogate, consapevoli dell'importanza che assume la variabile “Benessere-soggettivo” nell'implementare le

disponibilità e le capacità adattive dell'essere umano in ogni ambito di vita. Il nostro impegno, in questi anni, è stato continuamente rivolto alla ricerca e alla progettazione d'interventi finalizzati ad incrementare l'efficacia delle prestazioni erogate, al fine di migliorare la qualità di vita di persone svantaggiate. La cooperativa, inoltre, è Ente certificato ISO 9001:2015 per l'erogazione di servizi socio assistenziali per Istituzioni pubbliche e presso i domicili degli utenti.

PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta per Luna Nuova, l'esplicitazione dell'impegno concreto ad applicare nei rapporti con gli utenti i principi cardini a cui la cooperativa si ispira.

La Carta descrive in modo chiaro e semplice, per ciascun servizio:

- La natura del servizio offerto: la Carta descrive l'organizzazione, le finalità ed i principi a cui si ispira ciascuna tipologia di servizio.
- Chi e come può accedervi: contiene l'indicazione delle categorie di utenti a cui è destinato il servizio e la descrizione delle modalità di accesso.
- Le modalità di funzionamento: descrive il modello generale di organizzazione del servizio, gli addetti, le qualifiche, i compiti, le regole, gli orari, le modalità di partecipazione, ect..
- I diritti garantiti agli utenti: contiene la descrizione delle garanzie riconosciute agli utenti circa le modalità di partecipazione, gli obiettivi e gli standard di qualità.
- I livelli di qualità garantiti agli utenti: contiene la descrizione degli standard di qualità garantiti nel servizio e gli impegni di Luna Nuova rispetto al loro mantenimento e miglioramento.

I DIRITTI DEGLI UTENTI

Nei servizi gestiti con autonoma responsabilità, la cooperativa riconosce agli utenti nonché ai loro familiari i seguenti diritti:

- Centralità della persona e della famiglia: al momento d'accesso al servizio si sviluppa e concorda con l'utente ed i servizi che a vario titolo si occupano di lui, un progetto individualizzato dove necessità, desideri, preferenze ed obiettivi di ciascuno, quando appropriati, sono alla base dell'assistenza fornita.
- Rispetto: assistenza e supporto sono fornite in modo tale da mantenere il rispetto della privacy e della dignità della persona.
- Privacy: tutte le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy della persona.
- Professionalità: l'utente riceve un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile.
- Supervisione: le équipes di lavoro si incontrano regolarmente con un supervisore per monitorare e migliorare il proprio operato.
- Protezione: della salute, della sicurezza, del benessere dell'utente e di chi lo assiste.
- Documentazione: viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti del percorso dell'utente durante il periodo di assistenza.
- Qualità del servizio: Il servizio è reso in base ad un'efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti, e nel quale gli obiettivi da perseguire sono definiti e controllati in maniera continuativa.



LA QUALITÀ: GLI OBIETTIVI E GLI STANDARD

La Cooperativa Luna Nuova applica il sistema di Gestione di Qualità all'interno dell'organizzazione e nell'erogazione ed ha ottenuto la certificazione di qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001 per progettazione, gestione ed erogazione di servizi educativi e socio assistenziali.

Inoltre, la Cooperativa dà particolare importanza alla realizzazione di iniziative che possano contribuire alla promozione di una cultura sempre più aperta alla solidarietà e alla diversità, attraverso convegni, manifestazioni, rassegne cinematografiche, ricerche, pubblicazioni che possano stimolare e sensibilizzare la collettività su tematiche sociali.

La Cooperativa dà una notevole importanza alla formazione professionale dei propri operatori e quindi ha ritenuto importante inviare i propri operatori presso centri per la formazione secondo le tematiche di appartenenza.

La formazione professionale costituisce un punto fondamentale e indispensabile per permettere agli operatori di acquisire, a rinforzo dei loro requisiti, motivazioni ed attitudini personali, le necessarie conoscenze e capacità relazionali e tecnico-operative, che li portino a configurarsi come operatori sociali a tutti gli effetti. La Cooperativa Luna Nuova applica quanto prescritto dalla L. 81 in materia di sicurezza sul lavoro e prevenzione infortuni; è tenuta al segreto professionale come si evince dal regolamento interno della Cooperativa stessa e in ottemperanza al Decreto Legislativo 155/97 in materia di HACCP.

