

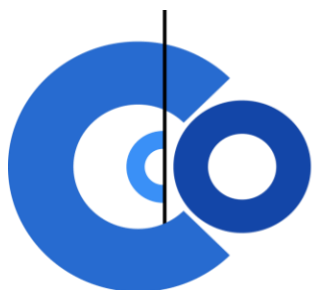


I CORRIERI DELL'OASI
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

1

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2025



I CORRIERI DELL'OASI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

2

INDICE

Presentazione Pag. 3

I. Identità e valori Pag. 4

Chi Siamo

L'assetto istituzionale: ruoli e funzioni

Vision (cosa vogliamo fare e perché)

Mission

Cosa facciamo

Come operiamo

Organigramma e personale in forze

Valori fondamentali

A chi ci rivolgiamo: gli stakeholders

Dati societari

II I servizi Pag. 17

III Standard di qualità pag. 19

Certificazione Tutela e reclami

Grafico Monitoraggio soddisfazione dell'utenza (Gennaio-Novembre 2023)

Validità della carta dei servizi



I CORRIERI DELL'OASI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

PRESENTAZIONE

Gentili lettori,

la Società Cooperativa Sociale I Corrieri dell'Oasi-ONLUS ha scelto di impostare il proprio lavoro nell'ottica di un alto livello di qualità dei suoi interventi.

Il primo passo in questa direzione è stato quello di formare un gruppo di collaboratori dotati di elevata professionalità, che fossero in grado di attuare una presa in carico globale e competente dei disturbi dello sviluppo, con particolare riferimento all'autismo e alla disabilità intellettiva. Tale documento "CARTA DEI SERVIZI" ha lo scopo di rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la Cooperativa e i suoi stakeholders.

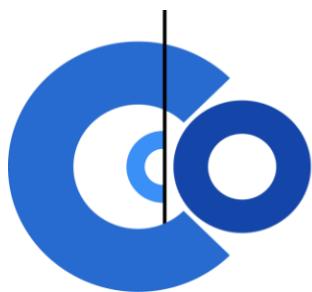
Attraverso questo strumento, ci proponiamo di fornire una chiara descrizione dei servizi da noi realizzati e dei progetti in corso di attuazione e di rendere evidenti i principi su cui si basa il nostro agire professionale e sociale.

Rimanendo a disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni

La presidente e legale rappresentante della Soc. Coop. Soc. I Corrieri dell'Oasi-Onlus

Dott.ssa Grazia Silvana Suraniti

Firma



I CORRIERI DELL'OASI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

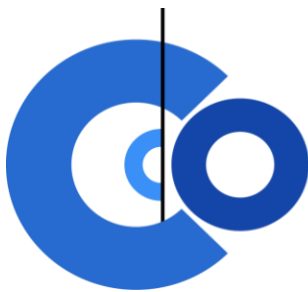
I. IDENTITÀ E VALORI

Chi Siamo

La Società Cooperativa Sociale “I Corrieri dell’Oasi” – ONLUS (da qui in poi indicata come CdO), nasce il 16 ottobre del 2008 (sede legale a Troina - EN, via Nazionale 34/a), per rispondere all’esigenza del territorio siciliano di creare servizi di prevenzione, diagnosi ed intervento di tipo psico- pedagogico e socio-sanitario nel campo delle disabilità evolutive ed acquisite, con l’obiettivo di supportare le necessità delle famiglie che vivono il problema della disabilità.

Sono aperte alcune sedi operative private, una ad Enna, una ad Adrano (CT), una a Troina (EN), una a San Cataldo (CL), ed una sede ad Enna accreditata dalla regione (GURS n. 46 del 28/10/2016) e contrattualizzata dall’ASP, dove è attivo il Centro Diurno Dedicato per i Disturbi dello Spettro dell’Autismo (GURS n 9 del 25/02/2011 e n. 22 del 12 /07/2019). Ad Adrano e a San Cataldo alcune prestazioni psicoeducative sono erogate tramite concessione di voucher da parte dell’ASP di riferimento. Programmata per la fine di gennaio 2025 l’apertura di una nuova sede privata ad Assoro (EN).

Il CdO è composto da soci lavoratori, soci non lavoratori e soci volontari, con le seguenti professionalità: psicologhe, pedagogiste, dottoresse specialiste in neuropsichiatria infantile, infermiere professionale, educatrici professionali, terapisti della riabilitazione psichiatrica, terapisti occupazionali, logopediste, neuro-psicomotriciste dell’età evolutiva, maestri d’arte, operatori socio sanitari. Ogni operatore/trice è specificamente formato/a per la presa in carico di persone con autismo e disabilità intellettiva, attraverso master e/o corsi di formazione. Il legale rappresentante del CdO è il suo presidente pro-tempore. Organi del CdO sono l’Assemblea dei Soci e il Consiglio di Amministrazione. Le tappe principali della storia del CdO sono riassunte nell’immagine sottostante.



I CORRIERI DELL'OASI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE





I CORRIERI DELL'OASI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

L'assetto istituzionale: ruoli e funzioni

Gli organi della Cooperativa CdO sono l'Assemblea, le Riunioni dei soci e delle socie, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente.

L'Assemblea è organo sovrano dell'organizzazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l'anno, entro il 30 aprile per l'approvazione del bilancio consuntivo.

Le Riunioni dei Soci e delle Socie sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri. Le riunioni dei soci rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento.

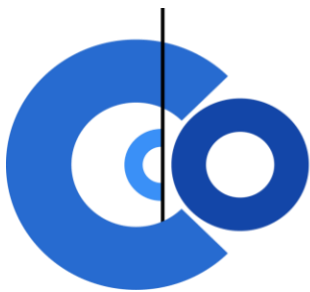
Il Presidente ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte a terzi e in giudizio. Convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio di Amministrazione. È eletto dal Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione è composto dal presidente e da 4 consiglieri/e eletti/e dall'Assemblea. Ha il compito di tradurre in strategie operative la mission e i progetti della cooperativa. Elabora le strategie da proporre all'approvazione dell'Assemblea; delibera su convenzioni con enti e associazioni, partecipazione a gare ed appalti, su ingressi e recessioni dei soci, ecc.

Il personale rappresenta il cuore della Cooperativa CdO. Alla formazione specialistica e alla necessaria esperienza, affianca passione educativa, senso di appartenenza, motivazione alla crescita, competenza e aggiornamento continuo.

