



## **CARTA DEI SERVIZI**

## **FORMAZIONE**

### **Note informative sui Servizi**

**COOPERATIVA SOCIALE "LIBERO NOCERA"**

**VIA MODENA, 14 - 89132 REGGIO CALABRIA**

**TEL./FAX 0965 622926**

## MISSION E ORGANIZZAZIONE

A. La Cooperativa sociale "Libero Nocera" è sorta nel 1984 come Società di Servizi Sociali le cui prime esperienze lavorative sono state concretizzate nello studio di progetti di ricerca sulla condizione degli anziani in alcune Circoscrizioni della città di Reggio Calabria e nell'organizzazione di servizi di assistenza scolastica a minori disabili. In seguito all'emanazione della L. 381/1991 si è definitivamente trasformata in Cooperativa sociale, operante nel settore socio-sanitario ed educativo-riabilitativo, cioè nell'assistenza, educazione, riabilitazione, recupero e inserimento sociale dei soggetti svantaggiati (le cosiddette fasce deboli della popolazione): portatori di handicap minori e adulti, disabili mentali, minori appartenenti a famiglie multiproblematiche, soggetti a rischio di attività criminose, anziani non autosufficienti.

Nel tempo, in relazione alle tante e diversificate attività socio-assistenziali e sanitarie, ha avviato un **Centro Studi e Formazione**, con l'intento di creare:

1. Un settore di progettazione, sviluppo e monitoraggio dei servizi;
2. Un ambito deputato alla formazione continua e all'aggiornamento dei propri operatori coinvolti nelle diverse attività;
3. Un Centro operativo di progettazione e direzione dei Corsi di formazione professionale e di Alta Formazione, liberi e convenzionati con gli Enti territoriali, nazionali ed europei, aperti all'esterno per diplomati e laureati in diversi ambiti formativi;
4. Un servizio per il Volontariato e il Tirocinio pratico-formativo per laureandi e/o laureati in ambito socio-psico-educativo e sanitario, firmando convenzioni con Enti di formazione, come Università, Istituti di Alta formazione, ecc.;
5. Un settore di progettazione del servizio di obiezione di coscienza al servizio militare (prima) e del Servizio Civile (ora), in convenzione con gli Enti Ministeriali nazionali preposti;
6. Un settore di sviluppo della collaborazione con altre Cooperative sociali, con alcune delle quali peraltro (cooperative Coosel e Skinner) è stato costituito nel tempo il Consorzio ICONS per la gestione di alcuni servizi sociali (Comunità di pronto intervento per minori a rischio di devianza; Telesoccorso).

Mettendo al centro del suo intervento l'utente e il suo benessere attraverso il perseguimento della promozione umana e della piena integrazione sociale, la Cooperativa ha impegnato verso questi soggetti le sue energie materiali e professionali, avviando progetti operativi secondo la metodologia propria dell'impresa sociale, alla cui base vi sono i principi di democrazia e partecipazione interna.

Nel tempo, la Cooperativa ha fatto propri i **7 Principi di Tavistock** al fine di rendere più visibili le modalità del suo intervento:

- riconoscimento del diritto alla salute di tutti;
- azione di equilibrio nella cura;
- visione olistica del paziente;
- rapporto di collaborazione tra gli operatori e con il paziente ("nulla che mi riguardi senza di me");
- atteggiamento orientato al miglioramento continuo;
- ricerca della sicurezza (massimizzare i benefici delle prestazioni, minimizzare i danni, ridurre gli errori);
- condizione di onestà (trasparenza, affidabilità, rispetto della dignità personale).

Alla piena attuazione della sua Mission la Cooperativa provvede in atto:

- con Strutture socio-educative e socio-sanitarie;

- con la promozione di attività di ricerca e formazione;
- con la formazione di operatori qualificati;
- con il coinvolgimento e l'aggregazione delle famiglie degli utenti;
- con la collaborazione di tutte le istituzioni e agenzie educative e formative che sono direttamente o indirettamente coinvolte nella gestione dell'utente.