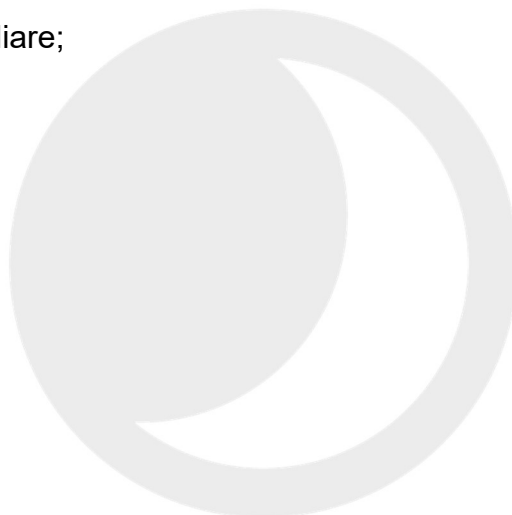
L'ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE

La struttura organizzativa della Cooperativa è suddivisa in due macro-funzioni: quella amministrativa che si occupa della contabilità interna e che gestisce i rapporti con il personale, gli acquisti e le forniture nonché si occupa del marketing aziendale; poi c'è la macro funzione tecnica con a capo un coordinatore che coordina e gestisce le due diverse funzioni, ovvero l'area Progettazione, Ricerca e Sviluppo in cui l'èquipe della cooperativa è

impegnata costantemente nella formulazione di interventi pensati per rispondere alle esigenze del territorio in cui la stessa è inserita, attingendo a fondi Regionali, Ministeriali e Comunitari e la funzione produzione dei servizi, che comprende l'erogazione dei servizi domiciliari a favore di minori, donne vittime di violenza, immigrati, disabili e anziani (SAD, SED, SIPH) e/o servizi specialistici presso gli istituti scolastici, sia dei servizi residenziali, ovvero le comunità alloggio.

La Cooperativa ha nel proprio organico:

- 1 responsabile tecnico: coordina le diverse equipe professionali; inoltre, si dedica allo sviluppo della professionalità, all'aggiornamento e alla supervisione del personale, allo studio delle nuove forme di assistenza e di relazione con l'utenza;
- 2 amministrativi: si occupano della parte contabile e si avvale di consulenti fiscali e legali esterni e gestisce la parte sindacale e i rapporti con i soci lavoratori;
- n. 1 supervisore psicologo/psicoterapeuta con funzione di supervisione del lavoro svolto dalle èquipe-psico-educative e di supporto psicologico e percorsi psicoterapeutici a favore degli utenti;
- n. 1 assistente sociale che si occupa dell'individuazione e della gestione delle risorse familiari e territoriali necessarie all'utente per garantire il raggiungimento degli obiettivi previsti, e coadiuva inoltre il responsabile nel rapporto con tutti i servizi e le agenzie territoriali;
- n. 1 pedagoga;
- educatori professionali e operatori sociali, che si occupano dell'attuazione dei progetti educativi individualizzati in collaborazione con le altre figure professionali che compongono l'èquipe, sia per l'utenza residenziale, sia per l'utenza per la quale si presta un servizio domiciliare;
- n.1 addetta all'infanzia;
- n. 3 ausiliarie;
- operatori Osa;
- mediatore Familiare.



Si avvale, altresì, della collaborazione di vari professionisti, quali: psicologi, infermieri professionali, psicoterapeuta, musico-terapista, animatori, Operatori Socio Assistenziali, Volontari Servizio Civile Nazionale, nonché di tirocinanti, psicologi, pedagogisti ed educatori professionali in virtù della convenzione stipulata con l'Università degli Studi di Palermo.

I SERVIZI OFFERTI

La Cooperativa gestisce n. 1 comunità alloggio per minori La Libellula dal 2002, iscritta all'Albo Regionale L. 22/86, che ospita adolescenti di sesso femminile. Inoltre gestisce due case accoglienza ad indirizzo segreto per donne vittime di violenza, che ospita anche mamme e bambini. Alla data odierna, gestisce n.3 sportelli di ascolto (Casteldaccia, Lascari e Palermo). Gli sportelli si rivolgono a donne italiane e straniere vittime di violenza, abusi e maltrattamento, o con problematiche legate a forme di discriminazione di genere e a minori testimoni o vittime di violenza.

La Cooperativa Luna Nuova alla data odierna, oltre a gestire n. 2 strutture di tipo residenziale, ha espletato i seguenti servizi:

1. Servizio di educativa domiciliare per minori e adolescenti (SED);
2. Servizio di assistenza domiciliare per disabili e anziani (SAD);
3. Servizio Igienico Personale nelle Scuole del Distretto D39;
4. Assistenza alla comunicazione presso le scuole del Distretto D39;
5. Centri ludici ricreativi ai sensi della Legge 285;
6. APQ recupero marginalità sociale e pari opportunità, priorità C;
7. Progetti "Tempo d'Estate";
8. Progetti per disabili;
9. Itinerari Socio-Educativi per minori delle comunità alloggio;

10. Laboratorio di “Educazione e promozione della cultura della legalità”;

11. Progetti di varia natura a favore di categorie svantaggiate.

LE COMUNITA' EDUCATIVE

La comunità ha lo scopo di accogliere minori che, per diverse motivazioni, devono essere temporaneamente allontanati dal loro nucleo familiare e per questo hanno bisogno di trascorrere un periodo all'interno di una comunità.

