



San Martino
società cooperativa sociale
a mutualità di diritto prevalente



Revisione n° 6 del 04/09/2024

CARTA DEL SERVIZIO

ASACOM DELLA COOPERATIVA SOCIALE SAN MARTINO

Redatto da: Ivana Severino

Responsabile Sistema Gestione Qualità

Verificato da: Elena Armato

Responsabile PRO-ASACOM

Approvato e adottato da: Danila Severino

Presidente

Gentile Beneficiario

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi accessibile in formato digitale sul sito della cooperativa www.sanmartinocoop.it affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Le ricordiamo che è a Sua disposizione in sala di attesa un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio che possono essere inoltrate anche via mail all'indirizzo serviziosociale@sanmartinocoop.it

We remind you that a form is available in the waiting room for the communication of reports and suggestions, to be used to detect more or less critical situations or simple indications and ideas for improving our service which can also be forwarded via email to address serviziosociale@sanmartinocoop.it

ندكر ان نموذجًا متاحًا في غرفة الانتظار لتوصيل التقارير والاقتراحات ، لاستخدامه لاكتشاف مواقف أكثر أو أقل خطورة أو مؤشرات وأفكارًا بسيطة لتحسين خدماتنا والتي يمكن أيضًا إعادة توجيهها عبر البريد الإلكتروني إلى عنوان [serviziosociale @ sanmartinocoop.it](mailto:serviziosociale@sanmartinocoop.it)

විචිතසහ සෙසුතසන්නිවේදනය සදහාපෙර්මයක් පෙරනක්තු කමරයේ ඇති බව අපි ඔබට මතක් කර දෙන්නෙමු, අඩු හෝවඩි තීරණක්මක අවස්ථාවන් හදුනාගනීමට හෝඅපගේ සේවාව වඩිදියුණු කිරීම සදහා සරල ඇඟවීම් සහ අදහස් serviziosociale@sanmartinocoop.it

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

La Presidente

Dott.ssa Danila Severino



0. PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, *Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»*.

Il servizio ha per oggetto il secondo segmento di assistenza scolastica specialistica definita dall'art. 13 Legge 5 febbraio 1992 n. 104 quale assistenza all'autonomia e alla comunicazione agli studenti con disabilità frequentanti gli istituti superiori, di competenza della Provincia Regionale di Siracusa.

1. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La cooperativa San Martino è una società cooperativa sociale di tipo A che eroga servizi sociali e sanitari integrati; costituita il 15 novembre del 1996, si compone di un consiglio di amministrazione eletto dall'assemblea dei soci.

La sede legale ed operativa è in viale Teracati 51/M a Siracusa.

Recapito telefonico: 0931/754590 – 3290554733 fax 0931/492285.

E- mail: sanmartino@sanmartinocoop.it; sito internet: <http://www.sanmartinocoop.it>

La San Martino è certificata da RINA conforme alla ISO 9001:2015, per il seguente campo di attività: *Progettazione ed erogazione del servizio riabilitativo ambulatoriale per disabili in particolare ipovedenti, non vedenti ed autistici. Gestione del servizio di assistenza alla autonomia e alla comunicazione.*

1.1 LA STORIA

La cooperativa San Martino è nata il 15 novembre del 1996 da un gruppo di operatori qualificati.

Dal 2000 è iscritta all'Albo regionale alla Sanità e convenzionata con la ASP di Siracusa per un modulo ambulatoriale di riabilitazione neuropsicovisiva. Dal 2003 attraverso risorse private (tra le quali il bando sociosanitario 2009 della Fondazione con il Sud) ha maturato la formazione necessaria a diventare anche il Centro di riabilitazione di riferimento nel territorio per la riabilitazione dei bambini con problemi di autismo. La cooperativa ha esteso nel mese di Maggio 2015 l'autorizzazione sanitaria anche a prestazioni in regime libero professionale per il trattamento dell'autismo.

La cooperativa eroga il servizio Asacom dal 2007 con iscrizione all'Albo di cui art. 26 della Legge Regionale n. 22/86 sezione inabili.

2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La San Martino intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione dei servizi, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

• Eguaglianza

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.

• Imparzialità

La San Martino fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà nei confronti dei clienti.

• Continuità

La San Martino fa proprio tale principio garantendo nell'ambito dei propri servizi la continuità riabilitativa ed educativa, viene redatta una "**Carta d'identità**" dell'utente in cui viene delineato in modo sintetico il funzionamento dell'utente, la compliance alla attività proposta ed eventuali

comportamenti problematici. Tale modalità permette all'operatore che effettua la sostituzione di proseguire il progetto riabilitativo individualizzato senza causare interruzioni.

