

# **AMANTHEA soc. Coop. sociale**

C.F. 80027200825 - P. IVA 00772240826

Via Cornelia n. 6 - Caccamo (Pa)

Tel./Fax 091.8121857

amantheacoop@gmail.com - amanthea@pec.it



## **Carta dei Servizi**

sottoscritto Gentilini Salvatore nato a Caccamo (PA) il 05/09/1964 residente in Campofelice di Roccella, Via Lungomare del Mediterraneo n. 20.C.F. GNTSVT64P05B315Q, nella qualità di Legale Rappresentante dell'Amanthea Soc. Coop. Sociale P.I. 00772240826-C.F.80027200825 con sede legale nel Comune di Caccamo (PA) Via Cornelia n. 6, ai sensi e per gli effetti degli art. 46 e 47 del citato D.P.R. 445/2000 e ss.mm.ii., assumendosene la piena responsabilità, dichiara quanto segue:

La **cooperativa Amanthea** ha sede legale a Caccamo in via Cornelia n. 6, e le seguenti sedi operative a:

- Trapani, in via Largo 38, n. 26;
- Carini, via Umberto I n. 3;
- **Mazara del Vallo**, via Cornelio Filone n. 4

**Orari di apertura e chiusura:** dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle 19.00. Il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

La cooperativa sociale è un'impresa no-profit collocata nel movimento della cooperazione sociale in integrazione con altri enti del settore, siano essi pubblici che privati.

Per la Cooperativa la Comunità locale rappresenta una prospettiva culturale volta a promuovere e diffondere un'idea di sviluppo territoriale basato sulla partecipazione. *I gruppi e le persone sono per noi luogo generativo di desideri, confronti e soluzioni ai fenomeni generati dalle realtà locali.*

Lo scopo della Cooperativa è di perseguire e favorire lo sviluppo sociale, psicologico, educativo e assistenziale del territorio per rafforzare nelle persone e nelle Istituzioni l'identità, l'appartenenza al territorio, i diritti e le relazioni di fiducia. In questo senso la Cooperativa offre servizi specializzati di Promozione e Sostegno a programmi e progetti di Sviluppo locale e di comunità, Educazione, Integrazione, Promozione dell'agio e Sviluppo delle competenze sociali.

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

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

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

Oggi la Cooperativa é impegnata nelle seguenti **aree di intervento**:

- Servizio di asilo nido,

- Assistenza all'igiene personale e autonomia e comunicazione per alunni.
- Servizio di assistenza educativa/riabilitativa per portatori di handicap,
- Servizio di assistenza domiciliare disabili,
- Servizio di assistenza domiciliare anziani,
- Servizi per minori e famiglie.

Nel perseguimento dei propri fini istituzionali, la Cooperativa si è dotata di personale e di competenze di primissimo livello che hanno trovato sviluppo e maturazione nel corso degli anni, per adeguarsi alle richieste di qualificazione richieste dagli stessi progetti e dalle commesse provenienti dal suo mercato di riferimento.

### **RIFERIMENTI METODOLOGICI**

#### **La pedagogia di Paulo Freire - per una educazione umanizzante, dialogica e critica.**

Teoria (opera produzione) filosofico-pedagogica sviluppata da Freire durante i cinque ultimi decenni del secolo XX, che ha come principi-forza: la costruzione di pratiche educative provocatrici della presa di coscienza, di atteggiamento e riflessione critica su di se e sul mondo, lo stimolo alla parola e al dialogo, della convivialità e dei rapporti orizzontali, della partecipazione per la costruzione un modo democratico di vita e di gestione delle proposte di trasformazione culturali e sociali.

#### **L'Approccio Umanistico**

L'approccio umanistico mette al centro della relazione l'uomo con la sua soggettività, la sua esperienza, la sua percezione. La dimensione individuale come fonte di ricchezza e non di problema. Si fonda su una visione positiva della natura umana che, per quanto maltrattata e repressa, può essere comunque sempre recuperata dall'individuo stesso se opportunamente sostenuto.