Vision (cosa vogliamo fare e perché)

Il CdO vuole creare servizi life span per il trattamento psicoeducativo, socio-sanitario e vocazionale, prevalentemente rivolti a persone con disabilità intellettiva e/o autistiche. Intende quindi creare nel lungo periodo servizi diurni (privati e accreditati) per l'età prescolastica e scolastica, laboratori occupazionali per adolescenti e adulti, centri residenziali, e centri respiro. Il CdO vuole quindi potenziare l'integrazione con il territorio attraverso l'apertura di nuovi servizi anche in altre province siciliane e fare sinergia con servizi affini e con le associazioni delle famiglie.



I CORRIERI DELL'OASI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Mission

7

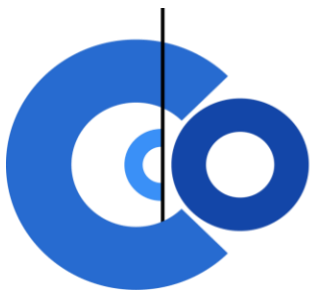
La nostra cultura dell'assistenza si concretizza all'interno di una relazione dinamica che vede quali protagonisti: gli utenti portatori di bisogni e giudici della qualità dell'offerta finale; i soci lavoratori e il personale dipendente, patrimonio insostituibile per il raggiungimento degli obiettivi aziendali; gli enti committenti.

Dalla vision scaturiscono i capisaldi della mission del CdO:

- concorrere alla promozione della salute e allo sviluppo personale e psicosociale della propria popolazione di riferimento, modellando l'attività in base al criterio di appropriatezza clinica e facendo sinergia con agenzie affini e con le famiglie e le associazioni di famiglie;
- gestire le risorse in modo efficiente, favorendo la partecipazione non solo dei soci, ma anche di tutti i lavoratori nella definizione dei percorsi clinici e nella valutazione dei risultati;
- promuovere attività di formazione e di ricerca operativa, indispensabili per garantire l'innovazione e mantenere alta la qualità dei servizi (siamo infatti convinti che nuove soluzioni organizzative e tecnologiche ed una costante attenzione ai bisogni formativi del personale, assicurino alti livelli professionali del personale impiegato, soluzioni innovative da impiegare all'interno dei servizi e, di conseguenza, attenzione al benessere finale dell'utente);
- potenziare l'integrazione con il territorio, sia attraverso l'apertura di nuove sedi operative in diverse province siciliane, sia attraverso un lavoro di rete con le famiglie e gli altri enti, per garantire la qualità della presa in carico globale degli utenti e di tutti i loro bisogni, compreso quello di socializzazione, in termini di dinamicità, flessibilità, specificità ed efficienza.

Cosa facciamo

Il CdO svolge prevalentemente attività di valutazione psicodiagnostica e psicoeducativa, intervento psicoeducativo per bambinæ e preadolescenti/adolescenti con Disturbo dello Spettro Autistico e/o Disabilità Intellettiva, in regime diurno. Svolge anche attività socio-ricreative ed ha avviato i laboratori occupazionali.



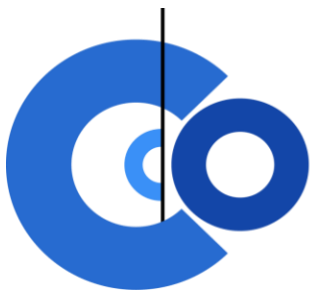
I CORRIERI DELL'OASI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

L'intervento psicoeducativo è basato su programmi individualizzati e comprensivi, che declinano gli obiettivi a medio e lungo termine in obiettivi a breve termine, con definiti tempi per la rivalutazione ed un controllo quotidiano dell'andamento con prese dati su apposite sheets. Il modello di trattamento scelto è un modello personalizzato, che integra principi e procedure comportamentali, prevalentemente ABA (Applied Behavior Analysis), ABA-Verbal Behavior (ABA-VB), ESDM (Early Start Denver Model), Comunicazione Aumentativa Alternativa, ed Educazione Strutturata, in un'ottica evolutiva e i cui capisaldi e primi risultati sono descritti nel seguente articolo: *Simonetta Panerai, Grazia S. Suraniti, Valentina Catania, Marinella Zingale, Raffaele Ferri, Alberto Raggi, Grazia Trubia, Maurizio Elia (2019). Early results from a combined low- intensive psychoeducational intervention for preschoolers with autism spectrum disorder. Disability and Rehabilitation, <https://doi.org/10.1080/09638288.2018.1522553>* Il trattamento psicoeducativo si esplica in sessioni individuali e di piccolo gruppo, ed utilizza anche strumenti tecnologici quali il robot, la LIM, la parete interattiva. L'attività psicoeducativa comprende anche specifici training alimentari, per le problematiche di selettività e di rifiuto del cibo che sono ben note soprattutto nei bambini autistici; anche in questo caso viene usata una metodologia personalizzata, basata su un approccio integrato e multidisciplinare, i cui risultati sono stati descritti nel seguente articolo: Panerai S, Suraniti GS, Catania V, Carmeci R, Elia M, Ferri R. (2018). Improvements in mealtime behaviors of children with special needs following a day-center-based behavioral intervention for feeding problems. Riv Psichiatr, 53, 299-308. Doi:10.1708/3084.30763.

Nella sua attività psicoeducativa il CdO mantiene sistematici contatti sia con le ASP di appartenenza, sia con le agenzie educative che si occupano dei bambini, in primis la scuola, e lavora per la generalizzazione degli apprendimenti con interventi in ambienti naturali e in famiglia.

L'attività presso il domicilio dell'utente è parte integrante del trattamento quando necessaria, il numero di sedute da svolgere a casa vengono definite in base alle necessità della famiglia e dell'utente stesso. Inoltre, dal 2020 viene svolto un servizio domiciliare di sostegno educativo per l'inclusione sociale mediante l'utilizzazione dei voucher di servizio in convenzione con il comune. Attualmente siamo attivi in diversi comuni del Distretto Socio-Sanitario D23 e D21.



I CORRIERI DELL'OASI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Presso gli istituti scolastici viene svolta dal 2017 attività di supporto specialistico per l'assistenza all'autonomia e alla comunicazione in ambito scolastico e/o domiciliare per potenziamento cognitivo con progetti specifici attivati dal comune, sia con i voucher, sia con affidamento del servizio. Attualmente siamo attivi nelle scuole dei Comuni di Troina, Capizzi, Gagliano, Leonforte e Distretti Socio Sanitari di Agira e Nicosia.

L'attività clinica del CdO è completata da quella di ricerca operativa, in quanto uno degli obiettivi del CdO è dare evidenza scientifica al proprio operato ed aumentare le conoscenze dei Disturbi che sono oggetto del suo intervento, in modo da orientare sempre meglio le modalità di trattamento.

