



MIGMA
COOPERATIVA SOCIALE

Carta dei Servizi

**Prestazioni socio assistenziali a supporto della
domiciliarità, per soggetti fragili
Sezioni "ANZIANI"**

**Distretto Socio Sanitario D40
Corleone**

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 4 - Class. 14.1 - Copia Documento



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





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Sommario

Presentazione della Cooperativa	5
La MISSION e le attività.....	5
LA CARTA DEI SERVIZI.....	7
Principi fondamentali	7
UBICAZIONE DEGLI UFFICI CON L'INDICAZIONE DEGLI ORARI DI APERTURA E DI CHIUSURA	8
POSSESSO DI CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ AZIENDALE NEL CAMPO DEI SERVIZI SOCIALI.....	9
Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani	9
Criteri di accesso al servizio	9
I NOSTRI SERVIZI - descrizione e funzionamento:.....	9
1. Prestazioni di cura della persona	9
2. Prestazioni di assistenza e cura dell'ambiente domestico e dell'alloggio.....	10
3. Disbrigo pratiche esterne.....	10
4. Prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo igienico/sanitario di semplice attuazione (con esclusione di prestazioni infermieristiche).....	10
Modalità di presa in carico degli utenti	10
La realizzazione di un intervento "a misura" di ciascuno	11
Modalità di coinvolgimento delle famiglie e degli operatori.....	11
MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI E SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO	12
Tutela dei cittadini.....	12
Le modalità e la gestione dei reclami.....	12
Presentazione del reclamo.....	13
Caratteristiche della procedura.....	13
Esito della procedura di reclamo	13
Strumenti di monitoraggio degli interventi e di verifica di qualità.....	13
Rilevazione della Customer Satisfaction.....	15
La verifica del gradimento	15
Standard di qualità	16
Livelli qualitativi e quantitativi	16
INDICAZIONE DELLE PRESTAZIONI ACCESSORIE EVENTUALMENTE ASSOCIATE AL VOUCHER, RIVOLTE A VANTAGGIO DELL'UTENTE E/O DELLA FAMIGLIA	17
Sportello di orientamento ai servizi del territorio	17
Punto di facilitazione digitale	17
Seminari informativi per famiglie	18

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 4 - Class. 14.6 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Servizio di consulenza psicopedagogica e psico-pedagogica in ambito familiare 18

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 4 - Class. 14.4 - Copia Documento



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





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Presentazione della Cooperativa

La Cooperativa Sociale MIGMA nasce il 05 Marzo del 2004 ed è una Cooperativa di tipo mista A/B che si occupa principalmente di interventi di formazione, orientamento, progettazione sociale, realizzazione e gestione di servizi socio assistenziali in favore di minori, disabili, anziani e famiglie; si occupa inoltre si occupa di interventi di aggiornamento rivolti a inoccupati, disoccupati, operatori socio-sanitari e socio-assistenziali.

La Cooperativa è iscritta presso l'Albo Regionale art. 26 L.R. 22/86 alla sezione anziani, disabili, minori e ragazze madri/gestanti per la tipologia Assistenza Domiciliare e alla sezione minori per la tipologia Spazio Gioco.

Dal 28/11/2018 con Decreto N. 988/2018 è iscritta all'Albo degli enti di servizio civile universale – sezione regione Sicilia con codice di iscrizione SU00018.

La Cooperativa Sociale MIGMA inoltre, con Decreto Dirigente Generale 5683 del 21/07/2017 ha ottenuto l'accreditamento presso la Regione Siciliana all'albo degli organismi che risultino Accreditati ai sensi del D. Pres. Reg. n.25 del 01.10.2015 concernenti "Regolamento di attuazione dell'art.86 della legge regionale 7 Maggio 2015 n. 9 Disposizioni per l'accreditamento degli organismi formativi operanti nel sistema della formazione professionale siciliana" pubblicato sulla G.U.R.S. n. 44 del 30 Ottobre 2015 con Codice AAM743.

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 4 - Class. 14.5 - Copia Documento

La MISSION e le attività

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

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



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





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

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

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 4 - Class. 14.6 - Copia Documento



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





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

LA CARTA DEI SERVIZI

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

La Carta dei servizi

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

Principi fondamentali

Uguaglianza

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

Imparzialità

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

Continuità

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

Riservatezza

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

Diritto di scelta

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

Partecipazione e informazione

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

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 4 - Class. 14.4 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

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

L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.

Trasparenza

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

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

Efficacia ed efficienza

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

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

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

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

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

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 4 - Class. 14.8 - Copia Documento



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





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

POSSESSO DI CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ AZIENDALE NEL CAMPO DEI SERVIZI SOCIALI

La Cooperativa Sociale MIGMA è in possesso del certificato di qualità ISO 9001:2015 rilasciato in data 27/09/2011 e con validità sino al 24/09/2020 certificato numero 13808-A rilasciato da Kiwa e che lo stesso ha come scopo di registrazione l'erogazione dei seguenti prodotti/servizi:

- progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionali;
- erogazione di assistenza per anziani, inabili e minori in regime domiciliare;
- servizi di prima infanzia.

Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani

Criteri di accesso al servizio

Sono destinatari delle prestazioni, le persone con limitato grado di autosufficienza fisica, con scarsa capacità organizzativa rispetto alla gestione della casa, in situazioni di solitudine e di isolamento psicologico, che hanno difficoltà nel mantenere rapporti con il mondo esterno (soprattutto i soggetti di età avanzata e/o disabili) ed i nuclei familiari comprendenti persone a rischio di emarginazione, anche a supporto di un costante impegno assistenziale dei familiari.

I requisiti richiesti per usufruire delle prestazioni, tutti riconducibili ad uno stato di non autosufficienza, riguarderanno:

- a) lo stato di salute psico-fisico
- b) l'assenza o notevole carenza di ogni forma di assistenza familiare
- c) le condizioni economiche.

Le condizioni degli utenti saranno valutate dai Servizi Sociali Comunali e dell'ASP, i quali provvederanno all'assegnazione di Voucher agli utenti selezionati come fruitori del servizio, per i quali sarà inoltre predisposto a cura dei suddetti organi istituzionali, un PAP ovvero Piano Assistenziale Personalizzato.

I NOSTRI SERVIZI - descrizione e funzionamento:

La Cooperativa Sociale MIGMA intende il servizio come un insieme di azioni ed interventi assolti dal personale specializzato:

- intervento diretto all'utente (al domicilio ed in altri servizi del territorio),
- partecipazione alle riunioni settimanali d'équipe,
- raccordo con gli operatori socio-sanitari,
- compilazione del diario degli interventi;
- eventuali azioni territoriali concordate con l'Assistente Sociale Coordinatore.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto a soggetti, in condizioni di non autosufficienza o ridotta autosufficienza, privi di adeguato sostegno familiare che sceglieranno la Cooperativa Sociale MIGMA quale Ente erogatore.

In relazione alle specifiche esigenze psico-fisiche del singolo utente, a cura dell'ASP e dei Servizi Sociali, sarà redatto un PAP (Piano Assistenziale Personalizzato) in base al quale, la cooperativa attraverso personale qualificato, espletterà il servizio presso il domicilio dei soggetti, e con l'osservanza delle modalità e delle condizioni minime previste, attuerà le prestazioni socio-assistenziali di seguito descritte.

1. Prestazioni di cura della persona

Il servizio è diretto a favorire l'autosufficienza nell'attività giornaliera:

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 4 - Class. 14.6 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

- igiene/pulizia della persona, bagno assistito o doccia,
- aiuto per alzarsi dal letto e nella vestizione
- aiuto nell'assunzione dei pasti,
- aiuto nella deambulazione, nel movimento degli arti invalidi, nella mobilitazione del soggetto allettato nell'uso di accorgimenti per migliorarne l'autosufficienza
- aiuto al mantenimento di abilità specifiche come ad es, l'uso del telefono, di elettrodomestici).

2. Prestazioni di assistenza e cura dell'ambiente domestico e dell'alloggio

Il servizio è diretto a favorire a quanti ne presentino il bisogno, l'aiuto nel governo e nell'igiene della propria abitazione:

- pulizia ordinaria e cura delle condizioni igieniche dell'ambiente anche attraverso l'utilizzo di elettrodomestici;
- manutenzione e disinfezione degli ausili utilizzati dall'utente o dall'operatore nell'espletamento delle funzioni;
- riordino del letto e cambio della biancheria;
- se richiesto, lavaggio e stiratura della biancheria mediante l'uso di idoneo elettrodomestico di proprietà dell'assistito o suo recapito presso negozio specializzato;
- preparazione e cottura alimenti;
- lavaggio delle stoviglie e delle attrezzature utilizzate per la preparazione ed il consumo dei pasti.

3. Disbrigo pratiche esterne

Il servizio consiste nel disbrigo di pratiche quali: ritiro pensioni, autorizzazioni richieste mediche, esenzione ticket, richieste contributi, tessere autobus, disbrigo di commissioni varie, volto a favorire i rapporti familiari e sociali, anche in collaborazione con il vicinato, e strutture ricreative e culturali, il volontariato, al fine di favorire la partecipazione dei soggetti alla vita di relazione (accompagnamento per visite mediche o altre necessità presso centri diurni, amici, parenti etc.); il servizio sarà effettuato tutte le volte che sarà necessario.

4. Prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo igienico/sanitario di semplice attuazione (con esclusione di prestazioni infermieristiche)

- mobilitazione attiva e passiva dell'assistito a letto e prestazioni similari;
- assistenza e collaborazione con eventuali familiari o personale infermieristico nella sorveglianza per la corretta assunzione di farmaci e delle prescrizioni mediche;
- misurazione della temperatura corporea;
- aiuto nella raccolta del materiale biologico per esami clinici; rilievi di segnali o sintomi di malattia per l'opportuna segnalazione;
- aiuto nell'uso di presidi o ausili sanitari;

Modalità di presa in carico degli utenti

Il servizio è inteso come intervento integrato per l'utente, tra accoglienza quotidiana, ascolto e attenzione all'aspetto relazionale. Le azioni di accoglienza nel quotidiano, che costituiscono l'ossatura dell'attività del Servizio, verranno configurati come strumenti volti al benessere complessivo del singolo, che non possono prescindere da una dimensione di ascolto e di osservazione di quanto può risultare significativo, per una maggiore comprensione del contesto

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 4 - Class. 14.10 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

specifico e quindi per il sostegno da dare per un mantenimento attivo della persona piuttosto che per coglierne le diverse opportunità in termini di cura e aiuto.