#### **Che cos'è la Carta dei servizi**

*La "Carta dei Servizi" è il mezzo attraverso il quale **qualsiasi soggetto** che **eroga un servizio pubblico** individua gli **standard** della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.*

*Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'**intento** di **monitorare e migliorare** le modalità di fornitura e somministrazione*

#### **Politica per la qualità**

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

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

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

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:

1. Progettazione e organizzazione dei servizi tenendo conto di:

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

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

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

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

## **DESCRIZIONE SOMMARIA DELL'ESPERIENZA MATURATA NEL SERVIZIO DI RIFERIMENTO**

<b>Denominazione e oggetto del servizio</b>	<b>Ente committente</b>	<b>Date inizio e fine servizio</b>
servizio di assistenza alla autonomia e alla comunicazione a favore degli alunni diversamente abili	Comune di Monreale	dal DAL 19 SETTEMBRE 2022 AL 31/ MAGGIO 2023
SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP	Comune di Petrosino	Dal 18/10/2021 al 20/05/2022
Servizio di Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione in favore di disabili gravi anche sensoriali	COMUNE DI MAZARA DEL VALLO	dal 16 Settembre 2021 al 06 Maggio 2022
SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE IN FAVORE DI ALUNNI DISABILI	LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI CALTANISSETTA	Dal 11 SETTEMBRE 2023 al 8 GIUGNO 2024
SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE IN FAVORE DI ALUNNI DISABILI	LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI CALTANISSETTA	DAL SETTEMBRE 2024 A GIUGNO 2025

## **INDICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE DI QUALITA' AZIENDALE NEL CAMPO DEI SERVIZI SOCIALI**

**CERTIFICATO ISO 9001:2015 RILASCIATO DA RINA SERVICE N. 44075/23/S**

## **MODALITA' DI RECLUTAMENTO DEL PERSONALE E DEL PERIODO DI TUTORAGGIO**

La cooperativa, al fine di individuare e rendere disponibili, ove necessario, le risorse umane (dipendenti o collaboratori) che abbiano adeguata competenza, in fase di selezione delle stesse, il Responsabile del Sistema di Qualità individua:

I compiti o le mansioni che la posizione è chiamata a svolgere.

I requisiti minimi che la posizione deve possedere in termini di:

- Grado di istruzione.
- Formazione o qualifica.
- Abilità ed esperienze lavorative.

Lo specifico piano base di addestramento e affiancamento a cui la funzione deve essere sottoposta prima della assunzione.

Le informazioni di cui sopra, vengono registrate su un apposito modello (mod.02.01) che contiene, inoltre, le registrazioni di ogni altra attività formativa a cui partecipa la posizione in seguito all'assunzione.

Non appena cessa il rapporto di lavoro con il dipendente/collaboratore, la scheda viene archiviata dal Responsabile del Sistema di Qualità (RSQ).

## **REQUISITI MINIMI**

Le risorse umane in una organizzazione rappresentano una caratteristica primaria per il servizio/prodotto offerto. In tal senso, il RSQ della Cooperativa determina, attraverso un apposito modello (02.04) i requisiti minimi che dipendenti o collaboratori devono possedere per ricoprire la relativa funzione all'interno della organizzazione. Nel modello citato viene indicato:

- Mansione
- Titolo di Studio
- Qualifiche
- Abilitazioni
- Esperienza lavorativa acquisita nella mansione.

## **PIANO DI ADDESTRAMENTO**

Con particolare riferimento all'attività di formazione e qualifica, il RSQ annualmente, sulla base delle necessità aziendali, delle esigenze specifiche e dei mutamenti tecnici e legislativi, predispone il "Piano Annuale di Addestramento" mediante un apposito modello (mod.02.02) in cui viene indicato:

- Argomento della formazione
- Posizioni interessate alla formazione
- Docente o Relatore
- Periodo dell'anno in cui è previsto l'addestramento.

E' compito del RSQ provvedere alla sua attuazione nei tempi e nei modi previsti. L'attività formativa viene effettuata da personale interno o mediante partecipazione a corsi tenuti da strutture esterne. Ogni sessione interna di addestramento viene documentata e sottoscritta da ogni partecipante e riportante:

- Luogo di esecuzione
- Tipo di addestramento (pratico/teorico)
- Elenco dei partecipanti
- Docente o Relatore
- Durata dell'attività
- Argomenti trattati
- Esito per ogni partecipante (buono, sufficiente, insufficiente).

Il grado di apprendimento sugli argomenti di formazione è valutato dal docente / relatore del corso a seguito di un colloquio finale ed una verifica ispettiva interna straordinaria da eseguire entro due mesi.

