



CARTA DEI SERVIZI

Controvento Società Cooperativa
Sociale ONLUS



INDICE

1. Che cos'è la carta dei servizi
 2. Presentazione della Cooperativa
 3. Principi ispiratori
 4. Diritti e doveri dell'utente
 5. Criteri di accesso ai servizi
 6. Sportello sociale
 - 6.1 *Sportello sociale interno*
 - 6.2 *Sportello sociale rivolto al territorio*
 7. Servizi a persone con disabilità
 - 7.1 *Accademia dell'autonomia*
 - 7.2 *Lab Accademy e Lab Accademy online*
 - 7.3 *Corsi di educazione all'autonomia*
 - 7.4 *Avvio alla residenzialità autonoma e "Progetto Sollievo"*
 - 7.5 *SIL (Servizio di inserimento lavorativo)*
 - 7.6 *Turismo accessibile*
 - 7.7 *Summer camp*
 - 7.8 *ABA*
 - 7.9 *Sportello di servizio sociale professionale*
 - 7.10 *Denver*
 - 7.11 *CAA Comunicazione Aumentativa Alternativa*
 - 7.12 *Budget di Salute*
 - 7.13 *Hub di Comunità*
 8. Formazione
 - 8.1 *Formazione agli studenti*
 - 8.2 *Formazione ai professionisti*
 - 8.3 *Formazione ai docenti*
 - 8.4 *Scambi di formazione in Europa: progetti Erasmus*
 9. Servizio ASACOM
 10. Sportello di psicologia: SOS Benessere psicologico
- 

INDICE

11. Servizi per anziani

12. Servizi offerti

13. Servizi per gestanti e ragazze madri in difficoltà

14. Servizi offerti

15. Consulenza legale

16. Il lavoro di rete

17. Modalità e strumenti di controllo della qualità

17.1 Standard di qualità

17.2 Politiche per la qualità

17.3 Procedure per la valutazione della qualità

17.4 Modalità e gestione dei reclami

17.5 Strumenti di valutazione della qualità percepita

18. Servizi per minori

19. Servizi offerti

19.1 Adulti e famiglie coinvolte

19.2 Sostegno alla genitorialità e servizio di mediazione familiare

19.3 Assistenza allo studio pomeridiano e recupero carenze disciplinari

19.4 Sostegno socioeducativo domiciliare o territoriale

20. Contatti

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. È pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi. La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi: - sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione; - tempestività delle risposte; - accessibilità; - correttezza e regolarità gestionale. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la Carta dei Servizi Sociali, fermo restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi". La carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi;
- gestire i reclami.

Legge 328/2000-Art.13

Nella Carta dei Servizi sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi e le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la carta dei servizi, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

2. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa Sociale Controvento Onlus è un'impresa sociale fondata nel 2015 a Catania da un'équipe di professionisti del settore socio-psico-educativo. La cooperativa sin dai primi anni si è inserita attivamente nel territorio di Catania e di provincia, occupandosi di contrasto alla povertà educativa in quartieri svantaggiati e di promozione all'inclusione sociale di persone con disabilità intellettiva. La valorizzazione delle fragilità nonché il lavoro di rete con i diversi attori del pubblico e del privato, sono i punti cardine su cui la Cooperativa costruisce giornalmente il proprio lavoro e la propria professionalità. Controvento Società Cooperativa Sociale Onlus è iscritta nei seguenti albi:

1. Iscrizione alla Camera di Commercio n. 05250140877 del 19 febbraio 2015;
2. Iscrizione all'Albo Nazionale delle Società Cooperative n. C107460 del 19 febbraio 2015;
3. Iscrizione all'Albo Regionale ai nn. 5443 del 9 aprile 2021, Sez. Minori; 5444 del 9 aprile 2021, Sez. Inabili; 5445 del 9 aprile 2021, Sez. Anziani; 5446 del 9 aprile 2021, Sez. Gestanti Ragazze madri.

La Cooperativa è fondata sui principi di mutualità ed è un organismo non lucrativo di utilità sociale che realizza il proprio scopo con azioni di prevenzione, cura, riabilitazione ed integrazione sociale, attraverso la gestione di servizi sociali, sociosanitari, educativi e culturali. La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un'ottica unitaria di sistema. Il nostro modello di riferimento si ispira al principio dell'“empowerment”, è basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra. Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione, nella operatività dei servizi come nella politica della struttura, all'attivazione ed alla cura dei collegamenti “di rete”, che potenziano l'efficacia degli interventi e le risorse del territorio, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione e la reciprocità.

La cooperativa Controvento opera nelle sue sedi in:

- via San Paolo 29, Catania CT
- via Vitaliano Brancati 35 CT
- via Alessandro Manzoni 5Q, Acireale CT

La mission della cooperativa è favorire una piena inclusione delle persone con fragilità nella società, contrapponendo l'educazione all'autonomia alle logiche assistenzialistiche.

Viene perseguito tale obiettivo attraverso tre azioni fondamentali:

- 1)offrendo servizi specializzati da parte di professionisti qualificati;
- 2)con la presa in carico delle famiglie nel loro percorso di crescita e non del singolo utente;
- 3)sensibilizzando il territorio attraverso la promozione di una cultura inclusiva della diversità.

3. PRINCIPI ISPIRATORI

I criteri gestionali della Cooperativa tengono fermamente conto dei seguenti inderogabili principi ispiratori:

- **Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti; in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti (ad es. per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche, ecc.), non dimenticando, però che i servizi devono essere progettati in modo personale, tenendo conto delle esigenze di ogni singolo.
- **Imparzialità:** gli operatori mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e di imparzialità tali da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall'età e dalle disponibilità economiche; a tutti gli utenti vengono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti secondo una regola di imparzialità ed obiettività.
- **Continuità:** la cooperativa assicura l'erogazione dei propri servizi con costanza, continuità e regolarità nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro dei propri dipendenti.

L'intera struttura è impegnata ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo eventuali disagi che dovesse subire l'utente in situazioni di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore.

- **Diritto di scelta:** l'utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi della cooperativa dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto. Partecipazione: viene favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali della cooperativa che lo riguardano; per questa ragione, sin dal suo primo contatto con la struttura, l'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami.
- **Efficienza ed efficacia:** la cooperativa ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse.
- **Garanzia della privacy:** tutti i dati e le informazioni degli ospiti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti.

4. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

A) Ogni utente ha il diritto di essere accolto ed assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni: d'altronde, condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra l'utente e gli operatori addetti ai vari servizi è che l'utente sia protetto da qualsiasi pressione sulle proprie convinzioni morali, politiche, culturali e religiose.

B) L'utente ed i suoi familiari hanno il diritto di ottenere dalla cooperativa informazioni relative alle caratteristiche delle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Inoltre, hanno il diritto di essere informati sul Piano di Assistenza Individualizzato, alla cui stesura realizzazione e verifica partecipano tutte le figure che compongono lo Staff multi - professionale.

C) L'utente in età matura ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale che è tenuto a rivolgersi in modo cortese e rispettoso, individuandolo con il suo nome e cognome (senza utilizzare appellativi confidenziali né, tanto meno, epiteti riferiti ad eventuali patologie dalle quali è affetto) ed interpellandolo con la particella pronominale "Lei". Per i Minori il personale è autorizzato a rivolgersi con il nome di battesimo.

D) L'utente ha diritto alla riservatezza, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali: tutti i dati e le informazioni devono perciò rimanere segreti.

E) L'utente ha diritto ad essere informato con parole semplici su tutto ciò che riguarda l'intervento di assistenza che lo riguarda, affinché ne sia pienamente consapevole e partecipe.

F) L'utente ha il diritto di esprimere eventuali reclami su disservizi; ha diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta.

G) L'utente ha diritto di essere sostenuto nella vita di relazione, evitando nei suoi confronti ogni forma di ghettizzazione, favorendo i rapporti familiari, il contatto con amici o conoscenti o vicinato.

H) L'utente ha il diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

Doveri dell'utente

I) Nell'eventualità in cui l'utente intendesse rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni programmate, deve informare tempestivamente la struttura.