**B. L'operatività** della Cooperativa si struttura in due livelli fondamentali:

- **LIVELLO STRATEGICO** (rappresentato dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione): in base al quale si definiscono gli obiettivi generali e si pianificano le strategie;
- **LIVELLO OPERATIVO**: costituisce l'insieme degli interventi che si mettono in atto per raggiungere gli obiettivi.

Il livello operativo è controllato dal Coordinatore scientifico il quale si rapporta, verso l'alto, col Presidente per la definizione di obiettivi generali e strategie e, verso il basso, con i singoli Coordinatori dei Servizi per la programmazione degli interventi e la gestione delle diverse attività socio-educativo-riabilitative.

Gli operatori dei diversi Servizi sono figure professionali dell'ambito educativo-riabilitativo: Neuropsichiatra infantile, Psicologi, Pedagogisti, Terapisti della riabilitazione (logopedista, fisiokinesiterapista), Assistente Sociale, Educatori professionali, Educatori di comunità, Educatori domiciliari, Maestre d'arte, Tecnici sportivi, Assistenti dei minori.

**C.** Tutti gli operatori, pur nel diverso ruolo professionale, perseguono i medesimi scopi della Cooperativa, attenendosi alle regole dello stesso **Codice Deontologico** e perseguendo gli stessi **Fattori di Qualità**. Considerano, infatti, come dovere fondamentale il rispetto della dignità di tutti i soggetti in trattamento e hanno come obiettivo primario la promozione del loro benessere psicofisico, il sostegno psicoaffettivo, il recupero di abilità e competenze, la modificazione di comportamenti non funzionali, lo sviluppo di comportamenti adeguati ed efficaci, l'integrazione sociale, nonché l'aiuto e il sostegno psicologico alle famiglie di questi soggetti nella gestione delle diverse problematiche relazionali extra- ed inter-familiari. Al raggiungimento degli obiettivi provvedono con interventi professionali sistematicamente programmati, verificati e verificabili, nel rispetto dei Fattori essenziali della Qualità totale del servizio socio-educativo-riabilitativo: Affidabilità, Competenza, Efficienza, Efficacia, Credibilità, Sicurezza, Comprensione dei bisogni, Comunicazione, Cortesia, Riconoscimento dell'importanza di attrezzature, strumenti e materiale didattico-rieducativo.

# LA QUALITA'

## I FATTORI DI QUALITA'

Fin dal suo avvio, la Cooperativa sociale "Libero Nocera" si è posta l'obiettivo di offrire agli utenti dei vari servizi prestazioni di livello qualitativo rispondente alle diverse aspettative.

In periodi più recenti, il **Miglioramento Continuo della Qualità (MCQ)**, orientato a realizzare una situazione ottimale di interventi che superassero le stesse aspettative degli utenti, si è esteso all'apparato organizzativo e alle attività di gestione. Costituisce ora il riferimento costante di tutta l'azione socio-educativa e formativa.

Puntando a una migliore efficienza ed efficacia del servizio, sono state intensificate le attività di formazione e aggiornamento degli operatori al fine di accrescere le conoscenze e le competenze professionali.

Il Miglioramento Continuo della Qualità rivolto ai tre fondamentali elementi costitutivi del servizio, ciò che si fa, come si fa, per chi lo si fa, deve essere in grado di misurare la coerenza tra la Mission, le attività e il grado di soddisfazione degli utenti (assistiti e famiglie, corsisti). Ciò vuol dire che nella filosofia di un servizio efficace e razionale occorre creare le condizioni che consentano di standardizzare il processo operativo che alla fine ha al centro l'utente e i servizi creati per lui. La logica dello standard di prodotto consiste nel definire e misurare gli elementi caratterizzanti il lavoro che si svolge nel servizio utilizzando indicatori precisi. Tutto ciò rende trasparente il lavoro dell'èquipe, riducendo incertezze e approssimazioni, e permette al servizio di uscire da un'autoreferenzialità difficilmente contestabile per aprire la strada verso l'eteroreferenzialità e il controllo dall'esterno che costringe la Cooperativa che eroga il servizio a confrontarsi con altri Enti che svolgono lo stesso servizio per incrementare la competitività (benchmarking).