**Periodo di tutoraggio:** il periodo di tutoraggio è legato al tipo di contratto applicato al lavoratore, e comunque non è inferiore a mesi 6.

### **LE MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI E SISTEMA DI SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO**

Chiunque lo ritenga opportuno può presentare un reclamo alla Cooperativa, fornire suggerimenti, richiedere chiarimenti in merito ai servizi erogati, per i quali la stessa fornirà precise ed esaurienti risposte.

I reclami possono essere scritti o verbali. Nel caso il reclamo risulti di semplice soluzione la risposta può anche essere verbale ed istantanea.

Nelle soluzioni più complesse la risposta da parte della Cooperativa sarà scritta e fornita al cittadino-utente o alla istituzione che ha presentato il reclamo.

Per presentare un reclamo o un suggerimento è possibile utilizzare l'apposito modulo che viene fornito su richiesta presso le sedi organizzative e che si allega alla presente.

*Tempo di attesa per usufruire di un servizio offerto dall'Ente*

E' definito come l'intervallo temporale tra la richiesta del servizio e l'erogazione dello stesso. **MAX 15 giorni**

*Tempo di risposta ai reclami*

E' definito come l'intervallo temporale tra la data di ricezione del reclamo e la data della risposta allo stesso.

**MAX 30 giorni**

**La valutazione** del personale ha molteplici finalità, tra le quali si possono ricordare:

- migliorare le prestazioni delle risorse umane orientandole verso il conseguimento degli obiettivi aziendali;
- censire le competenze (ossia le conoscenze, i comportamenti e le capacità, sintetizzabili nella formula "sapere, saper essere e saper fare") ed il potenziale delle risorse umane in funzione dell'ottimale impiego delle stesse e del loro futuro sviluppo;
- individuare la consistenza ottimale delle risorse umane ed eventuali necessità di incremento attraverso la formazione del personale esistente o il reclutamento di nuovo personale;
- fornire un *input* oggettivo al sistema incentivante dell'azienda, in base al quale decidere gli incentivi (aumenti retributivi, premi una tantum, progressioni di carriera ecc.) e le sanzioni al personale.

La valutazione può incentrarsi su diversi aspetti, in funzione dei quali si identificano tre metodologie comunemente note come le "3 P":

- valutazione delle posizioni;
- valutazione delle prestazioni;
- valutazione del potenziale.

### **Valutazione delle posizioni**

La *valutazione delle posizioni* (o *job evaluation*) concentra la sua attenzione sulle posizioni organizzative, individuando:

- le caratteristiche peculiari di ciascuna posizione in termini di finalità, responsabilità, compiti e necessità di personale;
- il cosiddetto *profilo*, ossia le competenze richieste per ricoprire ciascuna posizione. Il profilo così delineato (*profilo ideale*) può essere confrontato con quello effettivamente posseduto dalle persone (*profilo reale*) per individuare quella più adatta a ricoprire la posizione o per pianificare adeguati interventi formativi atti a colmare le lacune riscontrate.

La valutazione della posizione viene normalmente fatta al momento dell'assegnazione al lavoratore della posizione a seguito di reclutamento dall'esterno o di mobilità interna. Sarebbe peraltro opportuno che l'azienda fosse in grado di attivare un monitoraggio costante e sistematico, in modo da assicurare nel tempo l'ottimale collocazione delle risorse umane.

La valutazione della posizione può essere altresì utilizzata per definire il livello retributivo correlato alla posizione stessa (tramite il processo di *pesatura* della posizione), in modo da assicurare un'equa politica retributiva, rispettosa del principio che ad uguale lavoro deve corrispondere uguale retribuzione e che le differenze retributive tra un lavoro e l'altro devono trovare giustificazione nella diversa complessità o importanza.

## **Valutazione delle prestazioni**

La *valutazione delle prestazioni* (o *performance appraisal*) concentra la sua attenzione sulla *prestazione* (o *performance*) del lavoratore, intesa come il contributo da lui fornito all'organizzazione, ciò che ha fatto, quale titolare della posizione, utilizzando le sue competenze. La prestazione può essere valutata sotto due diversi aspetti:

- ✦ i risultati ottenuti dal lavoratore in relazione agli obiettivi assegnati (il "cosa è stato fatto");
- ✦ i comportamenti organizzativi tenuti (o, come si suol dire, agiti) dal lavoratore (il "come è stato fatto") che possono riguardare vari aspetti, quali la *leadership*, la capacità di lavorare in gruppo, la capacità di *problem solving*, l'orientamento al cliente, l'orientamento alla qualità, la capacità innovativa ecc.