J) L'utente deve sempre comunicare agli operatori professionali tutte le informazioni relative a improvvisi cambiamenti alle sue condizioni di salute ed a farmaci di cui fa uso.

K) L'utente ha il diritto di essere trattato sempre con rispetto ed educazione ed il dovere di rispettare ed essere educato nei confronti dell'operatore assegnato.

Procedure di tutela per i diritti dell'utente

Sarà assicurato il rispetto dei diritti degli utenti e precisamente:

- Rispetto della dignità umana e delle condizioni filosofiche e religiose;
- Conoscenza del funzionamento del Servizio;
- Erogazione degli interventi previo consenso informato delle persone interessate e/o dei familiari;
- Il consenso da parte dei minori espresso da chi esercita la patria potestà o dal tutore;
- Condivisione con la famiglia delle informazioni riguardanti il piano di intervento individuale;
- Riservatezza delle informazioni che riguardano lo stato sociale, economico e di salute degli utenti;

5. CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI

Le richieste d'inserimento possono provenire dalle Famiglie, dai Servizi sociali territoriali, dall'Asp ed eventualmente l'appoggio di altri Servizi coinvolti. Tali richieste sono esaminate in équipe per verificare la compatibilità con la struttura e con la mission della Cooperativa, e per valutare i potenziali obiettivi da raggiungere.

Gli utenti sono accolti dall'Assistente Sociale della Cooperativa Controvento; successivamente, insieme al Pedagogista, si valuterà l'inserimento nei vari progetti. Nel caso di nuovi inserimenti, si richiederà alla famiglia una documentazione anamnestica e sociale dettagliata, utile a inquadrare il caso al fine di cogliere gli elementi caratteristici del soggetto e poter valutare la sussistenza dei prerequisiti necessari per l'accoglienza.

A seconda della disponibilità, verrà dato il via a un iter che prevede:

- Colloquio con i familiari e Assistente Sociale al fine di coinvolgerli nella scelta prospettata e definire le modalità di accoglienza;
- Valutazione dei dati;
- Riunione d'équipe, in cui si valuta l'opportunità dell'accoglienza del nuovo inserimento e si decidono le modalità di accoglienza più opportune.

Prestazioni offerte:

- Progetto Educativo Individualizzato;
- Attività di Socializzazione, ricreative e cura dei rapporti con i Servizi locali;
- Lavoro di rete con la Scuola, Asp, Comune e Professionisti di riferimento;
- Supporto psicologico;
- Attività informativa e formativa continua con tutti i servizi che ruotano attorno all'utente.

Requisiti minimi di idoneità per la presa in carico:

- 1)Coerenza delle problematiche dell'utente con le finalità del Servizio;
- 2)Disponibilità all'intervento da parte dei familiari/tutori e dell'utente. Dopo un periodo di osservazione, il Coordinatore Educativo convocherà i servizi sociali e la famiglia per comunicare l'esito dell'osservazione.

In seguito alla verifica positiva, l'assenso formalizzato degli enti pubblici preposti permette l'avvio dell'inserimento che prevede la richiesta ai Servizi invianti e ai familiari/tutori dei seguenti documenti:

- 1)Relazione socioeducativa
- 2)Certificato d'invalidità
- 3) Documenti anagrafici
- 4)Tessera sanitaria e autorizzazioni necessarie (autorizzazione per le uscite; autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili).

Il periodo di osservazione unitamente ai colloqui con familiari e servizi invianti permetteranno di concordare il monte ore di frequenza settimanale più adeguato alla persona.

6. SPORTELLLO SOCIALE

La Cooperativa Sociale Controvento dal 2015 ad oggi, ha attivato uno sportello sociale rivolto al territorio, coordinato da un'assistente sociale e un'équipe multidisciplinare formato da psicologi, educatori e pedagogisti. L'obiettivo dello sportello è creare ad hoc, sin dopo il primo contatto telefonico un iter che possa accogliere le esigenze esposte dalle famiglie in situazione di fragilità, che hanno contattato la nostra realtà. A seguito della chiamata, l'assistente sociale, coordinatrice del servizio, insieme a un altro membro dell'équipe scelto strategicamente e coerentemente alle prime informazioni ricevute in chiamata, ascoltano la situazione familiare e compilano una cartella sociale al fine di rilevare informazioni utili per l'abbinamento ai servizi. Dopo l'individuazione delle difficoltà e delle esigenze delle famiglie si sviluppano due iter:

6.1 SPORTELLO SOCIALE INTERNO

Usufruiscono dei servizi di tale sportello, tutte le famiglie che accedono ai servizi della nostra cooperativa.

L'assistente sociale, coordinatrice del servizio, si occupa di:

- Monitorare il gradimento e la qualità dei servizi offerti, interfacciandosi con la famiglia dell'utente;
- Monitorare, attraverso riunioni di equipe l'andamento e i progressi dell'utente;
- Costruire, condividere, riaggiornare il progetto di vita prospettato tra famiglie e professionisti;
- Informare le famiglie su tutte le novità a livello legislativo rispetto ad esenzioni, contributi, servizi ai quali possono accedere;
- Supporto nel disbrigo degli iter burocratici;
- Rapporto con le scuole, nel caso di minori.

6.2 SPORTELLO SOCIALE RIVOLTO AL TERRITORIO

Usufruiscono di tale servizio, chi a seguito del primo accesso telefonico o colloquio conoscitivo non trova risposta alle proprie esigenze con i nostri servizi, a causa di diverse incompatibilità (località di residenza distante, utenti che non hanno requisiti di accesso per età o tipologia di disabilità etc.).

In questo caso l'assistente sociale, coordinatrice del servizio si occupa di:

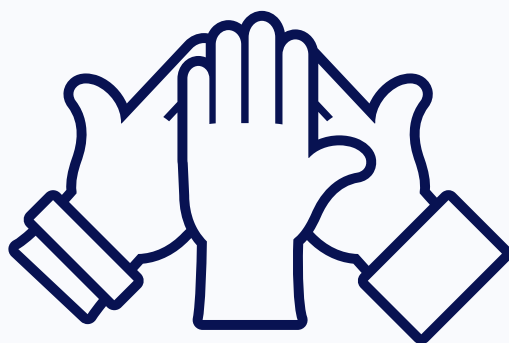
- Contattare i servizi sociali di pertinenza al territorio dell'utente
- Mappare i servizi privati e pubblici più accessibili all'utente (associazioni, cooperative, scuole, ospedali, ASL etc.)
- Monitorare che l'accesso ad altri servizi sia andati a buon fine per l'utente
- Ricontattare tutti gli utenti che hanno effettuato il primo contatto telefonico, per informarli dei nuovi servizi che vengono attivati dalla cooperativa o dal territorio.

Tale servizio è risultato molto utile anche a chi ha chiamato tempestivamente la cooperativa per informarsi dei servizi offerti nel comune di Catania e provincia per facilitare il trasferimento della propria famiglia con bambini con disabilità, provenienti da altre regioni di Italia o da altri stati europei



7.

SERVIZI A PERSONE CON DISABILITA'



7.1 ACCADEMIA DELL'AUTONOMIA

Lontani da un'ottica assistenzialistica, Controvento ha fondato in Italia la prima Accademia dell'autonomia, per offrire un'opportunità di vita indipendente alle persone con disabilità intellettiva.

I tre macro-obiettivi del progetto sono: l'autonomia (personale, sociale, esterna), la residenzialità autonoma, e l'inserimento lavorativo.

L'Accademia dell'autonomia può essere definita come:

- l'insieme dei corsi di educazione all'autonomia che in maniera propedeutica accompagnano la crescita della persona dall'infanzia all'età adulta
- un punto di raccordo e di riferimento tra la scuola e la famiglia, al fine di individuare un progetto di vita che prospetti obiettivi presenti e futuri
- un'offerta formativa che va oltre la didattica scolastica, concentrandosi sull'apprendimento di competenze spendibili nella vita quotidiana.

7.2 LAB-ACCADEMY E LAB-ACCADEMY ONLINE

Lab-Accademy è l'insieme di corsi didattici in presenza e online che mirano all'acquisizione di nozioni e competenze spendibili nella vita quotidiana, quindi una didattica a supporto di una piena autonomia sociale.

