



## "AZIONE SOCIALE"

Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS  
Assistenza Minor, Anziani, Inabili,  
Telesoccorso e Formazione.  
Iscritta all'Albo Società Coop. N° 4124333

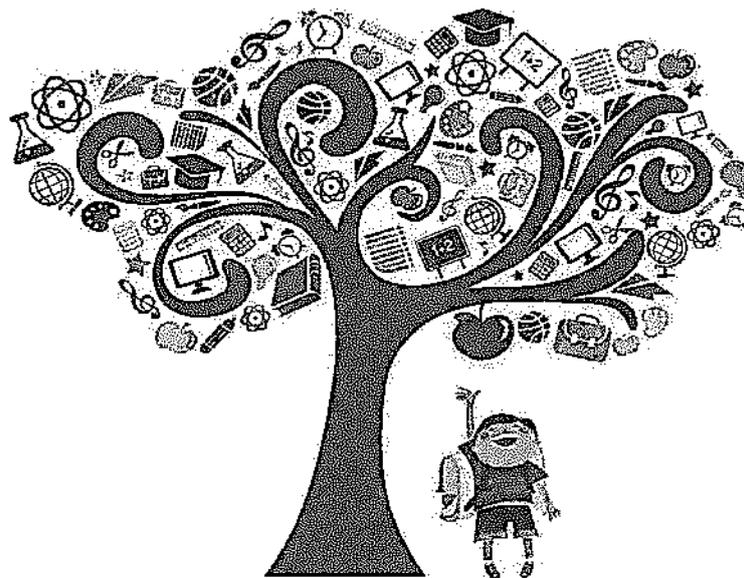
Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)  
Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820  
P. IVA: 03501840825

e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)

Spett.le  
Distretto Socio Sanitario D40  
Comune Capofila Caltanissetta

# AVVISO PUBBLICO DI ACCREDITAMENTO DI SOGGETTI EROGATORI DI PRESTAZIONI SOCIO ASSISTENZIALI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITA' PER SOGGETTI FRAGILI DEL DISTRETTO SOCIO SANITARIO D40 SEZIONI "MINORI" - "ANZIANI" E "INABILI"



## CARTA DEI SERVIZI

Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)  
e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)  
pec: [azioneesociale@pec.coopazionesociale.it](mailto:azioneesociale@pec.coopazionesociale.it)

COMUNE DI CORLEONE  
Protocollo Arrivo N. 23460/2022 del 29-07-2022  
Doc. Principale - Class. 14.1 - Copia Documento

Gentile Signora/Signore,

Desideriamo presentarLe AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS attraverso la Carta dei servizi. Si tratta di un importante strumento che Le permetterà di conoscere i nostri servizi, gli obiettivi che ci siamo prefissi e gli strumenti di controllo che adottiamo per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate.

Il nostro impegno è da sempre dedicato a creare e sviluppare strutture di assistenza, a misura d'uomo, capaci di coniugare risultati di alto livello con umanità e competenza. Sono questi gli obiettivi che AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS ha ideato e sviluppato in un modello nuovo di assistenza, applicandolo progressivamente alle proprie strutture ed ai centri distribuiti sul territorio siciliano. Modello che fa riferimento a valori e processi condivisi fondendo l'appropriatezza e la personalizzazione del servizio, la competenza professionale nonché metodiche e dotazioni tecnologiche all'avanguardia, dialogo e interazione costanti fra i professionisti, scambio di esperienze e di know-how fra le strutture. Oggi AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS forma una rete a livello regionale che offre risposte efficaci ad una domanda di assistenza sempre più pressante. L'obiettivo che ci poniamo con la Carta è quello di coinvolgerLa in prima persona nella gestione del Suo Benessere, invitandoLa ad offrirci i Suoi consigli, osservazioni e segnalazioni.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

Il Presidente

La Carta dei Servizi vuole essere il documento tramite cui presentarLe la nostra Cooperativa ed i servizi che siamo in grado di offrirLe. Essa è per tale motivo periodicamente revisionata ed aggiornata, per darLe modo di essere informato in tempo reale delle nostre evoluzioni e per consentire il costante miglioramento degli standard di qualità.

La Cooperativa ha formalmente adottato la Carta dei Servizi ai sensi dell'art. 13 della legge 328/2000 con delibera del C.d.A. del 02-05-2006.

## **1. MISSIONE E PRINCIPI**

### **1.1 MISSIONE**

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS, costituita con atto del 25/09/86, opera nel rispetto dei principi e del metodo della mutualità, senza finalità speculative, e prevede tra i suoi fini statutari l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro, dando ad essi una preventiva preparazione ed un apposito addestramento per raggiungere una specializzazione nei settori socio-sanitari.

I servizi socio-assistenziali che AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS eroga sono i seguenti: gestione di strutture socio-sanitarie, scolastiche e parascolastiche; nonché l'assistenza abitativa e domiciliare degli anziani, minori, soggetti portatori di handicap, disabili psichici e sensoriali e il servizio di telesoccorso e teleassistenza.

A supporto delle strutture ad essa facenti capo, AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS porta avanti e realizza attività di confronto e coordinamento tra i vari centri, sviluppo delle conoscenze e controllo dei risultati mediante la promozione di incontri tra i responsabili dei vari centri al fine di sviluppare le esperienze singole in bagaglio culturale collettivo. La Direzione di AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS presiede alle aree funzionali di programmazione e strategia, risorse umane, marketing e comunicazione, gestione qualità, sicurezza, finanza, amministrazione e controllo di gestione.

### **1.2 PRINCIPI**

#### **Informazione e partecipazione**

L'informazione chiara e corretta sullo stato di benessere e/o sugli interventi attivati consente al cliente (inteso come utente finale e/o familiare e/o tutore e/o ente di riferimento) di decidere consapevolmente della salute dell'assistito e della qualità di vita. La partecipazione attiva dell'utente (chi usufruisce del servizio, ovvero sia familiari e/o tutori) è garantita inoltre dalla possibilità di esprimere la propria opinione sulla qualità del servizio e di fornire suggerimenti e osservazioni.

#### **Rispetto della persona**

Il rispetto della persona si concretizza nell'attenzione alle abitudini di vita, ai suoi ritmi e alla privacy, nella riduzione al minimo dei tempi di attesa e delle formalità.