Il distacco dalla famiglia d'origine, qualunque sia la causa che la determinata, è sempre un momento drammatico e per questo la comunità si impegna costantemente per garantire a ciascun minore un'accoglienza personalizzata e rispondente a suoi peculiari bisogni affettivi, cognitivi di socializzazione e legati ai processi di sviluppo.

La comunità si impegna a promuovere il benessere psico-fisico e sociale attraverso la cura degli ambienti, l'attuazione dei Progetti Educativi Individuali nonché ricorrendo alla collaborazione dei partner che hanno aderito formalmente alla rete che la comunità riuscirà a realizzare.

Contestualmente la comunità si propone di conservare un rapporto osmotico con il territorio cittadino e di sfruttare e promuovere iniziative rilevanti sul piano affettivo, cognitivo e della socializzazione, per favorire la graduale conquista dell'autonomia e del protagonismo da parte delle minori che vivono in comunità.

I minori frequentano attività sportiva, ricreative e culturali, promosse sia all'interno della rete che la comunità ha attivato nel territorio, sia al suo esterno.

Come si accede

- L'ammissione viene autorizzata dall'equipe psico-sociale che valuta, l'opportunità dell'inserimento sulla base delle informazioni contenute nella relazione socio-familiare redatta dall'assistente sociale comunale responsabile del caso.
- L'inserimento del minore è autorizzato in seguito a decreto del Tribunale per i Minorenni

- Il Coordinatore, l'assistente sociale responsabile del caso e l'educatore referente, dopo un congruo periodo di osservazione elaborano il P.E.I., avvalendosi dell'èquipe tecnica del Comune (psicologo ed educatori) in caso di necessità od opportunità.
- Il P.E.I. dovrà contenere, oltre agli obiettivi da perseguire, il periodo presunto di permanenza in regime residenziale del minore e le forme di sostegno da attivare a favore della famiglia.
- Per garantire un'elevata qualità dell'accoglienza, finalizzata a costruire un legame affettivamente avvolgente e rassicurante tra il minore e la comunità, gli educatori possono valutare di attribuirsi compiti specifici in relazione alle diverse persone accolte per ricreare un modello di collaborazione familiare in cui le competenze sono funzionalmente ripartite senza implicazioni gerarchiche.

Il primo approccio tra il minore e la comunità da inizio al periodo di osservazione, che è una parte fondamentale dell'intero percorso in comunità. Egli viene seguito privilegiando il momento dell'osservazione nei seguenti ambiti:

- Il rapporto con gli altri minori presenti e con gli educatori;
- Le modalità relazionali;
- Il linguaggio;
- Il rispetto degli oggetti e degli spazi propri ed altrui.

Questo consente la raccolta di tutta una serie di dati ed informazioni che, unite alle indicazioni da parte del servizio sociale territoriale, indirizzano in modo più mirato il programma d'intervento.

L'organizzazione

Per ogni minore viene curata ed aggiornata in itinere la cartella personale che è formata dalle seguenti sezioni:

- **Amministrativa:** per la documentazione anagrafica, per gli atti dell'ente locale e/o dell'amministrazione giudiziaria e di pubblica sicurezza concernenti l'affidamento;
- **Sociale e Psicologica:** per le relazioni prodotte dall'equipe psico-sociale;
- **Educativa:** per la documentazione del lavoro educativo compiuto all'interno della comunità (osservazione, P.E.I., evoluzione del soggetto, della situazione ambientale e familiare, verifiche del progetto educativo e sue variazioni);
- **Sanitaria:** per la documentazione prevista dal protocollo degli accertamenti sanitari, e per la tessera sanitaria individuale.

La cartella personale, custodita e tutelata nel carattere della riservatezza e della segretezza, viene costantemente aggiornata dagli operatori che, a diverso titolo, seguono il minore. Spetta al responsabile di comunità verificare che nella cartella personale del minore siano adeguatamente documentate tutte le fasi del lavoro compiuto: studio della situazione del minore, valutazione, P.E.I., interventi significativi, risultati delle verifiche, motivazione delle dimissioni.

Il personale

L'equipe degli operatori che operano all'interno della struttura è composta da:

- n. 1 Psicologo
- n. 1 Assistente Sociale
- n. 1 Responsabile
- n. 6 Educatori professionali/Operatori Sociali
- n. 1 ausiliaria
- n. 1 Infermiere Professionale (a prestazione).

Rapporti con la famiglia

Qualora alla famiglia del minore accolto in comunità non sia fatto divieto, dalle autorità competenti di frequentare i minori, la comunità si impegna a promuovere occasioni di

incontro tra i minori accolti e i relativi familiari, al fine di mantenere e/o consolidare e/o promuovere sane relazioni intrafamiliari. A tale scopo la comunità si impegna a collaborare con i servizi sociali per promuovere occasioni significative di incontro che siano rispettose del P.E.I. e dei progetti di supporto alla genitorialità eventualmente elaborati dall'assistente sociale competente.

