

COOPERATIVA **Socio
culturale**

**Servizio Educativo di mediazione alla comunicazione
e di aiuto didattico rivolto ad alunni con disabilità
sensoriali della Città di Torino**



CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio è il principale e più articolato strumento comunicativo con il quale si offre a tutti i cittadini un mezzo per conoscere le attività e gli interventi promossi dall'Amministrazione Pubblica nell'ambito dei Servizio Educativi ed Assistenziali rivolto a minori ed alunni.

La Carta del Servizio è il documento formale con il quale si definiscono i parametri qualitativi fondamentali che devono essere garantiti dal servizio, in termini di modalità e tempi di attivazione, modalità di erogazione delle prestazioni, finalità, obiettivi, metodologie, strumenti, meccanismi di partecipazione democratica, standard qualitativi adottati, riferimenti comunicativi e logistici, referenti responsabili.

La Carta del Servizio è strumento privilegiato e concreto di adesione delle Pubbliche Amministrazioni al **principio di trasparenza** rispetto alle prestazioni offerte.

Attraverso la pubblicazione e distribuzione della Carta del Servizio, il Servizio Socio Educativo erogato intende:

- **esplicitare i valori e i principi di riferimento cui costantemente riferirsi (pari opportunità, imparzialità, uguaglianza, continuità, diritto di scelta, partecipazione democratica, efficienza ed efficacia, trasparenza, sussidiarietà)**
- **divulgare la conoscenza delle sue attività a favore di soggetti disabili psicofisici e sensoriali**
- **informare i cittadini e gli utenti sulle modalità di erogazione del servizio**
- **esplicitare le forme di partecipazione democratica dei cittadini e degli utenti**
- **dichiarare l'impegno a ottenere il raggiungimento degli specifici obiettivi di qualità prefissati**

Nell'ottica sussidiaria che noi adottiamo, auspichiamo che tutti i cittadini, singoli o associati, vogliano collaborare al miglioramento e personalizzazione del servizio segnalando osservazioni, proposte, eventuali problematiche o discrepanze e non conformità rispetto a quanto enunciato in questa Carta.

CARTA D'IDENTITÀ DEL SERVIZIO

- **Lo scopo**

Il servizio gestisce interventi socio-educativi che hanno come scopo la promozione del benessere degli alunni con disabilità della vista e dell'udito, attraverso un loro effettivo inserimento ed una effettiva integrazione nel contesto scolastico ed extrascolastico dal punto di vista comunicativo, sociale e ambientale, ma anche relazionale ed affettivo.

- **Come operiamo**

Il funzionamento del servizio è garantito da operatori ed operatrici specializzati che lavorano in proficua collaborazione tra loro e che sono dotati delle necessarie competenze professionali, organizzative, gestionali ed amministrative. Tutti gli operatori coinvolti si impegnano affinché il

livello qualitativo dei servizi erogati risponda in modo puntuale alle esigenze degli individui e del territorio.

Il servizio si colloca all'interno del sistema dei servizi (socio-sanitari, socio-assistenziali e socio-educativi) territoriali, in sinergia con le famiglie e le realtà associative, garantendo – all'interno di questa rete – azioni congiunte di monitoraggio dei servizi erogati.

Dal punto di vista interno garantiamo un monitoraggio qualitativo del lavoro svolto effettuato da un Coordinatore di progetto che individui eventuali punti critici e avvii – in riferimento a questi ultimi - processi di superamento e risoluzione.

- **A quali valori ci ispiriamo**

I valori fondamentali, ispirati ai principi della Costituzione Italiana e condivisi da tutti gli operatori, sono:

- ✓ Il rispetto per la dignità della persona che si trovi in situazioni di difficoltà personale, sociale ed economica.
- ✓ L'uguaglianza, l'imparzialità e le pari opportunità.
- ✓ La continuità assistenziale del servizio in funzione di una maggiore personalizzazione del servizio
- ✓ Il rispetto del diritto di scelta dell'utente e delle famiglie
- ✓ L'avvio e mantenimento di pratiche di partecipazione democratica e sussidiarietà nella gestione del servizio
- ✓ L'efficacia e l'efficienza, per garantire alta qualità e massima valorizzazione delle risorse della Pubblica Amministrazione.
- ✓ Trasparenza gestionale e operativa nel rispetto e tutela del trattamento di dati sensibili (GDPR REGOLAMENTO UE 2016/679).