L'innovativo modello di didattica online, mira inoltre a potenziare le abilità degli studenti attraverso modelli interattivi di training e soprattutto a rendere accessibili i nostri servizi a chi vive lontano dalle sedi di pertinenza, o chi opta per una didattica mista.

I nostri corsi:

- Matematica e uso del denaro
- Logica e problem solving
- Italiano e scrittura creativa
- Geografia e Spazio
- Lettura dell'orologio e Tempo
- Attualità ed educazione civica
- Cucina
- Laboratorio sportivo e del corpo umano

7.3 CORSI DI EDUCAZIONE ALL'AUTONOMIA

I nostri corsi di autonomia, accompagnano in maniera propedeutica la crescita dell'utente dall'infanzia all'età adulta. Ogni fascia di età richiede nuove acquisizioni in termini di competenze. Ad accompagnare i ragazzi in questo percorso è principalmente il gruppo dei pari. I nostri corsi con i più piccoli utilizzano una didattica a supporto degli obiettivi di vita autonoma: matematica finalizzata all'uso del denaro, imparare l'orologio e la gestione del tempo, letture per arricchire il vocabolario, tutto attraverso il gioco e la valorizzazione delle relazioni con i componenti del gruppo. Con il crescere dell'età, i nostri corsi vengono svolti soprattutto all'esterno, i ragazzi si esercitano ad utilizzare mezzi pubblici, raggiungere delle destinazioni che non conoscono tramite ausilio di altri supporti google maps, attraversare correttamente la strada, seguire la segnaletica.

Queste esercitazioni vengono contestualizzate alle esigenze dei ragazzi, per conoscere il proprio quartiere, i servizi e i punti di riferimento della città. In contesto di gruppo, la condivisione di obiettivi tra pari, rende l'esperienza dell'apprendimento per le vie della città (learning by doing), un'esperienza che aderisce perfettamente sia al nostro desiderio di creare un contesto educativo informale, sia all'esigenza da parte dei ragazzi di sperimentarsi con il gruppo. Il progetto **Live Together** è il progetto per eccellenza di gestione del tempo libero, in cui i ragazzi possedendo un buon grado di autonomia, possono scegliere autonomamente gli incontri con i propri amici del gruppo.

Gioco e Imparo

Percorso di educazione all'autonomia rivolto a bambini con Sindrome di Down dai 5 ai 10 anni. L'obiettivo principale del corso è quello di sviluppare e potenziare le prime abilità di autonomia nonché sperimentare il gruppo dei pari. Attraverso attività ludiche e piacevoli i bambini scoprono i limiti e le potenzialità dello stare in gruppo e della condivisione della figura di riferimento.

Esploratori

Percorso di educazione all'autonomia rivolto a pre-adolescenti con Sindrome di Down dai 10 ai 15 anni.

E' qui che si muovono i primi passi da soli; si respira un clima nuovo, "da grandi"; si inizia a lavorare sulle 5 aree di autonomia ritenute basilari. I ragazzi lavoreranno sul **COMPORTAMENTO STRADALE**, accresceranno il proprio **ORIENTAMENTO**, utilizzeranno i **MEZZI PUBBLICI**, impareranno ad **USARE IL DENARO** e a **COMUNICARE** correttamente.

Club dei ragazzi in gamba

I club dei ragazzi ha durata triennale ed è rivolto ad adolescenti e giovani adulti con Sindrome di Down o patologia affine, a partire dai 14 anni. Si articola in incontri di gruppo settimanali, della durata di tre ore ciascuno, all'interno dei quali i ragazzi e le ragazze possono affrontare le fatiche e le soddisfazioni legate alla conquista di una progressiva autonomia nella gestione dei rapporti con l'esterno.

Live Together

Il progetto **Live Together** si rivolge alle persone con Sindrome di Down e patologie affini che hanno concluso un percorso triennale di educazione all'autonomia e che hanno quindi acquisito le competenze per progettare e organizzare attività tipiche di un gruppo di giovani amici: andare al cinema, al bowling, organizzare una serata in pizzeria, una gita, ecc.

7.4 AVVIO ALLA RESIDENZIALITÀ AUTONOMA: "PROGETTO SOLLIEVO"

I gruppi già avviati ai progetti di autonomia, possono sperimentare per un week-end al mese o una settimana intera la residenzialità autonoma in "Casa Controvento". Fuori dal contesto familiare, provvedono alle faccende domestiche, alla cucina, all'organizzazione delle uscite serali, alle autonomie personali e continuano i loro impegni quotidiani. L'obiettivo è quello di realizzare dei percorsi innovativi di residenzialità autonoma, per favorire la progressiva de-istituzionalizzazione di persone con disabilità ricoverate in strutture sanitarie ad alta intensità.

Progetto "Solievo"

Il Progetto "Solievo", è un progetto sperimentale sulla linea 2 - "solievo sperimentale per le famiglie mediante progetti mirati a interventi a bassa ed alta intensità", come da delibera n.1377/2020.

Il progetto convenzionato con ASP, (Azienda Sanitaria Provinciale) si rivolge a giovani-adulti con sindrome dello spettro autistico e prevede la possibilità di sperimentare la vita in autonomia

in piccolo gruppo, all'interno di un contesto protetto e accogliente come quello di una casa.

Per ogni singolo utente è pensato un progetto educativo personalizzato e individualizzato che prevede il lavoro su obiettivi a breve e a lungo termine. Al fine di poter tarare gli obiettivi sulle reali esigenze degli utenti, si lavora in stretta collaborazione con le famiglie.

7.5 SIL (SERVIZIO DI INSERIMENTO LAVORATIVO) PER PERSONE CON DISABILITÀ INTELLETTIVA

I destinatari del SIL sono ragazzi con disabilità intellettiva che hanno terminato il ciclo scolastico e che possiedono un buon grado di autonomia e di abilità spendibili nel mondo del lavoro.

Il Servizio SIL è finalizzato alla ricerca e alla sensibilizzazione delle aziende è diretto ai potenziali lavoratori e alle famiglie, vuole creare le potenzialità concrete affinché i giovani adulti con disabilità possano trovare un lavoro adeguato e creare le basi per una vita il più possibile indipendente.

L'obiettivo del SIL è quindi quello di farsi punto di raccordo tra le aziende del territorio, il Centro Per L'impiego e la persona con disabilità che fruisce del servizio, occupandosi di:

1. Affiancamento alla famiglia nell'iter burocratico previsto per l'iscrizione al collocamento mirato.
2. Orientamento al lavoro attraverso il corso di formazione "Social job"
3. Tutoraggio e monitoraggio dell'inserimento.

7.6 TURISMO ACCESSIBILE

La Cooperativa ogni anno nei mesi estivi organizza dei viaggi accessibili nazionali e internazionali, in cui i ragazzi mettono in gioco tutte le competenze acquisite durante l'anno nei progetti dell'Accademia dell'autonomia. Tappe raggiunte: Valletta (Malta), Barcellona (Spagna), Atene (Grecia), Trapani (Italia).

7.7 SUMMER CAMP

Il progetto Summer Camp si svolge durante i mesi estivi. Approfittando della stagione, ogni anno vengono organizzate delle settimane a tema: scientifico, artistico, culturale, sport acquatico e attraverso la collaborazione con un lido, i nostri incontri spostano la loro sede nelle bellissime spiagge della nostra città.

7.8 TERAPIA ABA- ANALISI APPLICATA DEL COMPORTAMENTO (APPLIED BEHAVIOR ANALYSIS) - PRIVATA CONVENZIONATA CON ASP (AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE)

La Cooperativa dal 2016 offre al territorio, interventi individuali e di gruppo, svolti da un'equipe formata in Analisi del Comportamento Applicata e supervisionata da BCBA (Analista del Comportamento Certificato), al fine di garantire la massima qualità prestazionale eticamente riconosciuta dal Board. Dal 2021 oltre a svolgere il servizio privatamente, per chi ne possiede i requisiti è possibile accedere alla Terapia ABA convenzionata con ASP.