Rapporti con i servizi

La comunità è luogo di progettualità, per questo ricerca, come presupposti fondamentali e necessari:

- Una stretta collaborazione con i servizi sociali;
- L'elaborazione di un Progetto Educativo Individualizzato per ogni ospite da condividere con i servizi invianti;
- Un progetto dei servizi sulla famiglia d'origine, quando è possibile;
- Linee ben definite per accompagnare, con attenta e premurosa professionalità, i minori verso l'affido, l'adozione, una famiglia d'appoggio o il rientro nella famiglia d'origine.

Dimissioni

La dimissione è prevista, su proposta dell'educatore referente:

- Quando cessino le condizioni che hanno determinato il ricovero, o per il raggiungimento degli obiettivi previsti nel P.E.I.
- Quando per gravi e comprovati motivi la presenza del minore rechi danno e nocimento agli altri ospiti, nel perseguimento degli obiettivi di crescita e sviluppo. Ciò in seguito alla sistematica violazione delle regole fondamentali di buona e civile convivenza.
- Per inosservanza del progetto individualizzato concordato con il minore, a seguito di approfondita analisi delle cause.
- La dimissione avviene solo dopo l'individuazione di altra soluzione stabile per il minore

La dimissione deve essere sempre autorizzata dal Tribunale per i minorenni competente.

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI/DISABILI

Il servizio di assistenza domiciliare per disabili ha l'obiettivo di assistere gli utenti senza ricorrere a soluzioni di tipo residenziale e di dare risposta alle necessità assistenziali senza allontanare l'utente dal proprio contesto abituale di vita favorendone altresì le relazioni sociali. Uno degli scopi primari è quello di non far vivere il disabile come emarginato dal contesto sociale ma, attraverso l'aiuto all'utente e alla famiglia il Servizio si propone come supporto e sostegno.

Finalità e obiettivi

Le prestazioni erogate sono di carattere socio-assistenziale e socio-ricreative finalizzate a:

- favorire la permanenza della persona nel suo contesto abitativo e relazionale;
- ad elevare la qualità della vita e ad evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione sociale;
- favorire la socializzazione, l'informazione e la partecipazione a iniziative e attività culturali e ricreative;
- sviluppare e potenziare le capacità psico/fisiche dei soggetti portatori di handicap attraverso attività finalizzate all'autonomia;
- garantire alla persona portatrice di disabilità ed alla sua famiglia adeguato sostegno psicologico e psico-pedagogico, attraverso interventi personalizzati.

Modalità di accesso e presa in carico

L'ammissione al servizio è determinata da una valutazione effettuata dall'assistente sociale che tiene conto dello stato di bisogno del cittadino richiedente (stato di salute, presenza di gravi handicap, assenza di parenti prossimi, condizioni di solitudine) nonché dalle sue condizioni socio-economiche.

I servizi offerti si rivolgono a persone affette da disabilità accertata ai sensi della L. 104/92, residenti nei vari comuni.

I cittadini in possesso dei requisiti richiesti, presentato istanza presso l'Ufficio Servizi Sociali del comune di residenza, specificando il tipo o i tipi di prestazioni desiderati, i giorni e le ore settimanali nelle quali vorrebbero che fosse svolto il servizio.

Progettazione e metodologia

Il lavoro d'équipe costituisce lo strumento fondamentale del SAD. L'équipe oltre ad avere funzione informativa e organizzativa è sede di riflessione continua sull'agire professionale degli operatori, è luogo di scambio e confronto dove le competenze e le capacità di analisi del singolo diventano strumento di elaborazione e progettazione collettiva. L'obiettivo principale dell'équipe è quello di affrontare problemi individuali o sociali nell'ottica di un progetto globale nel contesto territoriale di riferimento. Il lavoro di équipe assume un ruolo centrale a partire dalla valutazione del caso, fino alla elaborazione del progetto di intervento e al monitoraggio sull'evolversi della situazione. Non va pertanto concepito solo come momento di "narrazione" (che pure è importante), ma come spazio in cui si pone al centro dell'attenzione la tutela del soggetto e l'idoneità dell'intervento erogato.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è costituito da un complesso di prestazioni:

- Prestazioni socio assistenziali e di aiuto alla persona che vengono erogate dall'assistente domiciliare, sulla base della formulazione di un progetto personalizzato concordato tra gli operatori del servizio e il destinatario. Le stesse consistono principalmente in attività dirette al sostegno e alla cura della persona (igiene personale, vestizione, assunzione dei pasti, mobilitazione della persona allettata, corretta deambulazione) e in attività di aiuto domestico (cura delle condizioni igieniche dell'abitazione, riordino della stanza, cambio biancheria, servizio di lavanderia e stireria, preparazione dei pasti, effettuazione acquisti necessari).
- Attività di sostegno psicologico all'utente ed alla famiglia.