L'approccio generale tende quindi a mantenere ed esaltare, per quanto possibile, la vita sociale all'interno della comunità, anche laddove si presentino necessità di risposta a casi di alta complessità sociale.

La realizzazione di un intervento "a misura" di ciascuno

Molto spesso, quando l'impostazione generale del servizio trascura di prendere in esame la complessità del singolo contesto, la parte più consistente dell'intervento rischia di ridursi ad una meccanica esecuzione di compiti strettamente legati alla gestione del servizio, secondo criteri più o meno generali. Il nostro intento è quello di tradurre gli aspetti teorici e cognitivi propri dell'analisi del caso su un piano di prassi lavorativa efficace ed efficiente. Questo aspetto del servizio però, conseguentemente a quanto detto precedentemente, non può prescindere da alcune considerazioni che guidano sostanzialmente le attività della struttura:

- il riconoscimento ed il rispetto della privacy: riteniamo fondamentale riconoscere all'utente una propria identità e una storia che lo rendono visibile agli altri come unico.
- possibilità da parte dell'utente di controllo e di scelta nelle situazioni: qualsiasi tipo di intervento mira al maggior livello di coinvolgimento possibile del singolo, favorendo una giusta elaborazione di consapevolezza, attraverso un'opera di mediazione che, pur mirando ad un buon livello di funzionalità, raccolga l'approvazione ed il consenso della persona a cui si rivolge che ne è sempre protagonista.

La persona "al centro"

L'azione che verrà svolta si colloca, quindi, lungo un percorso ampio, volto all'identificazione e valorizzazione di tutte le potenzialità inerenti al singolo caso o al gruppo di casi, svolgendo un lavoro di attento monitoraggio e verifica, per una costante ridefinizione ed ottimizzazione del progetto di intervento.

Gli obiettivi del progetto pongono al centro – come già ricordato - la soggettività dell'utente intesa nella sua multicomplexità: questo comporta che la proposta che rivolgiamo alle persone prese in carico, abbia una evoluzione duttile e dinamica in un continuo interagire con l'utente. Inoltre gli Operatori, nel concretizzare l'intervento individuale, si faranno carico del soggetto nella sua globalità, ponendo in essere un progetto specifico mirato alle aree personali definite deficitarie e creando una situazione relazionale in cui sia possibile esprimere un'azione complessa di aiuto. Infine, la flessibilità e l'adattabilità del gruppo di lavoro a diverse esigenze, si accompagna ad un vincolo di mantenimento della relazione operatore/utente, al fine di ottenere un sempre maggior coinvolgimento del soggetto anche nel rapporto con gli operatori.

Modalità di coinvolgimento delle famiglie e degli operatori

Partendo dal presupposto che la famiglia sia il nucleo naturale della società, insostituibile, nella sua funzione primaria di assistenza e sostegno fisico e morale, durante tutto l'arco della vita, è impossibile pensare un intervento finalizzato al superamento di condizioni di disagio, prescindendo dal prestare attenzione anche all'intero nucleo familiare di appartenenza, che soprattutto nel caso di soggetti in età avanzata/disabili ed in presenza di particolari problematiche, rappresenta, nella maggior parte dei casi, per l'individuo, l'unico sostegno fisico e morale, l'unico legame affettivo, il luogo privilegiato di tutte le attività e delle esperienze sociali. Per tali motivi le attività progettuali in questa sede proposte non saranno indirizzate solamente agli utenti diretti destinatari del servizio, bensì alle famiglie degli stessi. L'intero nucleo sarà coinvolto attivamente nella programmazione e realizzazione delle attività così da favorire la coesione familiare, ove necessario la ridefinizione e il consolidamento dei ruoli, la maggiore

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 4 - Class. 14.11 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

consapevolezza del proprio ruolo, all'interno del gruppo-famiglia, la ricostruzione e/o acquisizione delle proprie competenze e l'acquisizione di modelli relazionali adeguati alle specifiche esigenze.

Il rapporto con le famiglie, si sviluppa essenzialmente in tre diverse forme: informativo (tutte le iniziative vengono direttamente comunicate), collettivo (attraverso assemblee specifiche sull'andamento del servizio, sulle iniziative proposte, sulle richieste o problemi posti dalle famiglie), individuale.

Saranno dunque, organizzate periodiche riunioni d'equipe aperte alla partecipazione di utenti e familiari i quali potranno avanzare proposte operative e collaborare all'organizzazione e realizzazione del servizio.

Riflessione, confronto, dialogo costruttivo, verifica del lavoro svolto sono processi fondamentali che si attivano non solo negli incontri fra operatori, ma anche nei momenti deputati all'incontro con le famiglie, da quelli istituzionali a quelli più informali. Compito degli operatori è soprattutto quello di attivare tre presupposti basilari per una buona relazione con le famiglie: la collaborazione, la condivisione, la partecipazione, che permettono e alimentano il piacere di lavorare insieme attorno ad un progetto comune a favore del benessere degli utenti, dei familiari e degli operatori. Coinvolgere i familiari nella realizzazione dell'azione progettuale, avere l'opportunità di esprimere opinioni ed avanzare nuove proposte, li aiuta a sentirsi parte importante nella realizzazione del servizio e partecipanti attivi alla vita dell'utente. In ogni occasione di incontro si sta insieme, si parla dei propri congiunti partendo dalle piccole cose di tutti i giorni, da un fatto accaduto, da una nuova conquista, per condividere situazioni ed emozioni legate all'essere genitore, figlio, ma anche legate alle problematiche vissute, ecc, condivisioni che aiutano a colmare le ansie, ad affrontare le difficoltà quotidiane con maggiore serenità nella consapevolezza che non si è soli nell'affrontare le difficoltà. Ne sono un chiaro esempio tutti i momenti riservati alla partecipazione delle famiglie a partire da quelli connessi alla gestione sociale:

MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI E SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO

Tutela dei cittadini

Le modalità e la gestione dei reclami

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

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

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

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

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



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Presentazione del reclamo

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

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

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile della Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo che deve essere comunque sottoscritto.

Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

Caratteristiche della procedura

Le **caratteristiche della procedura** sono:

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

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

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

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

Esito della procedura di reclamo

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

Strumenti di monitoraggio degli interventi e di verifica di qualità

Al fine di svolgere un'analisi valutativa efficace ed efficiente, è necessario un approfondito lavoro di verifica dell'azione progettuale che sarà condotta in tre diversi momenti:

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

Nel percorso di valutazione bisogna tenere conto del punto di vista di tutti gli attori e soggetti che a qualsiasi livello intervengono durante lo svolgimento del processo sulla base dei relativi interessi ed aspettative.

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 4 - Class. 14.13 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

I soggetti che possiamo individuare sono: l'ente erogatore del servizio; la persona assistita e/o suo familiare; l'istituzione; la comunità.

Il primo lavoro "ex ante" sarà quindi quello di definire una accurata "mappa degli stakeholder" vale a dire degli attori, degli obiettivi e dei risultati in termini di output (prestazione) e outcome (esito e impatto) loro riferiti. Una metodologia analitica "a cascata" rispetto alla mappa di cui sopra guiderà il processo di verifica, a scadenze variabili a seconda del tipo di portatore di interesse, sui seguenti piani: il coordinamento gestionale; il funzionamento dei piani di intervento; la reale integrazione tra l'ente erogatore, la famiglia e i Servizi (Distretti, l'Azienda Sanitaria, dove presenti).

Una ambito particolare e sé riguarda la qualità, il rispetto della quale è di fondamentale importanza nell'erogazione dei servizi: in riferimento a ciò, per valutare all'interno e all'esterno dell'organizzazione il livello di qualità raggiunto, si prenderanno in considerazione i seguenti aspetti:

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

In particolare **Monitoraggio e Valutazione** in itinere avranno la funzione di consentire una continua regolazione e ricalibrazione dell'intervento.

Gli strumenti utilizzati in tale fase, saranno principalmente di tipo qualitativo (osservazioni degli operatori, confrontate e discusse fra gli operatori) oltre che quantitativo. Nello specifico si svolgeranno periodici incontri, durante i quali il gruppo di lavoro si confronterà analizzando il lavoro svolto.

L'azione progettuale sarà valutata secondo criteri di: efficienza, efficacia e coerenza interna ed esterna.

Si terrà conto dei seguenti **indicatori**:

- Motivazione e grado di coinvolgimento dei partecipanti al progetto;
- Prestazioni reali degli esperti;
- Effetti non previsti;
- Risultati ottenuti, intesi come modifica degli atteggiamenti all'interno dei nuclei oggetto dell'intervento;
- Solidità delle reti attivate, dopo la conclusione del progetto.

Gli **strumenti** utilizzati saranno:

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



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Rilevazione della Customer Satisfaction

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

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

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

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

La verifica del gradimento

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

Gli strumenti utilizzati per monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini utilizzatori dei servizi sono:

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

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



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

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

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

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

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

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

Standard di qualità

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

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

Livelli qualitativi e quantitativi

Si mantiene aggiornata una banca dati producendo indicatori, strumenti di misurazione e valutazione dei risultati raggiunti, con l'obiettivo di rimodulare il Servizio sulla base dei bisogni dell'utenza.

