Carta dei Servizi

Assistenza specialistica per l'autonomia e la comunicazione in favore di alunni con disabilità frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado

Via Luigi Capitano Giorgi,3 90011 Bagheria (PA)
tel.091/933267 – 8880494 Fax.091/6195969
C.F. P.IVA.05295360829 N.iscrizione Albo coop.A123121
www.cooperativamigma.it info@cooperativamigma.it cooperativamigma@pec.it

Via Luigi Capitano Giorgi,3 90011 Bagheria (PA)
tel.091/933267 - 8880494 Fax.091/6195969
C.F. P.IVA.05295360829 N.iscrizione Albo coop.A123121
www.cooperativamigma.it info@cooperativamigma.it cooperativamigma@pec.it

Sommario

Presentazione della Cooperativa 5
La MISSION e le attività 5
LA CARTA DEI SERVIZI 7
Principi fondamentali 7
UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DELLE SEDI OPERATIVE CON L'INDICAZIONE DEGLI ORARI DI APERTURA E DI CHIUSURA 8
ESPERIENZA MATURATA DALLA COOPERATIVA NEL SERVIZIO DI RIFERIMENTO ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
POSSESSO DI CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ AZIENDALE NEL CAMPO DEI SERVIZI SOCIALI 9
Servizio di Assistenza specialistica per l'autonomia e la comunicazione – Modalità di espletamento e metodologie innovative 9
Metodologia utilizzata 9
Alunni non vedenti 10
Alunni audiolesi 11
Alunni disabili gravi 11
Èquipe di valutazione iniziale 11
Abbinamento operatore-utente 12
Riunioni di èquipe 12
Riunione preliminare 12
MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI E SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO 12
Tutela dei cittadini 12
Le modalità e la gestione dei reclami 12
Presentazione del reclamo 12
Caratteristiche della procedura 13
Esito della procedura di reclamo 13
Strumenti di monitoraggio degli interventi e di verifica di qualità 13
Monitoraggio 14
Indicatori di risultato 15
Indicatori per verificare la soddisfazione de destinatari 15
Strumenti per la valutazione dei cambiamenti intervenuti 15
Rilevazione della Customer Satisfaction 16
La verifica del gradimento 17
Standard di qualità 17

Via Luigi Capitano Giorgi,3 90011 Bagheria (PA)
tel.091/933267 – 8880494 Fax.091/6195969
C.F. P.IVA.05295360829 N.iscrizione Albo coop.A123121
www.cooperativamigma.it info@cooperativamigma.it cooperativamigma@pec.it

Livelli qualitativi e quantitativi 18

INDICAZIONE DELLE PRESTAZIONI ACCESSORIE EVENTUALMENTE ASSOCIATE AL VOUCHER, RIVOLTE A VANTAGGIO DELL'UTENTE E/O DELLA FAMIGLIA. **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Sportello di orientamento ai servizi del territorio ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Punto di facilitazione digitale ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Seminari informativi per famiglie ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Servizio di consulenza psicopedagogica e psico-pedagogica in ambito familiare ... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

Via Luigi Capitano Giorgi,3 90011 Bagheria (PA)
tel.091/933267 – 8880494 Fax.091/6195969
C.F. P.IVA.05295360829 N.iscrizione Albo coop.A123121
www.cooperativamigma.it info@cooperativamigma.it cooperativamigma@pec.it

Presentazione della Cooperativa

La Cooperativa Sociale MIGMA nasce il 05 Marzo del 2004 ed è una Cooperativa di tipo mista A/B che si occupa principalmente di interventi di formazione, orientamento, progettazione sociale, realizzazione e gestione di servizi socio assistenziali in favore di minori, disabili, anziani e famiglie; si occupa inoltre si occupa di interventi di aggiornamento rivolti a inoccupati, disoccupati, operatori socio-sanitari e socio-assistenziali.
La Cooperativa è iscritta presso l'Albo Regionale art. 26 L.R. 22/86 alla sezione anziani, disabili, minori e ragazze madri/gestanti per la tipologia Assistenza Domiciliare e alla sezione minori per la tipologia Spazio Gioco.
Dal 28/11/2018 con Decreto N. 988/2018 è iscritta all'Albo degli enti di servizio civile universale – sezione regione Sicilia con codice di iscrizione SU00018.
La Cooperativa Sociale MIGMA inoltre, con Decreto Dirigente Generale 5683 del 21/07/2017 ha ottenuto l'accreditamento presso la Regione Siciliana all'albo degli organismi che risultino Accreditati ai sensi del D. Pres. Reg. n.25 del 01.10.2015 concernenti "Regolamento di attuazione dell'art.86 della legge regionale 7 Maggio 2015 n. 9 Disposizioni per l'accreditamento degli organismi formativi operanti nel sistema della formazione professionale siciliana" pubblicato sulla G.U.R.S. n. 44 del 30 Ottobre 2015 con Codice AAM743.