#### **Importanza del rapporto umano**

Il personale di AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS è impegnato a realizzare un ambiente ospitale e familiare, valorizzando le relazioni interpersonali.

#### **Alta professionalità**

L'elevato livello professionale dell'intera equipe è valorizzato e sostenuto da AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS, attraverso periodici corsi di formazione e aggiornamento. Le risorse della AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS vengono assegnate per la loro competenza e attitudine ai compiti,



## "AZIONE SOCIALE"

Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS  
Assistenza Minor. Anziani, Inabili,  
Telesoccorso e Formazione  
Inscritta all'Albo Società Coop. N°3124333

Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)  
Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820  
P. IVA: 03501840825

e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)

cosicché si possano meglio conseguire gli obiettivi che la AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS si prefigge.

### **Tecnologie d'avanguardia**

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS assicura, laddove necessarie, strumentazioni, tecniche e tecnologie in costante evoluzione, anche grazie al supporto di personale di competenza della AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS.

### **Modello gestionale innovativo**

Le strutture facenti capo ad AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS applicano e sviluppano il modello della sede di Caccamo che coniuga efficacia ed efficienza gestionale.

## 2. OBIETTIVI

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS si è posta come obiettivo quello di consolidare la propria posizione di eccellenza tra le strutture che offrono servizi analoghi ai propri.

In tale prospettiva si è ritenuto di fondamentale rilevanza provvedere all'implementazione del Sistema Qualità, la cui metodica organizzativa ha permesso di ottenere la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il conseguimento dell'obiettivo sopra riportato richiede inoltre la definizione di obiettivi operativi annuali, coerenti con la politica della qualità e, soprattutto, correlati con le esigenze esplicite ed implicite dell'utenza della AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS.

La Cooperativa intende a tal uopo perseguire il cammino del miglioramento continuo, indirizzato al conseguimento della massima soddisfazione dell'utenza. Esso garantisce il mantenimento di elevati livelli di efficacia ed efficienza in tutti i processi avendo inoltre le proprie basi nella piena condivisione dell'identità e dei valori dell'organizzazione da parte di tutto il personale che vi opera.

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS, nell'ottica della trasparenza, intende rendere visibili ai propri utenti i programmi, gli impegni, le politiche e le strategie attraverso le quali intende migliorare costantemente la propria posizione.

La Politica della Qualità, definita dall'Alta Direzione, alla quale tutto il personale è tenuto a dare il proprio contributo, intende:

- Ricepire ed analizzare le esigenze/attese del cittadino utente;
- Individuare i fattori di Qualità e definire gli standard interni;
- Migliorare costantemente le attività interne;
- Misurare la Qualità percepita dall'utenza;
- Sviluppare le capacità professionali del personale, aumentandone la motivazione.

In questa prospettiva la cooperativa "Azione Sociale" persegue i seguenti obiettivi generali:

- **Facilitare l'accesso ai servizi** attraverso l'informazione, l'accoglienza e l'orientamento degli utenti, la trasparenza dei percorsi;
- **Migliorare la fornitura dei servizi** attraverso la personalizzazione, la chiarezza del linguaggio, la comodità e la velocità delle prestazioni;
- **Controllare e correggere il servizio** attraverso l'assicurazione di standard di qualità costanti, la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, l'ascolto sistematico degli utenti;
- **Innovare e far evolvere il servizio** attraverso l'arricchimento delle prestazioni, il potenziamento dei servizi, l'utilizzazione delle tecnologie più avanzate;
- **Ottenere la completa soddisfazione di tutti i clienti** attraverso azioni di programmazione e controllo dei servizi erogati e di prevenzione delle non conformità.

Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)  
e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)  
pec: [azionesociale@pec.coopazionesociale.it](mailto:azionesociale@pec.coopazionesociale.it)

### 3. PRESENTAZIONE DELLA AZIONE SOCIALE

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS, la cui sede trovasi in quel di Caccamo, consta di varie strutture nel territorio siciliano, che offrono diversi servizi, a seconda delle esigenze della propria clientela.

Le tipologie di servizi offerti, e per cui la Cooperativa è in possesso delle autorizzazioni ed iscrizioni all'albo regionale sono qui di seguito riportate:

- Attività assistenziale a favore di disabili psichici e inabili per la tipologia comunità alloggio;
- Attività di assistenza domiciliare per anziani, inabili e minori;
- Attività di telesoccorso sezione anziani;
- Attività assistenziali in favore di minori tipologia Comunità Alloggio;
- Attività di assistenza igienico personale per portatori di handicaps;
- Attività di assistenza all'autonomia e alla comunicazione

La Cooperativa nel 2005 è stata accreditata al numero 711912 presso l'Assessorato Regionale del Lavoro, della Previdenza Sociale, della Formazione Professionale e dell'Immigrazione - Regione Sicilia per l'espletamento di corsi professionali per Operatore Socio-Assistenziale (O.S.A./O.S.S.) e per Assistente domiciliare e dei servizi tutelari nelle sedi di Caccamo e di Bagheria.

La Cooperativa "Azione Sociale" realizza servizi e prestazioni il più possibile vicini alle esigenze dell'utenza garantendo qualità, efficacia ed efficienza delle prestazioni, professionalità e competenza da parte di tutti gli operatori. A dimostrazione di ciò, nell'anno 2005 la Cooperativa ha ricevuto il "Premio Europeo San Rocco 2005" per i servizi a favore di inabili gravi, svolti con impegno, cura e professionalità.

#### Le Certificazioni di Qualità

La Cooperativa è in possesso della Certificazione di qualità con la compagnia QCB per l'erogazione di servizi socio assistenziali:

##### **1) certificazione di conformità alla norma ISO 9001:2015 n. Q-0917-10**

Il Manuale della Qualità della Cooperativa "Azione Sociale" descrive la sua organizzazione e il suo Sistema di Qualità progettato e realizzato per conseguire gli obiettivi prefissati per tutte le attività indicate nell'oggetto sociale. Il perseguimento dell'obiettivo di Qualità si pone in un'ottica di raggiungimento e consolidamento di una posizione di eccellenza, di conseguenza la Qualità non viene intesa esclusivamente come valore oggettivo di rispondenza del servizio alle norme di legge e contrattuali, ma come capacità di soddisfare le esigenze espresse o implicite dell'utente, attraverso la gestione ed il miglioramento continuo. In tale prospettiva, il sistema di Qualità, si propone non solo come strumento operativo per conseguire e mantenere il più alto livello di Qualità del servizio offerto, ma anche garanzia per quanti siano interessati, come cittadini utenti, della Qualità dei servizi gestiti dalla Cooperativa, nonché per consentire al personale impiegato un'adeguata conoscenza delle responsabilità e dei compiti attribuiti e delle attese della Cooperativa in termini di efficacia e di efficienza. Detto sistema riguarda tutte le attività svolte dalla Cooperativa e in particolare i vari settori della struttura organizzativa e le modalità di addestramento e organizzazione del lavoro nonché per il rispetto delle normative di legge.