I servizi sono rivolti a soggetti di ogni fascia d'età e sono di natura multidisciplinare, con lo scopo di fornire gli strumenti opportuni per una migliore integrazione sociale. L'ABA è una scienza volta a migliorare i comportamenti socialmente significativi per il bambino o per il ragazzo. È un approccio altamente individualizzato ed attraverso l'intervento, è possibile ad esempio incrementare o ridurre determinati comportamenti target, incrementare le competenze e le autonomie personali, sviluppare e consolidare nuovi apprendimenti.

7.9 SPORTELLLO DI SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Presso la Cooperativa Sociale Controvento, è attivo lo "Sportello di Ascolto e Orientamento". Esso è rivolto a tutte le famiglie di persone con disabilità o fragilità (famiglie a rischio di povertà, minori appartenenti a nuclei familiari con difficoltà o anziani) che hanno l'esigenza di un primo confronto e supporto. Un servizio creato per dare risposte immediate alle varie esigenze delle famiglie, offrendo supporto e consulenza di servizio sociale:

- invalidità civile;
- indennità di accompagnamento;
- legge 104/1992;
- invio ai servizi territoriali
- servizi domiciliari per la cura della persona (pubblici e/o privati).

7.10 EARLY START DENVER MODEL (ESDM)

ESDM è un programma di intervento cucito su misura per le esigenze e le caratteristiche dei bambini in età prescolare (2-4 anni), mirato a promuovere lo sviluppo delle abilità sociali, comunicative e di apprendimento già a partire dal secondo anno di vita. Rigorosamente basato su principi scientifici e prove empiriche di efficacia.

L'ESDM è un intervento comportamentale poiché utilizza i metodi dall'Analisi Applicata del Comportamento (ABA). L'ESDM si definisce come un intervento naturalistico, evolutivo e comportamentale. L'espressione naturalistico, richiama l'ambiente dove si svolgono le attività con il bambino, contraddistinto dall'uso di un linguaggio naturale, uno stile d'interazione giocoso e la preferenza per i rinforzi intrinseci. L'interesse e l'attenzione sono quindi rivolti all'iniziativa spontanea del bambino, poiché la partecipazione attiva e il coinvolgimento emotivo sono fattori che facilitano l'apprendimento.

Con il termine evolutivo si sottolinea l'importanza delle tappe di sviluppo e dell'organizzazione dei bambini: attraverso l'acquisizione di competenze complesse il bambino giungerà ad una maggiore autonomia e crescita nella comprensione della partecipazione affettiva e di socializzazione. Molta importanza viene data alla fase di valutazione, che dev'essere costante e rigorosa in quanto deve accompagnare tutto il percorso della programmazione: è necessario stabilire obiettivi realistici in base ai successi o insuccessi ottenuti dal bambino con disturbo dello spettro autistico.

7.11 CAA- COMUNICAZIONE AUMENTATIVA ALTERNATIVA

Ogni persona indipendentemente dal grado di disabilità ha il diritto fondamentale di influenzare, mediante la comunicazione, le condizioni della sua vita. La CAA è rivolta a bambini, ragazzi ed adulti che presentano bisogni comunicativi complessi, dovuti a carenze sia sul versante espressivo (difficoltà ad esprimersi e a farsi capire dagli altri) che recettivo (difficoltà a comprendere). L'intervento nasce dall'esigenza di dare voce a quelle persone che vivono in un silenzio forzato e che compiono uno sforzo notevole nel tentativo di farsi comprendere, di attirare l'attenzione su di sé o anche semplicemente di essere riconosciute nella loro difficoltà di comunicare.

7.12 BUDGET DI SALUTE

Il Budget di salute(BdS) rappresenta l'insieme delle risorse economiche, professionali, umane e relazionali, necessarie a promuovere contesti relazionali, familiari e sociali idonei a favorire una migliore inclusione sociale a persone prese in carico dalla rete dei servizi sanitari territoriali con bisogni complessi sia sociali che sanitari. E' un modello innovativo che favorisce l'integrazione tra sistema di cura e sistema di comunità. Tale strumento è articolato e composito per dare fedele attuazione ai principi dell'integrazione sociosanitaria. Il BdS fa riferimento alla quota dello 0,2% dei bilanci ASP, così come stabilito dall'art. 24 della Legge Regionale 16 ottobre 2019, n. 17. In questo quadro la quota dello 0,2% dei bilanci ASP, stabilita dall'art. 24 della L.R. 17/2019, costituisce la risorsa economica che il sistema sanitario regionale destina annualmente all'implementazione del BdS per gli utenti in carico ai DSM. Gli ambiti sono tre:

- 1) habitat in condizione di co-housing
- 2) formazione – lavoro
- 3) socialità – affettività

Il BdS è uno strumento che contribuisce alla realizzazione di percorsi di cura nell'ambito di progetti di vita personalizzati (PTI), in grado di garantire il diritto alla salute attraverso interventi sociosanitari fortemente integrati e flessibili alla cui produzione partecipano il paziente stesso, la sua famiglia, la sua comunità e i professionisti del dipartimento di salute mentale e i professionisti del terzo settore.

7.13 HUB DI COMUNITA'

L'Hub di comunità è una forma di organizzazione innovativa per la promozione della salute e la prevenzione del disagio mentale, frutto delle sperimentazioni realizzate nell'ultimo decennio in diverse regioni d'Italia, e in particolare in Sicilia nei Dipartimenti di Salute mentale delle tre Aziende Sanitarie metropolitane.

Gli Hub comunitari svolgono funzioni di collegamento territoriale delle risorse e dei profili assistenziali, pubblici e privati, per la creazione di opportunità di sviluppo e di benessere sia per gli utenti, sia per le comunità territoriali che li accolgono con lo scopo di elaborare un progetto terapeutico individualizzato PTI (Piani terapeutici individuali) sostenuti dai Budget di salute. La creazione di una rete di HUB di comunità per la salute mentale rappresenta un passo significativo verso un approccio integrato e territoriale alla cura del disagio mentale. Questi centri non solo offrono supporto terapeutico, ma promuovono anche la ri-conquista dei diritti di cittadinanza e il miglioramento della qualità di vita degli utenti.



8.

FORMAZIONE



8.1 FORMAZIONE DEGLI STUDENTI

(ALTERNANZA SCUOLA LAVORO, TIROCINI DELL'UNIVERSITÀ DELLA CITTÀ DI CATANIA)

La Cooperativa Controvento dal 2015, ha posto la formazione dei propri soci, come punto

cardine della qualità dei propri servizi. Oltre alla notevole formazione interna della propria équipe, la Cooperativa si è scommessa sul territorio, affiancandosi all'Università della Città di Catania, nella formazione di studenti del Dipartimento di Scienze Formazione e ospitando i progetti di "Alternanza scuola-lavoro" dei licei di Scienze Umane del territorio.

8.2 FORMAZIONE DEI PROFESSIONISTI

Corsi "Tecnico ABA-RBT®, Tecnico del Comportamento Certificato"

I corsi RBT hanno l'obiettivo di fare acquisire ai discenti, competenze sull'Analisi Comportamentale Applicata utili a svolgere l'esame come RBT® presso il Board, una volta concluso l'intero iter formativo previsto. La docenza affidata a BCBA di grande esperienza e spessore nel settore, garantisce ai corsi il riconoscimento del Board e la garanzia di formare Tecnici del Comportamento Certificati che sappiano attuare procedure di acquisizione delle competenze e modificazione del comportamento progettate da supervisori BCBA o BCaBA.

La maggior parte dei corsisti formati in questi anni sono docenti, psicologi, ASACOM, educatori, logopedisti, psicomotricisti e genitori. La formazione che Controvento garantisce almeno due volte l'anno nel territorio, contribuisce a migliorare le competenze degli operatori locali e di conseguenza la qualità di vita di persone con spettro dell'autismo. Quest'ultimi inseriti nei diversi ambienti, dalla scuola alla propria casa, possono crescere ed essere guidati da una metodologia comune per favorire apprendimenti generalizzabili e condivisi dalle diverse figure di riferimento.