- Prestazioni socio-ricreative consistenti in Interventi Educativi, Formativi e Socializzanti quali: supporto scolastico, laboratori di pittura, di manipolazione, di informatica, giochi di gruppo, incontri a tema (festa di Natale, di Pasqua ect...).

Equipe degli operatori

Il SAD s'impegna a garantire che tutti gli operatori attivi nel servizio siano in possesso delle specifiche qualifiche professionali formalmente previste per le diverse figure professionali. Le seguenti figure operano su tutto l'ambito territoriale distrettuale per l'attuazione degli interventi previsti, presso la sede operativa e/o presso il domicilio per eventuali visite e verifiche domiciliari, nel rispetto delle proprie competenze, mansioni e funzioni della specifica professione.

Le figure professionali impiegate per l'erogazione del servizio sono:

- **Assistente Sociale:** coordina il SAD e l'attività degli operatori; la sua attività professionale consiste nell'accogliere il bisogno dell'utente e del nucleo, nell'individuare le risorse personali del soggetto e della rete sociale per investire in un progetto di intervento finalizzato a rimuovere o compensare il bisogno iniziale.
- **Psicologo:** la sua attività professionale consiste nell'accogliere il bisogno dell'utente e del nucleo, dare sostegno psicologico al soggetto disabile e a tutta la sua famiglia individuando le risorse personali del soggetto e potenziandone l'autostima.
- **Pedagogista:** la sua attività professionale consiste nella valutazione cognitiva e delle abilità residue e potenziali, stila un programma di intervento mirato al raggiungimento degli obiettivi a breve e medio termine concordati con lo psicologo e l'assistente sociale in equipe.
- **Ausiliaria Socio Assistenziale (ASA):** si occupa di fornire prestazioni igienico sanitarie, di provvede alla cura dell'ambiente domestico dal punto di vista igienico. Provvede alla compilazione del Diario guidato dell'operatore domiciliare.

- **Operatore Socio Assistenziale (OSA):** si occupa di fornire prestazioni socio-assistenziali, di provvedere alla cura dell'igiene della persona in carico e della sua autonomia. Inoltre collabora con l'Assistente Sociale nella stesura e nella realizzazione del progetto di intervento e rende possibile un monitoraggio costante sulla situazione. Provvede alla compilazione del Diario.

SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE A FAVORE DI MINORI E ADOLESCENTI

L'assistenza domiciliare ai minori si configura come un complesso di prestazioni educative con finalità promozionali e preventive che mira a promuovere, sostenere ed integrare le competenze del minore e dei propri genitori ed attivare in essi capacità e potenzialità temporaneamente inutilizzate. Il servizio SED interviene quindi sul minore e sulla famiglia allo scopo di:

- Garantire un supporto educativo e individualizzato al minore in stato di disagio attraverso la creazione di una relazione significativa con un adulto responsabile, la valorizzazione e il sostegno delle attitudini e degli impegni del minori, l'accompagnamento del minore nel proprio percorso di autonomia sociale e scolastica, il favorire l'individuazione di relazionali e lo sviluppo della socializzazione all'interno del contesto di vita abituale.
- Fornire un sostegno allo sviluppo di adeguate capacità educative relazionali da parte della famiglia del minore, attraverso la costruzione con il minore di una corretta relazione con i propri genitori, il supporto agli adulti verso inadeguato ruolo genitoriale, il soccorso ai genitori nello svolgimento delle quotidiane funzioni educative e di accudimento.
- Effettuare un'osservazione ed una verifica della situazione familiare in vista di un progetto d'intervento funzionale alle effettive esigenze del minore e del nucleo.

Modalità di accesso al servizio e presa in carico

Si accede al servizio su relazione-richiesta dell'assistente sociale dei comuni del distretto D39. La definizione e approvazione del progetto avviene in accordo con il Servizio Sociale inviante. I requisiti fondamentali per l'attivazione del progetto sono una esplicita adesione e partecipazione da parte del ragazzo e della famiglia. La famiglia attesta su apposita modulistica la propria condivisione al progetto impegnandosi alla piena collaborazione per la buona e riuscita dell'intervento educativo. I tempi di realizzazione dell'intervento educativo vengono stabiliti dal PEI e possono essere modificati dall'assistente sociale del comune.