Il sistema di monitoraggio della qualità del servizio prevede:

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

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 4 - Class. 14.16 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

INDICAZIONE DELLE PRESTAZIONI ACCESSORIE EVENTUALMENTE ASSOCIATE AL VOUCHER, RIVOLTE A VANTAGGIO DELL'UTENTE E/O DELLA FAMIGLIA

La Cooperativa Sociale Migma in aggiunta alle prestazioni ed ai servizi previsti dal patto di accreditamento, realizzerà le prestazioni accessorie di seguito indicate, rivolte a vantaggio dell'utente e/o della famiglia:

Sportello di orientamento ai servizi del territorio

Tale azione nasce per favorire l'orientamento e la conoscenza dei servizi, delle iniziative, delle campagne promozionali, dei progetti presenti sul territorio di appartenenza; in tal modo potrà essere garantita una semplificazione dei percorsi burocratici e una più veloce risposta ai bisogni emergenti. Gli operatori di sportello si occuperanno di realizzare una banca dati e una rubrica telefonica ed informatica degli enti del territorio che erogano servizi utili alla famiglia. Periodicamente avranno il compito di ricercare e divulgare, tramite attività di sportello, quelle iniziative locali attivate dagli enti istituzionali (Comuni, Province, Regioni) o privati (Associazioni, Cooperative, ecc.) a tutela e promozione del soggetto famiglia. Il servizio intende accrescere e favorire l'informazione delle famiglie in modo da promuoverne la partecipazione attiva alla costruzione del proprio benessere.

Fase di realizzazione 1: lo staff di progetto si occuperà della creazione di un database e di una rubrica telefonica ed informatica degli enti del territorio che erogano servizi utili alla famiglia.

Fase di realizzazione 2: verrà realizzata la promozione del servizio tramite ideazione e diffusione del materiale informativo (brochure, locandine, volantini, comunicati stampa).

Fase di realizzazione 3: verrà avviata una ricerca periodica e costante delle iniziative locali promosse a favore del soggetto famiglia;

Fase di realizzazione 4: avvio delle attività di sportello.

Tempi: lo sportello sarà in funzione 1 giorno a settimana per 3 ore.

Personale impiegato: n.1 operatore

Punto di facilitazione digitale

La Cooperativa realizzerà presso la propria sede territoriale, il servizio di facilitazione digitale ovvero una postazione ove sarà realizzata attività di supporto e accompagnamento al singolo cittadino nell'uso di Internet e nella risoluzione di problemi tecnologici. Si tratta di sessioni di "navigazione assistita" in cui un facilitatore supporta un utente o un piccolo gruppo, in questo modo è possibile lasciare un ampio margine di libertà nella scelta delle conoscenze e/o competenze da acquisire. In base all'organizzazione in cui il facilitatore opera ed al suo potenziale bacino di utenti (anziani, immigrati, giovani in cerca di lavoro, etc.) il facilitatore può svolgere le seguenti attività:

- attività di "supporto individualizzato" su specifici servizi online;
- realizzazione di "micro-corsi" come per esempio sull'uso dello smartphone;
- attività di supporto sulle competenze digitali di base dei cittadini.

Il servizio è erogato dai "facilitatori digitali", in grado di offrire assistenza e supporto ai cittadini nell'uso di Internet, dei dispositivi e dei servizi on line.

Tempi: lo sportello sarà in funzione 1 giorno a settimana per 3 ore.

Personale impiegato: n.1 operatore "facilitatore digitale"

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 4 - Class. 14.17
- Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Seminari informativi per famiglie

Verranno realizzati seminari informativi su tematiche dell'area psicopedagogica attinenti alle diverse fasi del ciclo di vita familiare come: la formazione della coppia; la genitorialità; l'educazione dei figli e l'importanza del gioco; rapporto tra genitori e figli adolescenti; cura degli anziani. La tipologia dei seminari e degli argomenti trattati ed i tempi di realizzazione varieranno in virtù della tipologia di utenza.

Tempi: sarà realizzato un seminario con cadenza trimestrale.

Personale impiegato: n.1 Psicologo

Servizio di consulenza psicopedagogica e psico-pedagogica in ambito familiare

Questo servizio è finalizzato a fornire ai singoli e alle famiglie spazi di ascolto e di sostegno per affrontare difficoltà di vario tipo, con l'obiettivo di valorizzare e supportare le risorse presenti all'interno della famiglia stessa e dei singoli. Il servizio di consulenza persegue gli obiettivi di stimolare una consapevolezza dei genitori e figli riguardo alle proprie risorse, di accompagnare le famiglie comprendere e dare senso ai comportamenti problematici. In tal modo sarà possibile promuovere la costruzione di letture nuove e più ampie della problematica vissuta e individuare e creare nuove e più funzionali modalità di gestione del disagio per un superamento dello stesso. I servizi offerti in tale spazio potranno essere: colloqui di primo ascolto; presa in carico della famiglia; interventi di supporto psicologico; colloqui e mediazione familiare; conclusione del caso o formulazione di un progetto attraverso interventi di rete con altri servizi del territorio (ove necessario); percorsi di consulenza per genitori e figli finalizzati al miglioramento del proprio stile educativo, della comunicazione in famiglia e del dialogo quotidiano; colloqui di sostegno e aiuto per i genitori rispetto a problematiche evolutive o di relazione con il proprio figlio/i, ecc.

Tempi: lo sportello sarà in funzione 1 giorno al mese per 4 ore.

Personale impiegato: n.1 Psicologo

Bagheria, 28/07/2022

Il Legale Rappresentante
Via L. Capitano Giorgi, 3
90011 BAGHERIA (PA)
P. IVA 05295360829



COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 4 - Class. 14.18 - Copia Documento



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





MIGMA
COOPERATIVA SOCIALE

Carta dei Servizi

**Prestazioni socio assistenziali a supporto della
domiciliarità, per soggetti fragili
Sezioni "INABILI"**

**Distretto Socio Sanitario D40
Corleone**

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 3 - Class. 14.1 - Copia Documento



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





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Sommario

Presentazione della Cooperativa	5
La MISSION e le attività.....	5
LA CARTA DEI SERVIZI.....	7
Principi fondamentali	7
UBICAZIONE DEGLI UFFICI CON L'INDICAZIONE DEGLI ORARI DI APERTURA E DI CHIUSURA	8
POSSESSO DI CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ AZIENDALE NEL CAMPO DEI SERVIZI SOCIALI.....	9
Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani	9
Criteri di accesso al servizio	9
I NOSTRI SERVIZI - descrizione e funzionamento:.....	9
1. Prestazioni di cura della persona	9
2. Prestazioni di assistenza e cura dell'ambiente domestico e dell'alloggio.....	10
3. Disbrigo pratiche esterne.....	10
4. Prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo igienico/sanitario di semplice attuazione (con esclusione di prestazioni infermieristiche).....	10
Modalità di presa in carico degli utenti	10
La realizzazione di un intervento "a misura" di ciascuno	11
Modalità di coinvolgimento delle famiglie e degli operatori.....	11
MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI E SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO	12
Tutela dei cittadini.....	12
Le modalità e la gestione dei reclami.....	12
Presentazione del reclamo.....	13
Caratteristiche della procedura.....	13
Esito della procedura di reclamo	13
Strumenti di monitoraggio degli interventi e di verifica di qualità.....	13
Rilevazione della Customer Satisfaction.....	15
La verifica del gradimento	15
Standard di qualità	16
Livelli qualitativi e quantitativi	16
INDICAZIONE DELLE PRESTAZIONI ACCESSORIE EVENTUALMENTE ASSOCIATE AL VOUCHER, RIVOLTE A VANTAGGIO DELL'UTENTE E/O DELLA FAMIGLIA	17
Sportello di orientamento ai servizi del territorio	17
Punto di facilitazione digitale	17
Seminari informativi per famiglie	18

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 3 - Class. 14. h - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Servizio di consulenza psicopedagogica e psico-pedagogica in ambito familiare 18

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 3 - Class. 14.4 - Copia Documento



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





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Presentazione della Cooperativa

La Cooperativa Sociale MIGMA nasce il 05 Marzo del 2004 ed è una Cooperativa di tipo mista A/B che si occupa principalmente di interventi di formazione, orientamento, progettazione sociale, realizzazione e gestione di servizi socio assistenziali in favore di minori, disabili, anziani e famiglie; si occupa inoltre si occupa di interventi di aggiornamento rivolti a inoccupati, disoccupati, operatori socio-sanitari e socio-assistenziali.

La Cooperativa è iscritta presso l'Albo Regionale art. 26 L.R. 22/86 alla sezione anziani, disabili, minori e ragazze madri/gestanti per la tipologia Assistenza Domiciliare e alla sezione minori per la tipologia Spazio Gioco.

Dal 28/11/2018 con Decreto N. 988/2018 è iscritta all'Albo degli enti di servizio civile universale – sezione regione Sicilia con codice di iscrizione SU00018.

La Cooperativa Sociale MIGMA inoltre, con Decreto Dirigente Generale 5683 del 21/07/2017 ha ottenuto l'accreditamento presso la Regione Siciliana all'albo degli organismi che risultino Accreditati ai sensi del D. Pres. Reg. n.25 del 01.10.2015 concernenti "Regolamento di attuazione dell'art.86 della legge regionale 7 Maggio 2015 n. 9 Disposizioni per l'accreditamento degli organismi formativi operanti nel sistema della formazione professionale siciliana" pubblicato sulla G.U.R.S. n. 44 del 30 Ottobre 2015 con Codice AAM743.

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 3 - Class. 14.5 - Copia Documento

La MISSION e le attività

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

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





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

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

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 3 - Class. 14.6 - Copia Documento



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





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

LA CARTA DEI SERVIZI

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

La Carta dei servizi

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

Principi fondamentali

Uguaglianza

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

Imparzialità

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

Continuità

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

Riservatezza

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

Diritto di scelta

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

Partecipazione e informazione

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

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 3 - Class. 14.4 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

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

L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.

Trasparenza

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

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

Efficacia ed efficienza

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

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

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

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

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

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 3 - Class. 14.8 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

POSSESSO DI CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ AZIENDALE NEL CAMPO DEI SERVIZI SOCIALI

La Cooperativa Sociale MIGMA è in possesso del certificato di qualità ISO 9001:2015 rilasciato in data 27/09/2011 e con validità sino al 24/09/2020 certificato numero 13808-A rilasciato da Kiwa e che lo stesso ha come scopo di registrazione l'erogazione dei seguenti prodotti/servizi:

- progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionali;
- erogazione di assistenza per anziani, inabili e minori in regime domiciliare;
- servizi di prima infanzia.

Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani

Criteri di accesso al servizio

Sono destinatari delle prestazioni, le persone con limitato grado di autosufficienza fisica, con scarsa capacità organizzativa rispetto alla gestione della casa, in situazioni di solitudine e di isolamento psicologico, che hanno difficoltà nel mantenere rapporti con il mondo esterno (soprattutto i soggetti di età avanzata e/o disabili) ed i nuclei familiari comprendenti persone a rischio di emarginazione, anche a supporto di un costante impegno assistenziale dei familiari.

I requisiti richiesti per usufruire delle prestazioni, tutti riconducibili ad uno stato di non autosufficienza, riguarderanno:

- a) lo stato di salute psico-fisico
- b) l'assenza o notevole carenza di ogni forma di assistenza familiare
- c) le condizioni economiche.

Le condizioni degli utenti saranno valutate dai Servizi Sociali Comunali e dell'ASP, i quali provvederanno all'assegnazione di Voucher agli utenti selezionati come fruitori del servizio, per i quali sarà inoltre predisposto a cura dei suddetti organi istituzionali, un PAP ovvero Piano Assistenziale Personalizzato.

I NOSTRI SERVIZI - descrizione e funzionamento:

La Cooperativa Sociale MIGMA intende il servizio come un insieme di azioni ed interventi assolti dal personale specializzato:

- intervento diretto all'utente (al domicilio ed in altri servizi del territorio),
- partecipazione alle riunioni settimanali d'équipe,
- raccordo con gli operatori socio-sanitari,
- compilazione del diario degli interventi;
- eventuali azioni territoriali concordate con l'Assistente Sociale Coordinatore.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto a soggetti, in condizioni di non autosufficienza o ridotta autosufficienza, privi di adeguato sostegno familiare che sceglieranno la Cooperativa Sociale MIGMA quale Ente erogatore.

In relazione alle specifiche esigenze psico-fisiche del singolo utente, a cura dell'ASP e dei Servizi Sociali, sarà redatto un PAP (Piano Assistenziale Personalizzato) in base al quale, la cooperativa attraverso personale qualificato, espletterà il servizio presso il domicilio dei soggetti, e con l'osservanza delle modalità e delle condizioni minime previste, attuerà le prestazioni socio-assistenziali di seguito descritte.

1. Prestazioni di cura della persona

Il servizio è diretto a favorire l'autosufficienza nell'attività giornaliera:

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 3 - Class. 14.6 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

- igiene/pulizia della persona, bagno assistito o doccia,
- aiuto per alzarsi dal letto e nella vestizione
- aiuto nell'assunzione dei pasti,
- aiuto nella deambulazione, nel movimento degli arti invalidi, nella mobilitazione del soggetto allettato nell'uso di accorgimenti per migliorarne l'autosufficienza
- aiuto al mantenimento di abilità specifiche come ad es, l'uso del telefono, di elettrodomestici).

2. Prestazioni di assistenza e cura dell'ambiente domestico e dell'alloggio

Il servizio è diretto a favorire a quanti ne presentino il bisogno, l'aiuto nel governo e nell'igiene della propria abitazione:

- pulizia ordinaria e cura delle condizioni igieniche dell'ambiente anche attraverso l'utilizzo di elettrodomestici;
- manutenzione e disinfezione degli ausili utilizzati dall'utente o dall'operatore nell'espletamento delle funzioni;
- riordino del letto e cambio della biancheria;
- se richiesto, lavaggio e stiratura della biancheria mediante l'uso di idoneo elettrodomestico di proprietà dell'assistito o suo recapito presso negozio specializzato;
- preparazione e cottura alimenti;
- lavaggio delle stoviglie e delle attrezzature utilizzate per la preparazione ed il consumo dei pasti.

3. Disbrigo pratiche esterne

Il servizio consiste nel disbrigo di pratiche quali: ritiro pensioni, autorizzazioni richieste mediche, esenzione ticket, richieste contributi, tessere autobus, disbrigo di commissioni varie, volto a favorire i rapporti familiari e sociali, anche in collaborazione con il vicinato, e strutture ricreative e culturali, il volontariato, al fine di favorire la partecipazione dei soggetti alla vita di relazione (accompagnamento per visite mediche o altre necessità presso centri diurni, amici, parenti etc.); il servizio sarà effettuato tutte le volte che sarà necessario.

4. Prestazioni di assistenza e cura della persona di tipo igienico/sanitario di semplice attuazione (con esclusione di prestazioni infermieristiche)

- mobilitazione attiva e passiva dell'assistito a letto e prestazioni similari;
- assistenza e collaborazione con eventuali familiari o personale infermieristico nella sorveglianza per la corretta assunzione di farmaci e delle prescrizioni mediche;
- misurazione della temperatura corporea;
- aiuto nella raccolta del materiale biologico per esami clinici; rilievi di segnali o sintomi di malattia per l'opportuna segnalazione;
- aiuto nell'uso di presidi o ausili sanitari;

Modalità di presa in carico degli utenti

Il servizio è inteso come intervento integrato per l'utente, tra accoglienza quotidiana, ascolto e attenzione all'aspetto relazionale. Le azioni di accoglienza nel quotidiano, che costituiscono l'ossatura dell'attività del Servizio, verranno configurati come strumenti volti al benessere complessivo del singolo, che non possono prescindere da una dimensione di ascolto e di osservazione di quanto può risultare significativo, per una maggiore comprensione del contesto



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

specifico e quindi per il sostegno da dare per un mantenimento attivo della persona piuttosto che per coglierne le diverse opportunità in termini di cura e aiuto.

L'approccio generale tende quindi a mantenere ed esaltare, per quanto possibile, la vita sociale all'interno della comunità, anche laddove si presentino necessità di risposta a casi di alta complessità sociale.

La realizzazione di un intervento "a misura" di ciascuno

Molto spesso, quando l'impostazione generale del servizio trascura di prendere in esame la complessità del singolo contesto, la parte più consistente dell'intervento rischia di ridursi ad una meccanica esecuzione di compiti strettamente legati alla gestione del servizio, secondo criteri più o meno generali. Il nostro intento è quello di tradurre gli aspetti teorici e cognitivi propri dell'analisi del caso su un piano di prassi lavorativa efficace ed efficiente. Questo aspetto del servizio però, conseguentemente a quanto detto precedentemente, non può prescindere da alcune considerazioni che guidano sostanzialmente le attività della struttura:

- il riconoscimento ed il rispetto della privacy: riteniamo fondamentale riconoscere all'utente una propria identità e una storia che lo rendono visibile agli altri come unico.
- possibilità da parte dell'utente di controllo e di scelta nelle situazioni: qualsiasi tipo di intervento mira al maggior livello di coinvolgimento possibile del singolo, favorendo una giusta elaborazione di consapevolezza, attraverso un'opera di mediazione che, pur mirando ad un buon livello di funzionalità, raccolga l'approvazione ed il consenso della persona a cui si rivolge che ne è sempre protagonista.

La persona "al centro"

L'azione che verrà svolta si colloca, quindi, lungo un percorso ampio, volto all'identificazione e valorizzazione di tutte le potenzialità inerenti al singolo caso o al gruppo di casi, svolgendo un lavoro di attento monitoraggio e verifica, per una costante ridefinizione ed ottimizzazione del progetto di intervento.

Gli obiettivi del progetto pongono al centro – come già ricordato - la soggettività dell'utente intesa nella sua multicomplexità: questo comporta che la proposta che rivolgiamo alle persone prese in carico, abbia una evoluzione duttile e dinamica in un continuo interagire con l'utente. Inoltre gli Operatori, nel concretizzare l'intervento individuale, si faranno carico del soggetto nella sua globalità, ponendo in essere un progetto specifico mirato alle aree personali definite deficitarie e creando una situazione relazionale in cui sia possibile esprimere un'azione complessa di aiuto. Infine, la flessibilità e l'adattabilità del gruppo di lavoro a diverse esigenze, si accompagna ad un vincolo di mantenimento della relazione operatore/utente, al fine di ottenere un sempre maggior coinvolgimento del soggetto anche nel rapporto con gli operatori.

Modalità di coinvolgimento delle famiglie e degli operatori

Partendo dal presupposto che la famiglia sia il nucleo naturale della società, insostituibile, nella sua funzione primaria di assistenza e sostegno fisico e morale, durante tutto l'arco della vita, è impossibile pensare un intervento finalizzato al superamento di condizioni di disagio, prescindendo dal prestare attenzione anche all'intero nucleo familiare di appartenenza, che soprattutto nel caso di soggetti in età avanzata/disabili ed in presenza di particolari problematiche, rappresenta, nella maggior parte dei casi, per l'individuo, l'unico sostegno fisico e morale, l'unico legame affettivo, il luogo privilegiato di tutte le attività e delle esperienze sociali. Per tali motivi le attività progettuali in questa sede proposte non saranno indirizzate solamente agli utenti diretti destinatari del servizio, bensì alle famiglie degli stessi. L'intero nucleo sarà coinvolto attivamente nella programmazione e realizzazione delle attività così da favorire la coesione familiare, ove necessario la ridefinizione e il consolidamento dei ruoli, la maggiore



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

consapevolezza del proprio ruolo, all'interno del gruppo-famiglia, la ricostruzione e/o acquisizione delle proprie competenze e l'acquisizione di modelli relazionali adeguati alle specifiche esigenze.

Il rapporto con le famiglie, si sviluppa essenzialmente in tre diverse forme: informativo (tutte le iniziative vengono direttamente comunicate), collettivo (attraverso assemblee specifiche sull'andamento del servizio, sulle iniziative proposte, sulle richieste o problemi posti dalle famiglie), individuale.

Saranno dunque, organizzate periodiche riunioni d'equipe aperte alla partecipazione di utenti e familiari i quali potranno avanzare proposte operative e collaborare all'organizzazione e realizzazione del servizio.

Riflessione, confronto, dialogo costruttivo, verifica del lavoro svolto sono processi fondamentali che si attivano non solo negli incontri fra operatori, ma anche nei momenti deputati all'incontro con le famiglie, da quelli istituzionali a quelli più informali. Compito degli operatori è soprattutto quello di attivare tre presupposti basilari per una buona relazione con le famiglie: la collaborazione, la condivisione, la partecipazione, che permettono e alimentano il piacere di lavorare insieme attorno ad un progetto comune a favore del benessere degli utenti, dei familiari e degli operatori. Coinvolgere i familiari nella realizzazione dell'azione progettuale, avere l'opportunità di esprimere opinioni ed avanzare nuove proposte, li aiuta a sentirsi parte importante nella realizzazione del servizio e partecipanti attivi alla vita dell'utente. In ogni occasione di incontro si sta insieme, si parla dei propri congiunti partendo dalle piccole cose di tutti i giorni, da un fatto accaduto, da una nuova conquista, per condividere situazioni ed emozioni legate all'essere genitore, figlio, ma anche legate alle problematiche vissute, ecc, condivisioni che aiutano a colmare le ansie, ad affrontare le difficoltà quotidiane con maggiore serenità nella consapevolezza che non si è soli nell'affrontare le difficoltà. Ne sono un chiaro esempio tutti i momenti riservati alla partecipazione delle famiglie a partire da quelli connessi alla gestione sociale:

MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI E SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO

Tutela dei cittadini

Le modalità e la gestione dei reclami

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

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

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

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

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



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Presentazione del reclamo

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

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

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile della Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo che deve essere comunque sottoscritto.

Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

Caratteristiche della procedura

Le **caratteristiche della procedura** sono:

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

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

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

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

Esito della procedura di reclamo

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

Strumenti di monitoraggio degli interventi e di verifica di qualità

Al fine di svolgere un'analisi valutativa efficace ed efficiente, è necessario un approfondito lavoro di verifica dell'azione progettuale che sarà condotta in tre diversi momenti:

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

Nel percorso di valutazione bisogna tenere conto del punto di vista di tutti gli attori e soggetti che a qualsiasi livello intervengono durante lo svolgimento del processo sulla base dei relativi interessi ed aspettative.

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 3 - Class. 14.13 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

I soggetti che possiamo individuare sono: l'ente erogatore del servizio; la persona assistita e/o suo familiare; l'istituzione; la comunità.

Il primo lavoro "ex ante" sarà quindi quello di definire una accurata "mappa degli stakeholder" vale a dire degli attori, degli obiettivi e dei risultati in termini di output (prestazione) e outcome (esito e impatto) loro riferiti. Una metodologia analitica "a cascata" rispetto alla mappa di cui sopra guiderà il processo di verifica, a scadenze variabili a seconda del tipo di portatore di interesse, sui seguenti piani: il coordinamento gestionale; il funzionamento dei piani di intervento; la reale integrazione tra l'ente erogatore, la famiglia e i Servizi (Distretti, l'Azienda Sanitaria, dove presenti).

Una ambito particolare e sé riguarda la qualità, il rispetto della quale è di fondamentale importanza nell'erogazione dei servizi: in riferimento a ciò, per valutare all'interno e all'esterno dell'organizzazione il livello di qualità raggiunto, si prenderanno in considerazione i seguenti aspetti:

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

In particolare **Monitoraggio e Valutazione** in itinere avranno la funzione di consentire una continua regolazione e ricalibrazione dell'intervento.

Gli strumenti utilizzati in tale fase, saranno principalmente di tipo qualitativo (osservazioni degli operatori, confrontate e discusse fra gli operatori) oltre che quantitativo. Nello specifico si svolgeranno periodici incontri, durante i quali il gruppo di lavoro si confronterà analizzando il lavoro svolto.

L'azione progettuale sarà valutata secondo criteri di: efficienza, efficacia e coerenza interna ed esterna.

Si terrà conto dei seguenti **indicatori**:

- Motivazione e grado di coinvolgimento dei partecipanti al progetto;
- Prestazioni reali degli esperti;
- Effetti non previsti;
- Risultati ottenuti, intesi come modifica degli atteggiamenti all'interno dei nuclei oggetto dell'intervento;
- Solidità delle reti attivate, dopo la conclusione del progetto.

Gli **strumenti** utilizzati saranno:

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



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Rilevazione della Customer Satisfaction

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

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

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

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

La verifica del gradimento

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

Gli strumenti utilizzati per monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini utilizzatori dei servizi sono:

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

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



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

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

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

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

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

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

Standard di qualità

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

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

Livelli qualitativi e quantitativi

Si mantiene aggiornata una banca dati producendo indicatori, strumenti di misurazione e valutazione dei risultati raggiunti, con l'obiettivo di rimodulare il Servizio sulla base dei bisogni dell'utenza.

Il sistema di monitoraggio della qualità del servizio prevede:

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



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

INDICAZIONE DELLE PRESTAZIONI ACCESSORIE EVENTUALMENTE ASSOCIATE AL VOUCHER, RIVOLTE A VANTAGGIO DELL'UTENTE E/O DELLA FAMIGLIA

La Cooperativa Sociale Migma in aggiunta alle prestazioni ed ai servizi previsti dal patto di accreditamento, realizzerà le prestazioni accessorie di seguito indicate, rivolte a vantaggio dell'utente e/o della famiglia:

Sportello di orientamento ai servizi del territorio

Tale azione nasce per favorire l'orientamento e la conoscenza dei servizi, delle iniziative, delle campagne promozionali, dei progetti presenti sul territorio di appartenenza; in tal modo potrà essere garantita una semplificazione dei percorsi burocratici e una più veloce risposta ai bisogni emergenti. Gli operatori di sportello si occuperanno di realizzare una banca dati e una rubrica telefonica ed informatica degli enti del territorio che erogano servizi utili alla famiglia. Periodicamente avranno il compito di ricercare e divulgare, tramite attività di sportello, quelle iniziative locali attivate dagli enti istituzionali (Comuni, Province, Regioni) o privati (Associazioni, Cooperative, ecc.) a tutela e promozione del soggetto famiglia. Il servizio intende accrescere e favorire l'informazione delle famiglie in modo da promuoverne la partecipazione attiva alla costruzione del proprio benessere.

Fase di realizzazione 1: lo staff di progetto si occuperà della creazione di un database e di una rubrica telefonica ed informatica degli enti del territorio che erogano servizi utili alla famiglia.

Fase di realizzazione 2: verrà realizzata la promozione del servizio tramite ideazione e diffusione del materiale informativo (brochure, locandine, volantini, comunicati stampa).

Fase di realizzazione 3: verrà avviata una ricerca periodica e costante delle iniziative locali promosse a favore del soggetto famiglia;

Fase di realizzazione 4: avvio delle attività di sportello.

Tempi: lo sportello sarà in funzione 1 giorno a settimana per 3 ore.

Personale impiegato: n.1 operatore

Punto di facilitazione digitale

La Cooperativa realizzerà presso la propria sede territoriale, il servizio di facilitazione digitale ovvero una postazione ove sarà realizzata attività di supporto e accompagnamento al singolo cittadino nell'uso di Internet e nella risoluzione di problemi tecnologici. Si tratta di sessioni di "navigazione assistita" in cui un facilitatore supporta un utente o un piccolo gruppo, in questo modo è possibile lasciare un ampio margine di libertà nella scelta delle conoscenze e/o competenze da acquisire. In base all'organizzazione in cui il facilitatore opera ed al suo potenziale bacino di utenti (anziani, immigrati, giovani in cerca di lavoro, etc.) il facilitatore può svolgere le seguenti attività:

- attività di "supporto individualizzato" su specifici servizi online;
- realizzazione di "micro-corsi" come per esempio sull'uso dello smartphone;
- attività di supporto sulle competenze digitali di base dei cittadini.

Il servizio è erogato dai "facilitatori digitali", in grado di offrire assistenza e supporto ai cittadini nell'uso di Internet, dei dispositivi e dei servizi on line.

Tempi: lo sportello sarà in funzione 1 giorno a settimana per 3 ore.

Personale impiegato: n.1 operatore "facilitatore digitale"



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Seminari informativi per famiglie

Verranno realizzati seminari informativi su tematiche dell'area psicopedagogica attinenti alle diverse fasi del ciclo di vita familiare come: la formazione della coppia; la genitorialità; l'educazione dei figli e l'importanza del gioco; rapporto tra genitori e figli adolescenti; cura degli anziani. La tipologia dei seminari e degli argomenti trattati ed i tempi di realizzazione varieranno in virtù della tipologia di utenza.

Tempi: sarà realizzato un seminario con cadenza trimestrale.

Personale impiegato: n.1 Psicologo

Servizio di consulenza psicopedagogica e psico-pedagogica in ambito familiare

Questo servizio è finalizzato a fornire ai singoli e alle famiglie spazi di ascolto e di sostegno per affrontare difficoltà di vario tipo, con l'obiettivo di valorizzare e supportare le risorse presenti all'interno della famiglia stessa e dei singoli. Il servizio di consulenza persegue gli obiettivi di stimolare una consapevolezza dei genitori e figli riguardo alle proprie risorse, di accompagnare le famiglie comprendere e dare senso ai comportamenti problematici. In tal modo sarà possibile promuovere la costruzione di letture nuove e più ampie della problematica vissuta e individuare e creare nuove e più funzionali modalità di gestione del disagio per un superamento dello stesso. I servizi offerti in tale spazio potranno essere: colloqui di primo ascolto; presa in carico della famiglia; interventi di supporto psicologico; colloqui e mediazione familiare; conclusione del caso o formulazione di un progetto attraverso interventi di rete con altri servizi del territorio (ove necessario); percorsi di consulenza per genitori e figli finalizzati al miglioramento del proprio stile educativo, della comunicazione in famiglia e del dialogo quotidiano; colloqui di sostegno e aiuto per i genitori rispetto a problematiche evolutive o di relazione con il proprio figlio/i, ecc.

Tempi: lo sportello sarà in funzione 1 giorno al mese per 4 ore.