Corso C.A.A. - Comunicazione Aumentativa Alternativa

La Comunicazione Aumentativa e Alternativa (C.A.A.) è il termine usato per descrivere tutte le modalità di comunicazione che possono facilitare e migliorare la comunicazione di tutte le persone che hanno difficoltà ad utilizzare i più comuni canali comunicativi, soprattutto il linguaggio orale e la scrittura. Al fine di poter permettere a tutti la possibilità di comunicare, diviene indispensabile formare figure professionali che diventeranno facilitatori della comunicazione.

8.3 FORMAZIONE ALLE SCUOLE

Il nostro staff garantisce la condivisione delle strategie psicoeducative con tutte le figure che ruotano attorno al bambino, attraverso supervisioni e incontri nel contesto scolastico,

per coinvolgere gli insegnanti nell'attuazione dei programmi di intervento. La cooperativa si è impegnata inoltre nell'erogazione di corsi di formazione introduttivi alle migliori metodologie applicate alla disabilità in ambito nazionale e internazionale, al fine di: accrescere competenze specifiche e migliorare la condivisione degli obiettivi con i professionisti, importanti punti di riferimento del tempo extrascolastico dello studente.

Abbiamo realizzato e realizziamo nelle scuole del territorio:
Corsi di introduzione all'analisi del comportamento applicata a scuola.
Corsi di introduzione alla C.A.A. Comunicazione Aumentativa Alternativa

8.4 SCAMBI DI FORMAZIONE IN EUROPA: PROGETTI ERASMUS

Il programma Erasmus+ si propone di contribuire alla strategia Europa 2020 per la crescita, l'occupazione, l'equità sociale e l'integrazione, nonché ai traguardi di ET2020, il quadro strategico dell'UE per l'istruzione e la formazione. Il programma intende inoltre promuovere lo sviluppo sostenibile dei suoi partner nel campo dell'istruzione superiore e contribuire al conseguimento degli obiettivi della strategia dell'UE per la gioventù. La nostra cooperativa partecipa alla programmazione Erasmus+ attraverso progetti di scambi di buone prassi riguardanti l'ambito della disabilità.

9. ASACOM (COMUNE DI ACIREALE)

La Cooperativa Controvento è accreditata presso il comune di Acireale per svolgere il servizio ASACOM. L'assistente all'autonomia e alla comunicazione (Asacom) è una figura specialistica istituita per la tutela del diritto allo studio degli alunni con disabilità grave.

E' un operatore socio-educativo che affianca e supporta l'alunno con disabilità fisica, psichica e sensoriale ed è un professionista qualificato, con competenze specifiche, in grado di individuare, assieme agli insegnanti e alla famiglia, gli obiettivi educativi e progettare le strategie più consone per facilitare l'apprendimento e favorire l'inclusione scolastica.

10.SPORTELLO DI PSICOLOGIA - S.O.S. BENESSERE PSICOLOGICO

Il servizio S.O.S Benessere psicologico è un servizio curato da un'équipe di psicologi e psicoterapeuti che mira alla prevenzione del disagio, al supporto e alla promozione del benessere psicologico. Il servizio va a supporto di tutte le aree di cui si occupano i servizi offerti:

- **Area disabilità.** L'équipe del servizio ha una grande esperienza nel campo della disabilità. Caratteristica che la rende efficace sia nel sostegno psicologico o nella psicoterapia di persone con disabilità, ma anche fondamentale nella gestione di Parent-training a sostegno della genitorialità e supporto ai siblings.
- **Area anziani.** Si propone come un aiuto per poter contribuire al benessere psicofisico di tutte quelle persone che si ritrovano a vivere un disagio. Il servizio si propone di contribuire al benessere psicofisico di anziani colpiti dal morbo di Alzheimer e demenza senile, oltre che dei familiari che si ritrovano a vivere con questo disagio.
- **Area gestanti e ragazze madri.** Il servizio si propone come intervento psicologico attraverso colloqui di aprire uno spazio di relazione in cui sia possibile per la donna esprimere i propri vissuti, ricostruire stima e fiducia in sé stessa e costruire insieme un percorso personale.



11.

SERVIZI PER ANZIANI



La Cooperativa Controvento, con i suoi operatori specializzati, eroga le seguenti prestazioni:

- levata assistita con passaggio dell'utente letto carrozzina e viceversa;
- vestizione/svestizione assistita;
- spostamento nell'ambito domestico per soddisfacimento bisogni fisiologici fondamentali;
- igiene personale sia ordinaria che straordinaria;
- frizioni cutanee e mobilitazione passiva su indicazione sanitaria,
- accompagnamento fuori della propria abitazione ai fini della risocializzazione e della riattivazione motoria;
- disbrigo pratiche e collegamento con altri servizi;
- igiene dell'ambiente domestico;
- igiene cambio della biancheria;
- igiene del vestiario,
- stiratura e piccoli lavori di cucito;
- approvvigionamento generi di prima necessità;
- preparazione e somministrazione del pasto a domicilio;
- fruizione di momenti ludico-ricreativi e di socializzazione in ambiente esterno all'abitazione del cliente, compreso di trasporto e l'assistenza in loco.

12. SERVIZI OFFERTI

Servizio di Assistenza Domiciliare

Il Servizio di Assistenza Domiciliare ha l'obiettivo di aiutare la persona nel disbrigo delle attività quotidiane sollevando in parte la famiglia dal carico assistenziale (es. igiene degli ambienti, servizio di lavanderia, preparazione dei pasti, igiene della persona, disbrigo di commissioni, trasporto, ecc.). L'Assistenza Domiciliare consiste anche in un insieme integrato di trattamenti sanitari e sociosanitari, erogati al domicilio della persona fragile o non autosufficiente, in modo coordinato e continuativo. Riguarda cioè prestazioni sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e socio-assistenziali (cura della persona) erogate presso il domicilio dell'assistito da parte di diverse figure professionali.

Assistenza domiciliare Socio Assistenziale e Servizi di Prossimità

Servizio di Sollievo domiciliare ed extra domiciliare

Le prestazioni in tale ambito prevedono interventi di sostegno a livello familiare ed extra familiare al fine di ridurre situazioni di solitudine e di emarginazione sociale. A titolo esemplificativo: - assistenza domiciliare per persone in condizione di svantaggio sociale, anziani o adulti in difficoltà, per garantire supporto nella gestione della quotidianità e delle attività domestiche (cura delle condizioni igieniche dell'ambiente di vita e della persona, lavaggio e riordino della biancheria, preparazione e cottura pasti), disbrigo commissioni esterne (acquisto generi alimentari e beni di prima necessità per conto dell'utente), accompagnamento ai servizi sociosanitari del territorio.

Figura coinvolta:

Operatore-Socio-Assistenziale: OSA

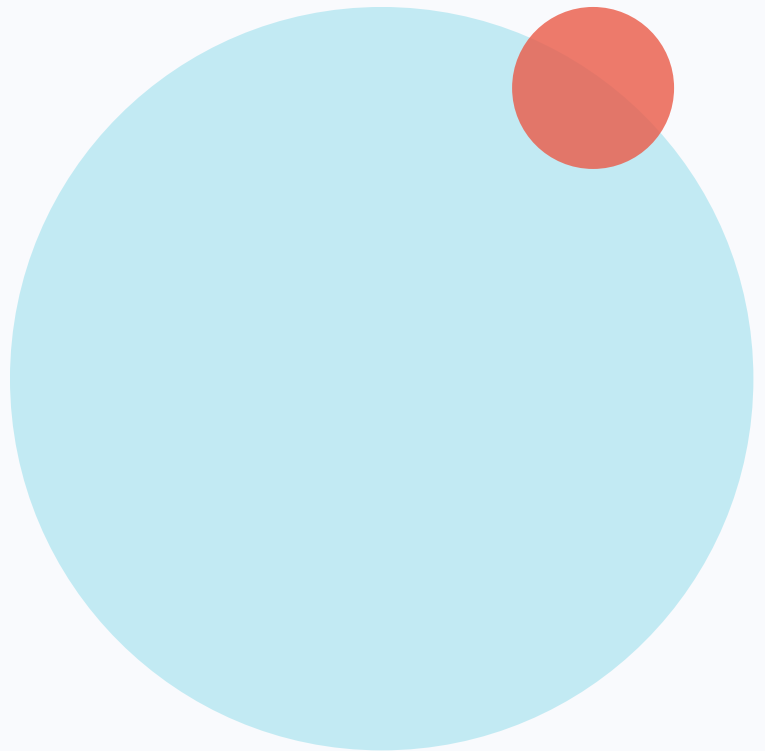
Sportello SOS Benessere Psicologico

Il servizio si propone di contribuire al benessere psicofisico di anziani colpiti dal morbo di Alzheimer e demenza senile, oltre che dei caregivers.