Nell'ambito della propria politica della qualità si è posta come obiettivo strategico quello di essere altamente competitivo nella qualità del servizio e nel consumo delle risorse necessarie alla sua realizzazione ed erogazione; il governo dei processi è, di conseguenza, orientato a:

- Migliorare costantemente l'efficacia, e cioè la capacità di soddisfare le attese degli utenti, misurata attraverso la rilevazione della qualità percepita;
- Migliorare costantemente l'efficienza, e cioè il costo dei processi, inteso come equivalente in euro delle risorse umane e materiali impiegate per produrre i risultati attesi;



## "AZIONE SOCIALE"

Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS  
Assistenza Minori, Anziani, Inabili,  
Teleseccorso e Formazione  
Iscritta all'Albo Società Coop. SPA124353

Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)  
Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820  
P. IVA: 03501840825

e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)

- Ridurre i tempi di attraversamento, e cioè il tempo che intercorre tra l'input che determina l'avvio di ciascuna fase del processo e la disponibilità del risultato
- Aumentare la flessibilità, e cioè la capacità di adattamento alle mutate condizioni del contesto interno ed esterno;
- Promuovere l'integrazione tra tutti gli attori del processo, favorendo lo spirito di squadra e l'atteggiamento proattivo dei singoli.

#### 4. LA NOSTRA EQUIPE

L'equipe di AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS è composta da figure professionali accuratamente scelte, il cui coordinamento e lavoro di squadra sono alla base di ogni attività, al fine di rendere il percorso di cura dell'utente il più agevole ed efficace possibile.

Il personale di staff si occupa delle funzioni amministrative, dell'organizzazione e/o dell'accoglienza ed è affiancato dalle risorse di AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS in settori quali Gestione Qualità, Sicurezza, Risorse Umane, Commerciale, Assistenziale.

In ogni Struttura della AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS, il Responsabile della stessa è preposto alla supervisione di tutti gli aspetti organizzativi e/o alberghieri, mentre agli eventuali Medici, (dipendenti direttamente dalle ASP di competenza), spettano le responsabilità diagnostico-terapeutiche del cliente e il contatto con familiari sulle loro condizioni sanitarie.

Il personale cura tutti gli aspetti assistenziali quali l'igiene, la pulizia e/o il riordino di utenti e/o loro abitazioni e/o strutture, a seconda del settore considerato.

#### 5. L'ATTIVITÀ: ALCUNI DATI

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS ha dato dal 2003 ad oggi un forte incremento agli investimenti, in particolar modo per ampliare ed aumentare le tecnologie di cui poter disporre per venire incontro alle esigenze esplicite ed implicite, non solo degli utenti, ma anche di tutte le figure rotanti attorno ad essi (famiglie, tutori, enti pubblici e/o privati che si occupano di questi settori, comunità in genere).

#### 6. LE ATTIVITÀ: L'ORGANIZZAZIONE E LE PRESTAZIONI

##### **Oggetto dell'accreditamento**

##### **Modello organizzativo proposto**

La Cooperativa si impegna a realizzare le attività indicate nel presente progetto di qualità, mediante l'attivazione di piani personalizzati e piani di intervento per ciascun utente assistito, in modo da individuare dei percorsi individualizzati che consentano il miglioramento della continuità socio-assistenziale di ognuno.

Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax 091.8121820

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)  
e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)  
pec: [azioneesociale@pec.coopazionesociale.it](mailto:azioneesociale@pec.coopazionesociale.it)



## "AZIONE SOCIALE"

Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS  
Assistenza Minori, Anziani, Inabili,  
Telesoccorso e Formazione  
Iscritta all'Albo Società Coop. N° 1124333

Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)  
Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820  
P. IVA: 03501840825

e-mail: [info@coopazione sociale.it](mailto:info@coopazione sociale.it)  
[bigibianotta@coopazione sociale.it](mailto:bigibianotta@coopazione sociale.it)