Per valutare la prestazione è necessario definire la *prestazione attesa*, ossia quello che ci si attende, in termini di risultati e comportamenti organizzativi, dalla persona che ricopre una determinata posizione, e metterla a confronto con la *prestazione resa*, ossia i risultati effettivamente raggiunti e i comportamenti organizzativi effettivamente tenuti dalla medesima persona. Molti sistemi di valutazione basano il confronto su di un *mix* di risultati e comportamenti organizzativi; va peraltro tenuto presente che per le posizioni caratterizzate da ampia autonomia decisionale (bassa specializzazione verticale) è più adeguata una valutazione incentrata prevalentemente sui risultati, mentre laddove l'autonomia è minore (alta specializzazione verticale) si rivela più adeguata una valutazione basata prevalentemente sui comportamenti organizzativi.

La valutazione delle prestazioni avviene con cadenza periodica, tipicamente annuale (il *periodo di valutazione*), o in occasione di eventi particolari, quali una promozione o un trasferimento. Può essere effettuata anche in occasione del cambio del responsabile valutatore.

Se la valutazione è basata sui risultati, i dati sugli stessi possono provenire dal controllo di gestione e, in particolare, da quella fase del medesimo detta *controllo susseguente*, mentre gli obiettivi con i quali raffrontare i risultati possono essere fissati in sede di pianificazione aziendale. La stretta integrazione del sistema di valutazione del personale con il sistema di pianificazione e controllo è uno dei capisaldi della metodica nota come *management by objectives (MbO)*.

## **Valutazione del potenziale**

La *valutazione del potenziale* (o *potential evaluation*) concentra la sua attenzione sul *potenziale* del lavoratore, ossia le competenze inesprese che il lavoratore possiede ma non sono utilizzate nella posizione da lui attualmente ricoperta (perché non richieste o richieste in misura inferiore al posseduto).

Sebbene l'oggetto della valutazione siano anche in questo caso le competenze del lavoratore, la valutazione del potenziale è rivolta al futuro, mentre la valutazione della posizione (e, in particolare, del profilo) è rivolta al presente; d'altra parte, mentre la valutazione delle prestazioni è rivolta al passato, perché si basa sul contributo già fornito dal lavoratore, la valutazione del potenziale cerca

di prevedere il contributo che lo stesso potrebbe fornire in futuro, magari in una differente collocazione. La sua finalità è quella di far emergere le possibilità di impiegare con successo il lavoratore in altre posizioni, anche di maggiore responsabilità, attraverso la mobilità interna e percorsi di carriera.

## **PROCEDURE DI FORMAZIONE AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

La formazione del personale ha lo scopo di aggiornare **le conoscenze e accrescere le competenze dei dipendenti**. Si ispira a modelli di sviluppo organizzativo capaci di sostenere il cambiamento anche nel lungo periodo. In tale ambito rappresenta uno strumento essenziale per gestire efficacemente l'innovazione e per garantire un elevato livello di qualità dei servizi.

Il suo ruolo strategico si realizza mediante una costante analisi dei fabbisogni formativi del personale e la conseguente pianificazione di quelle attività che maggiormente corrispondono alle esigenze dell'amministrazione e dei singoli individui

Il percorso è articolato mediante l'esplorazione delle aree fondamentali dell'utente per migliorare il loro stato di salute.

Il lavoro consente inoltre la messa a fuoco delle proprie potenzialità e risorse interiori. La filosofia del "corpus formativo" è "saper essere per saper fare". Questo significa che nel percorso di formazione è data particolare cura allo sviluppo armonioso della persona, affinché le competenze possano essere espresse, nell'esercizio della professione, con qualità e rispetto dei valori.

*I programmi di formazione del personale mirano ad incentivare le capacità/competenze professionali degli operatori e sostenere l'agire nella relazione d'aiuto.*

**Totale: 40 ore di formazione.**

### **Modalità di realizzazione**

Il Corso è strutturato sulla formazione specifica.

La Metodologia è di tipo **comunicativo - esperienziale** con momenti di esplicitazione teorica e di sperimentazione in gruppo.