I risultati ottenuti vengono presentati in convegni nazionali e internazionali, in particolare l'appuntamento annuale con ABA Experience organizzato dall'Associazione Dalla Luna. I dettagli sono specificati nel CV del CdO, visibile sul sito www.icorrieridelloasi.it

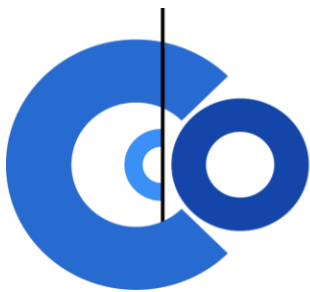
Il CdO ha partecipato a progetti di ricerca corrente dell'IRCCS Oasi Maria SS di Troina (EN) sui profili sensoriali ed alimentari di bambinæ autistica, in collaborazione anche con l'ASP di CL; i risultati degli studi sono descritti nei seguenti articoli:

Panerai S, Ferri R, Catania V, Zingale M, Ruccella D, Gelardi D, Fsciana D, Elia M (2020). Sensory Profiles of Children with Autism Spectrum Disorder with and without Feeding Problems: A Comparative Study in Sicilian Subjects. Brain Sci. 2020, 10, 336; doi:10.3390/brainsci10060336

Panerai S, Catania V, Ingoglia S, Ruccella D, Ferri R, Zingale M, Fasciana D, Elia M. (2023). Eating and Sensory Features of Children With Autism Spectrum Disorder and Their Typically Developing Peers. Am J Occup Ther. Nov 1;77(6):7706205040. doi: 10.5014/ajot.2023.050226. PMID: 38018651

Un altro dei capisaldi dell'operato del CdO è la formazione professionale: annualmente vengono organizzati corsi ECM e non, per la formazione del proprio personale, che rispondano alle esigenze formative dettate dall'attività clinica, ma è stato anche costituito un gruppo di formatrici interne che portano avanti specifici corsi presso altre strutture, dedicate prevalentemente al trattamento delle disabilità intellettive e dell'autismo.

Nel mese di dicembre 2020 è stata stipulata una convenzione con il Consorzio Universitario



I CORRIERI DELL'OASI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Humanitas per l'organizzazione del master ABA di I e II Livello che è iniziata nel mese di marzo 2021; hanno conseguito il titolo di secondo livello 9 operatrici, di primo livello 4 operatrici. Altre 2 operatrici hanno conseguito il titolo di secondo livello presso altre sedi universitarie. Infine 2 delle nostre operatrici hanno conseguito il titolo di BCBA.

Inoltre il CdO svolge attività di supervisione presso altri centri dedicati per l'autismo e mette a disposizione la propria esperienza per il loro avvio e per l'organizzazione di programmi ed attività. Infine, presso il CdO si svolgono tirocini universitari di corsi di laurea in psicologia, scienze dell'educazione, e master sull'autismo e disabilità intellettiva (Università Kore di Enna; Università della Calabria, Rende - CS; Università di Catania).

La nostra cooperativa ha aderito ai percorsi di alternanza scuola lavoro, nella convinzione che il sistema dell'alternanza scuola lavoro possa assicurare ai giovani l'acquisizione di competenze spendibili nel mondo del lavoro ed orientare la scelta del percorso di studi successivo alla maturità.

Come operiamo

Lo spirito che anima il CdO trova fondamento nel concetto del "prendersi cura della persona con disabilità come promozione della salute globale (psico-fisico-sociale-spirituale), attraverso un servizio dal volto umano, la promozione del benessere, la testimonianza dell'amore e della speranza unitamente ad una sempre maggiore crescita e competenza professionale". In questa ottica prendono vita e si esplicano i valori fondamentali che guidano l'operato del CdO e questa stessa ottica ha portato il CdO a crescere nel corso degli anni, da un punto di vista sia professionale sia quantitativo. Al momento attuale vengono seguiti circa 300 bambinæ /adolescenti con disabilità intellettiva e/o autistica, tutti gli/le operatori/trici frequentano regolarmente corsi di formazione, la maggior parte è in possesso di master specifici. Tutto il personale è supervisionato da un analista comportamentale.

Nello svolgimento della propria attività, il CdO, che si è dotato di un sistema della qualità (ISO 9001-2015-ANCCP Certification Agency), persegue criteri di efficacia clinica ed efficienza organizzativa, di miglioramento continuo nella professionalità e nei servizi offerti, di pianificazione delle priorità annuali, in modo da bilanciare i costi dell'attività con i risultati prodotti.