POLITICA DELLA QUALITÀ

Per ottenere la massima efficacia, la cooperativa SocioCulturale (ente autorizzato alla gestione del servizio), ha implementato, un sistema di gestione aziendale organizzato per funzioni e competenze professionali, in grado di rispondere pienamente alle richieste di mercato, in termini di Customer Satisfaction (Soddisfazione del Cliente). Grazie a tale impostazione e metodologia di lavoro la nostra società ha ottenuto e detiene attualmente:



certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 e
UNI 10881



certificazione di etica SA 8000; ISO
37001 anticorruzione



certificazione sicurezza nei luoghi di lavoro
ISO 45001



certificazione ambientale ISO 14001

Inoltre, la Cooperativa ha *rating* di legalità *** (3 stelletto) e MOG - Modello Organizzativo Gestionale ex DLGS 231/01 (Responsabilità Amministrativa, possibili reati commessi anche da un singolo), per cui esiste un OdV (Organismo di Vigilanza) che vigila la sua applicazione.

Queste certificazioni garantiscono – grazie al lavoro di monitoraggio costante effettuato dall’Ente Certificatore (SGS Systems & Services Certification ente multinazionale svizzero, presente in Italia dal 1915, opera come organismo indipendente di ispezione, verifica, analisi e certificazione di beni, servizi e sistemi) - che nell’impresa vengano rispettati i fondamentali diritti umani dei lavoratori impiegati, attraverso il rispetto di diversi requisiti sociali:

- ❖ rispetto delle norme sulla salute e sulla sicurezza sui luoghi di lavoro;
- ❖ garanzia delle libertà di associazione e del diritto alla contrattazione collettiva;
- ❖ rifiuto di ogni forma di discriminazione;
- ❖ applicazione delle procedure disciplinari, degli orari di lavoro e dei criteri retributivi indicati nei CCNL della categoria.

INDIRIZZI E MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

- **In che modo posso contattare il Servizio?**

La sede organizzativa del servizio si trova in Corso Massimo D'Azeglio, n. 60 10126 Torino.

La sede è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.30. Negli orari di apertura il cittadino può contattare telefonicamente o tramite mail il personale che gestisce il servizio o prendere un appuntamento per recarsi nella sede e dialogare direttamente con un operatore qualificato.

- **A chi posso chiedere informazioni sui servizi esistenti?**

Gli operatori possono dare informazioni ed offrire risposte che riguardano questioni organizzative, metodologiche, informative in riferimento al servizio; se il cittadino, per far fronte al proprio

bisogno, richiede invece un intervento di diversa natura, gli operatori inviano il cittadino agli uffici e referenti istituzionali di competenza.

Il servizio è raggiungibile anche telefonicamente ai numeri: 3358450411 o 3356250295 - 011 6680970

Per inviare una e-mail, l'indirizzo è il seguente:

sede Torino torino@socioculturale.it – coordinatore del servizio servizio.ose@redulco.it

Ai sensi GDPR REGOLAMENTO UE 2016/679 i dati personali forniti dai cittadini agli operatori sono trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento e per le finalità indicate dalla Legge 241/90 nonché dalla normativa sul diritto di accesso agli atti.

PROFILI PROFESSIONALI DEGLI OPERATORI COINVOLTI

Nel servizio sono operative le seguenti figure professionali:

Coordinatore (di progetto e degli operatori): garantisce qualitativamente le prestazioni secondo i parametri dichiarati in questa Carta dei Servizi, nonché i rapporti con i servizi socio-sanitari e scolastici del territorio, fatte salve le specifiche competenze istituzionali.

L'educatore professionale e l'assistente alla comunicazione: che attuano il progetto individuale, integrandosi con le figure professionali già operanti sul caso, intervenendo nel contesto in ambito scolastico, familiare e nei luoghi previsti dal progetto individuale.

- **Quali sono le funzioni del coordinatore?**

Si attribuisce al coordinamento il ruolo di garanzia delle prestazioni educative con i singoli casi, nonché con i servizi socio-sanitari e scolastici del territorio.

Il Coordinamento rappresenta lo strumento atto a garantire i principi di coerenza e continuità educativa degli interventi e di omogeneità ed efficienza sul piano organizzativo - gestionale e concorre sul piano tecnico alla definizione degli indirizzi e dei criteri di sviluppo e qualificazione del servizio.

Il coordinatore del progetto svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli educatori, anche in rapporto alla loro formazione permanente (attraverso l'elaborazione dei progetti di formazione), di promozione e valutazione della qualità del servizio, di raccordo tra i servizi educativi e sociali, nonché di monitoraggio e documentazione delle esperienze.

PRESTAZIONI MINIME ASSICURATE

• Quali prestazioni garantisce il servizio di assistenza alla comunicazione?

