

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE





CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

PREMESSA

La presentazione della “Carta dei Servizi” dei servizi riabilitativi e socio-assistenziali dell'ARESS FABIOLETTA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS A R.L.” di Termini Imerese, ai sensi della L. 328/2000 che all'art. 13 recita: *nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni e le procedure per assicurare la tutela degli utenti*, offre l'occasione per stabilire una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori, per realizzare servizi sempre più attenti alle esigenze di qualità del servizio.

La sfida, è quella di mantenere alto il livello dei servizi offerti, incrementando in tal modo le opportunità di ampliare ed accrescere il credito già maturato dall'ente in oltre 20 anni di attività.

La Carta dei servizi, che punta sul miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, non può prescindere dal riconoscere il buon livello operativo raggiunto dall'ente. Essa considera gli utenti, i committenti e gli operatori parte integrante del sistema di qualità, ognuno con livelli diversi di responsabilità e di compiti.

Naturalmente quando si inizia un processo si mettono in atto progetti che potranno essere misurati solo nel tempo; saranno quindi necessari momenti di verifica per valutare il processo di sviluppo e qualificazione della nostra struttura.



CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

Presentazione dell'ENTE

L'ARESS Fabiola Società Cooperativa Sociale a r.l. Onlus ETS nasce nel '97 rivolgendo la sua attenzione al mondo dell'handicap, al disagio giovanile con attività ludico sportive equestri e delle fasce deboli. Essa da oltre 20 anni opera sul territorio regionale con l'obiettivo di promuovere la piena integrazione della persona "fragile" (disabili, anziani e minori) nel contesto sociale di appartenenza: ciò, sia attraverso attività socio assistenziali e sanitarie sia attraverso attività di inserimento lavorativo.

Nello specifico, l'ARESS Fabiola, realizza attività di riabilitazione domiciliare e ambulatoriale per persone disabili di ambo i sessi certificate ai sensi della L. 104/92. L'ente, opera su diversi Distretti Socio Sanitari dell'ASP PA, attraverso il lavoro di una equipe pluridisciplinare formata da medici, psicologi, assistenti sociali, terapisti della riabilitazione, logopedisti, neuro psicomotricisti, OSS e OSA che da anni lavorano in stretta sinergia tra loro e con i servizi territoriali di riferimento.

Il mantenimento negli anni, dello stesso gruppo di lavoro ha consentito di raggiungere alti standard qualitativi a garanzia della continuità nelle cure erogate. Cure, che nel corso degli anni, si sono rivolte alla ricerca di programmi terapeutici innovativi in grado di intervenire sulla globalità dell'individuo agendo sia sulla sfera fisica che su quella sociale.

La matrice cristiana dei suoi fondatori e dei suoi operatori e l'esperienza acquisita nel "servizio attorno all'uomo", fanno dell'ARESS Fabiola un punto di riferimento e confronto tra quanti, pur variamente ispirati, sul piano ideologico e culturale, ne condividono lo spirito e l'impegno vitale.



CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

| | |
|--|---|
| Ragione/Denominazione sociale: Aress Fabiola Società Cooperativa Sociale a r.l. Onlus ETS | |
| C.F./ | 96008680827 |
| P.IVA | 06972150822 |
| Tel | 091-8145381 -8112787 - 8115288 |
| Fax | 0916197473 |
| e-mail | servizi@aressfabiola.it |
| pec: | aressfabiola@docucert.it |
| sito web | www.aressfabiola.it |
| sede legale | Piazza delle Terme 16/a – Termini Imerese |
| sedi operativi | Via Mola snc – Termini Imerese Via Garibaldi 63 – Termini Imerese Via Falcone e Borsellino n.100D apertura ore 8.00 – 18.00 tutti i giorni dal lunedì al venerdì'. (sede servizi socio assistenziali ed educativi e scolastici) Contarda Zachia – Prizzi Via Marchese Arezzo Filaga – Prizzi Via San Nicola- Plaermo |
| struttura equestre | c.da Roccazzo – Termini Imerese |

LEGGI DI RIFERIMENTO PER LA REALIZZAZIONE DEI SERVIZI

Linee Guida Ministeriali sulla Riabilitazione

Legge 104/92 "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate."

Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

Legge Regionale 22/86 "Riordino dei servizi e delle attività socio-assistenziali in Sicilia".



CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza: le prestazioni vengono erogate guardando al principio di eguaglianza dei diritti delle persone prescindendo dalla razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Non ci limitiamo a rispondere ai bisogni complessi e diversificati in modo rigido e con un solo tipo di servizio, ma offriamo una serie di risposte che sono il più possibile "su misura" del Cittadino-utente.

Imparzialità e continuità: svolgiamo le nostre attività garantendo un comportamento obiettivo ed imparziale e prestazioni continue e regolari.

Partecipazione: garantiamo al Cittadino un'informazione completa e trasparente e ricerchiamo la massima semplificazione delle procedure.

Diritto di scelta: ci impegniamo a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio, compatibilmente con le esigenze organizzative.

Efficienza ed efficacia: i Servizi devono essere forniti secondo le modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia nell'attuazione dei progetti. Ci impegniamo inoltre a garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche degli utenti, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

Riservatezza: è la "qualità di chi tiene in serbo qualcosa, per disporne all'occorrenza a favore di determinate persone o in vista di precisi scopi" (Zanichelli). Nell'ambito della nostra associazione intendiamo la riservatezza non solo come obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche come capacità di discernimento tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato con altri professionisti.

GLI OBIETTIVI GENERALI

Gli aspetti prioritari attorno ai quali converge l'attività dei nostri Servizi sono:

- l'orientamento alla **centralità della persona** che si avvicina ai nostri servizi;
- l'impegno a soddisfare le attese e i bisogni della persona.

Gli obiettivi generali perseguiti dall'ARESS FABIOLA sono:

- **Garantire:**
la **soddisfazione** dei bisogni di chi usufruisce del servizio e della sua famiglia

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

la professionalità degli operatori

la qualità richiesta dall'Ente Pubblico nella relazione con il cittadino nella gestione del servizio

la continuità del servizio

la presenza sul territorio

la relazione con il cittadino coerentemente con le finalità della Associazione.

- **Favorire:**
il **coinvolgimento dei soggetti** fruitori dei servizi e la valorizzazione delle conoscenze e delle singole capacità.
- **Individuare:**
un piano di **formazione** e di **aggiornamento** continuo che preveda una risposta adeguata ai bisogni formativi di tutti gli operatori, in un'ottica di attenzione ai risultati.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza: le prestazioni vengono erogate guardando al principio di eguaglianza dei diritti delle persone prescindendo dalla razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Non ci limitiamo a rispondere ai bisogni complessi e diversificati in modo rigido e con un solo tipo di servizio, ma offriamo una serie di risposte che sono il più possibile "su misura" del Cittadino-utente.

Imparzialità e continuità: svolgiamo le nostre attività garantendo un comportamento obiettivo ed imparziale e prestazioni continue e regolari.

Partecipazione: garantiamo al Cittadino un'informazione completa e trasparente e ricerchiamo la massima semplificazione delle procedure.

Diritto di scelta: ci impegniamo a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio, compatibilmente con le esigenze organizzative.

Efficienza ed efficacia: i Servizi devono essere forniti secondo le modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia nell'attuazione dei progetti. Ci impegniamo inoltre a garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche degli utenti, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

Riservatezza: è la “qualità di chi tiene in serbo qualcosa, per disporne all’occorrenza a favore di determinate persone o in vista di precisi scopi” (Zanichelli). Nell’ambito della nostra associazione intendiamo la riservatezza non solo come obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche come capacità di discernimento tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato con altri professionisti.

GLI OBIETTIVI GENERALI

Gli aspetti prioritari attorno ai quali converge l'attività dei nostri Servizi sono:

- l'orientamento alla **centralità della persona** che si avvicina ai nostri servizi;
- l'impegno a soddisfare le attese e i bisogni della persona.

Gli obiettivi generali perseguiti dall'ARESS FABIOLA sono:

- **Garantire:**
 - la **soddisfazione** dei bisogni di chi usufruisce del servizio e della sua famiglia
 - la **professionalità degli operatori**
 - la **qualità** richiesta dall'Ente Pubblico nella relazione con il cittadino nella gestione del servizio
 - la **continuità** del servizio
 - la **presenza** sul territorio
 - la **relazione** con il cittadino coerentemente con le finalità della Associazione.
- **Favorire:**
 - il **coinvolgimento dei soggetti** fruitori dei servizi e la valorizzazione delle conoscenze e delle singole capacità.
- **Individuare:**
 - un piano di **formazione** e di **aggiornamento** continuo che preveda una risposta adeguata ai bisogni formativi di tutti gli operatori, in un'ottica di attenzione ai risultati.

METODOLOGIA OPERATIVA

La metodologia operativa dell'Ente si basa su alcuni fondamenti imprescindibili:

- ❖ *L'accoglienza* intesa come capacità di farsi carico della persona nella sua globalità;
- ❖ *La responsabilità* come valorizzazione delle risorse umane e professionali;
- ❖ *La centralità* del cliente rispetto a tutto il servizio;
- ❖ *L'attenzione* alla qualità della relazione;
- ❖ *L'empatia* come capacità imprescindibile per poter stabilire un'efficace relazione di cura con il cliente e i suoi familiari;

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

- ❖ *La flessibilità* intesa come capacità di coniugare le esigenze del cliente con quelle dell'organizzazione;
- ❖ *La gestione partecipata*, intesa come co-responsabilità di tutti gli attori del progetto di cura.

Il metodo di lavoro è quello dell'équipe multidisciplinare in cui le diverse figure professionali cooperano al fine di raggiungere un reale benessere per le persone che si affidano alle nostre cure.

Questo si traduce operativamente in un lavoro per progetti che consente un'efficace personalizzazione dell'assistenza.