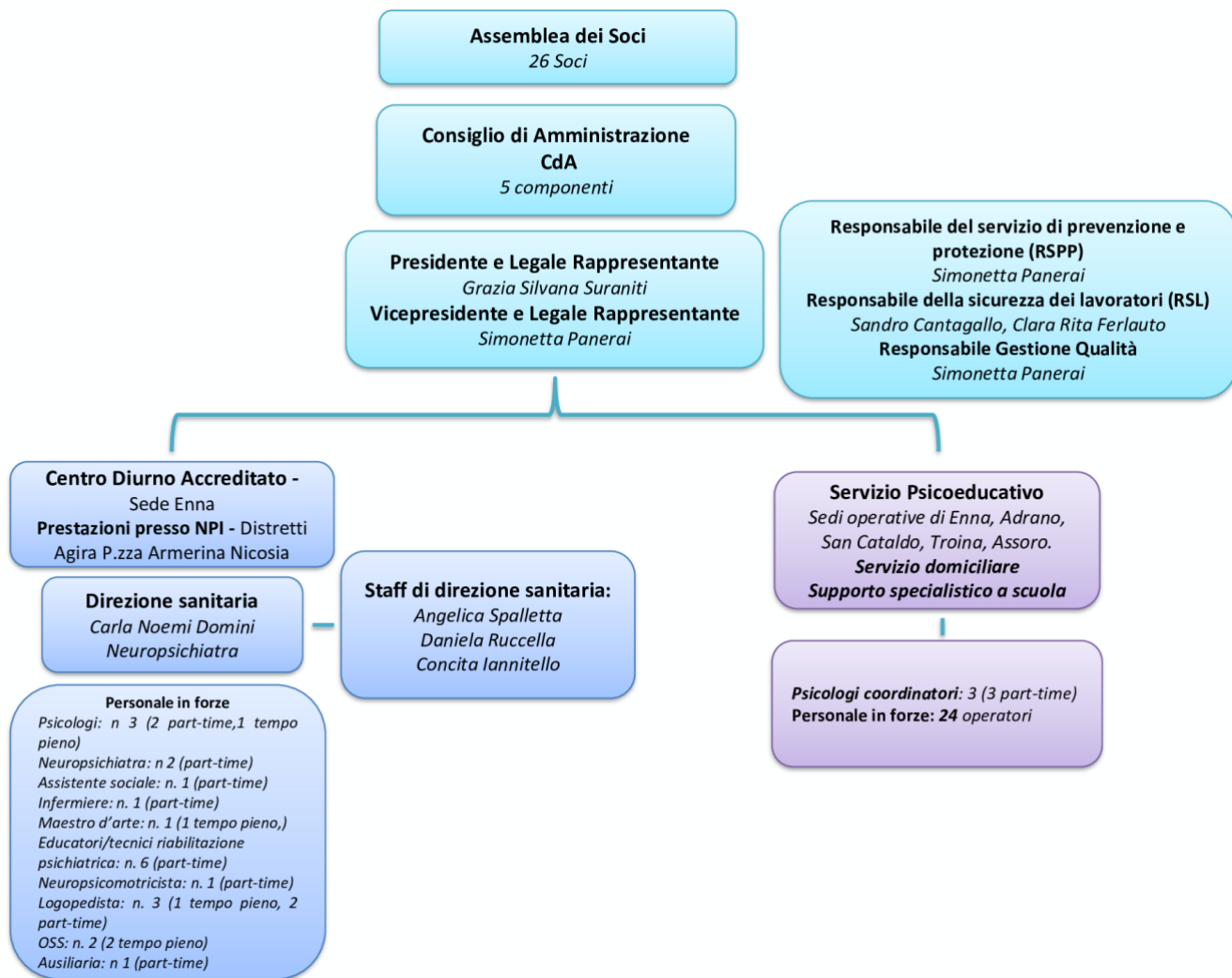


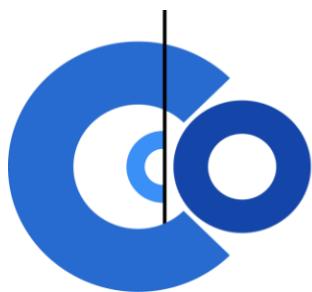
I CORRIERI DELL'OASI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Organigramma e Personale in forze

Figura 1. Organigramma e personale in forze





I CORRIERI DELL'OASI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Valori fondamentali

La persona al centro, eguaglianza ed imparzialità nella presa in carico e nell'erogazione del servizio: ogni persona è da noi considerata un patrimonio di qualità personali, sviluppato attraverso un'esperienza di vita specifica. Per tale ragione i/le nostri/e operatori/trici garantiscono il riconoscimento dei bisogni, la tutela della dignità ed il rispetto dell'autonomia e dei valori di ogni bambina e di ogni famiglia. La persona al centro comporta una costante attenzione alle istanze iniziali, alle modifiche intercorrenti, in modo che tutto il trattamento sia orientato alla soddisfazione dei bisogni e delle aspettative dell'utente e della sua famiglia e alla rimozione degli ostacoli che possono frapporsi durante questo percorso.

Approccio evolutivo ed intervento globale: prende in considerazione l'altro come persona nella sua unità e unicità, e nel suo contesto di appartenenza; non settorializza l'intervento, ma stimola la crescita di ogni area dello sviluppo in una dimensione di confronto multidisciplinare.

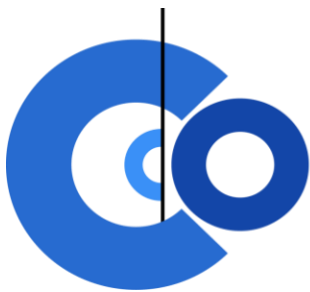
Leadership: il coraggio di realizzare un futuro migliore guidando il gruppo nelle direzioni condivise verso obiettivi realizzabili e sostenibili, stimolando la motivazione del gruppo e dei singoli, sostenendo le idee e la partecipazione di tutti e la crescita professionale.

Partecipazione attiva: far leva sulla condivisione della creatività, genialità, capacità di prospettiva e di giudizio di ognuno delle società e di tutte le lavoratrici. Partecipazione è anche tenere in conto ogni proposta o osservazione degli utenti, che viene valutata come contributo al miglioramento del servizio.

Responsabilità: ognuno di noi è parte attiva per il successo del servizio, ha chiaro il proprio ruolo, svolge le proprie mansioni tendendo sempre al miglioramento proprio e della situazione complessiva; per ogni cambiamento non si tira indietro, ma si mette in moto personalmente e in collaborazione con gli altri.

Passione: accompagnare l'attività con la propria partecipazione emotiva, sentendo che il servizio svolto dal CdO ha un alto valore sociale e pone sfide continue che vanno affrontate con la mente e con il cuore.

Qualità: prevede esperienza e competenza di ogni lavoratrice, tale da garantire un intervento efficace, svolto con efficienza. L'orientamento alla qualità è sostenuto da strumenti di valutazione



I CORRIERI DELL'OASI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

ed è fondato su principi e norme di qualità riconosciute.

Miglioramento continuo: è un principio che viene trasmesso a tutta coloro che operano nei servizi da noi gestiti, attraverso piccoli passi avanti da fare con continuità ogni giorno, per soddisfare sempre meglio le richieste e raggiungere gli obiettivi in modo più performante.

Fare la differenza: la nostra cooperativa vuole affermarsi distinguendosi per la *formazione e preparazione del personale*, per l'*organizzazione* precisa delle attività, per i *risultati* raggiunti, per la *soddisfazione* degli stakeholder principali e anche secondari, per la *valorizzazione* del personale e per la correttezza nella gestione dei rapporti di lavoro. A questo proposito, la Cooperativa applica a tutta ò dipendentə, sociə e non, il CCNL di categoria e tutti gli istituti contrattuali previsti, ed ha sempre versato regolarmente contributi e stipendi.

Trasparenza amministrativa: raggiunta tramite dati accessibili a tutti e pubblicazione dei bilanci. Il CdO gestisce i servizi secondo criteri di economicità e remuneratività, il bilancio della Cooperativa non è mai stato in passivo e mai sono stati chiesti aə sociə integrazioni di capitali o prestiti.

A chi ci rivolgiamo: gli stakeholders

Persone di tutte le età, con disabilità evolutiva o acquisita e con BES e le loro famiglie.

Sociə lavoratorə e sociə volontariə.

Lavoratorə non sociə.