Il servizio di assistenza alla comunicazione intende:

- ❖ agevolare l'integrazione sociale e i processi di socializzazione dell'alunno nel contesto scolastico;
- ❖ favorire l'autonomia dell'alunno;
- ❖ facilitare gli apprendimenti;
- ❖ favorire l'acquisizione del metodo di studio, la mobilità e l'orientamento nello spazio, la conoscenza dell'ambiente;
- ❖ concordare con i docenti della classe e di sostegno gli obiettivi educativi e didattici e predisporre il materiale didattico *ad hoc* per una fruizione dello stesso maggiormente aderente alle caratteristiche personali dell'alunno (mappe concettuali, schemi, riassunti, appunti, semplificazioni, figure etc.);
- ❖ collaborare con il GLH, Consiglio di classe e singoli docenti accogliendo le loro indicazioni per la predisposizione del materiale didattico incluse le prove di verifica;
- ❖ stabilire con i docenti le modalità di assistenza durante le verifiche e durante le prove d'esame;
- ❖ assicurare una modalità operativa flessibile, assecondando i bisogni dell'alunno durante la frequenza scolastica.

TIPO DI INTERVENTI OFFERTI

AUDIOLESI:

Interventi educativi di mediazione alla comunicazione: (per le persone sorde) prevede il potenziamento delle autonomie del soggetto, scolastiche, personali (spostamenti, igiene personale), sociali (sviluppo di capacità relazionali, creazione di rapporti significativi con i pari), di sperimentazione del quotidiano. Utilizzo di metodi comunicati concordate con le famiglie (Lis, bimodale, oralista).

Interventi educativi di aiuto didattico e all'autonomia: l'educatore prevederà l'utilizzo del materiale didattico (mappe concettuali; utilizzo di software per audiolesi; didattica multimediale)

Interventi educativi di prevenzione: attività di tipo ludico e/o socializzante, è previsto il raccordo e l'utilizzo delle agenzie del territorio (parrocchie, centri di aggregazione ecc.)

VIDEOLESI:

Interventi di aiuto all'autonomia (per le persone cieche e ipovedenti) prevedono il potenziamento delle autonomie del soggetto, personali (spostamenti, igiene personale), sociali (sviluppo di capacità relazionali, creazione di rapporti significativi con i pari).

Inteventi di aiuto didattico: interventi in ambito scolastico con sistemi di comunicazione (Braille, Malossi, tifloinformatica etc.), di mediazione sociale, di trasferimento delle competenze per la gestione dello spazio e trasposizione/costruzione di sussidi tiflodidattici strutturati e non, atti ad agevolare le rappresentazioni mentali del reale nei processi conoscitivi e cognitivi.

Interventi educativi di prevenzione: attività ludiche e di socializzazione, di educazione corporea, motoria e sensoriale, di orientamento e di conoscenza dell'ambiente, di percezione degli ostacoli, operazioni logico-matematiche e di espressione del sé.

COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E LORO FAMILIARI

- **In che modo il servizio coinvolge gli utenti e i loro familiari?**

Sarà programmato un incontro prima dell'inizio di ogni attivazione d'intervento o all'inizio anno scolastico; durante questo primo incontro si presenteranno il ruolo e le competenze dell'operatore e del servizio.

Altri incontri verranno programmati in itinere durante lo svolgimento dell'anno scolastico, con il preciso intento di coinvolgere la famiglia nell'andamento di ciascun progetto educativo.

TEMPI E LE MODALITÀ DI COLLABORAZIONE CON LE STRUTTURE SOCIALI

- **Quali sono i tempi e le modalità di collaborazione con le strutture sociali frequentate dagli utenti?**

Il Servizio si caratterizza per il costante perseguimento di un radicamento territoriale, volto alla costante implementazione della rete dei servizi specialistici e di quelli trasversalmente coinvolgibili a beneficio dell'utenza e delle loro famiglie.

PROCEDURE DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI (suggerimenti, osservazioni, reclami)

- **A chi mi posso rivolgere se non sono soddisfatto del servizio offerto?**

Tutti i cittadini, individualmente o in forma associata (ma non in forma anonima), possono avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo al funzionamento del servizio di assistenza alla comunicazione, ed anche sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente carta dei servizi.

- **Come si fa a segnalare osservazioni o suggerimenti per migliorare la qualità del servizio?**

Reclami e segnalazioni possono essere presentati a voce o per iscritto:

- ❖ direttamente, presentandosi alla sede dell'ente gestore del servizio;
- ❖ indirettamente, inviando una e-mail, via fax oppure telefonicamente;
- ❖ contattando direttamente per e-mail, via fax o telefonicamente la sede operativa di SocioCulturale di Torino o la sede centrale di Venezia.