Si farà largo uso di esercizi, simulate e role-playing. Il corso prevede una preparazione a tre livelli differenziati e complementari allo stesso tempo:

- Il livello del **Sapere** che fa riferimento alle *conoscenze* necessarie per operare nel delicato settore socio - educativo - assistenziale;
- Il livello del **Saper Essere** che fa riferimento a tutta una serie di *atteggiamenti* che un operatore deve far propri se vuole instaurare relazioni educative significative e nutrienti;
- Il livello del **Saper Fare** che fa riferimento a tutta una serie di *abilità e competenze* necessarie per l'operatore che ha a che fare con minori diversamente abili.

Attività di FORMAZIONE PROGRAMMATA					
N° MODULO	Titolo dei Moduli	Docente	Ore		
			Teoria	Pratica	Totale
1	Bilancio delle competenze	Assistente Sociale	5	0	5
2	Tecniche di comunicazione	Psicologo	5	0	5
3	Igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro	Assistente Sociale	5	0	5
4	Psicologia dell'handicap	Psicologo	10	0	10
5	Metodologia d'intervento e tecniche di sostegno alla persona	Assistente sociale		5	5
6	Legislazione sanitaria e sociale	Assistente sociale	5	0	5
7	Tecniche ABA	Psicologo			5
	<b>TOTALE ORE</b>				<b>40</b>

## CONTINUITA' DELL'ASSISTENZA ALL'UTENTE E CONTENIMENTO DEL TURN OVER

La continuità di un servizio di assistenza è essenziale per la sua qualità.

Per questa ragione la Cooperativa intende perseguire tale obiettivo con una efficace organizzazione dei turni che garantisca nel miglior modo possibile che ad ogni utente corrisponda un determinato operatore. La fiducia interpersonale è certamente un ulteriore indicatore di qualità del servizio.

Per questa ragione, già in fase di strutturazione del servizio e dei turni, i coordinatori dei servizi avranno il compito di fare in modo che per ciascun utente possa essere individuato l'operatore più adatto, per sesso, vicinanza geografica o preferenza geografica espressa e quant'altro sia utile a garantire un basso livello di assenze e di turn-over.

D'altro canto, saranno la supervisione metodologica mensile e la formazione continua descritte a generare un circolo virtuoso di prevenzione del burn-out e, di conseguenza, del fenomeno del ricambio degli operatori.

### Sistemi di riduzione del turn over

- ❖ formazione,
- ❖ trasparenza gestionale,
- ❖ analisi e gestione dei bisogni formativi,
- ❖ sistemi premianti condivisi ed importanti, legati a risultati (sistemi premianti),
- ❖ progetti di sviluppo e miglioramento delle risorse umane (sviluppo risorse umane),
- ❖ modelli di valutazione condivisi (esempio feedback 360),

- ❖ rivisitazione frequente delle retribuzioni, controllo e miglioramento dei valori retributivi (piani retributivi),
- ❖ attività benefiche dell'azienda, solidarietà e beneficenza,
- ❖ incentivazione verso attività di volontariato, patrocinate dall'azienda,
- ❖ attivazione sistemi di responsabilizzazione del personale,
- ❖ portale aziendale per una condivisione delle informazioni e delle attività attività di aggregazione (hr portal),
- ❖ formazione outdoor,
- ❖ pagamento straordinari puntuale e legato al sistema premiante,
- ❖ partecipazione attiva del personale ai progetti con visione globale delle strategie dell'azienda
- ❖ feste di compleanno accettate in orario lavorativo - eventualmente concentrate un un giorno della settimana.

## **MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI E VERIFICA DI QUALITA'**

**I questionari di impatto finalizzati alla valutazione della qualità del servizio secondo attori che partecipano al processo di erogazione di un intervento preventivo:** valuteranno l'influenza che l'intervento ha rispetto alla sua utenza potenziale e rispetto a interlocutori potenziali "alleati" del servizio). Utilizzeranno come fonte di informazione la percezione e l'opinione degli attori, considerando in particolare dimensioni di qualità per le quali tali attori sono ritenuti specificamente competenti (per es.: le informazioni sul servizio; l'immagine del servizio; l'accessibilità al servizio; la professionalità degli operatori).