Su questa base, sono stati, dunque, individuati gli **Standard di qualità** dell'azione socio-educativa e formativa che rappresentano ormai il riferimento obbligato nei processi di intervento e formazione:

- Efficienza dell'organizzazione del servizio;
- Trasparenza / comunicabilità dei principi orientativi dell'azione socio-educativa e formativa
- Professionalità degli operatori;
- Approccio processuale al lavoro di tipo programmatorio che tiene conto delle varie fasi: obiettivi, attività, risultati prodotti;
- Scientificità degli interventi;
- Sicurezza e benessere;
- Relazione interna ed esterna funzionale ed efficace;
- Soddisfazione e gradimento da parte degli utenti.

Gli **Indicatori di qualità** che consentono di misurare la qualità e concretamente definire gli standard di riferimento si esprimono, secondo il nostro indirizzo metodologico, in:

- capacità progettuale;
- capacità organizzativa e direzionale;
- efficienza operativa;
- professionalità dei formatori;
- regolarità delle lezioni;
- programmazione modulare;
- integrazione dei moduli;
- tutoring e counseling;
- disponibilità della documentazione didattica e delle relazioni;
- riservatezza della documenti e dei dati personali;

- rispetto delle soggettività e riconoscimento dei diritti;
- informazioni facilitate;
- efficacia della formazione.

### **Modalità di valutazione della Qualità Percepita.**

La qualità, secondo le norme ISO, diventa, dunque, l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche del servizio che conferiscono ad esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite. Ciò vuol dire che la **valutazione della qualità** rimanda a uno spazio negoziale: il servizio veramente fruito è sempre una mediazione tra il servizio erogato dal fornitore (servizio programmato) e quello percepito dal fruitore (servizio atteso). Ora, sul servizio programmato è fondamentale costruire un sistema di analisi, di giudizio, di osservazione, per un efficace ed efficiente intervento sul processo e sui suoi risultati (negoziabilità). Diventa necessario, allora, individuare modalità di valutazione della qualità percepita che, per la Cooperativa, fornitore del servizio, riguardino la rispondenza con quanto dichiarato, in termini di efficienza dell'organizzazione e di efficacia dell'offerta; per gli utenti considerino determinati elementi, come: le esigenze e i bisogni personali, le passate esperienze, i servizi attesi, il grado di competenza, di comunicazione e di relazione facilitata della struttura, i risultati ottenuti.

A questo scopo, al fine di tenere sotto controllo il servizio programmato nella sua erogazione la Cooperativa fa riferimento al Regolamento che si è dato, alle relazioni individuali degli operatori, agli incontri d'equipe, alla valutazione del Coordinatore su scheda codificata, al Codice deontologico della stessa Cooperativa. Per rispondere alle attese degli utenti e valutare la loro percezione della qualità si è pensato di costruire un piano di customer satisfaction ( "Rilevazione della soddisfazione").

Tutte le procedure organizzative ed operative sono strutturate secondo prassi standardizzata, modelli di controllo codificati e processi di monitoraggio sistematico, secondo i più attuali sistemi di controllo della Qualità. La Cooperativa è, infatti, in possesso dal 8/3/05 della **Certificazione di sistema di gestione della Qualità** in base alla norma **UNI EN ISO 9001:2015** (Certif. EUCI).

Sul piano della qualità la Cooperativa sociale "Liberio Nocera" si è posta l'ulteriore obiettivo della **sicurezza e salute** nei luoghi di lavoro. Le disposizioni di cui al **D. L. 626 /1994** (e successivo **decreto integrativo 242 / 96**) hanno richiesto un notevole impegno di verifiche e controlli, di adeguamenti organizzativi, di informazione e preparazione del personale, di gestione del controllo socio-sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli per ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro.