Progettazione e metodologia di lavoro

Viene redatto un progetto scritto che definisce concretamente gli obiettivi specifici, le azioni ipotizzate, le metodologie scelte, i tempi (durata del progetto e numero di ore previste settimanalmente) e le verifiche con i relativi indicatori. Pensare o scrivere un progetto educativo individualizzato significa riservare uno "spazio mente" al minore che si ha in carico, definendo in maniera precisa in quale direzione si sta andando, quali risultati si vogliono raggiungere, quali strumenti e strategie adottare, con quali tempi. Un tale progetto all'interno di una programmazione definita e dettagliata, evita il rischio di cadere nella routine, nell'ansia del fare o nel disorientare. Quindi la stesura di tale programmazione, orienta e guida il lavoro dell'educatore permettendogli di operare con più consapevolezza e maggiore cognizione di ciò che fa con il singolo minore. Le attività del progetto si realizzano attraverso i colloqui strutturati rivolti sia al ragazzo che ai genitori. Agli educatori che seguono i progetti viene garantita la supervisione educativa individuale con una figura di psicologo. Si prevedono incontri di verifica con l'Assistente Sociale del comune, il coordinatore del servizio e il gruppo degli educatori e vengono redatte relazioni periodiche di aggiornamento.

Inoltre, gli educatori che seguono tali progetti possono:

- attivare le risorse offerte dal territorio coinvolgendo i servizi e le associazioni esistenti;
- garantire attività di tutoraggio sul luogo di lavoro;

- sostegno allo studio e alla crescita psico-fisica del minore;
- favorire l'attivazione di gruppi di auto-mutuo-aiuto e di incontri formativi per il sostegno della genitorialità;
- favorire l'inserimento in gruppi di auto mutuo aiuto già esistenti sul territorio;
- laboratori di parent-training attraverso la tecnica dell'ascolto e l'assegnazione di consegne specifiche;
- verifica e valutazione delle abilità genitoriali acquisite;
- fornire sostegno nelle questioni burocratiche;
- Favorire maggior partecipazione alla vita sociale.

Le attività sono rivolte principalmente all'acquisizione di competenze:

- pedagogiche (la relazione educativa e la parent-education);
- progettuali (analisi del contesto e delle risorse ai fini della stesura dell'ipotesi progettuali, monitoraggio e valutazione);
- gestionali (processi, attività, verifiche, pubblicizzazione e documentazione);
- trasversali (comunicazione, lavoro di gruppo, gestione dei conflitti, risoluzione dei problemi, processi decisionali).

L'equipe educativa

L'equipe educativa è composta dagli educatori che seguono individualmente i minori presi in carico e dal coordinatore.

- **Educatori Professionale:** L'azione educativa viene svolta principalmente da educatori professionali, che esercitano in quel contesto la loro specifica professione, infatti l'educatore possiede il compito primario di operare con i minori e famiglie in difficoltà allo scopo di produrre modifiche degli status critici (e talvolta cronici) esistenti, ri-orientando le linee di movimento e i punti di stasi aggrovigliati di cui si determinano le crisi familiari. Egli quindi deve sapersi inserire all'interno di dinamiche relazionali non favorevoli con

attenzione e cura, valutando attentamente le opzioni da attivare in merito al raggiungimento degli obiettivi predefiniti.

- **Coordinatore:** il coordinatore del servizio SED svolge sia le funzioni organizzative sia la funzione di supervisore pedagogico sulle singole situazioni; non possiede invece compiti di intervento diretto sui minori. Egli mantiene rapporti costanti col servizio sociale e ne è il referente diretto.

Il Presidente






SCHEMA DEL PROGETTO QUALITÀ

Servizio di servizio assistenza domiciliare minori/minori disabili, servizio assistenza domiciliare anziani/disabili, servizio assistenza specialistica alla comunicazione

L'Ente da accreditare "Società Cooperativa Sociale Luna Nuova

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.

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE – PROGETTO MIGLIORATIVO

INNOVAZIONI QUALITATIVE (Metodologie di lavoro)

a) Role Playing

Significa gioco di ruolo (si può applicare a conclusione di una attività). Gli alunni dovranno mettersi nei panni di uno dei personaggi ed essere capaci di cambiare ruolo, perchè l'aspetto più importante è dimostrare di possedere diversi punti di vista.

b) Circle time

Letteralmente tempo del cerchio. È considerato una delle metodologie più efficaci nell'educazione socio- affettiva. I partecipanti si dispongono in cerchio con un conduttore che ha il ruolo di stimolare e coordinare il dibattito dentro un termine temporale prefissato. La successione degli interventi secondo l'ordine del cerchio va rigorosamente rispettata. Il conduttore assume il ruolo di interlocutore privilegiato nel porre domande o nel fornire ri-sposte. Questa metodologia facilita e sviluppa la comunicazione circolare, favorisce la conoscenza di sé, promuove la libera e attiva espressione delle idee, delle opinioni, dei sentimenti e dei vissuti personali e, infine, crea un clima di serenità e di condivisione che facilita la costituzione di qualsiasi nuovo gruppo di lavoro o preliminare o qualunque successiva attività.

c) Cooperative learning

È un metodo didattico-educativo di apprendimento costituito dalla cooperazione fra gli studenti, ciascuno dei quali mette a disposizione del gruppo il suo sapere e le sue competenze.