Istituzioni territoriali, sia committenti che non: scuola, centri di riabilitazione pubblici / privati, ASL, operatori/trici privati/e che si occupano della persona presa in carico dalla cooperativa CdO-Onlus.

Partners di progetto (associazioni, cooperative, consorzi).

Università siciliane e non (per lo svolgimento dei tirocini).

Enti di formazione (per la formazione continua del personale).

Dati societari

- LA COOPERATIVA È STATA COSTITUITA CON ATTO DEL 16/10/2008
- È STATA ISCRITTA NELLA SEZIONE ORDINARE DEL Registro delle Imprese di ENNA in data: 30/10/2008



I CORRIERI DELL'OASI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

- PARTITA IVA, CODICE FISCALE E NUMERO DI ISCRIZIONE AL REGISTRO DELLE IMPRESE DI ENNA: 01141260867
- Numero Repertorio Economico Amministrativo (REA): 62743 della Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura (CCIAA) di ENNA ALBO SOCIETÀ COOPERATIVE Iscritta con il numero: A195422. Data iscrizione: 02/12/2008
- Sezione: COOPERATIVE A MUTUALITÀ PREVALENTE DI DIRITTO Categoria: COOPERATIVE SOCIALI - Svolge attività nella categoria: COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO
- ISCRIZIONE N. 2959 ALBO REGIONALE ENTI PUBBLICI E PRIVATI PER LA STIPULA DI CONVENZIONI CON I COMUNI PER L'ATTUAZIONE DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE IN FAVORE DI UTENTI INABILI (legge regionale 09.05.1986 n. 22). Data Iscrizione: 17 novembre 2009
- Iscrizioni albi Enti no Profit per erogazione servizi ad anziani e disabili mediante concessione voucher Sociali: distretti Agira (D21), Enna (D22), Nicosia (D23), Piazza Armerina (D24).
- Iscrizione nell'Elenco di soggetti qualificati alla gestione di servizi, percorsi, interventi socio sanitari rivolti a persone in carico al Dipartimento di Salute Mentale dell'ASP di Caltanissetta, per il distretto D11.
- ISCRIZIONE ALBO DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE ASP DI CATANIA PER PRESTAZIONI ABA O ALTRA ATTIVITÀ RIABILITATIVA IN FAVORE DI SOGGETTI CON DISTURBO DELLO SPETTRO AUTISTICO, come da ultimo aggiornamento, determinazione n. 3157 del 20/06/2023
- Certificazione di qualità ISO 9001:2008 e ISO 9001/2015; società certificatrice: ANCCP Certification Agency
- Autorizzazione all'attività sanitaria, ottenuta in data 13/11/2014, per l'apertura di un centro diurno per la presa in carico di persone con disturbo dello spettro dell'autismo, per l'erogazione di prestazioni rivolte a ragazzi, adolescenti, giovani e adulti, per un massimo di n. 20 utenti, di cui 10 in età scolare e 10 adolescenti/adulti
- Nuova Autorizzazione Sanitaria, ottenuta in data 20/07/2016, richiesta il 05/05/2016, a seguito di una rimodulazione dei locali e degli spazi interni, per l'apertura di un



I CORRIERI DELL'OASI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

centro diurno per la presa in carico di persone con disturbo dello spettro dell'autismo, per l'erogazione di prestazioni rivolte a ragazzi, adolescenti, giovani e adulti, per un massimo di n. 20 utenti, di cui 10 in età scolare e 10 adolescenti/adulti. In data 03/10/2016 è stato notificato il D.D. n. 1861 del 28/09/2016, con il quale, la nostra Società Cooperativa Sociale Onlus denominata "I Corrieri dell'Oasi", presso la sede operativa sita in via Montesalvo 83 nel comune di Enna, è stata accreditata con il Servizio Sanitario Regionale per l'assistenza di n. 20 utenti con Disturbo dello spettro autistico (10 utenti adolescenti/giovani adulti e 10 utenti in età scolare in regime di diurno (centro diurno dedicato ai disturbi dello spettro autistico).

- In data 16/03/2017 in ottemperanza alla delibera n.135 del 01/03/2017 è stato stipulato il contratto (durata 12 mesi) con l'Asp di Enna per la presa in carico di 5 utenti adolescenti/giovani adulti e 5 utenti in età scolare, contenente, nelle sue articolazioni, anche le modalità di funzionamento del centro in ottemperanza agli standard organizzativi di riferimento e alle linee guida, la programmazione delle attività e le indicazioni generali dell'inserimento degli utenti.
- In data 03/04/2017, il Direttore del Dipartimento di Salute Mentale ha predisposto le linee guida delle attività organizzative atte a garantire l'inserimento degli Utenti presso la nostra struttura tramite i Centri di Salute Mentale e gli ambulatori di Neuropsichiatria Infantile dei 4 distretti dell'Asp di Enna: Enna, Piazza Armerina, Leonforte e Nicosia. Dal 24/04/2018 il centro è stato autorizzato a non sospendere il servizio fino al rinnovo della contrattazione che è stata firmata in data 19/06/2018, a copertura retroattiva e per tutti i posti stabiliti dal decreto di accreditamento istituzionale (10 adolescenti/giovani adulti e 10 in età scolare).
- Successivi rinnovi contrattuali fino a novembre 2023.
- Rinnovo triennale Accreditamento Istituzionale (2020-2023). Attualmente in corso il rinnovo 2023-2026.
- Affidamento della Costituzione di tre mini-equipe dei servizi dedicati per l'Autismo per i distretti di Nicosia, Agira e Piazza Armerina, con delibera 0001613 del 18-11-2020, per il periodo dall'1/12/2020 al 31/12/2020.
- Successive disposizioni Direttore Dipartimento Salute Mentale per la prosecuzione dei

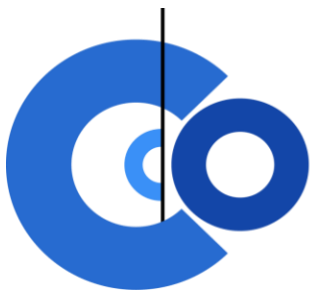


I CORRIERI DELL'OASI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

servizi presso NPI dei Distretti di Nicosia, Agira e Piazza Armerina fino a dicembre 2021.