Sportello Sociale Professionale

Lo Sportello di Ascolto e Orientamento è rivolto a tutte le famiglie di persone con disabilità o fragilità (famiglie a rischio di povertà, minori appartenenti a nuclei familiari con difficoltà o anziani) che hanno l'esigenza di un primo confronto e supporto. Un servizio creato per dare risposte immediate alle varie esigenze delle famiglie, offrendo supporto e consulenza di servizio sociale:

- invalidità civile;
- indennità di accompagnamento;
- legge 104/1992;
- invio ai servizi territoriali
- servizi domiciliari per la cura della persona (pubblici e/o privati)





13.

SERVIZI PER GESTANTI E RAGAZZE MADRI IN DIFFICOLTA'



Obiettivo generale è fornire una risposta di sostegno educativo qualificata, specifica a seconda della situazione, anche nella pronta accoglienza. Questo si declina nell'essere in grado di cogliere elementi che possano aiutare a definire il contesto del caso, e nel sostenere la persona e lavorare con lei e il servizio sociale all'individuazione del percorso di aiuto e crescita più efficace. È obiettivo fondamentale anche la creazione di un clima di fiducia e di attivazione delle risorse relazionali, nell'ottica educativa e di promozione all'attenzione nei confronti dei bambini e delle donne stesse.

14. SERVIZI OFFERTI

Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale e Servizi di Prossimità: Servizio di Solievo Domiciliare ed Extra Domiciliare:

assistenza domiciliare in favore di neo-mamme, in particolare ragazze-madri, per fornire supporto nella gestione e organizzazione delle attività quotidiane, prevenzione della depressione post-partum e del disagio della genitorialità e dello sviluppo infantile.

Figure coinvolte:

Educatore Professionale
Assistente all'infanzia

Sportello SOS Benessere Psicologico.

Il servizio si propone come intervento psicologico attraverso colloqui per aprire uno spazio di relazione in cui sia possibile per la donna esprimere i propri vissuti, raccontare e leggere dal suo punto di vista la propria esperienza, ricostruire stima e fiducia in se stessa e costruire insieme un percorso personale.

OBIETTIVI SPECIFICI:

- Presa in carico, osservazione, sostegno della relazione madre-bambino;
- Instaurazione relazione con la mamma e il bambino, ascolto;
- Predisposizione e realizzazione degli obiettivi Progetto di vita e Piano Educativo;
- Tutela del minore;
- Promozione dell'attenzione educativa e del rispetto dell'infanzia;
- Sostegno alla mamma, laddove necessario rispetto la relazione con il bambino;
- Sostegno nel superamento del disagio psicologico legato all'emergenza;
- Sostegno nella maturazione dell'autonomia personale.

15. CONSULENZA LEGALE

Il servizio ha l'obiettivo di fornire le informazioni sugli aspetti legislativi e sulle misure previste dalla legge contro la violenza sulle donne e di genere Legge n.97 del 2008.

La Cooperativa Sociale Controvento fornisce, a tutte le famiglie che ne hanno la necessità, un servizio di consulenza legale.

Il Servizio offre consulenza in materia di:

- Diritto all'Assistenza e alla Previdenza;
- Diritto alla Salute;
- Diritto al Lavoro;
- Diritto allo Studio;
- Diritto all'Uguaglianza.

16. IL LAVORO DI RETE

La conoscenza del territorio, è presupposto essenziale per attuare il lavoro di rete. Conoscere il territorio vuol dire conoscere la rete sociale, le sue risorse, le intensità dei legami esistenti, gli "attori protagonisti e le comparse". I protocolli e gli accordi di collaborazione, stipulati con gli enti: Comune di Catania, Comune di Acireale, Asp di Catania, la Scuola, le varie Associazioni e Cooperative del territorio, sono preliminari

alla realizzazione e al consolidamento di una rete di organizzazioni del pubblico e del privato sociale, quindi un insieme di relazioni relativamente stabili, che si impegnano in processi di scambio per perseguire gli interessi comuni del progetto.

17. MODALITÀ E STRUMENTI DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ

La Cooperativa Sociale Controvento si impegna a monitorare periodicamente la qualità erogata dei Servizi e a rilevarne la soddisfazione e il grado di qualità percepita dai cittadini che ne sono fruitori.

Il sistema di monitoraggio è attuato attraverso questionari, riunioni periodiche e il coinvolgimento di familiari e utenti; attraverso indagini annuali viene rilevato principalmente il grado d'ascolto, di cortesia, di comprensione dei bisogni, di fiducia nel Servizio e negli Operatori. La Cooperativa Controvento si impegna ad accogliere con interesse qualsiasi suggerimento o proposta che pervenga dagli utenti, familiari, associazioni, organizzazioni sindacali, ecc.

Tutti i dati raccolti sono considerati molto utili al miglioramento della qualità dei servizi.

17.1 STANDARD DI QUALITÀ

I principi che qualificano il lavoro di ciascun Responsabile della Cooperativa e del personale impiegato, sono: · il dialogo, il confronto e la collaborazione con gli attori sociali presenti sul territorio, in particolare con gli enti invianti, i Servizi Sociali e gli Enti Locali; la capacità di reperire e coinvolgere risorse umane e professionali sul territorio; il forte impegno dei soci e dei collaboratori che consentono un'implementazione delle competenze e dell'esperienza; la promozione e il sostegno di scelte sensibili ai fenomeni sociali; l'analisi dei bisogni e la progettazione di interventi tesi all'accrescimento della qualità della vita; l'attivazione e il coinvolgimento dei diversi soggetti istituzionali e non, che possono concorrere alla risoluzione dei problemi e alla promozione del benessere sociale, valorizzando le reti di relazione; il lavoro di gruppo, orientato al raggiungimento degli scopi e basato sulla valorizzazione delle competenze; la formazione del personale per garantire un migliore svolgimento del lavoro educativo/formativo dell'équipe. I fruitori del servizio e gli Enti invianti, possono valutare e osservare il lavoro svolto dall'Equipe e da tutto il personale che interviene nell'organizzazione.

17.2 POLITICHE PER LA QUALITÀ

La Cooperativa persegue standard qualitativi elevati al fine di garantire all'esterno l'affidabilità, mantenendo alto il livello dell'intero ciclo delle attività svolta nel proprio ambito operativo. Il Sistema di Gestione della Qualità regola i processi svolti all'interno della Società Cooperativa Sociale Controvento e ciò avviene in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- costante attenzione ai bisogni del territorio e all'adeguamento delle attività fornite in base alle esigenze dei propri "clienti", intesi nell'accezione più ampia.
- miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi, attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- massima attenzione alla centralità della persona;
- formazione continua del personale per garantirne il necessario livello di competenza;
- coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi previsti dal Sistema di gestione della Qualità ed al soddisfacimento delle esigenze degli utenti/clienti (portatori di interesse);
- adeguamento e sviluppo dei servizi rispetto alle sollecitazioni ed all'evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi sul territorio in cui la Cooperativa è presente.

17.3 PROCEDURE PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Parte fondamentale del percorso per la valutazione della Qualità è rappresentato dalla rilevazione della qualità percepita dal Cliente (inteso come committente, utente ed operatore), nel processo di erogazione del servizio; ciò avviene tramite somministrazione periodica di questionari per valutare il grado di soddisfazione.