Permetteranno di realizzare analisi e comparazioni di dati aggregati; favoriranno inoltre, se opportunamente "restituiti", di svolgere un'azione promozionale e di costruzione di consenso attorno all'intervento.

Tutti i tre tipi di strumenti saranno impostati in modo da realizzare un percorso di valutazione incentrato in tre passaggi: *osservazione, valutazione, riprogettazione*

– *osservazione* è la fase nella quale si registrano le informazioni, frutto di quanto si è visto della relazione di ascolto, educativa, socializzante, utilizzando come fonte le proprie opinioni e riflessioni e anche i propri ricordi e le proprie percezioni;

- *valutazione* è la fase nella quale si esprime un giudizio, si stabilisce per esempio, se un determinato comportamento osservato è frutto di una crescita educativa;

- *riprogettazione* è la fase nella quale dal giudizio, dall'individuazione della risorsa e/o della criticità, si stabilisce una nuova strategia di intervento o si riorienta la strategia precedente.

L'Organizzazione ha posto in essere attività di monitoraggio e misurazione della soddisfazione dell' Utente-Cliente (ricordando che per Utente intendiamo riferirci a chi usufruisce del servizio, per Cliente all'Ente Finanziatore), al fine di tenere sotto controllo e migliorare continuamente la capacità della Società di rilevare e soddisfare le aspettative e le richieste esplicite ed implicite del Cliente e delle altre parti interessate.

Tali attività prevedono la rilevazione di dati, l'analisi e la valutazione di determinati indicatori statistici e descrittori, capaci di fornire la maggiore informazione possibile sulle grandezze suddette assumendo quanto disposto dalla revisione della ISO 9001:2008 al paragrafo 8.2.1 rispetto alla precedente.

La nuova Vision chiarisce infatti come la soddisfazione del cliente può avvalersi di fonti e strumenti più vicini alla reale sensazione del mercato valorizzando dati e informazioni spesso già disponibili (incremento delle utenze, mancanza di reclami) in sostituzione, o in aggiunta ai customer satisfaction; ovvero tutte quelle informazioni altrettanto utili a fornire una misurazione della soddisfazione del cliente sul fatto che le sue esigenze siano state soddisfatte.

I descrittori e gli indicatori individuati sono i seguenti:

- o Incidenza dei Reclami Utenti o da Enti Finanziatori compreso tra 0 e il 5%

$$IR = \frac{N^{\circ} \text{ Reclami Cliente}}{N^{\circ} \text{ Servizi Conclusi}}$$

- o Dichiarazioni di Soddisfazione Utente e loro valutazione > 60%.

n° risposte positive questionario di soddisfazione

La responsabilità di analizzare i valori dei suddetti indicatori (i cui dati di base sono raccolti) è del RGQ, che ha il compito di portare l'analisi e la valutazione dei suddetti dati al Riesame della Direzione.

#### **I questionari di soddisfazione finalizzati alla valutazione della qualità percepita dagli utenti:**

valuteranno gli esiti del percorso, utilizzando come fonte di informazione l'opinione e la percezione degli utenti del servizio, considerando particolari dimensioni di qualità a seconda delle diverse funzioni analizzate. Possono essere utilizzati come strumenti di valutazione di qualità del servizio, permettono infatti di realizzare analisi e comparazioni di dati aggregati. Verranno utilizzati con una modalità di tipo non ispettivo ma partecipata, orientata al livellamento verso l'alto della qualità dell'intervento.

#### **MODALITA' DI ACCOGLIMENTO E DI PRESA IN CARICO DELL'UTENTE**

**Per un ottimale accesso ai servizi, la Cooperativa Amanthea prevede diversi step.**

Anzitutto è possibile visitare la sede dell'ente dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 15:00 alle 19:00. Sono predisposti sia gli spazi di attesa, nell'ingresso della sede, che diverse postazioni e sale adibite a colloqui privati e alla ricezione del pubblico.

Un addetto di segreteria, nei medesimi orari di apertura, risponderà alla linea di utenza telefonica fissa al 091 8121857, numero al quale è possibile inviare anche fax.

L'accesso ai differenti servizi varia a secondo della tipologia di prestazione da erogare.