- Affidamento di prestazioni in favore di bambinæ con ASD presso NPI dei distretti di Nicosia, Agira e Piazza Armerina, con disposizione del 19/11/2021 (Reg Ufficiale. Int. 0104979), inizio gennaio 2022.
- CONVENZIONE TRIENNALE con ASP di CATANIA per l'erogazione di trattamenti con metodo ABA o altra attività riabilitativa in favore di soggetti con disturbo dello spettro autistico, presso la sede di Adrano (CT), firmata in data 02/09/2021, per un numero massimo annuo di 5000 trattamenti, fino a ottobre 2024.
- CONTRATTO con ASP di CALTANISSETTA per PROGETTO PILOTA "PERCORSI PER LO SVILUPPO DELL'AUTONOMIA E DELL'INCLUSIONE SOCIALE A FAVORE DELLE PERSONE AFFETTE DA DISTURBO DELLO SPETTRO DELL'AUTISMO", DEL. N. 1349 del 14/06/2023, a partire dal 17/07/2023 per una durata di tre mesi. Successive proroghe fino a marzo 2024.
- PATTO DI ACCREDITAMENTO per AZIONE PROGETTUALE N. 2 DEL PDZ 2018-2019 VOUCHER PER CENTRI SOCIO-RICREATIVI PER DISABILI, firmato con DISTRETTO SOCIO-SANITARIO di NICOSIA D23 (Protocollo 3 marzo 2023), con avvio a maggio 2023.
- PROGETTI INDIVIDUALIZZATI DI SUPPORTO SPECIALISTICO NELLE SCUOLE DEL COMUNE DI TROINA e GAGLIANO, regime voucher, dall'anno scolastico 2020-2021 fino ad ora.
- PROGETTI INDIVIDUALIZZATI DI SUPPORTO SPECIALISTICO NELLE SCUOLE per l'anno scolastico 2023-2024. COMUNI DI CERAMI e LEONFORTE, regime voucher e progetti comunali; AGIRA, azione distrettuale in regime voucher.
- Servizio di sostegno educativo per lo sviluppo delle competenze – disabili gravi minori – mediante l'utilizzazione dei voucher di servizio, Distretto Socio-Sanitario D21 di Agira, convenzione firmata il 15/03/2023, periodo 49 settimane, n.9 utenti disabili.
- Servizio di sostegno educativo – disabili gravi – mediante l'utilizzazione dei voucher di servizio, Distretto Socio-Sanitario D23 di Nicosia, n. 2 utenti disabili. Inizio dei servizi in date 26/06/2023-06/06/2023.



I CORRIERI DELL'OASI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

- Servizio di educativa domiciliare in favore di nuclei familiari con minori, mediante utilizzazione dei voucher di servizio, n. 1 utente. Inizio del servizio in data 28/11/2023.
- Servizio di sostegno educativo – disabili gravi – mediante l'utilizzazione dei voucher di servizio, Distretto Socio-Sanitario D23 di Nicosia, n. 1 utente disabile, inizio ottobre 2024 – in corso

II. I SERVIZI ATTUALI

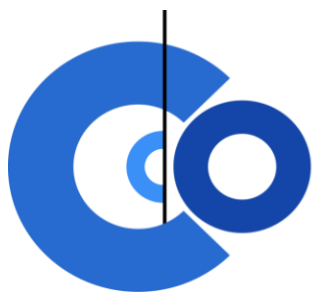
L'accesso ai servizi viene prenotato, tramite contatto telefonico o email; il cliente viene inserito nella lista d'attesa e chiamato in ordine di prenotazione.

La cooperativa CdO-ONLUS offre i seguenti servizi convenzionati con il SSN:

- Centro Diurno dedicato per l'assistenza di n. 20 utenti con Disturbo dello spettro autistico (10 utenti adolescenti/giovani adulti e 10 utenti in età scolare in regime di diurno (centro diurno dedicato ai disturbi dello spettro autistico) accreditato con il Servizio Sanitario Regionale, sito ad Enna in via Montesalvo 83. Il centro è accreditato per 20 utenti con le caratteristiche sopra descritte ma, attualmente, il centro accoglie anche utenti in età prescolare.
- Prestazioni psicoeducative in favore di bambini con ASD presso NPI dei distretti di Nicosia, Agira e Piazza Armerina.
- Prestazioni psicoeducative ad Adrano, San Cataldo, Assoro.

La cooperativa CdO-ONLUS offre i seguenti servizi in convenzione con alcuni comuni dei Distretti Socio-Sanitari:

- Servizio domiciliare di sostegno educativo per l'inclusione sociale mediante l'utilizzazione dei voucher di servizio a Nicosia ed Agira.
- Attività di supporto specialistico per l'assistenza all'autonomia e alla comunicazione in ambito scolastico e/o domiciliare per potenziamento cognitivo con progetti specifici attivati dal comune, sia con i voucher, sia con affidamento del servizio a Troina, Capizzi, Leonforte, Gagliano, distretto D21 e D23.



I CORRIERI DELL'OASI

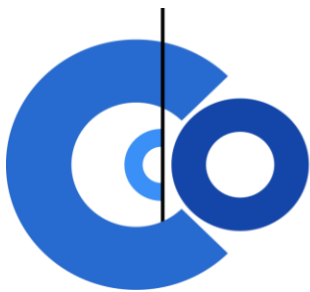
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

La cooperativa CdO-ONLUS offre i seguenti servizi privati:

- Servizio psico-educativo, sia a domicilio, sia presso la sede operativa, per bambinè e adolescenti/adultè con disturbi dello spettro dell'autismo e disabilità intellettiva; l'approccio utilizzato è un approccio comprensivo, che utilizza un'integrazione dei principi teorico- operativi della psicologia comportamentale.

I bambinè provengono da diverse province della Sicilia (Enna, Caltanissetta, Catania, Agrigento, Siracusa, Palermo). Il servizio psicoeducativo privato ha sede ad Enna, ad Adrano, e a San Cataldo.

- Trattamento logopedico e psicomotorio.
- Training alimentari intensivi per bambinè con disturbi dello sviluppo che presentano problematiche alimentari quali rifiuto, selettività, alimentazione tramite sonde. Il training utilizza tecniche ABA e logopediche e una strettissima collaborazione con la famiglia.
- Inquadramento diagnostico per disturbi dello spettro dell'autismo, disabilità intellettiva, BES e disturbi cognitivi acquisiti. L'attività prevede la raccolta anamnestica, la somministrazione di prove standardizzate, l'osservazione libera e strutturata del comportamento, la stesura della relazione comprensiva dell'orientamento diagnostico e la restituzione.
- Attività di potenziamento cognitivo e di modificazione comportamentale per bambinè e adolescenti con ADHD.
- Attività di potenziamento cognitivo per bambinè con difficoltà/disturbi dell'apprendimento e/o del linguaggio.
- Attività di psicoterapia.
- Attività di consulenza/orientamento psico-educativo.
- Formazione per operatori/trici nel campo delle disabilità e dei BES.
- Formazione e progetti specifici per le scuole.
- Formazione continua per i propri soci e per i lavoratori non soci.