In base alla suddetta norma, il Centro ha scelto **n. 2 lavoratori preposti alle attività per la sicurezza interna** e un **rappresentante dei lavoratori per la sicurezza interna**.

## **SERVIZI FORMATIVI e CENTRO STUDI**

Il **Centro Studi** della Cooperativa è sorto con lo scopo di:

- Svolgere **attività di ricerca** in ambito territoriale e nazionale sui bisogni vecchi e nuovi delle fasce deboli della popolazione e costruire, nei margini della legislazione regionale, nazionale ed europea, progetti di servizi in risposta alle necessità individuate;
- Produrre materiale informativo e formativo attraverso **pubblicazioni** competenti (v. Antonino Fresca, Handicap, scuola, società, 1993; Giovanni Giacobbe, Interventi riabilitativi sugli psicotici in Comunità alloggio, 1998);
- Organizzare Seminari, **Convegni**, Stages, **Corsi di formazione professionale**.

Le più importanti **manifestazioni** di tipo professionale organizzate direttamente dalla Cooperativa soc. "L. Nocera" sono state:

- Convegno su "Handicappati, scuola e servizi sociali", 30 aprile 1991;
- Convegno su "Educazione e integrazione", 29 maggio 1993.
- Convegno su "L'intervento precoce nelle psicosi", 23 ottobre 2004.

I **Corsi professionali** gestiti dalla Cooperativa sono stati:

- **Corso libero, con riconoscimento regionale**, per "Educatore di Comunità per Disabili mentali", 1994;
- Corso libero di formazione "L'educatore psicosociale: funzioni e competenze", 6 - 20 maggio 1996;
- Corso libero di formazione "Organizzazione delle attività socio-educative", 3 - 17 febbraio 1997;
- Corso libero di formazione "Metodologia osservativa. Tecniche di valutazione diretta e indiretta della disabilità", 15 - 26 giugno 1998;
- Corso libero di formazione "Tecniche cognitivo-comportamentali di sviluppo e modificazione dei comportamenti", 5 - 30 giugno 2000;
- **Corso regionale accreditato** di riconversione professionale per "Operatore polifunzionale per attività di sostegno alle fasce deboli", 2001;
- **Corso regionale accreditato** di riconversione professionale per "Tecnico addetto al recupero e allo smaltimento RSU", 2001;
- **Corso regionale accreditato** di riconversione professionale per "Operatore addetto al recupero e allo smaltimento RSU", 2001;
- Corso libero di formazione "L'operatore sociale e la comunicazione efficace: il metodo Gordon", 2 - 23 luglio 2001;
- Corso libero di formazione "Organizzazione delle attività socio-educative e processi di monitoraggio e valutazione", 8 - 26 luglio 2002;
- Corso libero per ragazzi disabili: "Tecniche per la lavorazione della ceramica", 2002;
- Corso libero per operatori dell'assistenza e riabilitazione dei minori disabili: "Competenze professionali e qualità delle prestazioni", 2003;
- Corso libero per ragazzi disabili: "Tecniche per l'uso del PC", 2003;
- Seminario per operatori della riabilitazione dei minori disabili: "I fattori di Qualità", 2003;
- Corso per la sicurezza interna (art. 11 D.lvo 626/94);
- Corso per tutti gli operatori "I principi della gestione per la qualità. Certificazione ISO 9001:2000;
- Corso libero di formazione "Il lavoro d'equipe degli operatori psicosociali. Piano organizzativo e rete dei rapporti", 11 - 28 aprile 2005.
- Corso per tutti gli operatori **Problematiche adolescenziali e aspetti psicosessuali dei soggetti disabili**. Operatori Centro "Solaris" e Educatori domiciliari. **Marzo 2006** (8 ore)
- **Marzo-28 Aprile 2006** (12 ore): **Lo sviluppo sessuale del minore. Progetto educativo**. Corso di formazione per operatori CED "Il Girasole".
- **14 Aprile 2006** (2 ore): L. 196/03: **le responsabilità previste dalla legge 196** per i Coordinatori e i responsabili informatici dei servizi della Cooperativa.
- **19 Aprile 2006** (2 ore): **L. 196/03: le responsabilità previste dalla legge 196** per gli operatori della Comunità di Vallone Petrara.
- **19 Aprile 2006** (2 ore): **L. 196/03: le responsabilità previste dalla legge 196** per gli operatori del Centro "Solaris", "Il Girasole" e gli Educatori domiciliari.
- **4-8 Settembre 2006** (12 ore): **Tecniche della comunicazione; la comunicazione efficace**. Operatori del Centro "Solaris", Centro disabili adulti Catona, Educatori domiciliari.