Tali questionari sono costituiti da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio variabile (scarso, medio, buono, poco, abbastanza, molto). I questionari presentano anche delle domande aperte allo scopo di consentire l'annotazione di suggerimenti che possono servire per risolvere eventuali errori e fornire dei servizi maggiormente conformi a quanto richiesto. I questionari, si diversificano a seconda del soggetto a cui viene somministrato. Tale diversificazione è stata realizzata allo scopo di condurre un'indagine completa sulla percezione della qualità, sia da un punto di vista interno del Servizio, inteso come strutturazione organizzativa, che dal punto di vista di chi ne fruisce, inteso come percezione della qualità del servizio erogato all'utenza. Dall'analisi di tali dati vengono elaborati periodici report che rappresentano un punto di partenza per il miglioramento continuo. I questionari possono essere scaricati e/o compilati sul sito della Cooperativa www.controventocatania.it

17.4 MODALITÀ E GESTIONE DEI RECLAMI

La Cooperativa Sociale Controvento garantisce agli utenti che tutto il personale dell'Organizzazione è formato ed aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali ed i codici deontologici da rispettare. La Cooperativa ha previsto un'apposita procedura per la rilevazione e l'analisi della soddisfazione dell'utente sul servizio erogato, mantenuta attiva dal Referente del sistema di gestione e qualità. Analoga procedura è prevista per la gestione dei reclami e delle proposte: tutti i reclami e le proposte degli utenti possono pervenire presso la sede amministrativa della Cooperativa Controvento, sita in Via Vitaliano Brancati n.35, 95123 Catania, essere inviati all'indirizzo di posta elettronica amministrazione@controventocatania.it oppure espressi verbalmente al coordinatore dei servizi ed essere formalizzati, dal personale che li riceve, e portati all'attenzione del Rappresentante Legale perché siano analizzati ed abbiano adeguata risposta in tempi certi.

17.5 STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dall'Utente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione dell'utente. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare agli Utenti, costituita da una serie di domande standardizzate cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato che potete trovare sul nostro sito www.controventocatania.it. Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio. Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni dell'Utente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Un terzo strumento di rilevazione che la nostra Cooperativa adotta è il manuale di autovalutazione dell'Operatore, questionario a campi tematici del sapere professionale, nel quale è chiesto alla singola persona di stimare la propria necessità di approfondimento. Alla valutazione dell'Operatore può affiancarsi la valutazione del proprio Responsabile. Il fine è migliorare progressivamente le attività formative predisposte dalla Cooperativa.



18.

SERVIZI PER MINORI



I principi che qualificano l'intervento di Assistenza Domiciliare Minori, gestito dalla Cooperativa sociale Controvento Onlus è un servizio che persegue le finalità d'intervento per l'infanzia e l'adolescenza, caratterizzandosi come azione di sostegno e aiuto a soggetti minori in difficoltà e svolgendosi all'interno del contesto familiare in cui gli stessi soggetti vivono.

Le difficoltà che presentano i minori sono di varia natura, dal disadattamento sociale alla disabilità, per cause soggettive (condizioni strutturali del singolo individuo) o oggettive (famiglie multiproblematiche, situazioni di incuria educativa e abbandono). La prima fondamentale azione operativa consiste nel non sradicare l'utente dal suo ambiente naturale che, per quanto disfunzionale possa essere, rappresenta comunque per il minore il punto di riferimento stabile. Si tratta, allora, di creare tutte le opportunità possibili che, da un lato, possano compensare le carenze e le incurie familiari sviluppando abilità e competenze nel minore stesso, e, dall'altro, sostenere la famiglia, recuperare le risorse presenti, contrastare modalità e stili educativi disfunzionali, migliorare il sistema di relazioni affettive e sociali. L'intervento di sostegno domiciliare ha, pertanto, come fondamentale obiettivo l'aiuto alla famiglia, il sostegno e l'aiuto ai minori che necessitano di assistenza, al fine di migliorare le loro condizioni di vita, soddisfare i bisogni più urgenti e funzionali, sviluppare competenze nuove, attraverso le quali essi possano acquisire maggiori opportunità di autonomo adattamento nel contesto familiare e sociale.

Le finalità generali consistono, dunque, nella realizzazione di:

- un sostegno alla famiglia nella gestione della quotidiana interazione col proprio congiunto e nel controllo dell'alta emotività espressa o non dichiarata, presente in genere nei contesti problematici dove vive un minore che manifesta difficoltà e disagio di vario genere;
- un'assistenza alla gestione delle problematiche psicologiche e sociali;
- un intervento complesso sul minore orientato all'offerta di tutte le opportunità possibili per lo sviluppo di condizioni di autosufficienza sul piano emotivo, cognitivo, socio-relazionale, personale. GLI OBIETTIVI e loro articolazione nel tempo sulla base dell'orientamento generale dell'azione assistenziale domiciliare ai minori, gli obiettivi specifici, conseguentemente, consistono nel:
 - mantenere i minori in difficoltà nella propria abitazione, nel loro nucleo familiare e ambiente sociale di appartenenza, implementando la reciproca accettazione ed empatia fra tutti i componenti;
 - elevare la qualità della vita e evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione sociale;
 - offrire il sostegno alla famiglia nella gestione familiare del proprio figlio per il recupero delle potenziali risorse della famiglia stessa;
 - offrire un supporto ai problemi di apprendimento e integrazione scolastica del minore;
 - offrire al minore le opportunità di una migliore funzionalità generale e sviluppo psicosociale;
 - creare un piano di interventi operativi fondato sui reali bisogni del minore che vada oltre la semplice assistenza, tenendo conto dei prerequisiti di partenza, programmando obiettivi verificabili e monitorando in modo sistematico l'efficacia dell'intervento;

avviare esperienze in rete di integrazione e reintegrazione sociale e territoriale del minore attraverso il coinvolgimento e la partecipazione in attività ludico-ricreative e culturali con le realtà associative e ricreative del territorio.

La Cooperativa sociale Controvento Onlus opera, a tale scopo, con operatori esperti nel servizio, formati e aggiornati in modo permanente e continuo dai professionisti dell'intervento educativo e rieducativo della stessa Cooperativa, in un contesto strutturale e gestionale di compartecipazione attiva mediante adeguati interventi programmati e verificabili. L'orientamento costante è rivolto alla valorizzazione e al migliore benessere dell'utente e dei suoi familiari, all'efficienza delle strutture e dei programmi, all'efficacia del trattamento in base a precisi indici di attenzione che costituiscono i fattori di qualità del servizio.

19. SERVIZI OFFERTI

19.1 ADULTI E FAMIGLIE COINVOLTE

Le prestazioni in tale ambito hanno la finalità di rispondere ai bisogni di minori e/o adulti in condizione di svantaggio sociale, in particolare per problematiche inerenti la sfera comportamentale/educativa/sociale. Il servizio si propone come un intervento psico-sociale svolto a domicilio dell'utente o presso servizi del territorio, con gli obiettivi di promuovere le potenzialità esistenti e garantire al soggetto, minore o adulto in difficoltà e alla rispettiva famiglia, un adeguato sostegno, intervenendo sul disagio al fine di incidere sui fattori di rischio e sui danni derivanti dall'emarginazione e dalle difficoltà relazionali.

Le azioni e i sostegni in relazione agli adulti saranno volti al raggiungimento del welfare inclusivo e potranno riguardare:

- supporto educativo per sviluppare nel soggetto la consapevolezza delle proprie risorse e potenzialità;
- affiancamento educativo nella gestione delle spese e del bilancio familiare;
- affiancamento educativo nella ricerca di soluzioni abitative;
- accompagnamento per l'accesso ai servizi specialistici;
- incontro con gli Enti del Terzo Settore per favorirne il coinvolgimento, la partecipazione e l'inclusione, anche in attività sociali e culturali.
- affiancamento educativo per favorire l'inclusione sociale e lavorativa attraverso:
 - tutoraggio: figura educativa che si interfacerà con l'Ente Gestore, parteciperà alle équipe multidisciplinari, redigerà report e relazioni finali;
 - percorsi formativi per acquisizione di competenze e strumenti utili alla ricerca del lavoro (es. supporto per la redazione di CV, iscrizione a corsi che abilitano a specifiche professioni, accompagnamento al conseguimento della patente, ecc.)