FORMAZIONE

Particolare attenzione è posta alla formazione permanente del personale, intesa come costruzione di un'ampia e completa professionalità.

Obiettivi prioritari del lavoro formativo sono:

- ❖ Lo sviluppo di una cultura del curare e dell'assistere;
- ❖ Il sostegno e la crescita di una capacità di progettazione e di elaborazione;
- ❖ L'aggiornamento delle conoscenze professionali.

I NOSTRI UTENTI

- Utenti portatori di handicap fisico e psichico di ambo i sessi e senza limiti di età, in possesso della certificazione ai sensi della Legge 104/92 o in fase di rilascio con richiesta documentata.

SERVIZI E ATTIVITÀ

Riabilitazione domiciliare e ambulatoriale. Il servizio domiciliare in convenzione con l'ASP 6 di Palermo si rivolge ad utenti di entrambi i sessi e senza limiti di età con disabilità conseguente a patologie di natura neurologica, che manifestino significative limitazioni delle attività personali e di partecipazione sociale per le quali, essendo problematico l'intervento ambulatoriale è indispensabile il trattamento riabilitativo da effettuare presso il domicilio. Il servizio di riabilitazione ambulatoriale, sempre in convenzione con l'ASP di Palermo è destinato ad utenti di entrambi i sessi e senza limiti di età con disabilità conseguente a patologie medio-gravi che necessitano di trattamento di terapia neuromotoria, prestazioni logopediche e di psicomotricità, tali da consentirne l'erogazione direttamente presso la sede operativa dell'ente, struttura fornita di palestra e di spazi adeguati alla fruizione delle prestazioni.

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

Riabilitazione equestre e interventi IAA: I progetti di Rieducazione Equestre e interventi IAA, realizzati dall'ente si inseriscono in un complesso di tecniche riabilitative, agenti per il superamento del danno sensoriale, cognitivo e comportamentale, attraverso un'attività ludico-sportiva che ha come mezzo il cavallo grazie al quale vengono stimulate una serie di attività fisiche e intellettive. Nel corso degli anni sono state erogate oltre 21.000 prestazioni in collaborazione con diversi distretti Socio Sanitari e con i servizi di Neuropsichiatria infantile e CSM.

Attività ludico ricreative con mezzo del cavallo. L'ente svolge un'attività ludico con approccio ludico-ricreativo con il mezzo del cavallo che ha come obiettivo dal punto di vista neuro-motorio il consolidamento e miglioramento funzionale delle attività motorie presenti (statica, deambulazione etc), dal punto di vista sociale la presa in carico dei problemi di integrazione sociale e di comunicazione, attraverso la proposta di linguaggio semplice ma allo stesso tempo efficace. Le attività, inoltre comprendono, i laboratori di fotografia, di giardinaggio e di gioco e attività così dette "a terra" ovvero di aiuto e collaborazione nella gestione dei cavalli

Laboratori di equitazione. I laboratori di equitazione, per il recupero e il reinserimento sociale per minori a rischio di devianza inseriti c/o comunità alloggio dal Tribunale dei Minorenni, consistono nel dare ai ragazzi destinatari dell'intervento, partendo dalle basi elementari del rapporto con il cavallo, gli strumenti per avviare una conoscenza delle principali caratteristiche di questo animale e di acquisire gli elementi per una comunicazione tra cavallo e cavaliere, sviluppando una sempre maggiore consapevolezza di sé e della capacità di relazionarsi costruttivamente, con dei propositi collaborativi, con l'altro.

Progetti di pre sport disabili. La pratica dell'educazione fisica e dello sport è un diritto fondamentale per tutti. Ogni essere umano ha il diritto fondamentale di accedere all'educazione fisica e allo sport, che sono indispensabili allo sviluppo della sua personalità". L'attività sportiva equestre individuale e di squadra, è una pratica che persegue il fine di promuovere la salute psicofisica e sociale, costruendo, altresì, una modalità per l'esercizio dei diritti di cittadinanza, offrendo opportunità per costruire reti di relazione, aggregazioni e solidarietà e garantendo significative possibilità di partecipazione per tutti.

Comunità alloggio "Dopo di Noi" rivolto all'accoglienza di soggetti con handicap grave, di cui alla Legge 104/92 art.3 comma 3, privi di supporto familiare seguiti anche dai CSM.

Progetti di assistenza igienico personale rivolta ad alunni disabili frequentanti gli Istituti Scolastici di ogni ordine e grado

Assistenza comunicazione a autonomia scuola rivolta ad alunni disabili frequentanti le scuole dell'infanzia e le scuole primarie di I e II grado

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

Centri socio educativi e di integrazione disabili e normodotati realizzati attraverso al gestione di centri diurni con attività laboratoriali riferite anche a disabili affetti da sindrome dello spettro autistico.

Servizio Assistenza Domiciliare per Anziani con l'obiettivo di rispondere alle esigenze dell'anziano attraverso un complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale effettuate direttamente al loro domicilio.

Centri di Socializzazione per Anziani e Disabili con l'obiettivo di favorire l'integrazione della persona anziana nel tessuto sociale di appartenenza, consentendo un processo di socializzazione con persone estranee alla famiglia, stimolando le abilità residue, e favorendo la nascita di rapporti di amicizia è stato in questo l'anno l'obiettivo primario del Centro

- Gestione casa di riposo
- servizio di assistenza educativa domiciliare e mediazione familiare
- Centro per minori disabili e a rischio devianza
- Centri polifunzionali per minori e giovani affetti da sindrome dello spettro autistico
- Centro di animazione territoriale
- Progetti di inclusione sociale e lavorativa con particolare riferimento a giovani seguiti dal Dipartimento di Salute Mentale – ASP 6– di Termini Imerese
- Iniziative di Solidarietà Internazionale
- Servizio Civile Universale

I NOSTRI OPERATORI

Nella nostra organizzazione operano medici, psicologi, assistenti sociali, fisioterapisti, logopedisti, neuropsicomotricisti, assistenti domiciliari, ausiliari, infermieri (in convenzione), Assistenti all'Autonomia e Comunicazione, Operatori OSS e OSA, Pedagogisti, educatori professionali, Amministrativi, Operatori volontari del servizio civile universale, addetti alla struttura equestre, Formatori

Nella loro attività quotidiana gli operatori vengono incoraggiati a privilegiare:

- il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
- la tutela del diritto di domiciliarità, privilegiando interventi a domicilio sulla persona, al fine di mantenere il Cittadino all'interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale, scolastico, lavorativo;
- l'integrazione con i servizi socio-assistenziali, sanitari, le associazioni di volontariato e con tutti gli altri servizi territoriali;



CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

- la promozione delle varie forme di solidarietà liberamente espresse dai Cittadini.

I NOSTRI UTENTI

- Utenti portatori di handicap di ambo i sessi e senza limiti di età, in possesso della certificazione ai sensi della Legge 104/92 o in fase di rilascio con richiesta documentata.

SERVIZI E ATTIVITÀ

- Riabilitazione domiciliare e ambulatoriale
- Riabilitazione equestre
- Attività ludico ricreative con mezzo del cavallo
- Laboratori di equitazione
- Progetti di pre sport disabili
- Comunità alloggio "Dopo di Noi"
- servizi di assistenza e comunicazione e autonomia nelle scuole di ogni ordine e grado
- servizi socio-assistenziali e socio-sanitari per portatori di handicap
- servizi di integrazione disabili e normodotati
- Centri socio educativi disabili
- Servizio Assistenza Domiciliare e di integrazione sociale disabili e Anziani
- Telesoccorso e Teleassistenza
- Centri di Socializzazione per Anziani e Disabili
- Gestione casa di riposo
- servizio di assistenza educativa domiciliare e mediazione familiare
- Centro per minori
- Centro di animazione territoriale
- Progetti di inclusione sociale e lavorativa
- Iniziative di Solidarietà Internazionale
- Servizio Civile Universale

I NOSTRI OPERATORI

Nella nostra organizzazione operano medici, psicologi, assistenti sociali, fisioterapisti, logopedisti, neuropsicomotricisti, assistenti domiciliari, ausiliari, operatori sanitari, operatori HDC, Assistenti all'Autonomia e Comunicazione, Operatori OSS e OSA, Educatori

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

Professionali, musicoterapisti, autisti, amministrativi, operatori volontari del servizio civile universale.

Nella loro attività quotidiana gli operatori vengono incoraggiati a privilegiare:

- il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
- la tutela del diritto di domiciliarità, privilegiando interventi a domicilio sulla persona, al fine di mantenere il Cittadino all'interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale, scolastico, lavorativo;
- l'integrazione con i servizi socio-assistenziali, sanitari, le associazioni di volontariato e con tutti gli altri servizi territoriali;
- la promozione delle varie forme di solidarietà liberamente espresse dai Cittadini.

Servizi di Riabilitazione

La Riabilitazione Domiciliare

Il servizio di riabilitazione domiciliare erogato dall'ARESS Fabiola si rivolge ad utenti di entrambi i sessi e senza limiti di età con disabilità conseguente a patologie di natura neurologiche e neuropsichiatriche, che manifestino significative limitazioni delle attività personali e di partecipazione sociale per le quali, essendo problematico l'intervento ambulatoriale è indispensabile il trattamento riabilitativo da effettuare presso il domicilio.

L'intervento prevede:

- Riabilitazione neuromotoria (FKT)
- Visite mediche periodiche
- Consulenze di servizio sociale
- Colloqui periodici di sostegno psicologico
- Segretariato Sociale

L'attuale convenzione con l'A.S.P. 6 di Palermo prevede prestazioni giornaliere realizzate nei Comuni dei Distretti Socio Sanitari Termini Imerese, Cefalù, Lercara Friddi, Partinico, Misilmeri, Petralia.