Per quanto riguarda i propri servizi rivolti alla cittadinanza/utenza, la Cooperativa, a seguito di una istanza o di una comunicazione da parte della Istituzione competente o dell'utente stesso, si mette immediatamente in contatto diretto con il cittadino/utente per attivare le procedure di presa in carico. Verificata la documentazione e la corretta procedura di attivazione del servizio, nell'arco di 48 ore contatta il soggetto per concordare l'inizio del lavoro di presa in carico.

Tale presa in carico dipenderà dalla tipologia di problema che si presenta dinnanzi e, di conseguenza, il profilo di cura che egli necessita. Qualora questa analisi della domanda viene fatta direttamente dall'ente o da strutture istituzionali, l'organizzazione attiva, entro i successivi tre giorni lavorativi, il servizio per come prestabilito.

In caso contrario, i primi giorni saranno dedicati alla stesura di un Programma di Assistenza. Mensilmente il responsabile del servizio relaziona agli enti e agli uffici di controllo, verifica e valutazione dell'intervento sull'andamento del lavoro svolto e sui cambiamenti della situazione del cliente.

Quando il programma assistenziale e/o di presa in carico si esaurisce, il responsabile richiede la conferma di quanto stabilito dai differenti livelli di valutazione, per poi procedere alla conclusione dell'intervento (o degli interventi) con un incontro di chiusura con l'utente per il dovuto commiato, per la valutazione conclusiva da parte dell'utente e della cooperativa.

**MODALITA' DI INTEGRAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI E CON IL VOLONTARIATO:**

La metodologia di funzionamento dell'intera organizzazione si basa su criteri di efficienza e di integrazione di servizi.

Inoltre, il principio che guida il rapporto con l'utenza è quello della autodeterminazione dell'individuo, per cui qualunque prestazione sarà improntata alla autonomia decisionale e vitale dell'utente in piena concordia con quello che è da noi considerato un servizio di alta qualità.

Per queste ragioni la Cooperativa ritiene indispensabile creare un continuo e fruttuoso scambio di informazioni e collaborazione con i servizi territoriali.

Essa, infatti, è fulcro di svariate iniziative nel proprio territorio di appartenenza dove ha individuato nella compartecipazione un mezzo di interazione positiva con altre realtà del terzo settore.

I responsabili dei servizi sono in continuo contatto con gli Enti Locali di riferimento, attraverso riunioni programmatiche, incontri di coordinamento, valutazioni compartecipate e tutti quegli eventi che aumentano le possibilità di scambio di esperienze, competenze e conoscenze.

La cooperativa è già inserita in diverse banche dati delle realtà del terzo settore e, oltre a fornire occupazione, supporta svariate realtà associative del territorio della Provincia di Palermo.

La propria attività è naturalmente portata a interagire con tutti gli enti aventi sia compiti istituzionali che ruoli di rilevanza sociale.

La Cooperativa intende, così, proseguire a giocare un ruolo importante nella realtà dei servizi alla persona, affermando la propria disponibilità a partecipare a incontri di coordinamento tra enti del terzo settore, partecipare ai tavoli tematici 328/00, attivare nuovi e importanti protocolli di intesa e quant'altro utile al fine di allargare la rete e renderla più forte.

## **PRESTAZIONI ASSOCIATE AL VOUCHER**

### **Prestazione n. 1) Fornitura di tablet Samsung per la comunicazione, CAA e la terapia**

Negli ultimi anni il progresso tecnologico ha registrato uno sviluppo significativo, rivoluzionando il nostro modo di vivere e di comunicare. Le moderne tecnologie, infatti, consentono non solo di interagire in maniera rapida ed efficace con chiunque nel mondo, ma offrono anche nuove opportunità di inclusione per le persone con disabilità, favorendo l'espressione e l'interazione attraverso strumenti digitali dedicati.

In tale ambito si colloca Blue (Became Language's User Experience), un applicativo di Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA) integrato su tablet Samsung. Il dispositivo concepito come comunicatore digitale, rappresenta l'evoluzione degli ausili analogici attualmente utilizzati, proponendo un approccio innovativo e più funzionale.

Le funzionalità vengono rese agli utenti tramite Samsung Galaxy Tab2 10.1, garantendo strumenti adeguati e di facile utilizzo.

L'ente gestore si impegna a fornire i tablet sulla base delle richieste e dei bisogni specifici degli alunni, assicurando un supporto mirato all'apprendimento, alla comunicazione e alla terapia.