Il Piano Assistenziale Individualizzato nella sua accezione progettuale si propone l'obiettivo di evitare di dare a tutti una risposta uguale, generalizzata, per poter invece porre l'accento sulla personalizzazione dell'intervento. Con i PAI si passa da un'organizzazione lavorativa che affida agli operatori la semplice esecuzione delle mansioni ad una in cui tutti coloro che operano all'interno dell'organizzazione vengono responsabilizzati in vista di determinati obiettivi. Il PAI dunque è uno strumento che ci consente la focalizzazione dell'attenzione sull'utente, il quale, sentendosi maggiormente considerato, può incrementare quell'autostima che spesso viene, invece, a perdere nel momento in cui entra a contatto con gli altri. L'attenzione quindi verso problemi emergenti, individuali, attuando strategie non standardizzate ma contingenti e con-divise, restituisce dignità a ciascun utente ma conferisce pure maggiore dignità e senso all'operare del personale che, a diverso titolo, presta la sua professionalità all'interno dei servizi. Tutti quindi, responsabilmente, sono chiamati a dare il proprio contributo per il raggiungimento degli obiettivi che, all'interno del PAI, ci si è prefissati di ottenere. Dunque, "pensare altrimenti", e soprattutto in solitudine, non basta: occorre anche "fare altro". Per tale ragione, la Cooperativa attiverà tutte quelle alleanze tra contesti e soggetti che fanno parte, in maniera diversa, della vita del minore ripensando al modo in cui queste alleanze si danno o si costruiscono, ponendo la questione relativa all'idea di progetto di vita e di PAI che ogni parte in causa non solo ha elaborato ma agisce attraverso il proprio linguaggio e la strumentazione di cui si dota per conoscere, lavorare, condividere momenti differenti con ciascun destinatario. Solo in questo modo potremo attivare piani personalizzati e piani di intervento che, in altre parole, pongano al centro di tutto l'unicità del soggetto ed il suo contesto socio-affettivo e, sulla base di questa, si impegnino in un costante monitoraggio delle pratiche educative, didattiche e di integrazione, istituite dal progetto di vita, a partire anche e soprattutto dalla stessa creazione di alleanze, di sinergie o anche di semplici collaborazioni educative tra attori sociali, pedagogici, territoriali e terapeutici differenti. Il PAI deve essere modificato ogni qual volta vi siano dei cambiamenti sostanziali nell'andamento dei servizi offerti. La Cooperativa si doterà di un sistema di organizzazione interno che garantirà tempi e modalità di esecuzione del presente progetto di qualità. In questo risulta elemento indispensabile l'integrazione multiprofessionale e il sentirsi "NOI" da parte di ciascun operatore. Se il PAI è uno strumento di sintesi, non trovano spazio al suo interno le diagnosi "in toto", le terapie farmacologiche, le scale di valutazione ma solo i problemi attivi (sanitari, assistenziali, sociali) sui quali è necessario lavorare in quel momento. Nel PAI è presa in considerazione la persona nella sua globalità: l'utente e/o la sua famiglia rivestono un ruolo importante e devono comparire, in prima stesura, anche le motivazioni dell'ingresso nei servizi, identificando anche l'obiettivo/gli obiettivi che devono essere concreti misurabili e congruenti con i dati sintetici di conoscenza dell'utente. Il PAI comincia dal momento di inserimento dell'utente nei servizi. Il primo approccio permette di cominciare a condividere i problemi aperti e le risorse presenti comunicando, eventualmente, con l'aiuto dei professionisti, quali aspettative espresse dai familiari risultino di difficile realizzazione. L'équipe multidisciplinare considera le informazioni raccolte e definisce i possibili obiettivi specifici, tenendo presente comunque che l'output atteso è il miglior benessere possibile della persona nonostante la malattia e la disabilità.

Occorre quindi identificare l'indicatore/gli indicatori che permettano di valutare, alla scadenza prevista, il successo degli interventi ipotizzati trovando riscontro in scale di valutazione.

Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

[www.coopazione sociale.it](http://www.coopazione sociale.it)  
e-mail: [info@coopazione sociale.it](mailto:info@coopazione sociale.it)  
pec: [azione sociale@pec.coopazione sociale.it](mailto:azione sociale@pec.coopazione sociale.it)

Il modello organizzativo proposto deve consentire di discutere il PAI almeno ogni sei mesi in condizioni di stabilità e tutte le volte che una situazione critica richieda una modifica dei bisogni individuali. Lo scopo del lavoro di stesura del PAI con relativi obiettivi e rivalutazioni periodiche dovrebbe essere quello di diventare un processo dinamico che segue l'evolversi nel tempo dell'utente e del suo integrarsi nel servizio.

### Criteri organizzativi

Ci sembra importante proporre un servizio che non tenda a dare risposte standardizzate bensì che, attraverso osservazione, analisi e comprensione del contesto familiare e ambientale in cui si opera, si faccia carico "della complessità qualitativa della vita" dei soggetti in difficoltà, che vedono compromessi i loro sostanziali diritti di cittadini, ed instauri un rapporto stabilito dal diritto piuttosto che dal bisogno e dalla disfunzione. È in quest'ottica che parliamo di globalità dell'intervento che nel contesto significa interessarsi delle persone nel loro insieme e non solo del "problema", considerando la situazione sotto tutti i punti di vista. A nostro avviso tutto ciò conduce ad una personalizzazione dell'intervento, che significa offrire servizi e operatori che tendano a realizzare la propria azione sulla base delle caratteristiche specifiche della situazione, della persona e del suo contesto. Per garantire la qualità degli interventi sono necessarie flessibilità e versatilità, caratteristiche determinanti del servizio e degli operatori, orientando l'impostazione del lavoro verso obiettivi da raggiungere e progetti da formulare e realizzare, come superamento dello schema rigido degli adempimenti e compiti da svolgere, spostando l'asse d'equilibrio da un servizio e una professionalità per prestazioni, ad un servizio e una professionalità per "risultati".

Per meglio organizzare il coordinamento dei servizi in tutte le sue prestazioni, la Cooperativa creerà una banca dati contenente: le generalità complete di ciascun utente, le prestazioni erogate, la condizione sociale e familiare di ciascuno di essi, nonché la rilevazione di particolari esigenze. Tutti i dati sopra elencati verranno messi a disposizione sia dell'Ufficio di Servizio Sociale comunale che del personale della Cooperativa qualora risultasse necessario.

Si prevede la creazione di una mappa delle risorse socio-sanitarie presenti sul territorio, anche limitrofo, a cui gli utenti possono accedere per particolari esigenze; sarà, inoltre, creato uno schedario con tutte le informazioni sui diritti, prassi burocratiche, pratiche e servizi aggiornati secondo le attuali norme legislative.

Si intende adottare una Cartella di Servizio Sociale per ogni singolo utente, per consentire al gruppo di lavoro di poter effettuare una verifica costante del lavoro (in itinere e finale), di compiere un'analisi degli errori eventualmente commessi e di elaborare interventi in rapporto alle problematiche incontrate. In tale cartella, confluiranno diverse schede di valutazione che consentiranno di acquisire un quadro conoscitivo dell'utente sempre più completo sia dal punto di vista cognitivo, affettivo e funzionale che socio-ambientale, per interventi sempre più mirati e personalizzati.

Si svolgerà un servizio di segretariato sociale: il servizio darà notizie sull'esistenza, sulla natura e sulle procedure necessarie per accedere alle varie risorse esistenti e sulla legislazione pertinente; collaborerà con i servizi territoriali; svolgerà attività di osservatorio sociale sulla situazione globale della zona, fornendo un panorama preciso dei servizi presenti e garantendo notizie sui bisogni oggettivamente emergenti nella zona in base alle richieste.

Verranno effettuate periodicamente delle riunioni del gruppo di lavoro che si riunirà per discutere insieme sull'andamento dei servizi e per programmare interventi specifici in base ai bisogni che gli assistiti possono manifestare.

La Cooperativa metterà a disposizione degli assistiti una linea telefonica operativa 24 ore su 24 a cui si potranno rivolgere per avere informazioni relative ai servizi offerti dal progetto e per dare eventuali suggerimenti.

### Tipologia di prestazioni per ciascun servizio

La Cooperativa svolgerà, per mezzo del personale specializzato impiegato nei servizi, le seguenti prestazioni base in contesto scolastico e/o territoriale domiciliare:

- Prestazioni del servizio socio-educativo per minori disabili nelle scuole pubbliche, tramite ASSISTENTI ALLA COMUNICAZIONE (in possesso di Laurea e di specifici attestati formativi e documentate esperienze circa le tecniche cognitive comportamentali (ABA, PECS, TEACCH):



## "AZIONE SOCIALE"

Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS  
Assistenza Minori, Anziani, Inabili,  
Telesoccorso e Formazione  
Iscritta all'Albo Società Coop. N°A124323

Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)  
Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820  
P. IVA: 03501840825

e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)

- attività di educazione relazionale, sensoriale, comportamentale;
- sviluppo di conoscenze dello spazio, del tempo, di codici comunicativi alternativi;
- sostegno alle relazioni con coetanei ed adulti;
- proposta di attività educative per favorire l'integrazione nel gruppo dei pari e/o partecipazione all'attività del gruppo classe.
- Prestazioni socio-educative a carico degli EDUCATORI domiciliari (in possesso di Laurea in Scienze dell'Educazione o titolo equipollente):
  - interventi educativi a sostegno dei familiari nello svolgimento del loro ruolo;
  - accompagnamento del minore disabile alle iniziative culturali, ricreative e socio-educative finalizzate a consentire la partecipazione del disabile a momenti organizzati (feste, incontri con i coetanei, frequentazione associazioni sportive, centri ricreativi, parrocchie, cinema, etc.);
  - prestazioni migliorative ed aggiuntive previste nel progetto di qualità meglio specificate in un progetto attuativo che sarà, successivamente e prima dell'attivazione del servizio, condiviso ed accettato dall'utente e dall'Ufficio dei Servizi Sociali e ne fornirà adeguata documentazione in sede di richiesta di pagamenti.
- Prestazioni ASSISTENTI IGIENICO-PERSONALE (in possesso di attestato di qualifica di Operatore Socio Assistenziale OSA) nelle scuole pubbliche per minori disabili, consistenti in attività di ausilio materiale agli alunni portatori di handicap nell'accesso alle aree esterne alle strutture scolastiche, all'interno e all'uscita da esse, nonché nell'uso dei servizi igienici e nella cura dell'igiene personale.
- Prestazioni ASSISTENTE DOMICILIARE (in possesso di attestato di qualifica di Operatore Socio Assistenziale OSA, Operatore Socio Sanitario OSS e mediatore familiare) accompagnamento dell'anziano, disabile, disabile grave o intelletto di grado lieve alle iniziative culturali, ricreative e socio-educative finalizzate a consentire la partecipazione del disabile o dell'anziano a momenti organizzati (feste, incontri con i coetanei, frequentazione associazioni sportive, centri ricreativi, parrocchie, cinema, etc.);
- SERVIZIO TRASPORTO DISABILI la Cooperativa per lo svolgimento di tale servizio metterà a disposizione appositi mezzi di trasporto dotati di pedana mobile omologata secondo la normativa vigente. Un autista e un accompagnatore preleveranno gli utenti dal proprio domicilio, e al termine delle attività: disbrigo pratiche, accompagnamento per visite mediche, prelievi e analisi di laboratorio ecc ecc li riaccompagnerà al domicilio. I mezzi messi a disposizione sono:
  - N. 1 Pulmino Ford Transit 9 Posti;
  - N. 1 pulmino Ford transit 9 Posti abilitati al trasporto portatori di handicap;

### **SERVIZI MIGLIORATIVI E AGGIUNTIVI (Tutte le attività migliorative offerte della Cooperativa saranno rispettati tutte le normative vigenti anti covid 19 di riferimento)**

La Cooperativa offre come miglioramento del servizio di assistenza specialistica all'autonomia e alla comunicazione per alunni portatori di handicap e servizio di assistenza igienico personale per alunni portatori di handicap e servizio di assistenza educativa domiciliare/territoriale minori disabili e servizio di assistenza domiciliare agli anziani o ai disabili le seguenti attività, completamente a proprio carico:

#### **Serate in pizzeria**

Le attività ricreative come la festa con i compagni o la pizzeria rappresentano dei momenti importanti di crescita e socializzazione. Essere portatore di disabilità comporta spesso essere esclusi da questi momenti, anche semplicemente per ragioni logistiche (spostamento, autonomia). Coerentemente con gli obiettivi di integrazione del progetto, la Cooperativa si farà promotrice di organizzare mensilmente delle feste in pizzeria con la consumazione della pizza. L'attività prevede anche l'accompagnamento, l'assistenza ed il trasporto gratuito per tutti gli assistiti,

Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)  
e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)  
pec: [azioneesociale@pec.coopazionesociale.it](mailto:azioneesociale@pec.coopazionesociale.it)



## **"AZIONE SOCIALE"**

Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS  
Assistenza Minor, Anziani, Inabili,  
Telesoccorso e Formazione  
Iscritta all'Albo Società Coop. N.121331

Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)  
Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820  
P. IVA: 03501840825

e-mail: [info@cooperazione sociale.it](mailto:info@cooperazione sociale.it)

[www.cooperazione sociale.it](http://www.cooperazione sociale.it)

con gli appositi mezzi messi a disposizione dalla Cooperativa. Sarà impiegato un autista ed un accompagnatore o comune mezzi e personale in proporzione al numero dei partecipanti. A disposizione degli utenti ci sarà un operatore che li preleverà al proprio domicilio, li accompagnerà alla serata in pizzeria, in maniera discreta, li assisterà nelle eventuali esigenze che dovessero manifestarsi nel corso dell'uscita. A fine serata, entro le 24.00, riaccompagnerà l'utente al proprio domicilio. Questo tipo di iniziativa permetterà agli utenti di imparare a diventare più autonomi divertendosi. Potranno apprezzare il piacere di uscire senza la paura di condizionare i propri amici o la propria famiglia. Il costo della serata è a carico della Cooperativa.

### **"Il compleanno"**

La Cooperativa si prenderà cura di organizzare per tutti, il giorno del proprio compleanno, una piccola festa a scuola (previa richiesta e autorizzazione del preside o degli insegnanti). Recapiterà in classe, al momento della ricreazione, la torta con le candeline, bibite e patatine, per festeggiare assieme ai compagni. A ciascun utente sarà, inoltre, offerto un piccolo regalo. La richiesta deve pervenire alla sede della Cooperativa almeno 15 giorni prima della data della festa per permettere l'organizzazione della stessa e reperire il personale per un momento di animazione all'interno del gruppo classe.

### **Foto ricordo di classe**

La Cooperativa metterà a disposizione del gruppo classe dove sono presenti i propri assistiti un fotografo per realizzare, previa autorizzazione, delle foto ricordo di classe con gli insegnanti e gli operatori e in occasioni di ricorrenze particolari quali feste di classe o di compleanno. Saranno realizzate diverse copie delle foto prodotte da distribuire gratuitamente ai propri assistiti. Inoltre, realizzerà durante le attività progettuali delle riprese al fine di produrre un video finale, rievocativo dei momenti più significativi.

### **Gita**

A miglioramento del servizio, al fine di favorire l'integrazione sociale di tutti gli assistiti, la Cooperativa organizzerà n. 1 gita della durata di un giorno a San Vito Lo capo nel mese di giugno 2016 con pranzo e trasporto a carico della Cooperativa. Tale località è una bellissima cittadina della Sicilia Nord Occidentale; le sue spiagge, il mare incantevole, i paesaggi ed il suo centro storico la rendono uno dei luoghi più ambiti per una giornata indimenticabile in Sicilia. San Vito è un piccolo paradiso caraibico nel Mediterraneo, punteggiato di casette bianche e basse, alcune delle quali ancora abitate da pescatori, altre trasformate in bed and breakfast o piccoli alloggi per i turisti che fanno vivere a pieno l'atmosfera della città marinaia. Qualora le condizioni dei minori lo permettano, sono previste anche le visite presso due splendidi luoghi naturalistici, considerati fra i più belli d'Italia, la Riserva dello Zingaro e la Riserva di Monte Cofano.

### **Feste insieme**

Saranno organizzate delle feste che coinvolgeranno tutti gli utenti assistiti e le rispettive famiglie durante i periodi natalizi, di Carnevale, pasquali e in occasione della fine dell'anno scolastico; si svolgeranno nei locali della scuola e saranno allietati con momenti di animazione per n. 2 ore ad evento con la presenza dell'animatore.

### **Cineforum**

Il progetto prevede l'attività del Cineforum attraverso la proiezione di un ciclo di film tramite noleggio DVD. Le proiezioni verranno accuratamente scelte dall'équipe che gestisce il progetto e saranno precedute da una presentazione e seguite da dibattiti sulle tematiche affrontate dal film. Si prevede, inoltre, alla fine di ogni incontro, la distribuzione di materiale che tenderà ad arricchire le riflessioni personali sulla tematica in oggetto. Il ciclo di film sarà, inoltre, preceduto da un'attività di consultazione per collaborare nella scelta dei film da proiettare. I filmati verranno proiettati con cadenza mensile (o secondo le richieste espresse dai partecipanti), direttamente nelle scuole.

La programmazione sarà articolata tenendo conto dell'età e delle patologie degli utenti assistiti. Si possono scegliere, film, cartoni animati, documentari, dossier e quant'altro sia d'interesse dell'utenza. Al cineforum

Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

[www.cooperazione sociale.it](http://www.cooperazione sociale.it)  
e-mail: [info@cooperazione sociale.it](mailto:info@cooperazione sociale.it)  
pec: [azionesociale@pec.cooperazione sociale.it](mailto:azionesociale@pec.cooperazione sociale.it)



## **"AZIONE SOCIALE"**

Soc. Coop. Sociale a r.l. ONLUS  
Assistenza Minoril, Anziani, Inabili,  
Teleassistenza e Formazione  
Iscritta all'Albo Società Coop. N.1124333

Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)  
Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820  
P. IVA: 03301840825

e-mail: [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)

seguirà un'indagine, attraverso una scheda predefinita, per avere un quadro significativo della rispondenza nei confronti della diversità.

### **Il gioco come opportunità di crescita**

Qualora le condizioni psicofisiche dei destinatari lo consentano ed in base ai loro interessi e preferenze, verrà attivata l'opportunità di essere accompagnati per due ore con cadenza mensile, per tutta la durata del servizio, presso strutture sportive e/o parchi giochi in cui i ragazzini potranno adoperare il materiale ludico ed educativo presente. Sarà un'occasione di socializzazione e di movimento al fine di canalizzare adeguatamente le eventuali componenti aggressive che possono essere presenti in queste tipologie di utenti.

### **Passeggiate all'aria aperta**

Ogni mese per tutta la durata del servizio, verranno organizzate delle passeggiate all'aria aperta durante le quali ci sarà la possibilità, per i minori assistiti, di gustare il gelato in compagnia.

**Servizio di barbiere, parrucchiere, podologo, estetista, per tutta la durata del servizio, a tutti i minori che ne faranno esplicita richiesta, per un massimo di una prestazione mensile per ciascun utente. Il servizio potrà essere fruito sia a domicilio degli utenti sia presso i rispettivi saloni.**

### **Incontri di socializzazione**

Saranno realizzati incontri di socializzazione per gli alunni e le loro famiglie, per dare la possibilità di conoscersi, di condividere le loro situazioni e di sostenersi a vicenda. Gli incontri si svolgeranno, presso gli Istituti scolastici che daranno la loro disponibilità, una volta al mese per n. 2 ore, per tutta la durata del servizio.

### **Diffusione e promozione delle attività e dei risultati raggiunti**

Per la diffusione delle azioni svolte e dei risultati raggiunti la Cooperativa, in coordinamento col Servizio Sociale Territoriale, organizzerà, alla fine dell'anno scolastico, un Convegno della durata di un giorno presso locali della scuola, in cui si coinvolgeranno tutte le agenzie pubbliche e private presenti nel territorio. Inoltre sarà pubblicato anche un opuscolo informativo che sinteticamente riporterà tutte le notizie relative al progetto. I dati saranno comunque trattati e divulgati in forma anonima nel pieno rispetto della privacy. Sarà elaborato anche un report conclusivo che verrà consegnato alle istituzioni interessate.

Per far conoscere i servizi migliorativi da attivare nelle scuole, verranno utilizzati vari canali informativi, dai più comuni quali volantini informativi sulle attività e gli orari, (distribuiti agli alunni, alle famiglie, al corpo docente e non docente), locandine, (affisse nelle scuole) a quelli che man mano verranno considerati, a tal fine, più opportuni. Si contatteranno, inoltre, le organizzazioni di volontariato e le Istituzioni del territorio. Sarà, inoltre, elaborato un report conclusivo che verrà consegnato alle istituzioni interessate.

### **Mappa delle risorse socio - sanitarie**

Durante il servizio, sarà distribuita ai disabili e alle famiglie una mappa delle risorse socio - sanitarie presenti sul territorio, anche limitrofo; sarà, inoltre, creato uno schedario con tutte le informazioni sui diritti, prassi burocratiche, pratiche e servizi aggiornati secondo le attuali norme legislative.

## **9. PUNTI INFORMAZIONE**

Notizie ed informazioni di carattere generale che riguardano AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS possono essere richieste al personale operante presso la sede di Caccamo, in via San Vito, s.n. 90012 ai seguenti numeri di telefono e fax: 091/8148432 - 091/8121820 - 091/8121956.

Per rispetto della privacy, le informazioni di tipo personale non vengono fornite per telefono.

Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

[www.coopazionesociale.it](http://www.coopazionesociale.it)  
**e-mail:** [info@coopazionesociale.it](mailto:info@coopazionesociale.it)  
**pec:** [azionesociale@pec.coopazionesociale.it](mailto:azionesociale@pec.coopazionesociale.it)

## 10. IL SISTEMA QUALITÀ

### PROCEDURE E STRUMENTI PER ASSICURARE LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO DI PROPOSTE E RECLAMI

#### 10.1 I nostri impegni

La Carta dei Servizi vuole essere un efficace strumento informativo per favorire concretamente la tutela e la partecipazione dei cittadini (e delle Associazioni che li rappresentano) alla gestione della propria salute. Rispondono a questi obiettivi la descrizione degli indicatori di qualità che riteniamo prioritari e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati.

#### 10.2 Modalità di coinvolgimento degli utenti e dei familiari ai programmi individuali di assistenza e alla verifica dei risultati

La Cooperativa prevede un coinvolgimento attivo dell'utenza e dei loro familiari nella programmazione degli interventi, nell'attuazione e nella verifica dei risultati raggiunti durante lo svolgimento del servizio attraverso: visite domiciliari, contatti telefonici, questionari etc.

#### 10.3 Tutela e partecipazione

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dalla AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS sia attraverso il monitoraggio diretto dei fattori assistenziali e di servizio, sia mediante l'analisi mensile delle valutazioni fornite dagli utenti e/o familiari.

L' AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS provvede con sistematicità alla valutazione delle prestazioni aziendali che maggiormente hanno e/o determinano impatto sia nei confronti dell'utente finale sia di quelle figure rotanti attorno allo stesso provvedendo anche al loro coinvolgimento per migliorare il servizio nel complesso.

#### 10.4 Indagini sulla soddisfazione dei clienti

La partecipazione dei clienti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di questionari sulla soddisfazione, che consentono di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti.

I questionari vengono consegnati al cliente e riconsegnati alle risorse della AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS e/o spedite via posta e/o via fax direttamente alla sede di Caccamo.

#### 10.5 Procedure di Tutela: Segnalazioni e reclami

La tutela e la partecipazione del cliente sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti prima, durante e dopo il servizio. Le segnalazioni sono utili per conoscere e comprendere eventuali problematiche e definire interventi di miglioramento del servizio.

Il cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- a) Lettera in carta semplice inviata alla "AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS", Via San Vito s.n., 90012 CACCAMO (PA) o consegnata personalmente;
- b) Rivolgendosi alla "AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS" allo 091-8148432, 091/8121956 e/o via fax allo 091-8121820, facendo presente le proprie osservazioni.
- c) Mandando eventuale e-mail all'indirizzo di posta elettronica info@azionesociale.it.

#### 10.6 Tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori e degli utenti

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS attua, in conformità al D.Lgs 626/94 e successive modifiche, la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalla valutazione stessa. Le procedure elaborate per gestire la sicurezza in azienda sono integrate all'interno del Sistema Qualità.



## "AZIONE SOCIALE"

Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS  
Assistenza Minorili, Anziani, Inabili,  
Telesoccorso e Formazione  
Iscritta all'Albo Società Coop. N. 121337

Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)  
Tel. 091 8148432 - Fax 091 8121820  
P. IVA: 03301840825  
e-mail: info@coopazionesociale.it  
info@pec.coopazionesociale.it

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS è attenta anche alla sicurezza degli utenti e dei visitatori, in particolare alla sicurezza antincendio, oltre alla dotazione impiantistico-strutturale, prevedendo periodiche esercitazioni e simulazioni di evacuazione.

La AZIONE SOCIALE Soc. Coop. Sociale a.r.l. ONLUS opera in conformità alle normative vigenti, con particolare attenzione, alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in merito allo smaltimento ed al riciclo dei rifiuti.

### 10.7 Tutela dell'ambiente - Tutela della Privacy

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del D. Lgs. n. 196 del 30/06/2003 sulla privacy, non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui clienti.

Con gli stessi obiettivi e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente al cliente (o ad un referente delegato).

## 11. STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEGLI INTERVENTI E VERIFICA DI QUALITÀ

La Cooperativa è in possesso della Certificazione di qualità con la compagnia QCB per l'erogazione di servizi socio assistenziali in conformità alle norme: ISO 9001:2015 n. Q-0917-10; ISO 14001:2015.

Fin dall'inizio per consentire la partecipazione attiva degli utenti e delle famiglie degli assistiti alle iniziative del progetto ad inizio servizio sarà organizzata dalla Cooperativa, una riunione con le famiglie, gli alunni assistiti, i rappresentanti dell'Amministrazione Committente e delle scuole, nell'occasione sarà chiesta la disponibilità ai familiari di partecipare attivamente alle azioni di progetto attraverso la nomina di due rappresentanti dei genitori.