III. STANDARD DI QUALITÀ

Certificazione

Nello svolgimento della propria attività, il CdO, che si è dotato di un sistema della qualità (ISO 9001:2008 nel 2015 e ISO 9001:2015 nel 2018), persegue criteri di efficacia clinica ed efficienza organizzativa, di miglioramento continuo nella professionalità e nei servizi offerti, di pianificazione delle priorità annuali, in modo da bilanciare i costi dell'attività con i risultati prodotti.

19

Tutela e reclami

Coloro che usufruiscono dei servizi dalla Cooperativa CdO-Onlus possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione. Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, verbalmente o telefonicamente, presso la sede operativa della Cooperativa CdO-Onlus. È inoltre possibile inviare comunicazione scritta, tramite posta elettronica a: icorrieridelloasi22@gmail.com

Grafico soddisfazione dell'utenza

Nel mese di giugno 2024 sono stati consegnati alle famiglie i questionari anonimi di gradimento.

In totale sono rientrati 92 questionari, quasi tutti compilati dalle mamme.

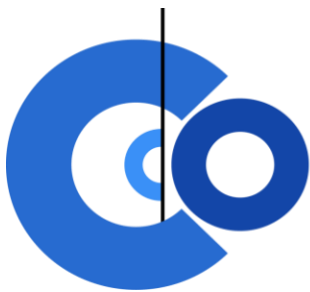
Sede di Enna, centro diurno dedicato accreditato e contrattualizzato, n 22 questionari;

sede di Enna, servizio psicoeducativo privato, n 23 questionari;

sede di San Cataldo, servizio psicoeducativo privato, n 20 questionari;

sede di Adrano, servizio psicoeducativo privato, n 27 questionari.

Il questionario comprende 8 item, riferiti ad ambiente, attività svolte, assistenza di base, ascolto/accoglienza da parte del personale e della responsabile della sede, pulizia, organizzazione della sessione di trattamento, e giudizio complessivo. Inoltre c'è uno spazio in cui inserire le proprie



I CORRIERI DELL'OASI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

osservazioni.

Il range dei punteggi va da 1 a 4, dove:

4= molto soddisfatto/a; ottimo/a

3= soddisfatto/a; buono/a

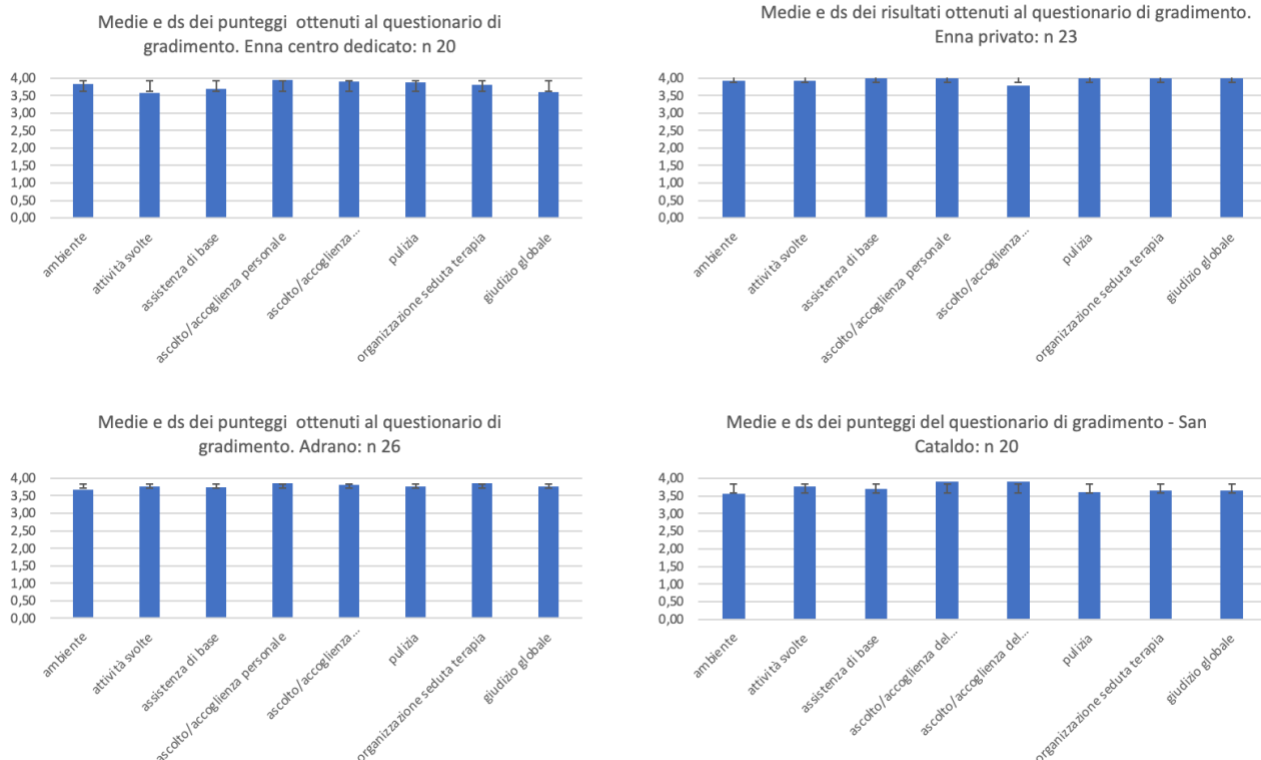
2=poco soddisfatto/a; sufficiente

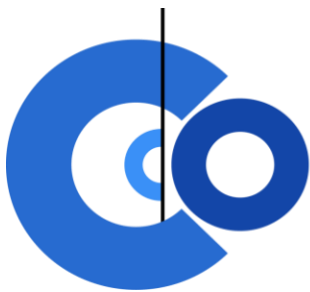
1= insoddisfatto/a; insufficiente.

Sui risultati di ogni singola sede sono state calcolate media e deviazione standard dei punteggi, mediana e quartili 1 e 3.

Nella Figura 1 sono illustrati con un grafico a barre le medie e le ds dei risultati ottenuti in ognuna delle 4 sedi del CdO.

Figura 1. Risultati ottenuti nei questionari di gradimento in ognuna delle 4 sedi del CdO.