La MISSION e le attività

- **Attività sociali ed educative con bambini, adolescenti, famiglie**
  - Asili nido
  - Spazio gioco
  - Servizio di Educativa Domiciliare
  - Assistenza domiciliare Anziani/disabili
- **Azioni di prevenzione e contrasto della dispersione scolastica e formativa**
  - Interventi di sostegno della genitorialità
  - Strutture per donne vittime di violenza
- **Percorsi di inclusione sociale**
  - Formazione
  - Orientamento
  - Assistenza
  - Consulenza
  - Programmi di accompagnamento sociale
- **Promozione della partecipazione e cittadinanza attiva**
  - Azioni positive per le pari opportunità
  - Promozione della cooperazione
  - Interventi per l'Occupazione e lo Sviluppo Territoriale
  - Orientamento, promozione ed accompagnamento dell'inserimento lavorativo
  - Azioni di supporto alla programmazione partecipata

Il modello di intervento utilizzato dalla cooperativa è di tipo processuale, per cui se da un lato in ogni iniziativa si individuano gli obiettivi generali ed i passi da compiere, dall'altro vi è uno spazio per la rielaborazione e per la riprogettazione che consente di modulare le iniziative rispetto ai reali bisogni, favorendo la partecipazione dei soggetti coinvolti (operatori dell'equipe, partecipanti, altri soggetti). Le diverse modalità di lavoro – dalla formazione alle attività educative, dal sostegno socio assistenziale all'orientamento, dalla sperimentazione protetta all'accompagnamento – permettono di costruire percorsi che tengano conto delle specificità personali, dei contesti e dei livelli di

Via Luigi Capitano Giorgi,3 90011 Bagheria (PA)
tel.091/933267 – 8880494 Fax.091/6195969
C.F. P.IVA.05295360829 N.iscrizione Albo coop.A123121
www.cooperativamigma.it info@cooperativamigma.it cooperativamigma@pec.it

esperienza. Offrendo servizi alle persone la Cooperativa si avvale di una organizzazione fondata prevalentemente sulle competenze professionali che mette in campo, proprie o di altre risorse esterne. Nella progettazione e nella realizzazione delle iniziative si ritengono indispensabili tre funzioni: la regia, il monitoraggio e la valutazione a cui concorrono sia gli operatori sia esperti della Cooperativa o esterni, coinvolti per ogni progetto al fine di garantire la qualità dei servizi offerti. Nell'ambito delle diverse attività la Cooperativa svolge attività di analisi e di ricerca come metodologia per cercare una corrispondenza tra bisogni e risorse e coinvolgere i partecipanti ai Servizi nei processi di progettazione, gestione e valutazione.

Via Luigi Capitano Giorgi,3 90011 Bagheria (PA)
tel.091/933267 - 8880494 Fax.091/6195969
C.F. P.IVA.05295360829 N.iscrizione Albo coop.A123121
www.cooperativamigma.it info@cooperativamigma.it cooperativamigma@pec.it

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è costituita da una parte generale che contiene i principi generali a cui si ispira l'azione della Cooperativa in relazione ai servizi offerti e ad una parte specifica per il servizio in cui sono riportate le caratteristiche, i criteri e le modalità di erogazione e i fattori di qualità che l'Ente si impegna a garantire.
La Carta dei servizi

- è consegnata a ciascun utente del servizio
- è messa a disposizione in appositi spazi all'interno del servizio
- è pubblicata sul sito internet della Cooperativa
- è disponibile presso gli uffici comunali di riferimento

Principi fondamentali

Uguaglianza
L'offerta del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche. Le regole che riguardano i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti. Uguaglianza non significa uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. La Cooperativa si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto sia in quello indiretto, nei confronti di soggetti appartenenti a fasce deboli.

Imparzialità
Il comportamento dell'Ente nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

Continuità
L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la Cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

Riservatezza
Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della Cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003.

Diritto di scelta
La Cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale il Servizio è organizzato.

Partecipazione e informazione
L'Ente garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Viene garantita e promossa la partecipazione dei fruitori, delle famiglie degli

stessi, singole e associate alla formazione dell'indirizzo, allo svolgimento e al controllo delle attività poste in essere dall'Ente. L'utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda. Ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 numero 241.
L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.

Trasparenza
L'Ente promuove il confronto e la collaborazione con gli utenti e/o le famiglie degli stessi per la messa a punto e la piena attuazione nel tempo della presente Carta dei Servizi, attraverso

- l'esame e la valutazione dei suggerimenti e dei reclami
- la verifica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi
- la discussione sui piani, proposte e progetti inerenti l'evoluzione del servizio per una sempre maggiore soddisfazione del cittadino

Efficacia ed efficienza
L'Ente si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio adottando le soluzioni più idonee al raggiungimento di tale scopo. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DELLE SEDI OPERATIVE CON L'INDICAZIONE DEGLI ORARI DI APERTURA E DI CHIUSURA

La **SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA**, della Cooperativa ove indirizzare tutta la corrispondenza e richiedere informazioni di carattere generale è:

Comune di	Bagheria
Via	Luigi Capitano Giorgi n.3
Telefono	091/933267
Fax	091/6195969
E-mail	info@cooperativamigma.it
PEC	cooperativamigma@pec.it

Orario dal Lunedì al Venerdì – dalle ore 9.00 alle ore 19.00.

Le **SEDI TERRITORIALI DI SERVIZIO**
La Cooperativa Sociale Migma, nell'ipotesi di avvenuta iscrizione all'Albo o di affidamento di servizi, costituisce una propria sede amministrativo-organizzativa nel territorio di riferimento operativa per 2 giorni la settimana per 2 ore.

POSSESSO DI CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ AZIENDALE NEL CAMPO DEI SERVIZI SOCIALI

La Cooperativa Sociale MIGMA è in possesso delle seguenti certificazioni:

- ✓ certificato di qualità **ISO 9001:2015** rilasciato in data 27/09/2011 e con validità sino al 24/09/2023 certificato numero 13808-A rilasciato da Kiwa e che lo stesso ha come scopo di registrazione l'erogazione dei seguenti prodotti/servizi:
  - progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionali;
  - erogazione di assistenza per anziani, inabili e minori in regime domiciliare;
  - servizi di prima infanzia.
- ✓ certificato di qualità **UNI 11034:2003** rilasciato in data 16/05/2023 (prima emissione 13/10/2021 OdC) e con validità sino al 12/10/2024 certificato numero SG/202247/01 rilasciato da FAREQUALITÀ S.R.L. e che lo stesso ha come scopo di registrazione l'erogazione dei seguenti prodotti/servizi:
  - Erogazione di servizi di gestione asili nido
- ✓ certificato di qualità **ISO 45001:2018** rilasciato in data 02/12/2022 e con validità sino al 01/12/2025 certificato numero COOP3740H2201 rilasciato da EUCI European Certification Institute e che lo stesso ha come scopo di registrazione la realizzazione delle seguenti attività:
  - Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale.
  - Erogazione di servizi di assistenza per anziani, inabili e minori in regime domiciliare.
  - Servizi di prima infanzia.

Servizio di Assistenza specialistica per l'autonomia e la comunicazione – Modalità di espletamento e metodologie innovative

Metodologia utilizzata

La programmazione e l'organizzazione operativa di un servizio rivolto a una fascia di utenza così particolare e delicata come quella dei minori con disabilità, richiedono a nostro avviso un impegno particolare nell'impostare una metodologia di riferimento che abbia lo scopo di fornire risposte adeguate e professionalmente ineccepibili ai bisogni diversificati e complessi presentati dagli utenti, non solo sul piano dell'efficienza, ma anche nel rispetto di una sana gestione delle risorse (Indice rapporto benefici/Costi). A nostro avviso un'efficace modello organizzativo deve tener conto della molteplicità e varietà dei bisogni dell'utente e della stretta correlazione tra problematiche di natura biologica, psicologica, relazionale, sociale ed economica. Nell'organizzazione e gestione del servizio dunque si fa riferimento al modello sistemico, o relazionale, nel quale il momento privilegiato di analisi e di intervento è costituito essenzialmente dal processo interattivo che si instaura tra i membri di un sistema, lasciando sullo sfondo le dinamiche intra-personali. Per dare risposta adeguata al singolo utente è necessario partire dalla stesura di un piano di lavoro, che può essere definito come lo strumento essenziale da utilizzare per raggiungere il massimo dell'efficacia. Esso consiste quindi in una programmazione delle attività, coniugata con la valutazione delle risorse e l'utilizzazione ottimale delle strutture organizzative. L'uso di tale strumento coinvolge tutti gli operatori, allo scopo di individuare gli obiettivi, definire i tempi di attuazione e verificare i risultato ottenuti.

L'intervento in questa sede proposto si sostanzia nella creazione di un gruppo di lavoro intesa quale strumento volto a promuovere un'attenzione universalistica ai bisogni del fanciullo durante il percorso scolastico. Le attività da realizzare, saranno organizzate seguendo una metodologia basata sul lavoro di gruppo, composto da operatori qualificati, secondo una prospettiva socio-

educativa ed in base ai Piani Educativi Individualizzati. L'obiettivo è quello di avviare un percorso di crescita per l'individuo e la famiglia stessa, stimolando le competenze individuali e relazionali di ognuno e ricorrendo all'offerta di vari strumenti di incontro, confronto e all'attivazione di un programma di attività ludiche, culturali ed espressive che tengano conto delle caratteristiche, delle problematiche, delle esigenze particolari e degli interessi dei fruitori del servizio.
Il percorso metodologico del progetto si basa su un coinvolgimento attivo di genitori e figli, che diventano protagonisti dell'intervento e non fruitori passivi, promuovendo la collaborazione degli stessi con gli operatori al fine di formare e guidare i familiari nella creazione di quell'ambiente certo, sicuro e privo di tensioni idoneo al corretto sviluppo psico-fisico dei giovani utenti.
Il progetto sarà articolato seguendo principalmente tre fasi che possono così strutturarsi:

- si prevede una **fase preparatoria** di costituzione e conoscenza del gruppo di lavoro che porterà lo stesso, ad una maggiore coesione e approfondita conoscenza delle problematiche trattate, dei singoli e dei nuclei familiari da parte degli operatori in modo da poter realizzare un programma di lavoro dinamico ed adattabile alle reali esigenze e priorità dei giovani utenti;
- una seconda **fase "attuativa"**, ovvero di realizzazione delle attività che punterà al raggiungimento dei risultati ed obiettivi programmati nella prima fase;
- una terza fase, che in realtà sarà contemporanea alle prime due, ovvero il **monitoraggio e verifica**. Le attività progettuali saranno infatti monitorate continuamente al fine di effettuare eventuali modifiche e ricalibrare l'azione sulle reali esigenze dell'utenza, superare eventuali difficoltà e nuove problematiche emerse per garantire la qualità del servizio in termini di efficacia ed efficienza

In particolare nel corso della prima fase del progetto si procederà alla costituzione del gruppo di lavoro, da inserire nel contesto operativo alla loro formazione, attraverso opportuni incontri nei quali sarà presentato il progetto, le attività concrete da realizzare e le figure professionali da impiegare in ognuna di esse (comprese le attività migliorative). Attraverso la parteciperanno attiva di tutti gli operatori, sarà costituito il gruppo di lavoro. In tale fase particolare attenzione sarà posta alla conoscenza delle reti istituzionali. Dopo una prima analisi delle caratteristiche e delle problematiche dei minori destinatarie dell'intervento, saranno definiti ruoli e compiti dei singoli operatori nell'ambito dell'azione progettuale. Si procederà alla valutazione iniziale delle caratteristiche, della condizione di disagio e delle problematiche presentate dagli utenti alle quali sono indirizzate le attività previste dal progetto e tenendo conto, nei limiti del possibile, anche di eventuali caratteristiche psicologiche e caratteriali dei piccoli utenti si procederà all'abbinamento assistente-minore.
La fase preparatoria sarà inoltre dedicata alla progettazione degli interventi e delle attività migliorative da realizzare in aggiunta a quelle previste da capitolato, dei relativi tempi e delle risorse da impiegare.

Alunni non vedenti

Per gli alunni non vedenti si prevede in particolare l'utilizzo di modalità di espletamento e di metodologie quali:

- organizzazione di specifiche attività finalizzate al consolidamento dei prerequisiti di base per l'apprendimento della letto-scrittura Braille con la collaborazione degli insegnanti di classe;
- acquisizione delle tecniche per l'apprendimento della lettura e della scrittura in Braille con la collaborazione degli insegnanti di classe;
- addestramento all'uso degli indispensabili strumenti tiflotecnici quali: dattilobraille, dattiloritmica, strumenti tiflo-informatici;

- predisposizione di materiale didattico specifico ritenuto più idoneo per l'acquisizione da parte dell'alunno non vedente dei contenuti culturali alle singole discipline (registrazioni, schede operative in rilievo,…);
- preparazione e adeguamento dei testi scolastici in braille;
- consulenza al personale docente della scuola in ordine alla conoscenza e all'uso degli strumenti tiflotecnici e tifloinformatici;

Alunni audiolesi

Per gli alunni audiolesi l'assistente alla comunicazione prevede in particolare l'utilizzo di modalità di espletamento e di metodologie quali:

- favorire, incoraggiare e mediare la comunicazione dell'alunno con gli insegnanti ed i compagni;
- consentire all'alunno/i affidato/i di accedere ai contenuti della didattica e formativi ed alle verifiche sull'apprendimento;
- promuovere e favorire la socializzazione ai fini dell'integrazione scolastica;
- adottare la Lingua Italiana dei Segni (LIS), o il metodo bimodale, o l'oralista, secondo le indicazioni della famiglia di ciascun alunno;
- collaborare con gli insegnati nella pianificazione delle lezioni mediante strategie visive che utilizzano la vista, canale integro del bambino/ragazzo sordo;
- trasferire competenze al personale docente e ai compagni di scuola al fine di favorire gli scambi comunicativi all'interno del contesto anche in assenza dell'assistente alla comunicazione;
- partecipare agli incontri tra la scuola e la famiglia, organizzati dalla scuola, se richiesto;
- programmare e verificare gli interventi reperendo tutte le informazioni utili sull'alunno per avere un quadro delle criticità e delle risorse individuali e coordinandosi con l'insegnante curriculare e di sostegno e alle attività della classe.

Alunni disabili gravi

Per gli alunni con gravi disabilità psicofisiche l'assistente all'autonomia e alla comunicazione prevede in particolare l'utilizzo di modalità di espletamento e di metodologie quali:

- connessione dell'attività educativa e didattica nel processo di integrazione scolastica;
- assistenza di base, ovvero ausilio materiale nell'accesso alle strutture scolastiche, spostamento nei locali della scuola, l'igiene personale, l'ordinaria vigilanza e assistenza durante la consumazione del pasto nelle mense scolastiche;
- attività educative, capaci di favorire la graduale conquista di autonomie personali di base, di autonomie sociali e di comunicazione intenzionale;
- 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 condizione di disabilità e il contesto scolastico;
- assistenza e mediazione nella partecipazione ad attività ludiche, ricreative e sportive.

Èquipe di valutazione iniziale

Il coordinatore prima dell'avvio del servizio si preoccuperà di analizzare e valutare la tipologia dell'utenza, attraverso interviste e colloqui con i singoli utenti e famiglie al fine di effettuare abbinamenti operatore/utente adeguati alle specifiche esigenze e caratteristiche dei singoli soggetti tenendo conto ove possibile delle peculiarità caratteriali degli alunni.

Abbinamento operatore-utente

Tenendo conto della tipologia del servizio si ritiene importante l'istaurarsi di una buona relazione tra utente ed operatore il quale come già specificato sarà abbinato all'utente dopo un'attenta analisi delle caratteristiche dei singoli casi e situazioni; inoltre per garantire la qualità del servizio prestato è intenzione della Cooperativa la stabilità del personale per garantire la continuità del servizio ed evitare il turn over degli operatori.

Riunioni di èquipe

Mensilmente il coordinatore effettuerà una riunione di èquipe finalizzata alla programmazione, monitoraggio e valutazione delle attività inerenti il servizio nonché dei servizi migliorativi realizzati con l'indicazione dei giorni, degli orari di svolgimento e della tipologia.