La cooperativa è tenuta a sostituire eventuali operatori assenti per qualsivoglia motivo entro le 24 ore successive e sino al rientro degli operatori titolari.

• **Diritto di scelta**

La San Martino fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del beneficiario, ma tenendo presente che relazione di cura significa anche sostenere la persona nelle proprie scelte. La cooperativa dovrà consentire il rispetto della libertà di scelta da parte dei familiari che richiedano agli enti locali un cambiamento di fornitori accreditati al servizio.

• **Partecipazione**

La San Martino fa proprio tale principio coinvolgendo i familiari dei beneficiari nella realizzazione dei progetti individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute ed accogliendo i reclami e i suggerimenti attraverso procedure apposite.

• **Efficacia ed Efficienza**

La San Martino fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi educativi siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi.

3. MISSION E POLITICA PER LA QUALITÀ

La cooperativa è certificata qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per le seguenti attività: *“Progettazione ed erogazione del servizio riabilitativo ambulatoriale per bambini disabili in particolare ipovedenti, non vedenti ed autistici. Addestramento all'utilizzo di ausili ottici per ipovedenti. – Gestione del servizio di assistenza alla autonomia e alla comunicazione”*.

La nostra visione

Una società solidale nella quale il disabile abbia concrete opportunità di cura, riabilitazione e integrazione sociale.

La nostra missione

Occuparsi della disabilità qualificando le risposte ai bisogni dell'utente e affermando il principio secondo il quale la cura e la riabilitazione si realizzano mediante programmi integrati riguardanti la globalità della persona.

I nostri valori

La centralità della persona. L'etica dell'azione. Il lavoro di rete. La partecipazione attiva alla promozione sociale ed economica del territorio.

Obiettivi

Gestire nel territorio del comune di Siracusa “servizi di cura”, specialistici e globali, rivolti alla persona disabile durante l'arco della vita. La cooperativa intende mantenere costantemente aggiornata la propria politica ed obiettivi attraverso una attenta analisi dei bisogni impliciti, espliciti e delle aspettative delle parti interessate; dei rischi e le opportunità di miglioramento delle scelte strategiche; del contesto ambientale, sociale e politico economico del territorio dove si svolgono le attività.

3 SERVIZIO “ A.SA.COM.”

3.1 Premessa

Il servizio è ad personam necessario per l'integrazione scolastica degli alunni con disabilità.

3.2 Modalità di affidamento del servizio alla cooperativa

La cooperativa eroga il servizio Asacom in seguito ad iscrizione all'Albo di cui art. 26 della Legge Regionale n. 22/86 sezione inabili (n. 2284) e ad accreditamento con il Distretto socio-sanitario 48 (4°Albo distrettuale del n. 54 del 03.03.08).

Il servizio viene erogato in convenzione con il libero consorzio per gli istituti superiori.

3.3 Criteri di accesso

L'utente che necessita del servizio ASACOM può scegliere la Cooperativa tra quelle accreditate con il Distretto socio-sanitario 48.

I destinatari del servizio sono gli alunni con disabilità in situazione di gravità, residenti nei Comuni della Provincia di Siracusa, frequentanti le scuole superiori, che necessitano di assistenza per l'autonomia e la comunicazione come da diagnosi funzionale e verbale ad essa allegato (verbale di individuazione di alunno in situazione di handicap). La gravità, riferita alla riduzione o alla perdita di autonomia personale e sociale insieme alla necessità di “assistenza per l'autonomia e la comunicazione” devono essere indicate nella “diagnosi funzionale”, come prescritto dalle disposizioni in vigore, redatti dall'UMD (Unità Multidisciplinare) competente dell'ASP di Siracusa. L'ammissione al servizio, a beneficio degli studenti, sarà disposta dietro presentazione da parte dell'Istituzione Scolastica, di copia della documentazione (Diagnosi Funzionale) da cui si evinca l'indispensabilità e la tipologia di intervento (LIS, ripetizione labiale, presa appunti; Braille; C.A.A. o altro) attestata dall'ASP competente e copia del Piano Educativo Individualizzato redatto dal gruppo di lavoro operativo o gruppo misto, costituito presso l'istituzione scolastica, da cui si evince la modalità di intervento e le aree su cui intervenire. La documentazione dovrà essere ripresentata entro il mese di giugno anche per quegli studenti che abbiano usufruito del servizio nell'A.S./A.A. scorso).