Apprendere in gruppo si rivela molto efficace non solo sul piano cognitivo, ma anche per quanto riguarda l'attivazione dei positivi processi socio-relazionali; ciascun componente, infatti, accresce la

propria autostima, si responsabilizza nei processi di apprendimento, cresce nelle abilità sociali, imparando a cooperare per il conseguimento di un obiettivo comune.

d) Brain storming

Letteralmente tempesta di cervelli. Dato un problema da affrontare, ciascuno dei partecipanti, entro prefissati limiti di tempo, è libero di esprimere la propria idea senza che l'insegnante esprima giudizi sulle idee emerse.

Alla fine tutte le idee sono raccolte ed opportunamente analizzate per giungere alla soluzione del problema.

e) Giochi di apprendimento

Imparare le lingue con giochi multimediali

Imparare a contare con giochi multimediali

f) Personalizzazione

Consiste nell'assicurare ad ogni alunno una propria eccellenza cognitiva grazie ad alcune attività che consentono di sviluppare le proprie capacità e attitudini

g) Ricerca - Azione

Metodo grazie al quale si costruisce la conoscenza su alcuni argomenti partendo da un problema. La caratteristica di questo metodo risiede nel fatto che tutti i partecipanti, quindi anche l'alunno è alla "ricerca" del sapere rispetto a quel preciso argomento.

Il sapere quindi nasce dalla ricerca. Tra le fasi della ricerca azione viene inclusa la socializzazione, e l'utilizzo di grafici e tabelle per organizzare la conoscenza.

h) Lavoro di gruppo

La metodologia in questione è utile per la socializzazione degli alunni, si utilizza quindi il gruppo per svolgere precise attività al quale viene assegnato un compito da portare a termine.

i) Mastery learning

Si tratta di un insegnamento individualizzato grazie al quale viene assegnato ad ogni alunno il tempo di apprendimento necessario per interiorizzare la nozione e per raggiungere quindi gli obiettivi proposti. Il Mastery learning rappresenta ancora oggi un modello di riferimento per l'operatività didattica soprattutto in riferimento ai ritmi e ai modi personali di apprendimento

INNOVAZIONI QUALITATIVE E QUANTITATIVE

a) Laboratori di coding

Letteralmente coding significa «programmazione informatica» ed è una disciplina che ha come base il pensiero computazionale, cioè tutti quei processi mentali che mirano alla risoluzione di problemi combinando metodi caratteristici e strumenti intellettuali (come i giochi interattivi).

Con il progetto di digitalizzazione delle istituzioni scolastiche, avviato dal DDL Buona Scuola è stato inserito il nuovo metodo di apprendimento nelle scuole primarie e secondarie: il coding appunto.

L'insegnamento della programmazione a bambini avviene tramite l'utilizzo di giochi interattivi, come i robot che obbediscono a comandi in codice, oppure, tramite apposite applicazioni, come Scratch: un «tool» di programmazione visuale che permette di creare il proprio gioco virtuale o speciali animazioni.

PERSONALE AGGIUNTIVO: 1educatore 2h mensili

b) Laboratori sulle emozioni(con riguardo ai bambini con spettro autistico)

Uso di materiali compensativi, giochi sulle emozioni, colori, dipinti, fiabe, cartoni animati, scatole laboratoriali, cartelloni con immagini , riconoscimento delle emozioni in storie sociali.

PERSONALE AGGIUNTIVO

-1 educatore/terapista ABA 2h mensili

c) Supervisione/formazione degli operatori

La supervisione in gruppo con uno psicoterapeuta esperto nella gestione di tali dinamiche rappresenta un supporto agli operatori, un ambito in cui avviene una rielaborazione dei loro saperi e delle loro competenze e consiste in un processo di apprendimento, riflessione e valutazione che nasce e si sviluppa tra un professionista esperto e gli operatori, nel corso del loro agire professionale. Infatti, è proprio attraverso la riflessione delle proprie azioni e delle modalità con cui vengono affrontati gli interventi e costruite le relazioni con utenti, colleghi e altri servizi, che si ha l'opportunità di riflettere sull'efficacia del proprio agire professionale, sugli strumenti e sulle scelte metodologiche utilizzate, promuovendo il consolidamento delle culture professionali degli operatori; solo così si può anche monitorare e migliorare la qualità delle prestazioni erogate. Con la Supervisione, ogni operatore è portato a fare un bilancio del proprio percorso professionale, ad esplicitare i problemi da affrontare e a cercare di comprendere, insieme agli altri colleghi e al Supervisore, fino a che punto questi problemi dipendano da se stessi o dall'organizzazione; solo assumendo una consapevolezza tale, le difficoltà potranno essere fronteggiate.

PERSONALE AGGIUNTIVO:1 psicologo 2h mensili/consulenza telefonica

d) Supporto alla genitorialità

Si propone di creare con i genitori degli alunni uno spazio il cui obiettivo sarà quello di aiutarli ad esprimere al meglio le proprie funzioni affettive, di cura, ed educative.