19.2 SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ E SERVIZIO DI MEDIAZIONE FAMILIARE

Sostegno alla genitorialità:

Le prestazioni in tale ambito riguardano interventi di supporto alle funzioni genitoriali, con la finalità di sostenere i genitori, potenziando la capacità di comprensione dei propri figli nelle diverse fasi evolutive e fornire gli strumenti per poter fronteggiare meglio le problematiche tipiche di ogni percorso genitoriale. Il servizio garantirà ai genitori uno spazio nel quale poter riconoscere il proprio stile educativo, le aspettative, i bisogni, le paure e poter far emergere competenze, bagaglio valoriale e risorse già presenti. Gli interventi di “educazione alla genitorialità” mirano, quindi, a valorizzare le competenze dei genitori, ad indirizzarli verso forme idonee di accudimento e cura, mantenimento di una sana relazione con i propri figli e creazione di un ambiente educativo positivo.

Obiettivi del servizio sono:

- acquisizione di conoscenze sullo sviluppo di crescita dei propri figli;
- rafforzamento delle competenze genitoriali per affrontare il ruolo educativo con più consapevolezza e responsabilità;
- aiutare i genitori ad assolvere a questa importante funzione affinché possano aiutare i figli a crescere con autostima e sicurezza, promuovendo un sano sviluppo psico-sociale e prevenendo fenomeni di devianza ed emarginazione sociale.

Mediazione familiare:

Le prestazioni in tale ambito prevedono un “processo collaborativo di risoluzione del conflitto”, favorito dalla presenza di una figura neutrale, il Mediatore, attraverso interventi professionali rivolti alle coppie o famiglie, finalizzati a riorganizzare le relazioni familiari quando presenti situazioni di criticità/conflittualità o volontà di separazione/divorzio. Il Mediatore diviene, quindi, un punto di incontro in cui la coppia ha la possibilità di discutere e negoziare le problematiche di natura emotiva, economica, organizzativa, generate dall’elevata conflittualità o dalla separazione, incentivando la coppia a stabilire accordi, in funzione dei loro bisogni, con particolare riguardo agli interessi dei figli.

Gli obiettivi principali correlati all’intervento di mediazione familiare sono i seguenti:

- aiutare la coppia a comunicare in maniera costruttiva per raggiungere un accordo, che sia soddisfacente per tutti i familiari coinvolti, evitando la via giudiziale;
- appianare le problematiche di tipo relazionale, organizzativo ed economico che possono sorgere prima, durante e dopo sentenze di separazione/divorzio;
- instaurare un rapporto fiduciario con la coppia, rispettando le richieste di ognuno, sviluppando nuovi canali di comunicazione, incoraggiando la coppia a collaborare per la ricerca di soluzioni alternative al conflitto, esplorando tutte le possibilità di accordo, nel rispetto assoluto della riservatezza.

Figure coinvolte:

Educatore Professionale;
Psicologo;
Pedagogista;
Assistente Sociale;
Mediatore Familiare.

- proteggere la funzione genitoriale, indipendentemente dalla rottura del rapporto coniugale, per evitare ai figli ulteriore confusione di ruoli e funzioni, eventuali rischi di esclusione o discredito di uno dei genitori;
- raggiungimento della co-genitorialità, salvaguardando le responsabilità genitoriali individuali nei confronti dei figli, in special modo se minori;
- sostenere i genitori nella ridefinizione del progetto educativo finalizzato al benessere dei figli. L'intervento di mediazione familiare è un processo che si articola attraverso una serie di incontri condotti da mediatori con specifica formazione. Nell'ambito di questi presupposti, stante il carattere sperimentale, l'effettivo taglio operativo con cui connotare gli interventi sarà determinato sulla base della specificità del bisogno rilevato dalla valutazione multidimensionale e riportato dettagliatamente nel progetto personalizzato/patto per l'inclusione sociale.

19.3 ASSISTENZA ALLO STUDIO POMERIDIANO E RECUPERO CARENZE DISCIPLINARI

Il servizio prevede un accompagnamento pomeridiano all'esperienza scolastica da parte di operatori qualificati, per garantire sostegno allo studio per il recupero di carenze disciplinari, approfondimenti e supporto metodologico per l'acquisizione di un adeguato metodo di studio individualizzato. Le attività previste mirano prevalentemente a:

- potenziare le abilità cognitive, di comunicazione, di autonomia personale e sociale;
- facilitare gli apprendimenti connessi alle attività scolastiche, prevedendo le seguenti azioni:
 - supporto allo svolgimento dei compiti scolastici;
 - sviluppo di un metodo di studio personalizzato per migliorare le proprie abilità di apprendimento, attraverso l'uso di strumenti compensativi e l'acquisizione di strategie individualizzate;
 - sviluppo delle abilità di apprendimento per bambini con bisogni educativi speciali (BES), disturbi specifici dell'apprendimento (DSA), deficit di attenzione e iperattività (ADHD). Il servizio può essere svolto presso il domicilio dei beneficiari e/o presso la sede del soggetto accreditato.

Figura coinvolta:

Educatore Professionale

19.4 SOSTEGNO SOCIO-EDUCATIVO DOMICILIARE O TERRITORIALE

Sostegno socio-educativo domiciliare o territoriale, incluso il supporto nella gestione delle spese e del bilancio familiare:

Il servizio mira a fornire ai nuclei familiari supporto alle funzioni di cura e di accudimento dei figli, promuovere interventi per favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento al contesto sociale, l'interiorizzazione delle regole di convivenza, prevenzione dei fenomeni di devianza ed esclusione sociale.

-Le principali finalità da raggiungere sono:

- garantire al minore la permanenza nella propria famiglia, evitando l'allontanamento dal proprio ambiente di vita, rafforzando le risorse affettive ed educative dei genitori;
 - monitorare e migliorare le dinamiche familiari per facilitare il riconoscimento dei bisogni dei figli e di eventuali disfunzionalità;
- rafforzare le capacità genitoriali e l'assunzione delle responsabilità educative e di cura per raggiungere un buon grado di autonomia, salvaguardando la qualità del rapporto genitori-figli;
- riattivare e potenziare la comunicazione e la relazione interpersonale;
- accompagnare il nucleo familiare alla conoscenza e all'accesso alle risorse del territorio, per favorire processi di inclusione sociale;
- sostenere il nucleo nell'organizzazione e conciliazione delle responsabilità familiari con quelle lavorative; - stimolare e supportare il minore nel suo personale percorso di crescita;
- favorire l'integrazione scolastica e socio-culturale del minore e del suo nucleo familiare;
- favorire l'instaurarsi di un rapporto funzionale al benessere individuale e relazionale nel contesto sociale di riferimento tra minori e adulti e/o tra pari; Attraverso una progettazione personalizzata, quindi, il servizio educativo prevede interventi che possono essere rivolti al singolo, minore o adulto, alla coppia genitoriale o all'intero gruppo familiare.

Le azioni attraverso le quali raggiungere gli obiettivi sopraelencati, a seconda dell'età e del grado di maturazione, si esplicano nelle seguenti dimensioni:

- cura di sé, delle proprie cose e degli spazi di vita;
- sostegno nelle attività didattiche;
- supporto alle funzioni educative genitoriali;
- orientamento scolastico e/o occupazionale;
- supporto alla socializzazione;
- attività di mediazione e facilitazione nella relazione genitori-figli;
- accesso alle strutture, servizi e risorse del territorio;

-supporto nella gestione delle spese e del bilancio familiare.

Gli interventi propri del servizio possono essere svolti a domicilio, nelle scuole, nei servizi e nelle risorse del territorio, anche per quanto concernere il raccordo degli operatori con il case manager che ha in carico il nucleo familiare.

Figura coinvolta:

Educatore Professionale



CONTATTI:



Telefono:

095 0973326 - 095 2283712



Sede legale e operativa:

Via San Paolo n 29, Catania

Sedi operative:

Via V. Brancati n 35, Catania

Via Alessandro Manzoni n 5Q, Acireale



info@controventocatania.it

www.controventocatania.it