La Riabilitazione Ambulatoriale

Il servizio di riabilitazione ambulatoriale si rivolge ad utenti di entrambi i sessi e senza limiti di età con disabilità conseguente a patologie neurologiche e neuropsichiatriche, che necessitano di trattamento neuromotorio, psicomotorio e logopedico. Tali trattamenti vengono effettuati presso la sede operativa dell'Ente, la quale risulta essere fornita di

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

adeguati spazi specifici per il trattamento riabilitativo ed inoltre di una palestra all'uopo attrezzata.

Criteri di erogazione dei servizi riabilitativi

Gli strumenti utilizzati, per l'accesso ai servizi di riabilitazione, sono:

- Visita medica specialistica;
- Visita medica generale, eventuali consulenze di medicina specialistica;
- Visita e colloquio psicologico clinico;
- Inchiesta sociale
- Attivazione, per mezzo del Servizio Sociale, della rete di Assistenza Sociale competente territorialmente atta a fornire quei supporti di solidarietà sociale necessari per migliorare la qualità della vita dell'utente (assistenza domiciliare, richiesta d'invalidità, etc.).
- Valutazione d'equipe per la formulazione della diagnosi clinico-funzionale e del progetto riabilitativo individuale;
- Comunicazione al paziente e/o ai suoi familiari dell'idoneità dello stesso al trattamento e attivazione della procedura prevista per il consenso informato;

Il Progetto Riabilitativo

A seguito dell'autorizzazione dell'A.S.P. di Palermo gli operatori preposti, medico e assistente sociale, presa visione dell'autorizzazione programmano e realizzano il primo contatto con l'utente e la famiglia; contestualmente, concordano il piano di intervento iniziale per l'avvio dei trattamenti riabilitativi previsti. Il primo periodo di trattamento è finalizzato allo studio ed analisi del quadro clinico e della situazione socio-familiare dell'utente, al termine del quale circa 20 giorni dall'inizio trattamento si procede alla presa in carico con la formulazione di un apposito progetto riabilitativo individuale redatto dall'equipe degli operatori coinvolti e condiviso e sottoscritto dall'utente e dai suoi familiari.

Il progetto riabilitativo individualizzato prevede:

- Valutazione medica, psicologica e sociale
- Obiettivi a breve, medio e lungo termine
- Interventi da realizzare
- Tempi
- Durata prevista
- Modalità di verifica

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

Modalità e strumenti di intervento

La modalità specifica di intervento prevede la presa in carico dell'utente nella sua globalità da parte dell'equipe riabilitativa del Centro.

Gli operatori dell'equipe con metodo integrato seguiranno la realizzazione del progetto riabilitativo previsto e ne valuteranno periodicamente la realizzabilità e l'efficacia.

Gli interventi di verifica e valutazione sono i seguenti:

- Visite mediche periodiche
- Colloqui di sostegno psicologico
- Visite domiciliari dell'Assistente Sociale
- Incontri di equipe settimanali
- Relazioni di aggiornamento trimestrali
- Applicazioni di scale cliniche
- Somministrazione di questionario di gradimento semestrale

Durante la realizzazione del progetto riabilitativo l'utente e la sua famiglia verranno costantemente informati sull'andamento dell'iter progettuale.

I colloqui realizzati con gli operatori, le visite domiciliari, il coinvolgimento e la partecipazione attiva all'interno dell'equipe permetteranno all'utente ed ad i suoi familiari un costante coinvolgimento nel processo di riabilitazione, ed infine al momento della dimissione addestrati alla cura ed assistenza del loro familiare disabile.

Gli strumenti utilizzati nello svolgimento del progetto riabilitativo sono:

- Documentazione clinica: cartella clinica, cartella socio-psicologica, cartella riabilitativa, modulistica di accettazione
- Documentazione amministrativa: foglio firma specifica per ogni utente e per tipologia di trattamento
- Colloqui professionali
- Visite ambulatoriali
- Visite domiciliari
- Test neuropsicologici
- Attrezzature riabilitative
- Attrezzature informatiche
- Maneggio ed attrezzature equestri

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

Rieducazione Equestre

Il servizio è rivolto a soggetti di entrambi i sessi e senza limiti di età, che presentano una disabilità fisica, psichica e/o relazionale.

In particolare la Rieducazione Equestre si pone in una nuova accezione di terapia riabilitativa mirando a rendere l'individuo portatore di handicap, o più in generale in difficoltà, soggetto attivo protagonista di un progetto finalizzato a migliorare l'interazione tra il corpo e le attività intellettive, affettive ed, alla possibilità poi di esprimere tali capacità in un contesto sociale.

La R.E. viene svolta in maneggio, supportata da figure professionali specializzate, quali Terapisti della Rieducazione Equestre, Aiuto Terapisti e Conduttori.

I progetti di Rieducazione Equestre, realizzati presso il maneggio, si inseriscono in un complesso di tecniche rieducative, agenti per il superamento del danno sensoriale, cognitivo e comportamentale, attraverso un'attività ludico-sportiva che ha come mezzo il cavallo grazie al quale vengono stimolate una serie di attività fisiche e intellettive.

In questi anni, l'utilizzo di questa metodologia rieducativa ha condotto al raggiungimento di vari obiettivi:

- miglioramento di abilità motorie
- potenziamento delle capacità di concentrazione
- potenziamento della memoria a breve e lungo termine
- promozione dell'autonomia personale

Per lo svolgimento dell'attività riabilitativa il Centro opera in regime di convenzione con i Comuni, mentre per ciò che attiene all'inserimento dei pazienti, alla verifica e alla valutazione in itinere, il centro si avvale della collaborazione dei medici specialisti dell'ASP.

Il protocollo operativo prevede:

- rieducazione funzionale con il mezzo del cavallo;
- visita medica di ingresso da parte del medico del Centro;
- visita e controlli periodici.

I progetti sviluppati hanno interessato i comuni di: Palermo, Caccamo, Misilmeri, Termini Imerese e Trabia. Nel corso degli anni hanno usufruito di questo servizio circa 200 utenti. Con incontri bisettimanali si sono erogate 20.800 prestazioni annue per un totale di 104.000 prestazioni nel quinquennio.

ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE E SOSTEGNO EDUCATIVO SCOLASTICO

Il servizio, teso a supportare il nucleo familiare attraverso un'attività educativa e di sostegno, prevede una serie di attività da realizzarsi in ambito domiciliare e non solo. Il Servizio Educativo DOMICILIARE persegue le seguenti finalità:

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

- promuovere la qualità della vita della persona con disabilità e delle loro famiglie;
- offrire un sostegno nelle situazioni di difficoltà transitoria del nucleo familiare;
- sostenere la famiglia nel proprio compito educativo;

Gli obiettivi specifici del Servizio si riferiscono all'utente con disabilità, al nucleo familiare, al territorio e ai servizi.

- Obiettivi specifici rispetto al minore:

- promuovere lo sviluppo e l'autonomia della persona nel processo di crescita valorizzandone risorse e potenzialità;
- realizzare progetti educativi individualizzati che accolgano i bisogni prevalenti ed offrano le risposte adeguate;
- integrare le attività scolastiche dei minori con particolari carenze o disturbi specifici, in particolare nelle situazioni in cui il nucleo non ha gli strumenti adeguati;
- favorire l'integrazione della persona con disabilità mediante il supporto emotivo e relazionale, informativo ed esperienziale, promuovendo la partecipazione alla vita sociale e la piena fruizione del tempo libero;

- Obiettivi specifici rispetto alla famiglia:

- coinvolgere il nucleo familiare nella costruzione del progetto educativo rivolto all'utente;
- attivare le potenzialità del nucleo attraverso un percorso condiviso;
- favorire dinamiche di cambiamento intrafamiliari;
- osservare il contesto familiare con particolare riguardo alle capacità genitoriali;
- accompagnare la famiglia a riconoscere e svolgere i propri compiti e responsabilità genitoriali
- facilitare la fruizione delle risorse sociali ed educative presenti sul territorio.

- Obiettivi specifici rispetto ai servizi ed al territorio:

- potenziare la rete dei servizi aumentando le opportunità di sinergia tra le Istituzioni che si occupano di disabilità (Servizi Sociali, Scuola, NPI, Consultorio familiare,...) anche attraverso il raccordo con interventi già esistenti e/o programmati in ambito territoriale;
- sviluppare percorsi di presa in carico congiunta per garantire un intervento globale

Destinatari

Sono destinatari del servizio tutti i minori/ragazzi e giovani, prioritariamente quelli:

- seguiti dai Servizi Sociali che operano nel territorio;
- che necessitano di un sostegno didattico anche su segnalazione della scuola

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

Metodologia e strategia di intervento metodologia e articolazione dei servizi e delle attività

La procedura e la metodologia dell'intervento del Servizio Educativo si articola attraverso prestazioni professionali di operatori ed esperti, la cui diversità di competenza è di garanzia per la presa in carico del caso e per il superamento del disagio rilevato. Esso ha una valenza socio-psico-pedagogica molto forte, in quanto affronta con un approccio relazionale i problemi della persona con disabilità, coinvolgendo tutti gli individui per lui significativi, sia che si tratti di coetanei o di. Per queste ragioni il servizio può connotarsi come strumento di prevenzione, di recupero oppure di sostegno, con metodologia, luoghi e tempi di intervento diversi fra loro: un'unica situazione di disagio può necessitare dell'applicazione di tutte e tre queste connotazioni oppure di una sola (tale decisione in merito spetta agli esperti coinvolti). Questi aspetti sottolineano la complessità e la delicatezza del servizio e, di conseguenza, evidenziano la grande importanza che assumono nella sua attuazione i rapporti tra il Servizio Sociale comunale e il Servizio stesso da un lato e i ruoli e i raccordi fra le diverse professionalità coinvolte dall'altro.

Esso infatti potrà svolgersi in diversi ambiti:

- a domicilio, per l'analisi delle modalità relazionali assunte all'interno del nucleo familiare, per la negoziazione delle richieste, per il sostegno dei compiti educativi e per l'avvio dei processi di aiuto e di auto-aiuto;
- nella scuola, come supporto specialistico agli insegnanti per la lettura e l'analisi partecipata dei bisogni e delle problematiche espresse dai minori; per la creazione di progetti mirati ed integrati per il singolo e/o il gruppo classe che favoriscano contestualmente la riappropriazione delle competenze istituzionali specifiche;
- nei servizi e nelle risorse del territorio, all'interno del gruppo dei pari per la ricerca e promozione delle risorse per le attività del tempo libero.

Il servizio rappresenta una risorsa importante per la persona disabile e le famiglie in difficoltà soprattutto là dove sussiste una domanda, una capacità di riconoscere un bisogno e un'adesione da parte delle famiglie al lavoro proposto dagli operatori dei servizi sociali comunali e dagli educatori.

In particolare il servizio si prefigge di attivare la relazione tra educatori e minori per la costruzione di un legame positivo, di un accompagnamento alla crescita, e spesso di un investimento affettivo su un adulto affidabile ed attento ai loro bisogni. Ma altrettanto importante è il legame che si stabilisce con le figure parentali ed eventualmente con altri membri della famiglia.

La richiesta e l'attivazione di un intervento educativo domiciliare non sempre nascono da un'analisi del bisogno sufficientemente riconosciuto dalle famiglie. Queste frequentemente

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

e, dal loro punto di vista, legittimamente, pongono una serie di resistenze all'offerta di sostegno. Entrano in gioco la paura di intrusione nella propria sfera familiare, la paura del controllo e del giudizio, la paura di mostrarsi ancora più inadeguati, e quindi rischiare di vedere i propri figli allontanati, e chissà quali altre paure ancora, o incomprensioni.

Considerata la complessità degli interventi, mirati a soddisfare la larga platea di destinatari del servizio, è fondamentale che si utilizzi una metodologia educativa articolata e differenziata che tenga conto delle istanze provenienti dai servizi territoriali e dalle famiglie oltre che dalla metodologia operativa utilizzata dagli operatori incaricati di seguire il caso.

La prassi operativa prevede per i nuclei familiari in condizione di difficoltà, un incontro tra gli operatori del Servizio Sociale Comunale e gli operatori che realizzeranno il servizio, al fine di condividere le informazioni ed avere una maggiore conoscenza della situazione del minore e della sua condizione personale e familiare, in modo da attivare un intervento concreto all'interno di un *setting* operativo spesso complesso e realizzare un monitoraggio continuo sia dei cambiamenti avvenuti sia degli interventi realizzati. Gli operatori rappresentano pertanto per i servizi sociali una buona soluzione che risponde in modo più immediato e continuativo a situazioni familiari che spesso sono latenti e poco attenzionate.

Durante questi incontri verrà stipulato il patto educativo. Nella formulazione del "Patto educativo" il Servizio Educativo si avvale prioritariamente delle informazioni del Servizio Sociale, necessariamente integrate di ulteriori conoscenze, approfondimenti e verifiche sul caso, dall'osservazione diretta, dalle informazioni fornite direttamente dalla famiglia e soggetti interessati e dalle informazioni eventualmente fornite da altri servizi e/o specialisti coinvolti o contattati. Attraverso questo lavoro conoscitivo del minore e delle sue relazioni viene quindi definito il "Progetto educativo personalizzato", precisati gli obiettivi, le strategie per raggiungerli, i tempi di attuazione, le fasi e i criteri di verifica (che consentono di modificare e ridefinire il progetto durante il suo percorso attuativo), i compiti delle diverse figure professionali, le collaborazioni e gli apporti interistituzionali. Vengono altresì concordate le modalità d'intervento e scelti uno o più ambiti per l'attuazione del servizio.

Gli operatori del servizio si trovano a svolgere un intervento professionale in un contesto particolare a stretto contatto con la sofferenza e il disagio delle persone, dovendo gestire situazioni anche impreviste, date da un *setting* definito da altri.

Come più volte ribadito, prerequisito per raggiungere gli obiettivi prefissati è la stretta collaborazione tra l'operatore del servizio di educativa, il servizio sociale e la famiglia, durante tutte le fasi dell'intervento.

Fase di orientamento

In questa prima fase, si lavora sulla creazione di un rapporto di fiducia tra l'operatore e la famiglia. Il team di sostegno analizza i problemi della famiglia e valuta la disponibilità alla

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

collaborazione, elabora degli obiettivi precisi e decide sulla continuazione del progetto. In questa fase vengono stabiliti principalmente gli obiettivi a breve termine, per garantire un intervento rapido ed efficace per gestire la crisi. Gli obiettivi a lungo termine sono attentamente considerati durante il percorso. In questa fase vengono analizzati:

- L'ambiente esterno: l'attenzione viene posta su problemi immediati, come isolamento sociale, mancanza di conoscenze e abilità nell'educazione dei minori, pulizia, gestione delle autorità, ecc.
- Le dinamiche interne: l'attenzione viene posta sulle dinamiche relazionali interne alla famiglia, ai valori, alle norme ed alle regole della convivenza.

Al termine di questa fase, si svolge un primo incontro di valutazione con il responsabile del Servizio Sociale, in base al quale il contratto tra quest'ultimo, la famiglia e l'educatore viene nuovamente confermato o modificato e, se necessario, anche annullato - a seconda che il lavoro con la famiglia si stia dimostrando efficace o no.

Nel caso in cui l'operatore non dovesse rappresentare l'aiuto adeguato per la famiglia, vengono analizzate assieme delle possibilità alternative e si lavora in tale nuova direzione. L'obiettivo della riunione di valutazione è la progettazione congiunta di un piano di assistenza.

- **Fase d'implementazione**

Nella fase d'implementazione si lavora sull'attuazione del piano di assistenza. Gli obiettivi e i risultati del piano di assistenza vengono rivisti regolarmente, secondo il piano di aiuti, ed ulteriormente sviluppati o riformulati, se la valutazione è positiva.

- **Fase finale**

Negli ultimi mesi dell'intervento, l'intensità delle cure diminuisce costantemente, le pause tra le varie visite alla famiglia aumentano, l'assistenza e/o gli interventi diminuiscono.

Alla famiglia vengono gradualmente lasciate sempre più responsabilità. Al termine dell'assistenza, gli specialisti del servizio preparano, insieme alla famiglia, una relazione finale sull'andamento del progetto e documentano i risultati con una valutazione personale del raggiungimento degli obiettivi concordati.

Questa particolarità nella prassi metodologica di intervento sarà riequilibrata dalla costituzione di gruppo di lavoro che si incontra frequentemente, che condivide, programma e rielabora la prassi educativa del singolo operatore. Il gruppo, in questa accezione offre occasioni di comunicazione e confronto per una presa in presa in carico globale e condivisa delle situazioni familiari incontrate.

L'esperienza dell'ente proponente riferita alla gestione di servizi rivolti a famiglie e minori, ritiene indispensabile come strategia operativa l'attivazione di un percorso di supervisione

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

degli operatori e delle prassi operative seguite, mettendo a disposizione proprio personale specifico in aggiunta a quello previsto dal bando.

La supervisione rappresenta non solo un momento fondamentale di rielaborazione dell'esperienza diretta con le famiglie e con i minori, dei vissuti degli operatori, ma può anche essere utilizzata come supporto all'analisi delle problematiche presenti nei bambini e nei ragazzi.

Partecipare alla supervisione e portare materiale sul quale lavorare da parte degli educatori significa utilizzare una propria competenza professionale: mettersi in gioco, lasciarsi interrogare dai fatti e dalle emozioni, confrontarsi con i colleghi ad un livello diverso da quello della riunione del gruppo di lavoro, esporre un caso in modo adeguato, e successivamente usare le indicazioni del supervisore e dei colleghi per ricalibrare un intervento maggiormente adeguato alle varie situazioni riscontrate.

Fasi Operative

Fondamentale nell'intervento domiciliare è il lavoro di osservazione del contesto di vita dei minori e delle loro famiglie da parte degli operatori. L'osservazione rappresenta un momento necessario destinato a confermare la necessità di un intervento di sostegno, a valutare se vi siano all'interno della famiglia risorse residue attivabili e verificare eventuali ipotesi di pregiudizio per i minori.

Nella prima fase di avvio del lavoro e di costruzione della relazione tra operato e famiglia, l'entrare nella vita dell'altro, nella casa dell'altro, nel suo quotidiano, nelle relazioni familiari e quindi, spesso, all'interno di un'esperienza di fatica e di dolore, rappresenta un momento delicato e fondamentale per la costruzione del progetto educativo che a partire dall'incontro, dall'ascolto, dalla fiducia che si conquista giorno dopo giorno, definisce i limiti del lavoro educativo, la cornice entro la quale si colloca e la finalità che persegue.

Operativamente, l'educatore supporterà la famiglia nello svolgimento dei compiti quotidiani (aiuto per i compiti scolastici, l'organizzazione dei propri spazi e dei propri materiali, il gioco, la cura dell'alimentazione...). Il lavoro educativo non si esaurisce nel lavoro con i minori, anzi a volte si definisce come vero e proprio intervento di sostegno alla genitorialità. Molto concretamente, in relazione alla complessità di un lavoro che va ad incidere direttamente sui rapporti all'interno della famiglia, sulla crescita dei minori, sul contesto territoriale, sul rapporto tra famiglia e servizi, un lavoro che comporta un coinvolgimento personale dell'educatore, e un rapporto di forte vicinanza con persone in situazione di difficoltà e di disagio, il tempo necessario per la programmazione e per l'elaborazione della prassi educativa è sicuramente tanto consistente quanto sottostimato.

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

Gli operatori, che svolgeranno il servizio al domicilio dell'utenza si occuperanno principalmente di realizzare azioni di supporto alla quotidianità. Essi affiancheranno il minore e la sua famiglia, laddove presente, nella realizzazione dei compiti scolastici, nell'organizzazione dei propri spazi e dei propri materiali, nelle attività di gioco, nella cura dell'alimentazione. L'educatore, ove il genitore non rappresenti un significativo punto di riferimento, è presente anche in importanti momenti di passaggio nella vita di bambini/ragazzi (passaggio tra diversi ordini di scuola, fasi evolutive legate alla crescita, cambiamenti all'interno del nucleo familiare come separazioni, ricongiungimenti, nascite di fratelli, etc...).

Ma il lavoro educativo non si esaurisce certo nel lavoro con i minori, anzi a volte si definisce come vero e proprio intervento di sostegno alla genitorialità. Le figure parentali possono "utilizzare" gli educatori per confrontarsi con loro, a volte come sfogo, ma anche come interlocutori cui chiedere, e con i quali interrogarsi sul proprio rapporto con i figli. Altre volte ancora, la presenza dell'educatore può avere un valore di mediazione nella comunicazione tra genitore e figlio, può triangolare il rapporto e "aprire" la coppia genitore/figlio, presentandosi l'educatore come figura non schierata e non interna alle dinamiche familiari. Fondamentale risulta anche il lavoro sui bisogni di fratelli e sorelle presenti nel nucleo familiare. Porsi in ascolto, dare risposte adeguate, a volte coinvolgere anche fratelli e sorelle in momenti educativi, cercando un equilibrio tra l'attenzione al singolo e una possibile risposta ai bisogni espressi da altri, può condurre all'esplicitazione di una vera e propria domanda.

Il lavoro educativo domiciliare rappresenta anche un lavoro di costruzione della rete territoriale, di costante confronto con i servizi coinvolti nella presa in carico di tutta la famiglia, di comunicazione e, possibilmente, di integrazione tra diverse figure professionali e diversi servizi.

Il servizio prevede inoltre la partecipazione attiva dell'educatore come interfaccia nei rapporti con la scuola e con eventuali altre agenzie educative del territorio. In particolare all'interno della scuola, gli educatori avranno modo di avviare una collaborazione con gli insegnanti finalizzata alla definizione di protocolli operativi e metodologie di intervento che tengano conto delle difficoltà relazionali del minore con il gruppo classe e il gruppo insegnanti, oltre che, delle lacune presenti in alcune materie di studio. All'interno del domicilio gli educatori svolgeranno attività di affiancamento e supporto educativo didattico. Attraverso il servizio saranno realizzate attività utili al rafforzamento di competenze genitoriali ed educative. Per realizzare le attività di sostegno alla genitorialità si adotterà lo strumento del parent training che mira al coinvolgimento attivo dei genitori all'interno di un percorso di acquisizione di competenze relazionali ed educative con la finalità di giungere ad

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

una autonomia di gestione del sistema familiare. In tal modo i genitori diventano agenti di cambiamento, e attraverso l'acquisizione di competenze specifiche si riappropriano del proprio ruolo genitoriale in modo da poter affrontare con efficacia e consapevolezza le problematiche nelle quali possono incorrere quotidianamente.

Il parent training potrà essere strutturato come intervento individuale o di gruppo. Tale attività verrà svolta dallo psicologo. Il parent training sarà attuato funzionalmente alla costruzione di una cultura educativa di base ed uno stile educativo adeguato ed efficace ai genitori. In questo modo la famiglia diviene agente attivo di cambiamento cosa che ha una enorme ricaduta sui genitori in termini di auto-efficacia, motivazione al cambiamento e qualità di vita.

Infine, il lavoro educativo non si esaurisce al domicilio dell'utenza ma grazie alla presa in carico globale del nucleo familiare, l'equipe del seguirà la famiglia indirizzandola verso i servizi territoriali competenti a seconda delle esigenze emerse.

Tra le attività che saranno realizzate dagli operatori del all'esterno del domicilio dell'utente, finalizzate a favorire la sua socializzazione e l'integrazione con il contesto di riferimento, nonché implementare la sua autonomia, si prevede l'accompagnamento (Catechismo, attività extra scolastiche...) e la partecipazione dei minori ad eventi e manifestazioni realizzate nel territorio. La partecipazione a queste attività verrà concordata con il servizio sociale comunale e con le famiglie al fine condividere un percorso di crescita e di apertura al proprio territorio distrettuale. Questi momenti sono particolarmente entusiasmanti per bambini e ragazzi, in quanto sotto la guida attenta degli operatori, diventano i protagonisti assoluti del momento. Particolare importanza sarà data ai momenti conviviali organizzati in concomitanza con le festività (Natale, Carnevale ecc) a cui potranno partecipare i nuclei familiari coinvolti.

SERVIZI PER LA DISABILITA' GRAVE E GRAVISSIMA

L'obiettivo dell'intervento è quello di recuperare i livelli di autonomia della persona disabile adulta, sostenere le famiglie, laddove presenti, promuovere il reinserimento territoriale, ripristinare le abilità sociali, pratico-manuali, corporee, cognitive, espressive, artistiche - creative, interpersonali, intrapersonali, grippali.

Gli obiettivi che il Servizio di Assistenza Domiciliare per disabili gravi e gravissimi si pone nei confronti dei cittadini, si ispira ai principi e alla cultura della domiciliarità, espressa nei seguenti modi:

- **domiciliarità** come ricerca di una rete di risposte alternative all'allontanamento dalla propria casa.
- **domiciliarità** come dimensione di vita della persona, articolata negli spazi della casa e delle relazioni interpersonali.

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

- **domiciliarità** come concetto che recupera la considerazione globale della salute in quanto rappresenta il senso di appartenenza della persona a tante cose, cioè alla salute globale.

In tal senso possiamo affermare che l'assistenza domiciliare è:

- l'insieme degli interventi al domicilio di persone sole o che vivono in nucleo familiare alle quali non sono garantiti, anche temporaneamente, i bisogni personali, domestici, culturali e sociali. La soddisfazione di questi bisogni garantisce la permanenza nella propria abitazione e nel proprio ambiente sociale e relazionale;
- un servizio che pone al centro dei suoi interventi la persona e la casa per prevenire e comunque ritardare l'inserimento in istituti quali, ad esempio, case di riposo o RSA;
- uno strumento per perseguire l'ottimale utilizzo di risorse personali, della rete degli amici, dei parenti, del volontariato presente sul territorio;
- un'area di massima integrazione tra vari settori in particolare socio assistenziale e sanitario;
- un intervento per rimuovere ostacoli che limitano l'autonomia delle persone dal punto di vista fisico, psichico e relazionale.

L'assistenza domiciliare si pone degli obiettivi precisi in relazione alle diverse esigenze che le persone presentano.

Per i disabili:

In questo caso si deve tenere conto di due categorie di bisogni:

bisogni della famiglia:

- aiuto e supporto nell'impegno quotidiano
- aiuto nell'accettazione di autonomia del figlio

bisogni della persona disabile:

- sostegno equilibrato nella vita quotidiana per superare gli ostacoli e per soddisfare le proprie esigenze
- aiuto nell'acquisizione di autonomie personali.

Per i disabili fisici:

- aiutare la persona nel recupero delle capacità residue per il mantenimento della massima autonomia possibile;
- aiutare nell'accettare la propria condizione invalidante
- fornire risposte adeguate, interpretando e mediando tra le esigenze della persona e della sua famiglia.

Per i nuclei familiari:

- accompagnare e affiancare i genitori nei loro compiti di cura dei figli, nelle loro funzioni elementari orientando il sostegno alla massima concretezza.

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

Per i pazienti psichiatrici:

- osservare, controllare e recuperare le potenzialità e le autonomie possibili.

Per i malati terminali:

- fornire sostegno psicologico e pratico alla famiglia nella relazione con il malato terminale, in particolare, nei momenti di maggiore difficoltà.

Stesura del Piano Assistenziale Individualizzato

Il Servizio di Assistenza Domiciliare interviene dopo una prima valutazione sociale, che si traduce nell'elaborazione di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), frutto dell'integrazione delle diverse competenze e responsabilità delle figure professionali coinvolte (può essere prevista anche la partecipazione di figure sanitarie appartenenti al servizio di medicina di base o altri servizi specialistici).

Il Piano contiene gli obiettivi da raggiungere, la tipologia e la quantità delle prestazioni da erogare, i tempi e le modalità di verifica.

L'attività complessiva del Servizio è monitorata settimanalmente, in sede di équipe, al fine di:

- adeguare il piano assistenziale al variare dei bisogni dell'utenza
- confrontarsi su temi di interesse generale per il Servizio
- programmare attività di socializzazione e contatti con la rete di solidarietà della comunità, verificare i progetti di aiuto in atto.

Interventi di Assistenza Domiciliare

Il Piano Assistenziale Individualizzato prevede interventi di aiuto alla persona o al nucleo presso la sua abitazione per favorirne l'autonomia nella vita quotidiana ed il mantenimento a domicilio come alternativa al ricovero in presidio socio-assistenziale.

Le prestazioni consistono in:

1. Assistenza diretta alla persona.
2. Aiuto nell'igiene della persona.
3. Aiuto nella vita di relazione: accompagnamento, rapporti con l'esterno.
4. Aiuto per gli acquisti.
5. Rapporti con le famiglie, i servizi sociali, le altre risorse del territorio.
6. Aiuto domestico.
7. Aiuto nel disbrigo di pratiche burocratiche
8. Aiuto per il governo e l'igiene della casa secondo turni concordati con i familiari
9. Lavaggio e stiratura biancheria personale e della casa a domicilio;
11. Sostegno psicologico.

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

12. Preparazione e somministrazione di pasti

13. attività di socializzazione e inclusione territoriale

Chi ne ha diritto

- disabili gravi e gravissimi, che non sono in grado, di garantire il soddisfacimento delle esigenze personali, domestiche e relazionali.

Altre informazioni

- Il Servizio è svolto da personale in possesso di idonea qualifica (OSA, OSS)

CENTRI DI SOCIALIZZAZIONE E DI SOCIALITÀ PER DISABILI E FAMIGLIE

Le attività rivolte alla disabilità adulta fisica e psichica sono promossi ad integrazione degli interventi e delle risorse già esistenti e vuole altresì porsi come canale attraverso il quale sia possibile attivare nuovi percorsi effettivamente rispondenti ai bisogni dei disabili e delle famiglie.

OBIETTIVI

- I centri di socialità e di socializzazione si pongono i seguenti obiettivi Accrescere le chances di inserimento del ragazzo/adulto nel proprio territorio;
- Collegare gli interessi, i desideri, le motivazioni, le capacità, le attitudini e le abilità del disabile con le proprie competenze;
- Accrescere l'autonomia, la motivazione, l'auto percezione e la sicurezza degli utenti coinvolti;
- Migliorare la capacità di sviluppare relazioni interpersonali basate sul rispetto e sull'accoglienza

L'azione, pertanto, è pensata in maniera olistica, nella quale singole attività sono complementari e interdipendenti.

Attraverso un percorso di Co-programmazione e Co-progettazione e convenzionamento secondo la procedura avviata di Distretto socio-sanitario dell'hinterland palermitano l'Aress fornisce servizi e prestazioni e servizi in favore di disabili adulti e nella fattispecie

1. Costituzione di un'equipe per la valutazione e lo screening e nell'ambito di questa equipe raccogliere e condurre ricerca-intervento sulla disabilità adulta fisica e psichica;
2. Costituzione di un tavolo di formazione permanente anche attraverso la metodologia peer to peer tra le famiglie;

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

3. Integrare il lavoro dell'equipe e del tavolo di formazione con la realizzazione di attività di socialità e socio educative; b) attività itineranti "per strada, nelle piazze" con il coinvolgimento di operatori esperti di laboratorio (arte, musica, yoga, teatro e ludico sportive; c) gite, escursioni, partecipazione ad eventi pubblici come mostre, spettacoli e sagre; d) percorsi individualizzati di inclusione lavorativa e valorizzazione delle competenze.

SERVIZIO DI ASSISTENZA PER ALUNNI DISABILI NELLE SCUOLE DI OGNI ORDINE E GRADO

L'Esperienza dell'ente riferita al trattamento dell'handicap in generale e nello specifico settore di intervento ci permette di affermare che i servizi e gli interventi a favore della persona disabile devono essere calati all'interno del contesto territoriale creando in esso un rete di relazioni umane finalizzate a garantire la presa in carico globale dell'utente. In particolare, in presenza di alunni bisognosi di una specifica e continua assistenza, il coinvolgimento di personale altamente specializzato nel settore di intervento garantisce al territorio, alle istituzioni e alle famiglie interventi specifici che consentano una reale accoglienza a scuola.

Da questa breve premessa emerge come lo spirito della Legge 104/92, fatto proprio da questa Ente, vede il riconoscimento del portatore di handicap come persona che ha diritto ad una "reale" accoglienza a scuola.

Accogliere dal latino "accolligere" significa radunare, mettere insieme, creare un contesto umano, un vivaio di relazioni, nella prospettiva della crescita personale di tutti coloro che ne fanno parte, che ne sono parte integrante. Accogliere gli alunni disabili significa, quindi, fare in modo che essi siano parte integrante del contesto scolastico, assieme agli altri alunni, alla pari /degli altri alunni, senza discriminazione alcuna.

In tale prospettiva, l'accoglienza si configura, non come un generico atteggiamento di disponibilità umana, ma come impegno forte di conoscenza e di valorizzazione della realtà personale, umana, sociale, familiare di ogni alunno, e quindi anche del disabile. Accogliere ed integrare i bambini disabili si configura soprattutto come impegno di promozione della loro formazione contribuendo al superamento della loro emarginazione.

L'integrazione degli alunni in situazione di handicap può essere realizzata solo in una scuola che si fa a misura di tutti gli alunni, perché tutti, non solo i bambini disabili, sono diversi.

Il concetto di integrazione ci pone, quindi, in una prospettiva diversa che consiste nell'assicurare a tutti la possibilità di sviluppare le proprie potenzialità, nel rispetto indiscusso della personalità di ognuno, che costituisce il valore di ogni persona umana.

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

L'integrazione scolastica, pertanto, non solo si configura come riconoscimento dei valori potenziali di cui ciascuno è portatore ma, soprattutto, come impegno di promozione, attraverso la realizzazione di una organizzazione educativa e didattica personalizzata sia negli obiettivi che nei percorsi formativi, sostenuta da una serie di servizi utili al raggiungimento di tale scopo.

La scuola, in quanto luogo centrale nel processo di integrazione del diversamente abile, si pone come agenzia privilegiata a promuovere l'accettazione della "diversità" quale risorsa ed è chiamata a mettere in campo tutte le sinergie necessarie affinché il bambino possa essere accolto in un contesto positivo, che garantisca una dignitosa permanenza durante l'orario scolastico ed extrascolastico. L'esperienza pluriennale dell'Ente nella gestione dei servizi di assistenza igienico personale e di assistenza all'autonomia e comunicazione nelle scuole ha consentito di elaborare una metodologia di lavoro che si basa sulla necessità di considerare i servizi non come mera assistenza, ma come opportunità di reale integrazione tra il bambino/ragazzo portatore di handicap e il gruppo classe. Questo modo di procedere provoca inevitabilmente un cambiamento di prospettiva: pone il ragazzo disabile al centro del suo mondo vitale e, coloro che lo supportano, in una situazione di aiuto affinché egli possa sperimentarsi nella sua totale interezza.

Ciò prevede un continuo e costante scambio tra tutti gli attori che si relazionano con lui: insegnanti curricolari; insegnanti di sostegno; assistente igienico personale; assistente all'autonomia e alla comunicazioni; gruppo classe; famiglia; operatori della scuola nel suo complesso in un unico disegno formativo che coniughi la sfera educativa con quella didattica e socializzante all'interno di quello che viene definito Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.). l'intervento che auspichiamo di raggiungere, per essere efficace, non potrà non tenere conto di alcuni aspetti basilari:

- il luogo dove si attua l'intervento: nello specifico, la scuola con le sue caratteristiche culturali e di gestione e la strutture nelle quali si svolgeranno le attività extracurricolari;
- le figure con le quali si coopera: ossia il corpo docente e non, e tutti i professionisti esterni che intervengono nella presa in carico del bambino disabile;
- lo scopo dell'intervento: sia privilegiando l'aspetto didattico, sia privilegiando la socializzazione, l'autonomia e lo sviluppo di tutte le capacità; i referenti istituzionali: che collaborano alla programmazione e gestione del progetto.. Alle figure di riferimento degli utenti: ossia la famiglia, i compagni di classe e chiunque si relaziona con l'utente stesso.

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

Ciò detto riteniamo che il processo di acquisizione di potenzialità e di autonomia, per la persona disabile, inizi in aula e continui attraverso la partecipazione ad una serie di attività di supporto che consentiranno di perseguire i seguenti obiettivi:

- favorire lo sviluppo dell'autonomia e dell'autosufficienza;
- migliorare la qualità della vita della persona disabile riconoscendole il diritto alla scuola, alle attività del tempo libero, alla partecipazione nel contesto civile, soddisfacendo il suo bisogno primario di vita di relazione.
- coinvolgere la famiglia nell'intero percorso di crescita del proprio figlio, portandola costantemente a conoscenza delle azioni proposte;

Su questi presupposti si fonda i Servizi di assistenza nelle scuole che di seguito andiamo a descrivere, sia come servizio base sia nei servizi aggiuntivi o migliorativi, offerti gratuitamente all'utenza da parte dell'ente. Elementi distintivi del servizio sono il soddisfacimento dei bisogni, di ogni singolo utente, che implica azioni personalizzate e la definizione di obiettivi assistenziali specifici; il coinvolgimento delle famiglie, condizione necessaria e indispensabile per il raggiungimento dell'efficacia dell'intervento e infine la concretizzazione di una rete territoriale coesa che coinvolga tutti gli attori, che a diverso titolo, possono apportare un contributo al raggiungimento dello stato di benessere complessivo del minore e della famiglia, nonché del contesto scolastico nella sua completezza.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO BASE

Il servizio di assistenza per alunni con disabilità frequentanti gli istituti scolastici residenti nel territorio della Città Metropolitana di Palermo è finalizzato a promuovere l'integrazione, l'autonomia e la comunicazione dell'alunno disabile, stimolandone la crescita personale, la consapevolezza della propria situazione, il raggiungimento delle potenzialità attraverso una progressione di traguardi intermedi, obiettivi di autonomia, acquisizione di competenze e abilità motorie, cognitive ed espressive.

Il servizio svolge azione di mediazione, tra l'alunno e il gruppo classe e tra l'alunno e gli adulti di riferimento, di sollecitazione, attuando interventi di stimolo alla comunicazione autonoma anche attraverso l'utilizzo di ausili specifici, di integrazione promuovendo occasioni relazionali tra il minore disabile nell'ambito della scuola e con i docenti.

Le mansioni degli operatori sono definiti in modo conforme all'avviso redatto dall'ente committente: nella fattispecie gli operatori OSA e OSS sono in possesso degli attestati di qualifica e con almeno un anno di esperienza documentata nei servizi di assistenza ad alunni e minori/ragazzi con disabilità.

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

Le prestazioni sono subordinate al livello di gravità e la loro operatività si fonda su una azione educativa continuativa in attuazione al progetto educativo individualizzato.

L'ente accreditato si impegna a trasmettere per iscritto all'amministrazione i nominativi degli operatori che presteranno la propria prestazione e a trasmettere i curricula degli stessi. L'ente garantisce il rispetto del CCNL di riferimento e della normativa vigente. Inoltre, garantisce la stabilità del servizio ed assicura la continuità del rapporto assistente-assistito eventualmente già concretizzato nel precedente anno scolastico.

Per la realizzazione del servizio l'ente individua un coordinatore che si interfaccia con il Dirigente e/o responsabile del servizio "Politiche Sociali ed Integrazione scolastica della Città Metropolitana di Palermo" durante lo svolgimento dei servizi e partecipi alle riunioni di coordinamento. Inoltre partecipa in maniera integrata con i dirigenti e i referenti scolastici. Nella realizzazione dell'intervento, l'assistente si impegna a provvedere alla registrazione giornaliera dell'attività svolta e a redigere una relazione mensile sull'andamento del servizio dove andranno registrate eventuali criticità riscontrate.

Gli assistenti svolgeranno il servizio nei giorni di effettivo svolgimento delle lezioni per almeno 4 ore giornaliere, per un totale di 24 ore settimanali. Le prestazioni e gli orari di servizio saranno articolati secondo gli accordi con le scuole e nel rispetto delle necessità degli alunni.

SERVIZI INTEGRATIVI, AGGIUNTIVI E MIGLIORATIVI A FAVORE DEGLI ALUNNI CON DISABILITA'

L'azione strategica del servizio è impostata secondo un procedimento logico-sequenziale che utilizza le tecniche tipiche del project – work, in base al quale tutte le azioni previste sono collegate tra loro secondo un principio – guida (il raggiungimento degli obiettivi) che non è rigido, ma modificabile anche in itinere sulla base dei cambiamenti raggiunti. La caratteristica del progetto permette, infatti, di mantenere una certa flessibilità organizzativa e gestionale, mirata ad una facilitazione del lavoro di rete (confronto, condivisione e aggiornamento) e ad un coinvolgimento partecipativo – attivo delle famiglie, delle scuole e del territorio nel suo complesso.

Le strategie adottate per facilitare il raggiungimento degli obiettivi seguono una procedura già ampiamente sperimentata tanto da essere diventata una metodologia standard attuata per raggiungere la migliore qualità del servizio. Le strategie di seguito descritte, rappresentano l'evoluzione di una modalità di lavoro che di volta in volta è stata calibrata sulla evoluzione/crescita del singolo ragazzo, della famiglia, degli operatori. Essa prevede dei passaggi facilmente identificabili, quantificabili e monitorabili.

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

| Strategia operativa | Descrizione |
|---|--|
| <p>Organizzazione preliminare del piano di lavoro</p> | <p>Rappresenta la fase di <i>start up</i> del progetto. Riguarda la realizzazione delle fasi preliminari all'avvio dell'attività durante le quali il coordinatore del Servizio organizza sul territorio incontri con famiglie e scuole che contribuiscono alla realizzazione degli obiettivi progettuali, sia nella fase di programmazione che nella fase esecutiva del servizio.</p> |
| | <p>In questa fase si costruisce il gruppo di lavoro, si definiscono i ruoli e si procede al coinvolgimento delle varie figure impegnate nel progetto. Operativamente si prevede di realizzare contatti diretti e incontri tra il coordinatore del servizio, i referenti degli Istituti scolastici, le famiglie dei ragazzi destinatari del servizio, gli operatori OSA e OSS e i responsabili della Città Metropolitana di Palermo, per impostare le metodologie di lavoro e programmare dettagliatamente le azioni di base e migliorative, seguendo il principio irrinunciabile della condivisione delle scelte tra l'ente erogatore del servizio, i destinatari indiretti (le famiglie) e i beneficiari (la scuola nelle sue componenti operative: dirigente scolastico e insegnanti). In questa fase <i>il coordinatore responsabile del servizio provvede a contattare telefonicamente tutte le scuole al fine di concordare, presso ciascun plesso, un incontro operativo</i> nel corso del quale discutere, insieme al dirigente scolastico, ai coordinatori H e agli operatori OSA /OSS, i vari casi, sia in riferimento alla condizione attuale dello studente disabile all'interno del gruppo classe, sia facendo riferimento all'esperienza pregressa (relativa al servizio, già espletato): <i>obiettivo degli incontri è quello di verificare le motivazioni, le aspettative, i punti di forza e di criticità emersi nel corso della gestione dello stesso servizio, ciò al fine di dare una risposta idonea ed immediata ai bisogni manifestati da tutte le componenti esecutive presenti all'interno della scuola. Inoltre il coordinatore responsabili ha cura di contattare ed incontrare le famiglie degli studenti disabili che usufruiscono del servizio.</i> Questi incontri si pongono lo scopo di offrire ai genitori uno spazio di ascolto relativamente alle loro aspettative, motivazioni e desideri rispetto al lavoro svolto dagli operatori OSS/OSA e alle prospettive per il futuro, soprattutto <i>in questo delicato processo che</i></p> |

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

| | |
|---|--|
| | <p><i>porta il ragazzo dalla condizione di adolescente a quella di adulto. Pertanto, durante l'incontro viene posto l'accento sulle spinte motivazionali, sulle paure e sulle ansie provate dalle famiglie, nel "mentalizzare" questo processo di progressiva "separazione".</i></p> |
| Comunicazione: | <p>Le azioni di comunicazione saranno realizzate attraverso la consegna della carta dei servizi a ciascun Istituto scolastico interessato dal servizio. <i>La carta del servizio viene consegnata anche alle famiglie in modo tale realizzare una capillare informazione rispetto ai servizi che offre la scuola a supporto del ragazzo disabile, grazie alle attività realizzate dall'ente.</i> All'interno della Carta dei servizi vengono riportati i recapiti necessari per contattare l'ente e il coordinatore del servizio.</p> |
| Modalità di gestione riferite agli assistenti igienico personali | <p>Gli operatori OSA/OSS rappresentano un punto di riferimento imprescindibile in quanto interfaccia tra l'ente, i destinatari diretti e indiretti dell'intervento e i beneficiari dello stesso. L'ARESS ha implementato sia una strategia di verifica e controllo del lavoro quotidiano degli operatori, sia una strategia funzionale al mantenimento di un clima di lavoro sereno nonché per la sostituzione degli operatori.</p> <p>Le strategie di controllo e verifica del personale avviene mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ compilazione di un foglio firma mensile vidimato dal Dirigente Scolastico attestante le ore di lavoro effettuate; ▪ verifiche della presenza dell'operatore in Istituto, tramite telefonate al coordinatore H di ogni plesso e viste da parte del Coordinatore del progetto durante l'orario lavorativo; ▪ sopralluoghi da parte del coordinatore del progetto rispetto alla presenza dell'assistente igienico personale nel corso di visite guidate organizzate dalla scuola ▪ corrispondenza e colloqui telefonici quotidiani con i coordinatori H delle scuole per la verifica del servizio. |
| | <p>Le strategie utilizzate per favorire il mantenimento di condizioni di lavoro sereno sono due:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ incontri realizzati dal coordinatore del progetto di natura programmatica, operativa e di verifica del lavoro svolto. ❖ incontri realizzati dalla psicologa al fine di fornire il necessario |

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

| | |
|---|---|
| | <p>supporto psicologico rispetto alla prevenzione da stress lavoro correlato.</p> <p>Un servizio delicato, come quello oggetto di gara, necessita, sia della presenza di una struttura forte in grado di gestire nell'immediatezza le assenze degli operatori di ruolo, sia di una strategia di intervento che consenta di ridurre al minimo il rischio di disservizi. Per rispondere al primo punto, l'Ente dispone di un congruo numero di operatori "aggiuntivi" reperibili in ogni momento; per quanto attiene il secondo punto la strategia utilizzata prevede:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ incontri con gli operatori "aggiuntivi" da realizzarsi nel momento dell'avvio del servizio in modo tale che essi abbiano una visione d'insieme in merito all'utenza (età, patologia, abitudini, particolari necessità), alle caratteristiche della scuola (dislocazione della scuola, orari di servizio, percorso migliore per raggiungere facilmente il plesso scolastico) e possano immediatamente intervenire, soprattutto nel caso di sostituzioni per malattia non precedentemente pianificate. |
| <p>Coinvolgimento di tutti i soggetti coinvolti nel progetto</p> | <p>Nella consapevolezza che un buon progetto non può che essere il risultato della collaborazione tra tutti i soggetti che concorrono a realizzarlo, l'ente ha implementato le strategie di intervento di seguito riportate:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Incontri con gli insegnanti, il "coordinatore H" di ciascun plesso e gli operatori finalizzati alla programmazione delle attività, alla verifica e valutazione del lavoro svolto e, soprattutto, alla rilevazione di eventuali situazioni problematiche emerse nel lavoro quotidiano che necessitano, qualora necessario, di una ricalibrazione degli interventi.❖ Incontri con i genitori al fine di monitorare l'andamento degli interventi sia per quanto concerne gli aspetti legati precipuamente al servizio erogato in classe da parte degli assistenti.❖ Incontri con il responsabile provinciale del servizio: al fine di discutere i casi più gravi e/o le situazioni più difficili riscontrate nell'esecuzione del servizio. Il fine di trovare, di concerto con le Istituzioni e le famiglie, le soluzioni più idonee alla risoluzione del problema |

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

| | |
|--|---|
| <p>comunicazione operatori-famiglia</p> | <p>Il coinvolgimento dell'utenza prevede contatti quotidiani tra assistenti e familiari. Questo, soprattutto nella fase di accoglienza durante la quale l'assistente acquisisce informazioni in merito alle condizioni del ragazzo da parte dei genitori, e nella fase congedo durante la quale fornisce informazioni ai genitori in merito all'andamento della giornata</p> |
| <p>Coinvolgimento degli assistenti e condivisione degli obiettivi del servizio</p> | <p>Questa strategia prevede la partecipazione degli operatori in ogni singola fase della proposta progettuale attraverso il loro diretto coinvolgimento: nella fase di analisi, rilevazione e identificazione dei bisogni dei destinatari e dei beneficiari del progetto; nella fase di progettazione esecutiva dell'intervento, in quanto essi posseggono la piena consapevolezza e conoscenza del carico di lavoro e di come esso si deve svolgere; in fase di analisi e valutazione per la verifica dei risultati raggiunti. Questa strategia si realizza attraverso incontri di piccolo gruppo con gli assistenti che operano all'interno dello stesso plesso scolastico.</p> |
| <p>Inserimento dei destinatari del progetto nelle attività</p> | <p>Questa strategia prevede Colloqui con le famiglie mirati ad individuare le capacità residue, il grado di autonomia, le capacità relazionali e le potenzialità del proprio figlio; Osservazione effettuata di norma all'interno del contesto scolastico di riferimento. Ciò consente alle figure professionali di accertarsi delle sue capacità di interazione all'interno del gruppo classe e delle sue competenze in modo tale che la partecipazione a tali attività risulti per il ragazzo poco stressante e facilmente realizzabile. Definizione degli obiettivi: In riferimento alla situazione osservata, saranno descritti gli obiettivi a breve e medio termine che si vogliono raggiungere. La definizione di tali obiettivi sarà realizzata sulla base della definizione di alcuni parametri: cognitivo; affettivo/relazionale; linguistico; sensoriale; motorio...Definizione del piano di lavoro individualizzato: Sulla base della definizione degli obiettivi, il gruppo di lavoro, procederà a stilare un piano di lavoro individualizzato calibrato su ognuno dei destinatari delle attività. Il piano, sarà flessibile e modulabile sulla base dei risultati raggiunti. Sulla base delle precedenti fasi si provvederà a definire il piano di lavoro per ognuno dei ragazzi coinvolti. Verifica: Le fasi sopraindicate sono continuamente</p> |

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

| | |
|--|--|
| | <p>monitorate al fine di apportare eventuali modifiche che consentano di verificare l'efficienza ed efficacia delle attività programmate. La verifica si svolgerà per tutta la durata delle azioni progettate.</p> |
| <p>Monitoraggio e valutazione</p> | <p>Questa strategia prevede l'utilizzo di diversi strumenti :</p> <p>Riunioni con i referenti istituzionali. Tali riunioni, hanno l'obiettivo di seguire costantemente l'andamento del servizio, per la verifica e la programmazione degli interventi.</p> <p>Schede di valutazione: redazione di schede di valutazione contenenti le acquisizioni e le competenze raggiunte da ogni singolo utente sia da un punto di vista cognitivo che relazionale. La redazione delle schede impegnerà gli operatori mensilmente fin dal primo mese di servizio;</p> <p>Relazione sul servizio: relazione mensile sul servizio effettuato e le azioni realizzate. Si prevede di impiegare tre giorni alla fine di ogni mese, in modo da avere un quadro completo delle attività realizzate nello stesso mese;</p> <p>Relazioni di monitoraggio: relazioni trimestrali, quali monitoraggio costante sull'attuazione del progetto, sul raggiungimento degli obiettivi e/o sulla riprogettazione di interventi più aderenti agli obiettivi prefissati.</p> <p>Relazione finale: relazione di verifica annuale, quale verifica finale sul progetto attuato, sui risultati ottenuti e sulle criticità riscontrate;</p> <p>Osservazione diretta, sia all'interno della classe che nel corso delle attività extrascolastiche, realizzate da un supervisor L'osservazione diretta si svolgerà con una cadenza mensile</p> <p>Somministrazione di questionari di customer satisfaction. Saranno somministrati n. 2 questionari per verificare l'andamento del servizio e la soddisfazione dell'utenza</p> |

LA PARTECIPAZIONE, I DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI O DEI FAMILIARI O DA CHI ESERCITA LA POTESTA' GENITORIALE

- alla libera scelta del Servizio;
- alla conoscenza dei ruoli e delle funzioni degli operatori;
- alla conoscenza del funzionamento dei servizi;
- all'uguaglianza nell'accesso a tutti gli aventi diritto, senza alcuna distinzione di razza, sesso, religione, cultura;

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

- al diritto alla privacy;
- alla continuità della prestazione richiesta;
- alla partecipazione attiva al programma;
- all'organizzazione di un sistema di reclamo;
- al costante aggiornamento del personale.

La partecipazione avviene attraverso:

- Incontri per la stesura e la condivisione del programma;
- Incontri di verifica;
- La compilazione periodica di un questionario di rilevazione dello stato di soddisfazione del fruitore rispetto al servizio erogato.

MIGLIORATIVO DEL SERVIZIO ASSISTENZA RIVOLTI AGLI ALUNNI:

La Cooperativa per gli alunni assistiti presso le scuole, mette a disposizione gli spazi e gli operatori coinvolti nelle attività di rieducazione equestre, che si svolgono presso la struttura equestre accreditata Asp per i servizi di IAA (interventi assistiti con gli animali) dando la possibilità di organizzare, a piccoli gruppi, momenti socio educativi e socio ricreativi con la possibilità di visita guidate della struttura e lavori di scuderia presso le stalle della struttura e merenda 2 volte durante l'anno scolastico.

GESTIONE SUGGERIMENTI E RECLAMI

All'interno dell'ente si è sempre cercato di vigilare, proporre e partecipare alla qualità del servizio. Gli strumenti e le modalità operative da esso utilizzati sono:

- incontri periodici di valutazione, verifica e proposta;
- l'ascolto continuo dei fruitori/utenti;

L'ente si impegna a raccogliere eventuali reclami, a valutarli e discuterli e a dare risposta in tempi brevi al fruitore-utente.

Gestione dei reclami

Un reclamo è espressione di una insoddisfazione che a sua volta richiede una risposta. Le segnalazioni inoltre dal punto di vista dell'ente erogatore sono utili per conoscere i problemi

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

esistenti, eventuali disfunzioni del servizio e per prevedere possibili e adeguate azioni di miglioramento delle prestazioni e dell'organizzazione del servizio.

Nel nostro centro la procedura per la raccolta dei reclami è la seguente: la ricezione dei reclami è effettuata dal personale del servizio; la segnalazione va prodotta entro 15 giorni dall'accaduto; la segnalazione può avvenire in via verbale, telefonica o scritta; per la necessaria formalizzazione si chiede comunque la compilazione di una apposita scheda, eventualmente correlata da relazioni o documenti; la risposta al reclamo sarà comunque garantita e, per disfunzioni di rilevante entità, sarà scritta e inviata entro 30 giorni dalla segnalazione.

LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

Abbiamo affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei nostri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità:

1. *la qualità percepita dall'Utente e dall'Operatore*: strumenti di valutazione
2. *la qualità prodotta*: standard di qualità del Servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Strumenti di valutazione della qualità percepita e per assicurare la tutela degli utenti

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, anche noto come *customer satisfaction*.

Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare agli Utenti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso *job satisfaction*. 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.

RECLUTAMENTO DEL PERSONALE E TUTORAGGIO FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

Gestione delle risorse umane

Per tutto il personale dipendente il nostro Ente applica il Contratto Collettivo Nazionale della Sanità Privata e tutte le sue periodiche revisioni. L'Ente adotta, inoltre, per alla realizzazione di alcuni progetti, i contratti atipici di lavoro vigenti stipulati secondo legge.

Criteri guida

I criteri che guidano la gestione delle risorse umane sono essenzialmente quelli della presa in carico globale della persona disabile, della sinergia tra operatori e coordinatore attraverso un incontro mensile di carattere più organizzativo e di monitoraggio progettuale, un appuntamento annuale per la definizione delle linee progettuali che si intendono attuare e un altro per la loro verifica e valutazione coincidenti rispettivamente ad inizio e a fine anno scolastico

Turni di lavoro

I turni di lavoro dei singoli operatori vengono adattati all'esigenza dell'utenza in generale e al singolo operatore in particolare.

Sostituzioni

Il sistema delle sostituzioni prevede due possibilità: una interna, tramite l'interscambiabilità degli operatori tra loro; l'altra esterna e cioè la sostituzione con altro personale di pari qualifica, con collaborazioni esterne in caso di sostituzione improvvisa. Il personale, comunque, in entrambi i casi sarà a conoscenza dei luoghi e dei compiti affidati.

Formazione e aggiornamento

L'ente promuove la formazione e l'aggiornamento continuo del personale per almeno 15 ore annuali. Sono previste tre modalità formative: a) individuale, riferita cioè ad ogni singolo profilo professionale; b) di équipe, rivolta all'acquisizione congiunta di strumenti e metodi del lavoro multidisciplinare; c) di ente, rivolta ad una migliore conoscenza dei quadri di riferimento concettuali delle politiche sociali e sanitarie e delle strategie di cambiamento sociale, come ad esempio l'inclusione sociale e la qualità sociale.

MODALITÀ RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI

L'ARESS FABIOLA ha predisposto il Documento Programmatico sulla Sicurezza (D.P.S.), redatto ed adottato ai sensi e per gli effetti dell'art. 34, comma primo, lettera g, del D.Lgs. 30/06/2003 n. 196 pubblicato nel S.O. 123 alla G.U. 174 del 29/07/2003 e del punto 19 del disciplinare tecnico allegato B al citato decreto.

CARTA DEI SERVIZI DELL'ENTE

Scopo di questo documento è stabilire le misure di sicurezza organizzative, fisiche e logistiche, nonché l'insieme delle risorse umane, hardware e software e delle regole da adottare per il trattamento dei dati personali.

Il D.P.S. si applica al trattamento elettronico e non di dati sensibili e sanitari trattati dalla Cooperativa. Tale documento viene revisionato se necessario con cadenza annuale.

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

L'ARESS Fabiola è in possesso della certificazione di qualità ISO 9001:2008.

Termini Imerese, li 12/08/2025

Il Presidente
Roberto Oliveri



The image shows a circular official stamp of the cooperative ARESS Fabiola. The stamp contains the text "COOPERATIVA SOCIALE COOP. BENEVOLENTI S.R.L." around the perimeter and "ARESS FABIOLA" in the center. To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink, which appears to be "Roberto Oliveri".