- **28 Agosto-1 Settembre 2006** (12 ore): **Tecniche della comunicazione; la comunicazione efficace.** Operatori CED “Il Girasole”.
- **3-24 Ottobre 2007** (18 ore): **Il contratto educativo – La Token Economy.** Operatori CED “Il Girasole”.
- Progetto formativo e di inserimento lavorativo approvato dalla **Regione Calabria (Misura 3.4 POR CALABRIA 2000/2006) – Assessorato Politiche del lavoro:** “Inserimento lavorativo di soggetti disabili psichici”. 80 ore di Formazione e 7 mesi di inserimento lavorativo per n. 7 disabili psichici (3/12/07 – 2/8/08).
- Piano di Formazione Aziendale approvato dalla **Regione Calabria (POR CALABRIA 2007/2013 – Asse I Adattabilità)** dal Titolo ITER: Formazione per la Riabilitazione (200 ore).
- Piano Formativo aziendale **Fondo FAPI “Sviluppo competenze distintive nella Cooperativa Sociale Libero Nocera”.** Anno 2011, che ha previsto la realizzazione dei seguenti corsi di formazione rivolti al personale: *Sicurezza e salute sul lavoro - Inglese (Livello base) - Grafologia - Patente europea del computer - Ottimizzazione dei processi aziendali - Sistema Qualità aziendale - Normativa di settore - Controllo di gestione - Tecniche di rilassamento - Gestione risorse umane – Danzaterapia* (Tot. ore 268).
- **2011 – 2012.** Progetto Work Experience per disabili psichici dal titolo **“Lavoro solidale: inserimento lavorativo per soggetti disabili psichici”** finanziato dal **POR Calabria FSE 2007- 2013**
- **2014.** Progetto NEET *“Avviso pubblico per l’attivazione di tirocini di inserimento e reinserimento al lavoro e per favorire l’uscita dalla condizione giovanile “né allo studio, né al lavoro” nell’ambito del Programma AMWA di Italia Lavoro – finanziato dal P.O.N. “Governance e Azioni Di Sistema” 2007 – 2013*
- **Gennaio-Marzo 2014 (30 ore): I bisogni educativi speciali (BES).** Operatori Centro “Solaris” e Educatori Domiciliari.
- **Marzo-Giugno 2014 (30 ore): Verità e bugia. Condizionamenti e controcondizionamenti.** Operatori Centro “Solaris” e Educatori Domiciliari.
- **Marzo-Giugno 2014 (30 ore): Verità e bugia. Condizionamenti e controcondizionamenti.** Operatori “Solaris” 2 Educatori Domiciliari
- **Gennaio-Marzo 2014 (30 ore): I bisogni educativi speciali (BES).** Operatori “Solaris” e Educatori Domiciliari.
- **Corso di Qualifica Professionale per Animatore Sociale,** durata *600 ore*, gestito dalla Cooperativa sociale “L. Nocera” e approvato dall’Ente Provincia di Reggio Calabria (D. D. n. 3002 del 16 luglio 2014). Febbraio – settembre 2015.
- **Corso di Qualifica Professionale per Assistente educativo,** durata *400 ore*, gestito dalla Cooperativa sociale “L. Nocera” e approvato dall’Ente Provincia di Reggio Calabria (D. D. n. 3002 del 16 luglio 2014). aprile – luglio 2016
- **Corso di Qualifica Professionale per Assistente Educativo alla Comunicazione disabili,** durata *400 ore*, approvato dalla Città Metropolitana di Reggio Calabria, Marzo – Giugno 2017.
- **Corso di Qualifica Professionale di Operatore Socio Sanitario (OSS),** durata *1000 ore*, approvato dalla Regione Calabria – Dipartimento Sviluppo Economico, Lavoro, Formazione e Politiche professionali (DG n. 9099 del 02/08/2016), Marzo 2017 - giugno 2018.
- **Corso di Qualifica Professionale per Assistente Educativo,** durata *600 ore*, approvato dalla Città Metropolitana di Reggio Calabria, luglio 2017 – febbraio 2018.

- Per tutti i Dipendenti della Cooperativa: : **Piano formativo aziendale finanziato dal Fondo Forte (corsi: Gestione efficace dell'utenza, Biodanza, Gestione delle relazioni istituzionali, La digitalizzazione per l'efficientamento dei servizi socio assistenziali)**. Dicembre 2017.
- **Corso di Qualifica Professionale per Assistente Educativo**, durata *600 ore*, approvato dalla Città Metropolitana di Reggio Calabria, Febbraio – Luglio 2018.

## TIROCINIO E VOLONTARIATO

La Cooperativa "L. Nocera" offre l'opportunità, attraverso i suoi servizi, di svolgere attività di **tirocinio pratico** a laureandi e/o laureati in Psicologia e Scienze dell'educazione. E' stato firmato a questo scopo un protocollo d'intesa con l'Università di Messina per l'inserimento fino a 8 tirocinanti annuali presso i vari Centri sotto la supervisione del Coordinatore scientifico e degli psicologi - psicoterapeuti delle Strutture.

I tirocinanti, dunque, sono direttamente inviati dall'Università con l'obiettivo di pervenire a una formazione pratico - operativa con specifiche competenze valutabili in sede universitaria.

Le autonome richieste di tirocinio vengono avviate solitamente da laureati in Psicologia in preparazione agli esami abilitanti di Stato.

L'attività dei tirocinanti, finalizzata alla formazione professionale, si esplica in tutti gli ambiti del trattamento socio-educativo-riabilitativo. Seguono, pertanto, il lavoro degli operatori nei diversi ambiti del trattamento, partecipano talora alle riunioni d'èquipe, intervengono nella scelta delle metodologie. Fanno però riferimento sempre al terapeuta supervisore loro assegnato al quale peraltro è richiesta la relazione finale a conclusione del tirocinio.

Il **volontariato** è un servizio prestato autonomamente da soggetti adulti indipendentemente dalla specifica formazione socio-educativa o riabilitativa, ma che manifestano comunque una particolare propensione per l'aiuto alla persona e in particolare ai disabili.

L'inserimento avviene su personale richiesta formale ai responsabili del Centro e successivamente all'accettazione espressa.

L'attività dei volontari non è finalizzata alla formazione, ma orientata esclusivamente al servizio di sostegno alla specifica attività educativa-riabilitativa. Solitamente operano con gruppi di minori accanto agli operatori; in particolar modo con i gruppi inseriti nelle attività pratico-creative o ludico-sportive. Partecipano in modo attivo alla preparazione di spettacoli, alle uscite programmate

dei bambini, all'allestimento di stand e ai tanti momenti di vita comunitaria che vengono organizzati all'interno dei Centri.

La Direzione si impegna, comunque, ad avviare dei percorsi di **formazione di base** per i volontari, relativamente alle competenze fondamentali di tipo psicopedagogico e relazionale, indispensabili per poter partecipare attivamente nei gruppi di lavoro per disabili e interagire adeguatamente con questi soggetti le cui dinamiche psicologiche sono specifiche e complesse.