Personale impiegato: n.1 Psicologo

Bagheria, 28/07/2022

Il Legale Rappresentante
Via L. Capitano Giorgi, 3
90011 BAGHERIA (PA)
P. IVA 05295360829



COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 3 - Class. 14.18
- Copia Documento





MIGMA
COOPERATIVA SOCIALE

Carta dei Servizi

**Prestazioni socio assistenziali a supporto della
domiciliarità, per soggetti fragili
Sezioni "MINORI"**

**Distretto Socio Sanitario D40
Corleone**

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 2 - Class. 14.1 - Copia Documento



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





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Sommario	
Presentazione della Cooperativa	5
La MISSION e le attività.....	5
LA CARTA DEI SERVIZI.....	7
Principi fondamentali	7
UBICAZIONE DEGLI UFFICI CON L'INDICAZIONE DEGLI ORARI DI APERTURA E DI CHIUSURA	8
POSSESSO DI CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ AZIENDALE NEL CAMPO DEI SERVIZI SOCIALI.....	9
Servizio di Assistenza specialistica per l'autonomia e la comunicazione – Modalità di espletamento e metodologie innovative.....	9
Alunni non vedenti	9
Alunni audiolesi	9
Alunni disabili gravi.....	10
Èquipe di valutazione iniziale	10
Abbinamento operatore-utente.....	10
Riunioni di èquipe.....	10
Riunione preliminare	10
Servizio di Assistenza Igienico Personale	11
Servizio di Educativa Domiciliare	11
Obiettivi e risultati da raggiungere.....	11
Il ruolo degli Operatori	11
Metodologia d'intervento.....	12
Modello teorico di riferimento	12
Organizzazione dei servizi	13
MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI E SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO	14
Tutela dei cittadini.....	14
Le modalità e la gestione dei reclami.....	14
Presentazione del reclamo.....	15
Caratteristiche della procedura.....	15
Esito della procedura di reclamo	15
Strumenti di monitoraggio degli interventi e di verifica di qualità.....	16
Monitoraggio.....	17
Indicatori di risultato.....	17
Indicatori per verificare la soddisfazione de destinatari.....	17
Strumenti per la valutazione dei cambiamenti intervenuti.....	18

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 2 - Class. 14.6 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Rilevazione della Customer Satisfaction.....	18
La verifica del gradimento	19
Standard di qualità	19
Livelli qualitativi e quantitativi	20
INDICAZIONE DELLE PRESTAZIONI ACCESSORIE EVENTUALMENTE ASSOCIATE AL VOUCHER, RIVOLTE A VANTAGGIO DELL'UTENTE E/O DELLA FAMIGLIA	21
Sportello di orientamento ai servizi del territorio	21
Punto di facilitazione digitale	21
Seminari informativi per famiglie	22
Servizio di consulenza psicopedagogica e psico-pedagogica in ambito familiare	22

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 2 - Class. 14.4 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Presentazione della Cooperativa

La Cooperativa Sociale MIGMA nasce il 05 Marzo del 2004 ed è una Cooperativa di tipo mista A/B che si occupa principalmente di interventi di formazione, orientamento, progettazione sociale, realizzazione e gestione di servizi socio assistenziali in favore di minori, disabili, anziani e famiglie; si occupa inoltre si occupa di interventi di aggiornamento rivolti a inoccupati, disoccupati, operatori socio-sanitari e socio-assistenziali.

La Cooperativa è iscritta presso l'Albo Regionale art. 26 L.R. 22/86 alla sezione anziani, disabili, minori e ragazze madri/gestanti per la tipologia Assistenza Domiciliare e alla sezione minori per la tipologia Spazio Gioco.

Dal 28/11/2018 con Decreto N. 988/2018 è iscritta all'Albo degli enti di servizio civile universale – sezione regione Sicilia con codice di iscrizione SU00018.

La Cooperativa Sociale MIGMA inoltre, con Decreto Dirigente Generale 5683 del 21/07/2017 ha ottenuto l'accreditamento presso la Regione Siciliana all'albo degli organismi che risultino Accreditati ai sensi del D. Pres. Reg. n.25 del 01.10.2015 concernenti "Regolamento di attuazione dell'art.86 della legge regionale 7 Maggio 2015 n. 9 Disposizioni per l'accreditamento degli organismi formativi operanti nel sistema della formazione professionale siciliana" pubblicato sulla G.U.R.S. n. 44 del 30 Ottobre 2015 con Codice AAM743.

La MISSION e le attività

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

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

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 2 - Class. 14.5 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

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

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 2 - Class. 14.6 - Copia Documento



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





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

LA CARTA DEI SERVIZI

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

La Carta dei servizi

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

Principi fondamentali

Uguaglianza

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

Imparzialità

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

Continuità

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

Riservatezza

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

Diritto di scelta

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

Partecipazione e informazione

L'Ente garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Viene garantita e promossa la partecipazione dei fruitori, delle famiglie degli stessi, singole e associate alla formazione dell'indirizzo, allo svolgimento e al controllo delle attività

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 2 - Class. 14.4 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

poste in essere dall'Ente. L'utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda. Ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 numero 241.

L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.

Trasparenza

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

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

Efficacia ed efficienza

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

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

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

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

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

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 2 - Class. 14.8 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

POSSESSO DI CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ AZIENDALE NEL CAMPO DEI SERVIZI SOCIALI

La Cooperativa Sociale MIGMA è in possesso del certificato di qualità ISO 9001:2015 rilasciato in data 27/09/2011 e con validità sino al 24/09/2020 certificato numero 13808-A rilasciato da Kiwa e che lo stesso ha come scopo di registrazione l'erogazione dei seguenti prodotti/servizi:

- progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionali;
- erogazione di assistenza per anziani, inabili e minori in regime domiciliare;
- servizi di prima infanzia.

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

Alunni non vedenti

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

- organizzazione di specifiche attività finalizzate al consolidamento dei prerequisiti di base per l'apprendimento della letto-scrittura Braille con la collaborazione degli insegnanti di classe;
- acquisizione delle tecniche per l'apprendimento della lettura e della scrittura in Braille con la collaborazione degli insegnanti di classe;
- addestramento all'uso degli indispensabili strumenti tiflotecnici quali: dattilobrilie, dattiloritmica, strumenti tiflo-informatici;
- predisposizione di materiale didattico specifico ritenuto più idoneo per l'acquisizione da parte dell'alunno non vedente dei contenuti culturali alle singole discipline (registrazioni, schede operative in rilievo,...);
- preparazione e adeguamento dei testi scolastici in braille;
- consulenza al personale docente della scuola in ordine alla conoscenza e all'uso degli strumenti tiflotecnici e tifloinformatici;

Alunni audiolesi

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

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

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 2 - Class. 14.6 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

- programmare e verificare gli interventi reperendo tutte le informazioni utili sull'alunno per avere un quadro delle criticità e delle risorse individuali e coordinandosi con l'insegnante curricolare e di sostegno e alle attività della classe.

Alunni disabili gravi

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

- connessione dell'attività educativa e didattica nel processo di integrazione scolastica;
- assistenza di base, ovvero ausilio materiale nell'accesso alle strutture scolastiche, spostamento nei locali della scuola, l'igiene personale, l'ordinaria vigilanza e assistenza durante la consumazione del pasto nelle mense scolastiche;
- attività educative, capaci di favorire la graduale conquista di autonomie personali di base, di autonomie sociali e di comunicazione intenzionale;
- iniziative volte a favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, l'interiorizzazione delle regole di convivenza;
- iniziative di integrazione tra l'alunno in condizione di disabilità e il contesto scolastico;
- assistenza e mediazione nella partecipazione ad attività ludiche, ricreative e sportive.

Èquipe di valutazione iniziale

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

Abbinamento operatore-utente

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

Riunioni di èquipe

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

Riunione preliminare

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

COMUNE DI CORLEONE
PROTOCOLLO ARRIVO N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 2 - Class. 14.10 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Servizio di Assistenza Igienico Personale

Il Servizio prevede l'assistenza specialistica finalizzata alla conquista dell'autonomia relazionale e di apprendimento per gli alunni in situazione di handicap fisico, psichico e sensoriale, presso le scuole dell'infanzia e dell'obbligo e degli interventi di assistenza di base ad integrazione delle competenze dell'Istituzione scolastica, di cui a tutt'oggi, quest'ultima, risulta carente, mediante l'assegnazione di personale addetto all'igiene personale per alunni non in possesso del controllo degli sfinteri e/o non in grado di deambulare autonomamente.

Il servizio rappresenta un'importante occasione nel processo di integrazione sociale e scolastica dell'alunno svantaggiato. La Legge quadro 05/02/1992 n.104 "per l'assistenza, l'integrazione sociale e di diritti delle persone handicappate" afferma che l'obiettivo dell'integrazione scolastica è lo sviluppo delle potenzialità della persona disabile, nell'apprendimento, nelle relazioni e nella socializzazione.

Servizio di Educativa Domiciliare

Obiettivi e risultati da raggiungere

Attraverso la realizzazione del servizio si vuole:

- Creare le condizioni di benessere sociale e psicologico, che permettano al minore ed indirettamente la famiglia, di superare in maniera costruttiva i disagi che si trovano a vivere, attraverso l'elaborazione dinamica delle relazioni e la condivisione degli obiettivi educativi e di socializzazione;
- Favorire la diagnosi tempestiva del disagio minorile e la conseguente messa in atto di opportuni interventi;
- Prevenire la dispersione scolastica e l'insuccesso formativo
- Fornire sostegno alla relazione genitori/figli
- Facilitare la comunicazione e la relazione all'interno della famiglia
- Favorire l'autonomia e l'autostima:
- Favorire relazioni familiari che tutelino il minore, la sua crescita e prevengano ogni forma di emarginazione;
- Sostegno e accompagnamento del minore
- Promozione della messa in rete del servizio affinché possano essere individuati percorsi e risorse di supporto alla famiglia.
- Favorire l'inserimento di minori in attività extra-scolastiche

Il ruolo degli Operatori

La gestione ed il buon funzionamento del servizio è garantito dalla presenza di operatori che in atteggiamento di ascolto dei bisogni dei/delle minori offrono loro continue occasioni di sentirsi protagonisti della propria crescita in armonia con gli altri. La figura professionale dell'educatore è fondamentale per la buona riuscita degli interventi proposti, ne costituisce il "motore", infatti è la persona di riferimento e di collegamento tra i/le ragazzi/e, la famiglia e la realtà del quartiere nel quale opera. L'educatore agisce il suo ruolo in contatto con realtà complesse e differenti tra loro - adolescenti, scuola, circoscrizioni, servizi sociali, famiglie, associazioni di volontariato, parrocchie, - garantendo un lavoro di rete con tutte le agenzie educative formali e informali, che operano nel territorio.

L'équipe è composta da educatori ed un coordinatore, quest'ultimo incaricato anche della supervisione che offre la possibilità di confrontarsi su temi e problematiche che sorgono durante

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 2 - Class. 14.11 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

l'attuazione degli interventi e di rispondere in modo più efficace ai bisogni dei/delle minori. Coordinatore ed Educatori si incontrano periodicamente con eventuali referenti del privato sociale e dell'Amministrazione Comunale per l'individuazione di un unico stile di intervento e linea educativa, per seguire corsi di formazione e aggiornamento tenuti da personale specializzato oltre che per l'organizzazione di iniziative, sia singole che comuni.

Metodologia d'intervento

Il servizio di educativa domiciliare è rivolto a minori che versano in particolari situazioni di disagio relazionale e consiste nell'intervento di un educatore, quale facilitatore di scambio comunicativo tra minori e tra genitori e figli. L'intervento si articola in un progetto di lavoro che coinvolge direttamente (coordinatore ed educatore) ed indirettamente (docenti e referenti di vari servizi che per vari motivi seguono i minori presi in carico) diverse professionalità e competenze ed è finalizzato a prevenire il disagio e favorire il processo di integrazione sociale del minore attraverso il superamento delle difficoltà personali e familiari, il supporto alle figure parentali ed il recupero delle risorse e delle competenze genitoriali. Il suddetto Servizio, rappresenta una forma di intervento specifico per la prevenzione di situazioni di crisi e di rischio psico-sociale, individuale e familiare. Gli interventi che si intende realizzare non saranno indirizzati esclusivamente ai minori ma all'intero nucleo familiare il quale riveste un ruolo fondamentale nello sviluppo cognitivo, affettivo ed emotivo della personalità di ogni bambino. Le famiglie, segnalate dai servizi sociali presentano differenti problematiche, che possono andare da un problema di handicap o deficit del minore, a conflittualità familiare, a emarginazione sociale e difficoltà a relazionarsi del minore con i coetanei fino a problemi scolastici del minore. Gli operatori, attraverso un atteggiamento di ascolto, empatia, comprensione e rispetto, si pongono come stimolo del processo di crescita sociale dei minori (e delle loro famiglie) provocando così una progressiva trasformazione della loro particolare visione del modo di vedere se stessi e gli altri, di relazionarsi con la realtà e, soprattutto, sostengono il minore in alcune attività extra-scolastiche, dai compiti alle uscite sul territorio alle attività ludiche, aumentandone il benessere, l'autostima e l'autonomia.

Modello teorico di riferimento

L'approccio psico-educativo si orienta al potenziamento delle competenze cognitive e relazionali del minore e delle capacità di adattamento evolutivo dei gruppi, andando a coprire anche una funzione di prevenzione primaria rispetto a potenziali forme di disagio e marginalizzazione.

Riteniamo, infatti, che il supporto che gli adulti possono offrire al percorso evolutivo del minore non debba disgiungere la componente culturale da quella psicologica e che, proprio nella dimensione del gruppo di pari, questa sintesi possa trovare la propria dimensione ideale. E' necessario inoltre, che tale sintesi non si realizzi solo nelle attività interne al servizio, ma che si sostanzii anche nel rapporto tra questo e il territorio in cui sono inseriti; in questo senso integrare le attività del servizio al lavoro svolto in questi anni con e per i minori nel territorio del distretto, diventa il presupposto fondamentale per la ramificazione ed il radicamento territoriale del progetto, integrandosi e trovando un valore aggiunto nell'esperienza maturata da Enti pubblici e del Privato Sociale nell'ambito della prevenzione del disagio e dei comportamenti a rischio.

Come confermano tutti gli studi e gli approcci teorici al riguardo, la prevenzione primaria deve essere un intervento costante e ripetuto, che corrobora la sua efficacia solo nella misura in cui si consolida sul territorio una cultura diffusa della prevenzione, costituita principalmente dall'attenzione e dalla capacità di ascoltare e interagire con i bisogni dei minori e comunque della popolazione maggiormente esposta ai rischi. Spesso gli interventi preventivi, oltre ad essere piuttosto saltuari e frammentari, sono prevalentemente focalizzati sull'informazione, mettendo in secondo piano veri e propri interventi di accompagnamento educativo mirato e specifico. In quest'ottica, il servizio può configurarsi come un'occasione per creare una base operativa che si

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 2 - Class. 14.12 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

diffonda nel territorio e migliori i collegamenti tra gli spazi e le persone che quotidianamente entrano in contatto con i ragazzi.

Sebbene le caratteristiche dell'intervento qui prospettato non contemplino interventi terapeutici, è necessario che gli operatori coinvolti nel progetto raggiungano una consapevolezza dei livelli di complessità cui saranno esposti. Il grado di complessità muta ovviamente in funzione dei contesti e la specificità del nostro territorio di riferimento è una variabile decisiva nella progettazione dell'intervento.

In relazione agli utenti diretti del servizio, ovvero i minori, le attività di ascolto rivolte saranno effettuate seguendo il metodo del colloquio psicologico, accogliendo il richiedente in spirito di non-giudizio, indirizzandolo nell'analisi del problema e nella comprensione del suo vissuto.

In sintesi, l'attivazione di questo Servizio sarà per i ragazzi un'occasione di:

- di ascolto
- di accoglienza e accettazione
- di sostegno alla crescita
- di orientamento
- di informazione
- di gestione e risoluzione di problemi/conflitti.

Rispetto ai genitori, sarà privilegiato il potenziamento delle capacità genitoriali e delle abilità comunicativo-relazionali con i figli, affinché essi possano trovare ascolto e supporto:

- nell'esercizio di una genitorialità piena e consapevole
- nell'empowerment delle proprie competenze educative.

Organizzazione dei servizi

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

L'intervento in questa sede proposto si sostanzia nella creazione di un gruppo di lavoro intesa quale strumento volto a promuovere un'attenzione universalistica ai bisogni del fanciullo durante il percorso scolastico. Le attività da realizzare, saranno organizzate seguendo una metodologia basata sul lavoro di gruppo, composto da operatori qualificati, secondo una prospettiva socio-educativa ed in base ai Piani Educativi Individualizzati. L'obiettivo è quello di avviare un percorso di crescita per l'individuo e la famiglia stessa, stimolando le competenze individuali e relazionali di ognuno e ricorrendo all'offerta di vari strumenti di incontro, confronto e all'attivazione di un



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

programma di attività ludiche, culturali ed espressive che tengano conto delle caratteristiche, delle problematiche, delle esigenze particolari e degli interessi dei fruitori del servizio.

Il percorso metodologico del progetto si basa su un coinvolgimento attivo di genitori e figli, che diventano protagonisti dell'intervento e non fruitori passivi, promuovendo la collaborazione degli stessi con gli operatori al fine di formare e guidare i familiari nella creazione di quell'ambiente certo, sicuro e privo di tensioni idoneo al corretto sviluppo psico-fisico dei giovani utenti.

Il progetto sarà articolato seguendo principalmente tre fasi che possono così strutturarsi:

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

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

La fase preparatoria sarà inoltre dedicata alla progettazione degli interventi e delle attività migliorative da realizzare in aggiunta a quelle previste da capitolato, dei relativi tempi e delle risorse da impiegare.

MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI E SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO

Tutela dei cittadini

Le modalità e la gestione dei reclami

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

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

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

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 2 - Class. 14.14 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

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

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

Presentazione del reclamo

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

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

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile della Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo che deve essere comunque sottoscritto.

Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

Caratteristiche della procedura

Le **caratteristiche della procedura** sono:

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

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

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

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

Esito della procedura di reclamo

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

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 2 - Class. 14.15 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Strumenti di monitoraggio degli interventi e di verifica di qualità

L'azione progettuale sarà costantemente monitorata e verificata, secondo i criteri di efficacia ed efficienza dal coordinatore, coadiuvato dagli operatori i quali procederanno periodicamente alla verifica ed eventuale riformulazione delle attività progettuali.

Il coordinatore provvederà ad indire e coordinare **riunioni d'equipe con cadenza mensile**, per la verifica e valutazione periodica durante le quali il gruppo si confronterà analizzando il lavoro svolto ed effettuando auto-valutazioni. Verrà analizzato il materiale prodotto nel corso delle attività, le relazioni e valutazioni effettuate dalle singole figure professionali, così da permettere la costante rimodulazione dell'intervento, adeguandolo ai reali bisogni dell'utenza e/o alle eventuali problematiche emerse in corso d'opera. Allo scopo di garantire un servizio efficiente ed efficace e sempre adeguato alle effettive esigenze dell'utenza l'attività di valutazione e monitoraggio terrà conto anche dei pareri e delle valutazioni personali di utenti (qualora possibile), famiglie e personale docente ai quali saranno **somministrati periodicamente, questionari valutativi del servizio** ed ai quali sarà data la possibilità di avanzare proposte di miglioramento e di adeguamento delle attività.

La Valutazione dell'azione progettuale sarà condotta in tre diversi momenti:

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

Nel percorso di valutazione bisogna tenere conto del punto di vista di tutti gli attori e soggetti che a qualsiasi livello intervengono durante lo svolgimento del processo sulla base dei relativi interessi ed aspettative. I soggetti che possiamo individuare sono: l'ente erogatore del servizio, la persona assistita e/o suo familiare, l'istituzione, la comunità.

Il primo lavoro "ex ante" sarà quindi quello di definire una accurata "mappa degli stakeholder" vale a dire degli attori, degli obiettivi e dei risultati in termini di output (prestazione) e outcome (esito e impatto) loro riferiti. Una metodologia analitica "a cascata" rispetto alla mappa di cui sopra guiderà il processo di verifica, a scadenze variabili a seconda del tipo di portatore di interesse, sui seguenti piani: il coordinamento gestionale; il funzionamento dei piani di intervento; la reale integrazione tra l'ente erogatore, la famiglia e i Servizi Territoriali (Distretti, l'Azienda Sanitaria, ecc.).

Un ambito particolare a sé riguarda la qualità, il rispetto della quale è di fondamentale importanza nell'erogazione dei servizi: in riferimento a ciò, per valutare all'interno e all'esterno dell'organizzazione il livello di qualità raggiunto, si prenderanno in considerazione i seguenti aspetti:

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

In particolare **Monitoraggio e Valutazione** in itinere avranno la funzione di consentire una continua regolazione e ricalibrazione dell'intervento.

Gli strumenti utilizzati in tale fase, saranno principalmente di tipo qualitativo (colloqui con gli utenti ed i familiari, osservazioni degli operatori, confrontate e discusse fra gli operatori) oltre che quantitativo. Nello specifico si svolgeranno periodici incontri, durante i quali il gruppo di lavoro si confronterà analizzando il lavoro svolto.

L'azione progettuale sarà valutata secondo **criteri** di: efficienza, efficacia e coerenza interna ed esterna.

Si terrà conto dei seguenti indicatori:





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Monitoraggio

- n. e tipologia dell' utenza coinvolta (genere, età, provenienza, titolo di studio, utenti provenienti da strutture o servizi) - Schede dei partecipanti;
- n. e tipologia attività svolte
- risorse utilizzate (in termini di materiali, di personale, di esperti, di tempo di lavoro, di spesa) - scheda risorse suddivisa per attività;
- documentazione delle attività svolte e dei materiali prodotti - relazioni, materiale specifico prodotto, video, foto, testi, ecc.
- revisione mensile del piano operativo del servizio - riunioni di verifica;
- riesame mensile delle attività - riunioni di programmazione coordinatore/operatori;
- risultati attesi e risultati ottenuti per ogni utente;
- valutazione attività e verifica risultati - nota degli operatori;
- relazione degli operatori sulle attività svolte e valutazione delle reazioni dei partecipanti al "progetto" nel suo insieme e/o alle singole attività -
- tipo ed entità della rete attivata - scheda "rete" per ogni attività e complessiva sul servizio;
- impatto sulla popolazione target, qualità e grado di partecipazione degli utenti - interviste e/o questionari semi strutturati agli utenti e schede di osservazione/percezione da parte degli operatori.

Indicatori di risultato

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

Indicatori per verificare la soddisfazione de destinatari

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

Gli **strumenti** utilizzati saranno:

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 2 - Class. 14.17 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Strumenti per la valutazione dei cambiamenti intervenuti

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

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

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

Rilevazione della Customer Satisfaction

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

Tenuto conto che la natura relazionale dei servizi stessi, rende difficoltoso verificare e garantirne a priori la qualità la quale può essere definita come la capacità di un servizio di realizzare un equilibrio tra le proprie caratteristiche e le aspettative/esigenze dell'utenza, nelle varie dimensioni in cui il servizio è valutato, appare evidente l'importanza del giudizio dell'utente, che andrà comunque combinato con quello degli altri attori tenendo anche conto della "mission" del servizio. Se consideriamo la soddisfazione come il frutto della complessa relazione tra le aspettative e la concreta esperienza degli utenti (a meno che ad una valutazione critica si sostituisca un



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

atteggiamento passivo degli utenti di fronte al servizio) emerge con evidenza l'importanza di una prospettiva relazionale dell'assistenza e dell'utilizzo di strumenti metodologicamente adeguati di rilevazione della soddisfazione dell'utenza. Tale tipologia di analisi consente di accogliere la prospettiva dell'utenza individuandone le priorità e instaurando un dialogo, in un'ottica di cittadinanza attiva e di miglioramento continuo della capacità erogativa.

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

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

La verifica del gradimento

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

Gli strumenti utilizzati per monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini utilizzatori dei servizi sono:

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

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

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

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

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

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

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

Standard di qualità

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

- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale per quanto riguarda il modello di intervento utilizzato, l'evolversi del fenomeno ed i processi di cambiamento in atto.
- Supervisione dell'équipe continuativa rivolta ai diversi livelli d'intervento.



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

- Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- Distribuzione agli utenti di schede informative con modalità di accesso e di erogazione dei servizi.
- Semplificazione delle procedure di ingresso.
- Sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali.
- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.
- Attuazione della verifica dell'efficienza e dell'efficacia degli interventi.
- Monitoraggio e misurazione dei processi e dei risultati a fronte degli Obiettivi

Livelli qualitativi e quantitativi

Si mantiene aggiornata una banca dati producendo indicatori, strumenti di misurazione e valutazione dei risultati raggiunti, con l'obiettivo di rimodulare il Servizio sulla base dei bisogni dell'utenza.

Il sistema di monitoraggio della qualità del servizio prevede:

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

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 2 - Class. 14.20 - Copia Documento





MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

INDICAZIONE DELLE PRESTAZIONI ACCESSORIE EVENTUALMENTE ASSOCIATE AL VOUCHER, RIVOLTE A VANTAGGIO DELL'UTENTE E/O DELLA FAMIGLIA

La Cooperativa Sociale Migma in aggiunta alle prestazioni ed ai servizi previsti dal patto di accreditamento, realizzerà le prestazioni accessorie di seguito indicate, rivolte a vantaggio dell'utente e/o della famiglia:

Sportello di orientamento ai servizi del territorio

Tale azione nasce per favorire l'orientamento e la conoscenza dei servizi, delle iniziative, delle campagne promozionali, dei progetti presenti sul territorio di appartenenza; in tal modo potrà essere garantita una semplificazione dei percorsi burocratici e una più veloce risposta ai bisogni emergenti. Gli operatori di sportello si occuperanno di realizzare una banca dati e una rubrica telefonica ed informatica degli enti del territorio che erogano servizi utili alla famiglia. Periodicamente avranno il compito di ricercare e divulgare, tramite attività di sportello, quelle iniziative locali attivate dagli enti istituzionali (Comuni, Province, Regioni) o privati (Associazioni, Cooperative, ecc.) a tutela e promozione del soggetto famiglia. Il servizio intende accrescere e favorire l'informazione delle famiglie in modo da promuoverne la partecipazione attiva alla costruzione del proprio benessere.

Fase di realizzazione 1: lo staff di progetto si occuperà della creazione di un database e di una rubrica telefonica ed informatica degli enti del territorio che erogano servizi utili alla famiglia.

Fase di realizzazione 2: verrà realizzata la promozione del servizio tramite ideazione e diffusione del materiale informativo (brochure, locandine, volantini, comunicati stampa).

Fase di realizzazione 3: verrà avviata una ricerca periodica e costante delle iniziative locali promosse a favore del soggetto famiglia;

Fase di realizzazione 4: avvio delle attività di sportello.

Tempi: lo sportello sarà in funzione 1 giorno a settimana per 3 ore.

Personale impiegato: n.1 operatore

Punto di facilitazione digitale

La Cooperativa realizzerà presso la propria sede territoriale, il servizio di facilitazione digitale ovvero una postazione ove sarà realizzata attività di supporto e accompagnamento al singolo cittadino nell'uso di Internet e nella risoluzione di problemi tecnologici. Si tratta di sessioni di "navigazione assistita" in cui un facilitatore supporta un utente o un piccolo gruppo, in questo modo è possibile lasciare un ampio margine di libertà nella scelta delle conoscenze e/o competenze da acquisire. In base all'organizzazione in cui il facilitatore opera ed al suo potenziale bacino di utenti (anziani, immigrati, giovani in cerca di lavoro, etc.) il facilitatore può svolgere le seguenti attività:

- attività di "supporto individualizzato" su specifici servizi online;
- realizzazione di "micro-corsi" come per esempio sull'uso dello smartphone;
- attività di supporto sulle competenze digitali di base dei cittadini.

Il servizio è erogato dai "facilitatori digitali", in grado di offrire assistenza e supporto ai cittadini nell'uso di Internet, dei dispositivi e dei servizi on line.

Tempi: lo sportello sarà in funzione 1 giorno a settimana per 3 ore.

Personale impiegato: n.1 operatore "facilitatore digitale"



MIGMA

COOPERATIVA SOCIALE

Seminari informativi per famiglie

Verranno realizzati seminari informativi su tematiche dell'area psicopedagogica attinenti alle diverse fasi del ciclo di vita familiare come: la formazione della coppia; la genitorialità; l'educazione dei figli e l'importanza del gioco; rapporto tra genitori e figli adolescenti; cura degli anziani. La tipologia dei seminari e degli argomenti trattati ed i tempi di realizzazione varieranno in virtù della tipologia di utenza.

Tempi: sarà realizzato un seminario con cadenza trimestrale.

Personale impiegato: n.1 Psicologo

Servizio di consulenza psicopedagogica e psico-pedagogica in ambito familiare

Questo servizio è finalizzato a fornire ai singoli e alle famiglie spazi di ascolto e di sostegno per affrontare difficoltà di vario tipo, con l'obiettivo di valorizzare e supportare le risorse presenti all'interno della famiglia stessa e dei singoli. Il servizio di consulenza persegue gli obiettivi di stimolare una consapevolezza dei genitori e figli riguardo alle proprie risorse, di accompagnare le famiglie comprendere e dare senso ai comportamenti problematici. In tal modo sarà possibile promuovere la costruzione di letture nuove e più ampie della problematica vissuta e individuare e creare nuove e più funzionali modalità di gestione del disagio per un superamento dello stesso. I servizi offerti in tale spazio potranno essere: colloqui di primo ascolto; presa in carico della famiglia; interventi di supporto psicologico; colloqui e mediazione familiare; conclusione del caso o formulazione di un progetto attraverso interventi di rete con altri servizi del territorio (ove necessario); percorsi di consulenza per genitori e figli finalizzati al miglioramento del proprio stile educativo, della comunicazione in famiglia e del dialogo quotidiano; colloqui di sostegno e aiuto per i genitori rispetto a problematiche evolutive o di relazione con il proprio figlio/i, ecc.

Tempi: lo sportello sarà in funzione 1 giorno al mese per 4 ore.

Personale impiegato: n.1 Psicologo

Bagheria, 28/07/2022

Il Legale Rappresentante
Via L. Capitano Giorgi, 3
90011 BAGHERIA (PA)
P. IVA 05295360829



COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23399/2022 del 29-07-2022
Allegato 2 - Class. 14.22
- Copia Documento



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