Riunione preliminare

Tenendo conto che la Cooperativa abitualmente opera nello spirito di democrazia gestionale e si ispira proprio ai criteri di condivisione gestionale volta al coinvolgimento di tutti gli attori coinvolti, sia diretti che indiretti, prima dell'avvio delle attività l'Ente organizzerà un incontro al quale saranno chiamati a partecipare sia gli utenti che i loro familiari, assieme all'equipe di operatori che opereranno. In tale riunione preliminare si cercherà di individuare i bisogni degli utenti , delle loro famiglie delle istituzioni e degli operatori, in modo da stabilire le strategie di intervento. Alla luce di quanto emerso nelle riunioni saranno organizzati i turni di lavoro e sarà predisposta tutta la modulistica che servirà per la rilevazione costante in termini qualitativi e quantitativi del servizio. Questo tipo di riunione si terrà prima dell'avvio del servizio e successivamente con cadenza bimestrale.

MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI E SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO

Tutela dei cittadini

Le modalità e la gestione dei reclami

Il mancato rispetto dei principi e degli standard enunciati nella Carta dei Servizi va segnalato direttamente alla direzione della Cooperativa Sociale Migma, secondo la modalità definita all'interno della presente Carta dei Servizi, che provvederà ad informare il cittadino sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi di attuazione

I tempi di risposta alle segnalazioni, ai reclami e alle richieste dei cittadini vengono definiti di seguito.

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti degli utenti.

L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi e sono il segno dell'interesse per l'attività, il prodotto o il servizio offerto.

Le osservazioni ed i reclami da parte degli utenti vengono raccolti e trasmessi ai responsabili dei servizi interessati che provvedono ad effettuare le opportune verifiche. Il responsabile provvede a correggere l'errore segnalato; all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore; a fornire risposta scritta all'utente che ha inoltrato il reclamo entro un massimo di 15 giorni. I reclami sono quindi trasmessi alla direzione che provvede all'archiviazione su carta e su banca dati per mantenere una cronistoria di tutto ciò che succede.

Presentazione del reclamo

L'utente che ha subito un disservizio deve inoltrare reclamo presso la sede della direzione, in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- *via e-mail: info@cooperativamigma.it*
- *via fax: 091/6195969*
- *via posta: Cooperativa sociale Migma Via Luigi Capitano Giorgi n°3 – 90011 Bagheria (PA)*

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

Caratteristiche della procedura

Le **caratteristiche della procedura** sono:

- offrire un servizio di facile accesso e utilizzo per l'utente e in cui l'utente abbia fiducia;
- mettere in contatto l'utente con l'ufficio competente se l'utente non ha già espletato la procedura di reclamo o di richiesta informazioni del soggetto erogatore;
- offrire all'utente la possibilità di un ulteriore verifica nel caso si ritenga insoddisfatto dalla risposta ricevuta;
- verificare l'effettuazione della corretta procedura di reclamo da parte della Cooperativa;
- tenere informato l'utente sugli sviluppi del reclamo o della richiesta di informazione e sul risultato dei medesimi;
- informare l'utente delle azioni che può intraprendere nel caso in cui non sia soddisfatto della gestione del suo reclamo da parte dell'Ente;
- utilizzare le informazioni acquisite per sviluppare strategie di protezione degli interessi degli utenti del servizio.

A tal fine, la cooperativa sottoporrà un questionario all'utente che potrà esprimere la sua opinione su:

- soddisfazione per il risultato, velocità nella gestione del problema e qualità del servizio fornito.

Alla presente Procedura viene allegata la modulistica per la presentazione delle richieste di reclamo da parte dell'utenza.

Esito della procedura di reclamo

Nel caso in cui la Cooperativa accerti la fondatezza del reclamo, invierà comunicazione all'èquipe del servizio richiedendo alla stessa di procedere affinché siano effettivamente tutelati i diritti degli utenti. La Cooperativa accerterà l'avvenuta tutela di tali diritti nell'espletamento della sua attività di controllo.

Strumenti di monitoraggio degli interventi e di verifica di qualità

L'azione progettuale sarà costantemente monitorata e verificata, secondo i criteri di efficacia ed efficienza dal coordinatore, coadiuvato dagli operatori i quali procederanno periodicamente alla verifica ed eventuale riformulazione delle attività progettuali.
Il coordinatore provvederà ad indire e coordinare **riunioni d'equipe con cadenza mensile**, per la verifica e valutazione periodica durante le quali il gruppo si confronterà analizzando il lavoro svolto ed effettuando auto-valutazioni. Verrà analizzato il materiale prodotto nel corso delle attività, le relazioni e valutazioni effettuate dalle singole figure professionali, così da permettere la costante rimodulazione dell'intervento, adeguandolo ai reali bisogni dell'utenza e/o alle eventuali problematiche emerse in corso d'opera. Allo scopo di garantire un servizio efficiente ed efficace e sempre adeguato alle effettive esigenze dell'utenza l'attività di valutazione e monitoraggio terrà conto anche dei pareri e delle valutazioni personali di utenti (qualora possibile), famiglie e

personale docente ai quali saranno **somministrati periodicamente, questionari valutativi del servizio** ed ai quali sarà data la possibilità di avanzare proposte di miglioramento e di adeguamento delle attività.
La Valutazione dell'azione progettuale sarà condotta in tre diversi momenti:

- V. ex-ante, durante la fase di avvio del progetto;
- V. in itinere durante la realizzazione degli interventi;
- V. finale o ex-post per valutare i risultati ottenuti.

Nel percorso di valutazione bisogna tenere conto del punto di vista di tutti gli attori e soggetti che a qualsiasi livello intervengono durante lo svolgimento del processo sulla base dei relativi interessi ed aspettative. I soggetti che possiamo individuare sono: l'ente erogatore del servizio, la persona assistita e/o suo familiare, l'istituzione, la comunità.
Il primo lavoro "ex ante" sarà quindi quello di definire una accurata "mappa degli stakeholder" vale a dire degli attori, degli obiettivi e dei risultati in termini di output (prestazione) e outcome (esito e impatto) loro riferiti. Una metodologia analitica "a cascata" rispetto alla mappa di cui sopra guiderà il processo di verifica, a scadenze variabili a seconda del tipo di portatore di interesse, sui seguenti piani: il coordinamento gestionale; il funzionamento dei piani di intervento; la reale integrazione tra l'ente erogatore, la famiglia e i Servizi Territoriali (Distretti, l'Azienda Sanitaria, ecc.).
Un ambito particolare a sé riguarda la qualità, il rispetto della quale è di fondamentale importanza nell'erogazione dei servizi: in riferimento a ciò, per valutare all'interno e all'esterno dell'organizzazione il livello di qualità raggiunto, si prenderanno in considerazione i seguenti aspetti:

- imput, ovvero l'insieme delle risorse per realizzare e gestire il servizio;
- processo, ovvero modalità di erogazione degli interventi;
- output, ovvero le prestazioni e le attività;
- out come, ovvero gli effetti prodotti sulla persona assistita e/o suo familiare.

In particolare **Monitoraggio e Valutazione** in itinere avranno la funzione di consentire una continua regolazione e ricalibrazione dell'intervento.
Gli strumenti utilizzati in tale fase, saranno principalmente di tipo qualitativo (colloqui con gli utenti ed i familiari, osservazioni degli operatori, confrontate e discusse fra gli operatori) oltre che quantitativo. Nello specifico si svolgeranno periodici incontri, durante i quali il gruppo di lavoro si confronterà analizzando il lavoro svolto.
L'azione progettuale sarà valutata secondo **criteri** di: efficienza, efficacia e coerenza interna ed esterna.

Si terrà conto dei seguenti indicatori:

Monitoraggio

- n. e tipologia dell' utenza coinvolta (genere, età, provenienza, titolo di studio, utenti provenienti da strutture o servizi) - Schede dei partecipanti;
- n. e tipologia attività svolte
- risorse utilizzate (in termini di materiali, di personale, di esperti, di tempo di lavoro, di spesa) - scheda risorse suddivisa per attività;
- documentazione delle attività svolte e dei materiali prodotti - relazioni, materiale specifico prodotto, video, foto, testi, ecc.
- revisione mensile del piano operativo del servizio - riunioni di verifica;
- riesame mensile delle attività - riunioni di programmazione coordinatore/operatori;
- risultati attesi e risultati ottenuti per ogni utente;

- valutazione attività e verifica risultati - nota degli operatori;
- relazione degli operatori sulle attività svolte e valutazione delle reazioni dei partecipanti al "progetto" nel suo insieme e/o alle singole attività –
- tipo ed entità della rete attivata - scheda "rete" per ogni attività e complessiva sul servizio;
- impatto sulla popolazione target, qualità e grado di partecipazione degli utenti - interviste e/o questionari semi strutturati agli utenti e schede di osservazione/percezione da parte degli operatori.

Indicatori di risultato

- n. e tipologia utenza - schede partecipanti;
- conformità o meno rispetto a quanto previsto nel piano;
- cambiamenti avvenuti nei partecipanti, sul piano del comportamento, dell'apprendimento, del modo di porsi rispetto a se stesso, agli altri, alla comunità nel suo insieme - questionari all'inizio e alla fine di ogni attività;
- monitoraggio delle reazioni dei partecipanti - questionari in momenti rilevanti per lo sviluppo del progetto;
- valutazione dei cambiamenti prodotti e del grado di raggiungimento degli obiettivi - interviste a operatori di altri servizi e di altre realtà del territorio che hanno contatti con gli stessi utenti;
- cambiamenti rilevabili nei partecipanti, atteggiamenti, comportamenti diversi - relazioni e osservazioni partecipate degli educatori, questionari ai partecipanti –
- rilevazione quantitativa e qualitativa della riduzione dei soggetti a disagio (riduzione insuccessi scolastici, riduzione soggetti in carico dei servizi sociali, ecc.)

Indicatori per verificare la soddisfazione de destinatari

- n. utenti e attività e prestazioni erogate a ciascuno - schede utenti;
- percezione del servizio da parte dei destinatari - relazioni di osservazione degli operatori;
- soddisfazione attesa e soddisfazione percepita dagli utenti diretti ed indiretti del servizio (bambini, adolescenti, famiglie, residenti, operatori, ente committente) - interviste semi strutturate e/o questionari agli interessati;
- testimoni privilegiati (operatori di altri servizi pubblici e privati, personaggi o figure di riferimento per gli utenti e per il territorio in genere, ecc.) - interviste e/o colloqui informali

Gli **strumenti** utilizzati saranno:

Strumenti per la valutazione dei cambiamenti intervenuti

- impatto sulla popolazione target – cambiamenti provocati dall'intervento sull'utenza
  - sul piano soggettivo del "vivere bene" e del superamento del disagio (maggiori successi scolastici dei bambini e degli adolescenti, diminuzione giovani a rischio);
  - sul piano dei rapporti interpersonali;
  - sul piano del modo di vivere il territorio;
  - sul piano degli apprendimenti individuali e sociali;
- rete attivata (numero soggetti coinvolti, tipologia, grado di coinvolgimento, livello di partecipazione a progetti comuni).
- impatto sul sistema (valutazione dell'effetto "alone", cioè i cambiamenti prodotti dal progetto nella zona interessata)
  - interviste a testimoni privilegiati;

- percezione oggettiva del miglioramento della qualità della vita da parte della popolazione target - questionari, interviste.

Gli **strumenti operativi** utilizzati in fase di monitoraggio e valutazione saranno:

- Questionari per gli utenti costruiti ad hoc, somministrati prima dell'inizio dell'intervento ed in itinere;
- Incontri mensili di verifica tra gli operatori coinvolti;
- Incontri mensili con i familiari degli utenti;
- Incontri di raccordo con i referenti dei vari servizi presenti sul territorio al fine di armonizzare gli interventi;
- schede giornaliere;
- Schede mensili;
- Schede anamnestiche;
- Cartelle personali utenti
- Strumenti specifici delle singole professionalità;

Rilevazione della Customer Satisfaction

La centralità dell'utente, quale portatore di valori e bisogni, è parte della cultura del sistema dei servizi socio assistenziali e costituisce la leva strategica per ogni processo di qualificazione. Partendo da questa considerazione, la Cooperativa, sempre attenta alla qualità dei servizi offerti, ha sviluppato nell'ambito del sistema di "Valutazione e monitoraggio del servizio" regolarmente attuato per ogni servizio, un attento meccanismo per la valutazione della "customer satisfaction", considerando il grado di soddisfazione dell'utente, un indicatore (anche se non l'unico) del livello della qualità del servizio. Considerare la soddisfazione dell'utente vuol dire rafforzare il suo potere (empowerment), renderlo attivo nel processo di miglioramento e quindi indirettamente ampliare la sua possibilità di contribuire a determinare la risposta ai propri bisogni. La metodologia basata sull'empowerment dell'utente costituisce dunque una forma innovativa di approccio alla qualità, dalla parte della persona che fruisce del servizio.

Tenuto conto che la natura relazionale dei servizi stessi, rende difficoltoso verificare e garantirne a priori la qualità la quale può essere definita come la capacità di un servizio di realizzare un equilibrio tra le proprie caratteristiche e le aspettative/esigenze dell'utenza, nelle varie dimensioni in cui il servizio è valutato, appare evidente l'importanza del giudizio dell'utente, che andrà comunque combinato con quello degli altri attori tenendo anche conto della "mission" del servizio. Se consideriamo la soddisfazione come il frutto della complessa relazione tra le aspettative e la concreta esperienza degli utenti (a meno che ad una valutazione critica si sostituisca un atteggiamento passivo degli utenti di fronte al servizio) emerge con evidenza l'importanza di una prospettiva relazionale dell'assistenza e dell'utilizzo di strumenti metodologicamente adeguati di rilevazione della soddisfazione dell'utenza. Tale tipologia di analisi consente di accogliere la prospettiva dell'utenza individuandone le priorità e instaurando un dialogo, in un'ottica di cittadinanza attiva e di miglioramento continuo della capacità erogativa.

La Cooperativa al fine di cogliere non solo la soddisfazione degli utenti, ma anche come l'utente valuta l'esperienza con il servizio, attua un disegno strategico di ricerca di seguito descritto.

- Definizione degli obiettivi di ricerca, ovvero cosa si vuole indagare (i livelli di soddisfazione relativi ad alcuni aspetti di un servizio, i meccanismi di valutazione e le aspettative).
- Individuazione del campo di osservazione e delle unità di analisi (soddisfazione degli utenti diretti, dei familiari, degli operatori, ecc.)
- Predisposizione dei metodi di rilevazione più adeguati al tipo di utenza (interviste, questionari, osservazione…);

- Raccolta dei dati, elaborazione e analisi dei risultati;
- Stesura del report finale.

La verifica del gradimento

L'elemento di controllo della qualità in tutte le sue dimensioni è rappresentata in primo luogo dal grado di soddisfazione del cittadino che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti: qualora questi ultimi non risultassero all'altezza verrebbero irrimediabilmente mal giudicati; è quindi importante che il servizio stesso non faccia promesse che non potrà mantenere.
Gli strumenti utilizzati per monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini utilizzatori dei servizi sono:

- trattazione dei reclami e delle osservazioni formulate sull'attività dei servizi consortili;
- somministrazione di questionari strutturati alle persone che utilizzano i servizi presi in esame;
- interviste non strutturate su particolari problematiche a gruppi di cittadini fruitori.

Un secondo elemento di valutazione della qualità è rappresentato dal giudizio espresso dagli operatori che vivono il contatto diretto con la cittadinanza.

Il monitoraggio sul grado di soddisfazione degli operatori viene effettuato mediante:

- somministrazione di schede di valutazione;
- costituzione di gruppi di lavoro su aree tematiche predefinite finalizzati al miglioramento della qualità.

Infine è opportuna la valutazione dei rapporti con il territorio nel suo complesso da effettuarsi mediante:

- indagini presso "testimoni privilegiati"; associazioni dei cittadini; consulte.

La possibilità di misurare la qualità dei servizi e delle prestazioni offerte dalla Cooperativa consegue dal corretto processo di valutazione "incrociata" degli elementi di verifica forniti dai diversi attori sopra indicati.