Il servizio si propone di perseguire le seguenti finalità:

- Sostenere la genitorialità, valorizzando le risorse e le competenze specifiche della famiglia intesa come primo importante nucleo educativo- relazionale accanto ed in stretta collaborazione con la scuola e con altre realtà territoriali educative coinvolte nella crescita dei figli;
- Ascoltare i genitori relativamente alle problematiche connesse ai propri figli (è necessario ascoltare i genitori affinché imparino ad ascoltare i propri figli);
- Aiutare il genitore a riflettere sulle modalità comunicative che caratterizzano la relazione con i propri figli;
- Orientare il genitore nella ricerca di un percorso per affrontare le problematiche individuate.
- Approfondire determinate problematiche dell'età evolutiva spesso legate a dinamiche relazionali di gruppo e/o di classe.

PERSONALE AGGIUNTIVO: 1 psicologo 2h mensili

e) Sportello scolastico per genitori e bambini /Spazio di ascolto (da remoto)

Lo sportello d'ascolto è uno spazio scolastico dedicato alla salute, accogliente e flessibile, dove studenti, genitori e docenti possono esprimere le proprie difficoltà e i propri vissuti in assoluta privacy.

PERSONALE AGGIUNTIVO:1 psicologo 2h settimanali

f) **Coordinamento Organizzativo**

Il coordinatore è la figura professionale che ha il compito di collaborare, nell'ambito di un progetto di rete, con le istituzioni coinvolte nel servizio (Servizio Sociale Comunale, servizi specialistici, scuole, famiglie,...). Lo specifico titolo professionale richiesto è il seguente:

- diploma di educatore professionale rilasciato da scuola professionale o laurea in scienze dell'educazione e esperienza lavorativa di almeno tre anni come coordinatore di servizio;
- laurea in servizio sociale o laurea in pedagogia o laurea in psicologia o laurea in filosofia e esperienza lavorativa di almeno tre anni come coordinatore di servizio.

Svolge le seguenti funzioni:

- Supervisione sull'organizzazione del servizio e coordinamento degli educatori
- Garanzia della qualità e della continuità dei servizi
- Contatto regolare e massima collaborazione con le istituzioni esterne
- Programmazione degli interventi di formazione e dell'addestramento del personale
- Supervisione del regolare funzionamento del servizio
- Collaborazione al mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità del servizio
- Partecipazione a periodici incontri di verifica e programmazione

PERSONALE AGGIUNTIVO: 1 psicologo/educatore 2h mensili

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE MINORI E MINORI DISABILI (SED) – PROGETTO MIGLIORATIVO

Le attività sono rivolte principalmente all'acquisizione di competenze:

- pedagogiche (la relazione educativa e la parent-education);
 - progettuali (analisi del contesto e delle risorse ai fini della stesura dell'ipotesi progettuali, monitoraggio e valutazione);
 - gestionali (processi, attività, verifiche, pubblicizzazione e documentazione);
- trasversali (comunicazione, lavoro di gruppo, gestione dei conflitti, risoluzione dei problemi, processi decisionali).

Attività migliorative rivolte al minore e alla famiglia:

- N. 4 h mensili aggiuntive a quelle previste da progetto base;
- Agli educatori che seguono i progetti viene garantita la supervisione educativa individuale con una figura di psicologo;
- N.4 h mensili svolte da uno psicologo per supporto alla famiglia (da remoto);
- N. 1 Supervisore per 4 h mensili

Personale impegnato: 1 Psicologo per 4 h mensili – 1 educatore per 4 h mensili aggiuntive

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI ANZIANI E DISABILI (SAD) – PROGETTO MIGLIORATIVO

Progetto migliorativo

Attività migliorative rivolte al minore e alla famiglia:

- N. 2 h mensili aggiuntive a quelle previste da progetto base;
- N.4 h mensili svolte da uno psicologo, da remote, per supporto alla famiglia;

Personale impegnato: 1 Psicologo per 4 h mensili – 1 OSA per 2 h mensili aggiuntive

VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEI SERVIZI

L'analisi della soddisfazione del cliente è lo strumento attraverso il quale la nostra Cooperativa si impegna a perseguire l'obiettivo della qualità totale. Le informazioni che vengono raccolte ci permettono di valutare la rispondenza tra il livello di qualità percepito ed atteso sia in relazione a ciascun fattore di qualità del servizio che nel suo complesso. L'obiettivo che si vuole raggiungere è far coincidere l'offerta della Cooperativa con le richieste dei clienti-utenti, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione dei clienti sia risultata debole.

Monitoraggio e coinvolgimento attivo delle famiglie. Gli Step:

- Incontro preliminare con le famiglie e i responsabili del servizio;
- Coinvolgimento partecipativo delle famiglie;
- Incontri in itinere delle attività ed implementazione eventuali azioni correttive;
- Incontri al termine con successiva analisi dei risultati ottenuti.

Il Legale Rappresentante