È presente il “gruppo di lavoro GLO” presso ogni Istituzione Scolastica nelle forme di legge, con particolare attenzione alla presenza e alla collaborazione dei genitori. Il Gruppo di Lavoro H di Istituto propone il monte ore settimanale dell'assistente all'autonomia e alla comunicazione sulla base dei compiti definiti nel Progetto Educativo Individualizzato per i casi già in carico.

3.4 Procedure di accoglienza e presa in carico

La cooperativa riunisce l'equipe di professionisti dopo aver ricevuto comunicazione dall'Ente Locale dei nominativi che hanno fatto richiesta.

L'equipe prende visione dei nominativi, prende contatti con l'Ente Locale inviante e con le famiglie per conoscere le esigenze dei beneficiari e organizza gli affiancamenti operatore/beneficiario.

La sede della cooperativa, priva di barriere architettoniche, garantisce l'apertura dalle 8.00 alle 20.00 dal lunedì al venerdì e dalle 8.00 alle 13.15 il sabato. I familiari dei beneficiari possono parlare con la Direzione previo appuntamento.

3.5 Modalità di erogazione del servizio

L'Ente locale all'inizio dell'anno scolastico comunica alla cooperativa l'elenco degli alunni le cui famiglie hanno indicato nella scelta la cooperativa San Martino.

Il Servizio ASACOM prevede la presenza in classe di un operatore che accompagna gli alunni per tutte quelle attività che riguardano lo scambio comunicativo e quindi l'integrazione nel gruppo classe e l'apprendimento delle autonomie di base ed integranti.

Per l'erogazione del servizio la cooperativa fa riferimento ai disciplinari e regolamenti dell' Ente locale preposto. Ciascun operatore Asacom, dopo un primo periodo di osservazione, ha il compito di stilare un diario di bordo quotidiano per la registrazione delle attività educative progettate. Redige un progetto educativo individualizzato (PIE) dopo aver somministrato specifici test di valutazione: **Vineland** (valuta l'autonomia personale e la responsabilità sociale delle persone), **SRS** (scala di valutazione del comportamento sociale reciproco, della comunicazione e dei comportamenti ripetitivi e stereotipati dei disturbi dello spettro autistico) ed esegue una valutazione finale sugli obiettivi del progetto. In particolare, l'equipe della cooperativa, fa riferimento a diversi approcci educativi, tra i quali:

- il programma T.E.A.C.C.H. (Treatment and Education of Autistic and communication handicapped) che prevede come strategie di intervento l'organizzazione e la strutturazione degli spazi, dei tempi e dei materiali utilizzando le capacità visuo-spaziali, generalmente buone nelle persone autistiche.

- ABA funzionale Approccio Pyramid Educational;

Comprende l'analisi applicata del comportamento, i sistemi di rinforzo, le competenze comunicative e le strategie d'insegnamento specifiche da mettere in campo nel caso di comportamenti inadeguati.

- Particolare importanza ha acquisito l'utilizzo della C.A.A (Comunicazione Aumentativa Alternativa) Comunicazione aumentativa e alternativa che fornisce un aiuto alla comunicazione, permette alle persone che non parlano di far sentire la propria "voce", di ridurre la frustrazione per non essere capiti e di sentirsi soggetti attivi della propria esistenza.

- Il PECS "Picture Exchange Communication System" ovvero Sistema di Comunicazione mediante Scambio per Immagini. Tale sistema punta allo sviluppo della Comunicazione Funzionale e della Comunicazione come scambio sociale, attraverso un programma di apprendimento a piccoli passi che comprende 6 fasi (Fasi I – VI).

- Gioco Basale: tende a stimolare la consapevolezza delle capacità percettivo-sensoriali della persona. Permette al bambino, attraverso specifici stimoli sensoriali, di scoprire se stesso e il proprio corpo.

- Educazione Cognitivo Affettiva (CAT) promuove un insieme di strategie psicoeducative che aiutano a stimolare e strutturare la conversazione tra le persone sui pensieri, le emozioni ed i comportamenti, per facilitare la comunicazione. Attraverso gli strumenti del CAT-KIT si lavora sul riconoscimento delle emozioni e degli stati fisiologici, sul distanziamento cognitivo da emozioni negative al fine di ridurre lo stato di malessere, sulla capacità di pianificazione e programmazione, sull'acquisizione di flessibilità cognitiva e comportamentale per la soluzione dei problemi, l'autonomia e l'autoregolazione. Trova applicazione con tutti coloro che hanno difficoltà sociali, comportamentali e/o cognitivi.