Il piano di monitoraggio e verifica dell'iniziativa sarà attivato già a partire dalla fase di inizio progetto, per continuare in itinere e a conclusione del progetto. La valutazione in itinere coinvolge tutti i soggetti partecipanti direttamente o indirettamente. La valutazione sarà gestita dal Responsabile della qualità della Cooperativa in collaborazione con i responsabili del servizio. L'attività di verifica e valutazione partirà dall'équipe, per proseguire con l'utenza, il territorio e tutti i partner coinvolti. La valutazione tenderà a verificare, in primo luogo, se ci sono stati scostamenti dagli obiettivi prefissati in origine, se man mano vengono raggiunti i risultati previsti, se si verifica l'impatto nel territorio, l'aspetto qualitativo e quantitativo delle azioni di sensibilizzazione del territorio, del coinvolgimento dell'utenza, la promozione e diffusione delle iniziative e dei risultati del progetto. Ogni soggetto coinvolto nella valutazione riceverà gli strumenti per realizzare una verifica del progetto, consona alle sue potenzialità. La valutazione si avvarrà di strumenti quali incontri di gruppo omogenei di discussione; incontri incrociati fra i gruppi; test, interviste, questionari elaborati in modo tale da consentire una valutazione tra le variabili che vengono misurate. La valutazione si basa sulla raccolta ed elaborazione di informazioni relative alle analisi degli scostamenti tra i seguenti dati: - risorse impiegate e realmente utilizzate nello sviluppo del progetto - tempi di sviluppo previsti e tempi realmente impiegati; - tipo e numero di attori coinvolti con ruolo attivo non solo come operatori diretti, ma anche come rete che si è costruita attorno al progetto; - tipo e numero di interventi realizzati; - tipo e numero di persone concretamente coinvolte dagli interventi realizzati.

La verifica del progetto serve ad accertare il grado di crescita personale e sociale dei soggetti coinvolti nell'esperienza. Verrà quantificato il volume delle attività effettuate, verranno stabiliti e calcolati indicatori dell'efficacia che terranno conto di test somministrati agli utenti. Tutte le verifiche dovranno puntare ad ottimizzare gli interventi anche prevedendo eventuali difficoltà che possono insorgere in itinere. L'impostazione della verifica prefigura un controllo in termini di efficacia e di efficienza sui programmi svolti. La verifica in termini di efficacia sarà articolata in tre fasi: **Fase orientativa**: rappresenta un momento per valutare il livello di apprezzamento dell'intervento progettato da parte dell'utenza assistita, e comporta anche l'analisi della situazione iniziale per poter poi misurare i miglioramenti sopravvenuti a seguito dell'intervento erogato. **Fase intermedia**: serve a vagliare il grado di coinvolgimento dell'utenza alle attività proposte, il livello di maturazione raggiunto, le difficoltà emotive, intellettive e di socializzazione avendo come riferimento le sue potenzialità. **Fase finale**: è un momento di valutazione dei risultati raggiunti nell'evoluzione comportamentale del singolo attraverso la

Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax 091 8121820

www.coopazionesociale.it  
e-mail: info@coopazionesociale.it  
pec: azionesociale@pec.coopazionesociale.it



## "AZIONE SOCIALE"

Soc. Coop. Sociale s.r.l. ONLUS  
Assistenza Minorili, Anziani, Inabili,  
Telosoccorso e Formazione  
Iscritta all'Albo Società Coop. N° 124332

Via San Vito s.n. - 90012 CACCAMO (PA)  
Tel. 091.8148432 - Fax 091.8121820  
P. IVA: 03501840825

e-mail: info@coopazione sociale.it

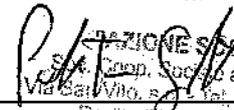
Informazioni per cooperazione sociale

corrispondenza tra gli interventi realizzati e gli obiettivi definiti. Al termine del servizio, i risultati emersi saranno oggetto di una relazione che sarà consegnata all'Amministrazione. Per quanto concerne la verifica in termini di efficienza sarà ottenuta attraverso l'applicazione dell'analisi dei costi sostenuti per lo svolgimento dei programmi di recupero. Mentre per misurare il livello di gradimento e soddisfazione da parte dello stesso utente e dei rispettivi familiari dell'utente, verrà fatto compilare, nelle tre diverse fasi progettuali, il questionario di gradimento e valutazione, da cui la Cooperativa prenderà spunto per adattare ciascuna modalità organizzativa alle singole esigenze dell'utenza. Il questionario conterrà indicatori in grado di fornire risposte accurate sulla qualità del servizio erogato dalla Cooperativa. Inoltre per misurare il livello di gradimento saranno utilizzati altri strumenti quali: l'osservazione diretta e partecipata presso gli istituti scolastici, le visite periodiche presso le scuole ed i relativi colloqui con i referenti scolastici, le telefonate di controllo verso le scuole (per verificare ad esempio il rispetto degli orari di lavoro degli operatori), i colloqui periodici anche attraverso visite domiciliari programmate ai familiari degli utenti, interviste ai docenti/operatori/genitori, verifiche telefoniche, riunioni e momenti di verifica collettivi.

Tutti i servizi oggetto dell'accreditamento e tutte le attività migliorative offerte della Cooperativa saranno rispettati tutte le normative vigenti anti covid 19 di riferimento.

Caccamo, 28/07/2022

Il Presidente

  
"AZIONE SOCIALE"  
Soc. Coop. Sociale s.r.l. ONLUS  
Via San Vito, s.n. - Tel. 091.8148432  
Partita IVA: 03501840825  
90012 Caccamo (PA)

Sede legale- Ufficio Amministrativo  
Via San Vito s.n.  
90012 Caccamo (Pa)  
Tel. 091 8148432 - fax: 091 8121820

www.coopazione sociale.it  
e-mail: info@coopazione sociale.it  
pec: azione sociale@pec.coopazione sociale.it

COMUNE DI CORLEONE  
Protocollo Arrivo N. 23460/2022 del 29-07-2022  
Doc. Principale - Class. 14.1 - Copia Documento