### **Prestazione n. 2) Centro diurno pomeridiano**

L'Ente gestore offre un servizio di attività extrascolastiche rivolte agli alunni già seguiti in ambito scolastico, in stretta continuità con il Servizio educativo-assistenziale di integrazione scolastica.

Tali attività, infatti, sono destinate agli stessi minori che usufruiscono del servizio scolastico, favorendo una coerente prosecuzione del servizio educativo.

Il Centro diurno pomeridiano si propone di:

- attivare strategie mirate a promuovere la continuità e la generalizzazione degli apprendimenti acquisiti in ambito scolastico a contesti diversi e viceversa;
- potenziare le autonomie personali e sociali, considerate fattore fondamentale per il processo di inclusione del minore con disabilità;

- offrire esperienze formative e laboratoriali finalizzate allo sviluppo globale della persona.

Attività laboratoriali previste:

- letto-scrittura
- pittura e creatività
- danza creativa
- attività musicale e teatrale
- orientamento e attività all'esterno

Risorse umane impiegate:

- Pedagogista (coordinatore del servizio)
- Educatore
- Animatore
- Asacom
- Eventuali operatori di supporto

Organizzazione del servizio:

Il Centro sarà attivo tutti i pomeriggi, dal lunedì al venerdì per una durata di tre ore giornaliere.

### **Prestazione n. 3) Potenziamento del servizio con incremento ore**

Il Potenziamento del servizio rappresenta un elemento fondamentale per garantire una copertura quanto più completa e rispondente ai reali bisogni degli alunni.

Attraverso questa prestazione, l'Ente gestore si impegna a incrementare mediamente di due ore mensili l'intervento dedicato a ciascun alunno, ove se ne ravvisi la necessità.

L'ampliamento orario non sarà applicato in maniera uniforme, ma calibrato e distribuito in modo flessibile, così da rispondere alle diverse situazioni che emergeranno nel corso dell'attività.

Questa scelta progettuale mira a fornire un sostegno personalizzato, che non si limiti a garantire la presenza del servizio, ma che sappia rafforzare l'efficacia, favorendo un percorso educativo e di inclusione realmente adeguato alle esigenze individuali.

Risorse umane impiegate:

- Asacom

### **Prestazione n. 4) Festa di compleanno**

Finalità

Il Progetto nasce con l'obiettivo di valorizzare i momenti significativi della vita dei bambini, promuovendo la condivisione, il senso di appartenenza al gruppo e la socializzazione.

Obiettivi Specifici

- Favorire l'inclusione e la partecipazione di tutti i bambini del gruppo classe.
- Rafforzare i legami affettivi e di amicizia.

- Offrire un'esperienza di festa serena, rispettosa delle abitudini familiari e delle esigenze delle scuole.

#### Modalità di realizzazione

- Data: la festa sarà organizzata nella stessa giornata della ricorrenza del compleanno.
- Se la data coincide con un giorno festivo, l'attività sarà svolta nel primo giorno utile non festivo.
- Luogo: all'interno del gruppo classe.
- Orario: concordato con la scuola e con la famiglia.
- Materiali: verrà fornita una torta di compleanno (o, in alternativa, un dolce diverso, scelto in accordo con la famiglia).

#### Risultati attesi

- Bambini coinvolti attivamente e positivamente.
- Creazione di un clima di festa, cooperazione e benessere.
- Rafforzamento delle relazioni tra scuole, famiglia e gruppo classe.

#### Risorse umane impiegate:

- Asacom
- Animatore

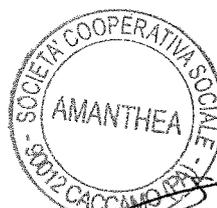
#### Prestazione n. 5) Servizio Igienico-Personale

Al fine di garantire un intervento completo e una presa in carico globale degli alunni, la Cooperativa metterà a disposizione operatori in possesso di specifica qualifica professionale. Tali figure si occuperanno dell'igiene personale e intima degli alunni assistiti, maggiormente bisognosi e fragili, che necessitano di un'assistenza dedicata. Il coordinatore del servizio, in collaborazione con i docenti referenti delle scuole, individuerà gli studenti che richiedono tale supporto, assicurando un intervento mirato e adeguato ai bisogni rilevati.

#### Risorse umane impiegate:

- Osa o equipollente

Caccamo, 19/08/2025



Il Presidente  
**Salvatore Gentilini**