3.7 Risorse umane

I profili professionali degli operatori coinvolti sono: lauree in area educativa e socio-sanitaria. Tutti gli operatori hanno acquisito formazione specifica sui metodi di intervento ed approcci socio-educativi e riabilitativi sopra elencati.

Inoltre, sono a disposizione del personale **strumenti cartacei ed informatici** per monitorare i progetti individualizzati e per il lavoro di equipe: procedure, protocolli, schede di osservazione e valutazione, linee guida, istruzioni e regolamenti.

La Cooperativa è attenta **alla formazione** dei suoi dipendenti sotto tutti gli aspetti in quanto ha valutato che la formazione costituisce un elemento strategico fondamentale per una politica del personale orientata alla motivazione ed alla valorizzazione professionale, nonché finalizzata alla qualità dei servizi erogati.

3.8 Collaborazione con le famiglie:

Si presta particolare attenzione al contesto familiare attraverso colloqui con le famiglie.

Ogni famiglia ha la possibilità di poter effettuare degli incontri di presentazione (presa in carico del beneficiario), incontri di condivisione dei progetti educativi individualizzati, incontri per discutere delle valutazioni finali che ciascun operatore redige per il beneficiario del servizio.

4. SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Attuazione Decreto Legislativo 81/2008

La San Martino ottempera agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza della struttura, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

La cooperativa tiene in sicurezza i dati sensibili come previsto dalla normativa (UE 2016/679).

5. ALTRI SERVIZI IN CONVENZIONE E PRIVATI SONO CONSULTABILI SUL SITO UFFICIALE www.sanmartinocoop.it

6. SUGGERIMENTI E RECLAMI

La cooperativa tiene in grande considerazione la soddisfazione del cliente; pertanto, identifica adeguati **indicatori** e predispone appositi strumenti quali **questionari**, o colloqui al fine di individuare il posizionamento attuale rispetto alla soddisfazione del cliente e pianificare idonee azioni di miglioramento. Le segnalazioni e i suggerimenti consentono di adeguare sempre più i servizi alle aspettative del beneficiario e possono essere inviate al seguente indirizzo mail: servizioasacom@sanmartinocoop.it Sarà cura della Direzione, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni entro il termine di 15 gg.

SITO INTERNET AZIENDALE

Il sito ufficiale della Cooperativa San Martino (<http://www.sanmartinocoop.it>) è un punto di riferimento per la comunicazione con il pubblico interessato ai servizi della cooperativa, attraverso un costante **flusso di informazioni che riguardano gli obiettivi della qualità da raggiungere, gli esiti del monitoraggio degli standard e della soddisfazione del cliente.**

INDICATORI

Fase	caratteristica	indicatore	frequenza	responsabile	Standard	Margine di scostamento
Presenza in carico della cooperativa	Registrazione di dati ed esigenze della famiglia	Colloquio con genitori utente	Per ogni utente	Operatore Asacom	100% dei nuovi utenti	0%
Erogazione del servizio	Valutazione somministrazione di test	n. test /n. utenti	Per ogni utente	Asacom	100%	0%
“ “ “	Redazione progetto individualizzato	n. di progetti individualizzati/ n. utenti	Per ogni utente	Equipe	100%	0%
Comunicazione con le parti interessate	Condivisione del progetto con la famiglia	n. di progetti condivisi/ n. utenti	Per ogni utente	Asacom	100%	0%
	Condivisione del progetto con la scuola	n. di progetti condivisi/ n. utenti	Per ogni utente	Asacom	100%	5%
	Sensibilizzazione e condivisione del progetto con Ente locale	Relazione finale del servizio	Una volta l'anno	Resp.processo	100%	0%
Rilevazione della soddisfazione della famiglia	Somministrazione questionario	Grado di soddisfazione /utente	Una volta l'anno	Asacom	soddisfazione non inferiore alla media di 4	0%
Misurazione e monitoraggio del progetto	Obiettivi raggiunti	Percentuale di obiettivi raggiunti/singolo utente	Una volta l'anno	Asacom	Raggiungimento di almeno il 50% degli obiettivi pianificati per ogni utente	10%

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEL

PROCESSO ASACOM Gli esiti del monitoraggio degli standard quantitativi e qualitativi e del grado di soddisfazione degli utenti sono pubblicati annualmente sul sito ufficiale

<https://www.sanmartinocoop.it/sistema-qualita/>

Questa è l'ultima pagina del documento