Standard di qualità

La Cooperativa attraverso le procedure di monitoraggio e valutazione delle attività mira a garantire i seguenti standard di qualità:

- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale per quanto riguarda il modello di intervento utilizzato, l'evolversi del fenomeno ed i processi di cambiamento in atto.
- Supervisione dell'équipe continuativa rivolta ai diversi livelli d'intervento.
- Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- Distribuzione agli utenti di schede informative con modalità di accesso e di erogazione dei servizi.
- Semplificazione delle procedure di ingresso.
- Sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali.
- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.

- Attuazione della verifica dell'efficienza e dell'efficacia degli interventi.
- Monitoraggio e misurazione dei processi e dei risultati a fronte degli Obiettivi

Livelli qualitativi e quantitativi

Si mantiene aggiornata una banca dati producendo indicatori, strumenti di misurazione e valutazione dei risultati raggiunti, con l'obiettivo di rimodulare il Servizio sulla base dei bisogni dell'utenza.
Il sistema di monitoraggio della qualità del servizio prevede:

- la documentazione periodica e articolata per i suoi diversi aspetti dello stato di realizzazione del progetto del servizio;
- la formulazione di giudizi articolati sulla qualità dei diversi elementi descritti attraverso la documentazione e argomentati in riferimento alle finalità e agli obiettivi perseguiti dal servizio;
- la registrazione dei giudizi valutativi emessi dai diversi attori e/o in diversi momenti, per garantire un equilibrato rapporto tra azione valutativa interna ed esterna al servizio.

Modalità di coinvolgimento delle famiglie e degli operatori

Partendo dal presupposto che la famiglia sia il nucleo naturale della società, insostituibile, nella sua funzione primaria di assistenza e sostegno fisico e morale, durante tutto l'arco della vita, è impossibile pensare un intervento finalizzato al superamento di condizioni di disagio, prescindendo dal prestare attenzione anche all'intero nucleo familiare di appartenenza, che soprattutto nel caso di soggetti minori/disabili ed in presenza di particolari problematiche, rappresenta, nella maggior parte dei casi, per l'individuo, l'unico sostegno fisico e morale, l'unico legame affettivo, il luogo privilegiato di tutte le attività e delle esperienze sociali. Per tali motivi le attività progettuali in questa sede proposte non saranno indirizzate solamente agli utenti diretti destinatari del servizio, bensì alle famiglie degli stessi. L'intero nucleo sarà coinvolto attivamente nella programmazione e realizzazione delle attività così da favorire la coesione familiare, ove necessario la ridefinizione e il consolidamento dei ruoli, la maggiore consapevolezza del proprio ruolo, all'interno del gruppo-famiglia, la ricostruzione e/o acquisizione delle proprie competenze e l'acquisizione di modelli relazionali adeguati alle specifiche esigenze.
Il rapporto con le famiglie, si sviluppa essenzialmente in tre diverse forme: informativo (tutte le iniziative vengono direttamente comunicate), collettivo (attraverso assemblee specifiche sull'andamento del servizio, sulle iniziative proposte, sulle richieste o problemi posti dalle famiglie), individuale.
Saranno dunque, organizzate periodiche riunioni d'èquipe aperte alla partecipazione di utenti e familiari i quali potranno avanzare proposte operative e collaborare all'organizzazione e realizzazione del servizio.
Riflessione, confronto, dialogo costruttivo, verifica del lavoro svolto sono processi fondamentali che si attivano non solo negli incontri fra operatori, ma anche nei momenti deputati all'incontro con le famiglie, da quelli istituzionali a quelli più informali. Compito degli operatori è soprattutto quello di attivare tre presupposti basilari per una buona relazione con le famiglie: la collaborazione, la condivisione, la partecipazione, che permettono e alimentano il piacere di lavorare insieme attorno ad un progetto comune a favore del benessere degli utenti, dei familiari e degli operatori. Coinvolgere i familiari nella realizzazione dell'azione progettuale, avere l'opportunità di esprimere opinioni ed avanzare nuove proposte, li aiuta a sentirsi parte importante nella realizzazione del servizio e partecipanti attivi alla vita dell'utente. In ogni occasione di incontro si sta insieme, si parla dei propri congiunti partendo dalle piccole cose di tutti i giorni, da un fatto accaduto, da una nuova conquista, per condividere situazioni ed

Via Luigi Capitano Giorgi,3 90011 Bagheria (PA)
tel.091/933267 – 8880494 Fax.091/6195969
C.F. P.IVA.05295360829 N.iscrizione Albo coop.A123121
www.cooperativamigma.it info@cooperativamigma.it cooperativamigma@pec.it

emozioni legate all'essere genitore, fratello/sorella, ma anche legate alle problematiche vissute, ecc, condivisioni che aiutano a colmare le ansie, ad affrontare le difficoltà quotidiane con maggiore serenità nella consapevolezza che non si è soli nell'affrontare le difficoltà. Ne sono un chiaro esempio tutti i momenti riservati alla partecipazione delle famiglie a partire da quelli connessi alla gestione sociale.

Bagheria, 14/07/2023

Il Legale Rappresentante

MIGMA COOPERATIVA SOCIALE
Via L. Capitano Giorgi, 3
90011 BAGHERIA (PA)
P. IVA 05295360829

Via Luigi Capitano Giorgi,3 90011 Bagheria (PA)
tel.091/933267 - 8880494 Fax.091/6195969
C.F. P.IVA.05295360829 N.iscrizione Albo coop.A123121
www.cooperativamigma.it info@cooperativamigma.it cooperativamigma@pec.it