- **Avrò una risposta alle mie osservazioni?**

Dopo aver raccolto la segnalazione o il reclamo, l'ente gestore lo trasmette al responsabile del Servizio, che si accerta riguardo alla situazione segnalata e adotta i provvedimenti che giudica adatti al caso.

Al massimo entro 20 giorni dalla presentazione della segnalazione, il responsabile del Servizio comunica al cittadino (per iscritto) l'esito che ha avuto la sua osservazione o il suo reclamo.

MODALITÀ DI VALUTAZIONE QUALI/QUANTITATIVA DEI RISULTATI

Il **1° strumento** di monitoraggio permanente è realizzato attraverso la fornitura a tutti gli stakeholders di informazioni relative ad eventuali Non Conformità; a tutti viene consegnato un **Modulo Rapporto di Non Conformità** che può essere inviato direttamente al Coordinatore; le segnalazioni possono avvenire anche telefonicamente o verbalmente presso il punto di coordinamento del servizio segnalato che provvede a formalizzare sullo stesso modulo NC la segnalazione. Ricevuta la NC, il Coordinatore garantisce l'allestimento di un piano d'intervento di Azione Correttiva (registrato nel **Modulo Azione Correttiva**) entro 24 ore.

Il **2° strumento** di monitoraggio permanente è **l'Esercizio dell'osservazione diretta quotidiana**, attivando nei confronti di ciascun utente una precisa e ponderata funzione osservativa che sia in grado di rilevare eventuali variazioni rispetto ai bisogni individuali dell'utenza (cui segue segnalazione su apposito Registro del servizio e segnalazione tempestiva al coordinatore).

Il **3° strumento** di monitoraggio periodico prevede che gli operatori monitorino per ciascun utente le condizioni relazionali, psicologiche, comunicative e legate all'autonomia all'interno del contesto, con l'intenzione specifica di rilevare eventuali sintomi prodromici (cioè anticipatori) di malessere per tempestiva segnalazione agli organi di competenza specifica (sanitari, familiari, scolastici, amministrativi): per operare questo monitoraggio in maniera sistematica, si prevede l'adozione di apposita **Scheda di Osservazione trimestrale**.

Il **4° strumento** di monitoraggio periodico è il controllo – da parte del Coordinatore - della **Tabella degli orari settimanali**, comprensivi di eventuali modificazioni, permessi, ferie, malattie, sostituzioni relativi a ciascun intervento; in questo modo anche il familiare potrà chieder conto e segnalare al coordinatore eventuali discrepanze tra quanto esplicitato nella tabella settimanale e quanto svolto effettivamente.

Il **5° strumento** di monitoraggio periodico avviene attraverso azioni di sopralluogo periodico – svolte dal Coordinatore - con tempistiche random per controllare/verificare lo svolgimento pianificato e programmato di ciascun intervento (ogni sopralluogo dà luogo alla compilazione di un rapporto, utilizzando il **Modulo Verifica Cantiere**).

Il **6° strumento** di monitoraggio periodico è esercitato dal Coordinatore attraverso il controllo della compilazione corretta da parte di ciascun operatore delle **Schede di programmazione settimanale**, schede che dovranno essere contro-firmate da familiari, insegnanti ed eventualmente referenti

territoriali coinvolti; le schede saranno controllate e comparate rispetto alla turnistica preventivata al fine di verificare il corretto svolgimento della programmazione.

Il 7° **strumento** di monitoraggio periodico è il grado di soddisfazione maturato da utenza e famiglie misurato attraverso la somministrazione annuale di un apposito Questionario **di Gradimento**.

DESCRIZIONE DELL'ESPERIENZA MATURATA

SocioCulturale si occupa di servizi socio-assistenziali ed educativi dal 1986 (anno di fondazione della cooperativa) e dal 2003 ad oggi si occupa nello specifico di servizi socio-educativi a disabili sensoriali e con disturbo del linguaggio. Infatti nel 2003 la cooperativa attiva il primo servizio di assistenza a disabili sensoriali per la Provincia di Venezia, seguono il servizio in Provincia di Verona, Palermo, Lecce, Brindisi, Como, Treviso, Padova Belluno, Vicenza, Rovigo, Taranto, Agrigento, Caltanissetta e Genova dove abbiamo inoltre attivato un centro riabilitativo altamente specializzato nella diagnosi e riabilitazione dei disturbi dell'udito e della comunicazione.

SocioCulturale scs

Mira (Venezia) - Via Boldani, n.18

Tel. +39 041 5322920 - Fax +39 041 5321921

E-mail: info@socioculturale.it

PEC: socioculturale@pec.it

www.socioculturale.it