I CORRIERI DELL'OASI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

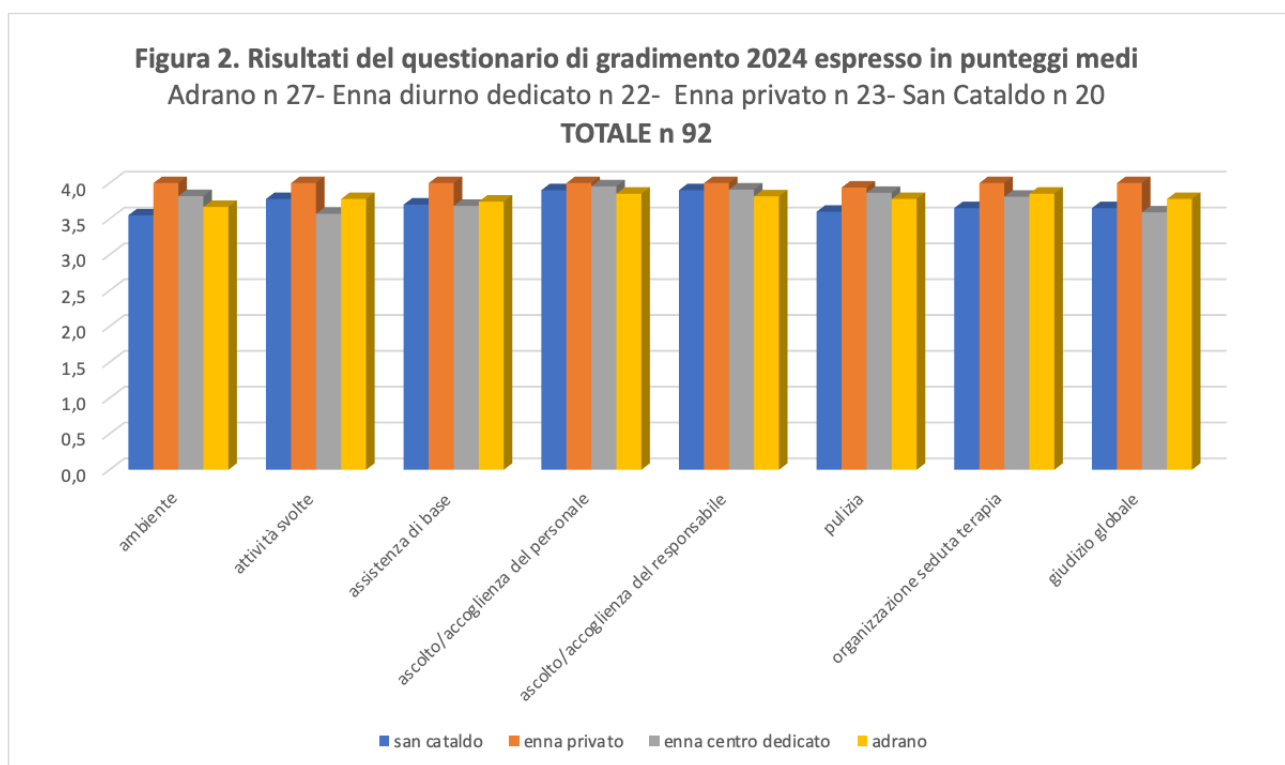
Come è possibile osservare i **punteggi medi vanno da 3.5 a 4** in tutte le sedi per ogni item, quindi da soddisfatto/a a molto soddisfatto/a, e da buono/a ad ottimo/a.

Le **deviazioni standard sono tutte inferiori a 1** (da un minimo di 0.2 ad un massimo di 0.7), indicativi di una **limitata variabilità**.

La **Moda è per tutti i centri e per ogni item 4**, il range dei quartili va da 3 a 4.

Possiamo quindi dire che **c'è senz'altro un alto gradimento riferito a tutti gli item, con caratteristiche di omogeneità sia tra gli item, sia tra le diverse sedi** (centro dedicato accreditato e contrattualizzato e sedi private).

Nella Figura 2 il grafico a barre mostra le medie dei risultati ottenuti in ogni singolo item dai 4 centri a confronto.



L'alto gradimento e l'omogeneità dei risultati è indice sia della **bontà del programma** che viene portato avanti, sia della **fedeltà da parte di tutto il personale alle linee operative** del CdO, che comprendono: l'impostazione del programma individualizzato e le procedure utilizzate, l'organizzazione dell'ambiente e delle attività, la modalità di accoglienza delle famiglie e dei/le bambini/e, infine la cura dell'ambiente e del materiale.



I CORRIERI DELL'OASI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Possiamo aggiungere anche che **non si osservano differenze fra centro dedicato e centri privati**.

Leggendo i commenti delle famiglie possiamo notare che **in tutti e quattro i centri ci sono giudizi molto positivi sul personale**, ritenuto molto preparato e competente, disponibile, ben organizzato, capace di portare avanti programmi ben tarati sui/le bambini/e. Le loro caratteristiche sia professionali che personali contribuiscono a creare **un ambiente accogliente sia da un punto di vista fisico che psicologico**, per cui **i/le bambini/e sono sereni/e e sono visibili progressi e miglioramenti** soddisfacenti, in alcuni casi anche rapidi.

Le maggiori criticità sono rilevate dalle famiglie d Adrano, perché la **posizione del centro** è in una zona del paese con poche disponibilità di parcheggio e pochi marciapiedi. Sarebbe necessario creare una piccola sala d'attesa per le famiglie.

Altre **criticità che riguardano tutti i centri si riferiscono agli orari di trattamento nel primo pomeriggio**, che durante il periodo scolastico sono scomodi per i bambini.

Fra i **suggerimenti** quello di **ampliare l'offerta**, ingrandendosi sul territorio, e inserendo altre terapie (tipo la pet-therapy), ma anche più uscite e gite; inoltre trattamenti domiciliari, scolastici, e psicomotricità (quest'ultimo ad Adrano).

Si suggerisce infine un aumento degli incontri con i genitori per la loro formazione e il parent training.

Validità della carta dei servizi

Questo documento ha validità fino al 31/12/2025. Potrà subire comunque aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni anno.

TIMBRO E FIRMA DELLA PRESIDENTE

I CORRIERI DELL'OASI
Società Cooperativa Sociale
Sede Leg. : Via Nazionale, 34/A - Troina
P.IVA : 01141260867
NUMERO REA : EN - 62743
Tel. 0935 39256 - 095 500210 -
366 3395371 - 0935 544728 - 0934 977138



I CORRIERI DELL'OASI

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE