



Carta dei Servizi

CENTRO ITALIANO FEMMINILE "DON MINZONI" CATTOLICA ERACLEA (AG)

Cif "Don Minzoni"

via Sant'Antonio Abate - Cattolica Eraclea (AG) -

Tel/fax 0922849692 - cell. 3284310271

e-mail: cifdonminzoni@gmail.com - Pec: cifdonminzoni@pec.it

Sommario

1. Presentazione e principi fondamentali

1.1. *Che cos'è la Carta dei Servizi*

1.2. *Presentazione della Carta dei Servizi*

1.3. *Principi Ispiratori*

2. Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

2.1. *Presentazione dell'Associazione CIF "Don Minzoni"*

2.2. *Composizione dell'Associazione CIF "Don Minzoni"*

2.3. *Finalità*

2.4. *I Servizi Offerti dall'Associazione CIF "Don Minzoni"*

2.5. *Descrizione dei Servizi*

Centro CIF

 *Servizio domiciliare (disabili, anziani, minori) mediante Operatori (OSA, Educatori, ecc)*

 *Segretariato Sociale e Servizio di Sportello Informativo*

 *Formazione Professionale e Inserimenti Socio-Lavorativi*

2.6. *Procedure di ammissione e attuazione dei Servizi*

2.7. *Destinatari, regole di fruizione e di dimissione ai servizi dell'Associazione CIF "Don Minzoni"*

2.8. *Risorse umane impegnate nell'attuazione dei servizi*

2.9. *Responsabili dei servizi, orario di ricevimento e sede*

3. Standard di qualità del servizio

3.1. *Standard di qualità del servizio*

3.2. *Strumenti di verifica di impegni e programmi – Valutazione della soddisfazione dell'utente*

3.3. *Gestione dei reclami*

3.4. *Pubblicazione dei risultati*

4. Verifica della qualità e tutela dell'utenza

1. Presentazione e principi fondamentali

1.1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi Sociali, prevista dalla legge quadro per la realizzazione di interventi e servizi socio-sanitari (legge 328 dell'8/11/2000), è uno strumento informativo essenziale che ha come obiettivo principale quello di rispondere alle esigenze della cittadinanza rendendola sempre più protagonista attiva della vita sociale del proprio territorio.

1.2. Presentazione della Carta dei Servizi

L'Associazione **CIF "Don Minzoni"** con questo opuscolo che contiene utili informazioni sull'organizzazione degli interventi di assistenza socio-sanitaria erogati sia all'interno della propria sede operativa (centro **CIF "Don Minzoni"**), sia domiciliariamente, (servizio **Operatori**), ha l'obiettivo di far conoscere la propria struttura, le attività, le prestazioni offerte, gli impegni e la sua ispirazione ideale.

Nello specifico la presente Carta dei Servizi ha l'obiettivo di descrivere ancora più esaurientemente tutte le nostre attività, di rappresentare uno strumento fondamentale per tutti i possibili beneficiari (utenti, famiglie, volontari, Pubblica Amministrazione, ecc.) e per dichiarare il nostro impegno nel garantire qualità, trasparenza e collaborazione.

L'Associazione **CIF "Don Minzoni"** si presenta con una varietà di espressioni indicative della volontà della dirigenza e di tutti i professionisti coinvolti di essere attenta ai segni dei tempi e di interagire con le multiformi richieste che provengono dalla realtà delle **persone con disabilità** psicofisica, **anziani e minori**, sempre più complessa e problematica per le mutevoli relazioni fra livello di disabilità e ambiente. Per garantire risposte significative, competenti e appropriate al compito assunto e coerenti con la sua specifica **mission**, l'Associazione attraverso i servizi offerti è trasversalmente impegnata nei settori Apprendimento/Espressività/animazione, Casa/Habitat Sociale, Formazione Professionale/Inserimento Socio Lavorativo e Socialità Affettività.

L'impegno peculiare è però quello di entrare in sintonia con la realtà territoriale che degli utenti per saperne interpretare, in modo differenziato, specifico e mirato, i diversi bisogni e programmare interventi volti alla presa in carico dei problemi per ridurre gli effetti negativi della disabilità, della vecchiaia, dello svantaggio socio-culturale e della devianza, sia rispetto all'individuo, che al contesto familiare e sociale di provenienza. Il concetto di "presa in carico" va oltre quello della cura, proprio per l'attenzione che richiede, rivolta a tutte le componenti che contribuiscono a strutturare la personale espressività di ogni soggetto condizionato da sofferenza psichica, reso più o meno gravemente disabile in relazione al tipo di partecipazione ambientale che riesce, anche grazie agli interventi riabilitativi, a realizzare.

Grazie ai suggerimenti, alle proposte ed ai consigli da parte di tutti gli interlocutori, sarà possibile operare un continuo aggiornamento della Carta e, quindi, dei servizi offerti, migliorandone la qualità e rendendoli sempre più validi ed efficaci nel rispondere alle esigenze ed ai bisogni consolidati e a quelli emergenti. La volontà dell'Ente è di fornire un servizio di buona qualità agli Utenti e a coloro che si trovano sul territorio, assumendo impegni concreti.

1.3. Principi ispiratori

- **Comunicazione e trasparenza:** I cittadini, di fronte ad un bisogno o un disagio sociale, devono sapere dove andare ed a chi rivolgersi.
- **Eguaglianza:** L'erogazione dei servizi è ispirata al principio d'eguaglianza dei diritti degli utenti. Ciascuno ha uguale diritto all'accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni. Queste ultime variano, infatti, in base alle esigenze personali, sociali ed economiche dell'utente, nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda e lo coinvolge come parte attiva. Particolari provvedimenti sono adottati per rispondere alle esigenze delle persone con disabilità psicofisica, anziani e minori.
- **Imparzialità:** Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Rispetto alla persona:** L'attenzione centrale deve essere posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- **Continuità:** L'erogazione dei servizi, nel rispetto delle norme vigenti, è continua, regolare e senza interruzioni. Il funzionamento irregolare o l'eventuale interruzione del servizio sono espressamente regolati dalla normativa; in tali casi vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **Partecipazione:** La partecipazione dell'utente, quale soggetto attivo, alla prestazione del servizio è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori dell'Associazione **CIF "Don Minzoni"**. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Ente. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Associazione **CIF "Don Minzoni"** acquisirà, periodicamente, la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso.
- **Efficienza ed efficacia:** Le risorse disponibili sono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere degli utenti e di gratificazione degli operatori coinvolti. L'Associazione **CIF "Don Minzoni"** adotta misure idonee per il raggiungimento di tali obiettivi grazie ad elevati standard qualitativi.
- **Qualità dei servizi:** L'Associazione **CIF "Don Minzoni"** si impegna ad assicurare un buon livello di qualità nei diversi servizi, prevedendo procedure di controllo degli stessi. L'Ente, inoltre, intende esaminare periodicamente la funzionalità dei servizi erogati alla persona, anche raccogliendo i suggerimenti e le proposte di miglioramento che provengano dagli utenti. Gli standard qualitativi dei servizi, delineati nella descrizione riportata in seguito, si riferiscono alle caratteristiche che strutturano l'intervento. È previsto altresì un

programma di sviluppo e di costante miglioramento degli standard qualitativi grazie ad un progressivo aggiornamento dei servizi stessi.

- **Personalizzazione.** L'Associazione **CIF "Don Minzoni"** modella l'erogazione dei servizi in rapporto alle esigenze del singolo, in relazione al suo stato, assicurando nel massimo grado possibile il diritto della persona ad una scelta libera e consapevole.
- **Tutela dei Diritti:** L'Associazione **CIF "Don Minzoni"** garantisce agli utenti ed ai loro familiari, attraverso colloqui, schede di gradimento, reclami, il diritto di presentare agli operatori ed al responsabile del servizio osservazioni, suggerimenti e critiche. In caso di mancata risposta, l'interessato può comunque attivare la procedura di formale reclamo anche sottoscritto. Tutti gli utenti hanno possibilità di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

2. Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

2.1. Presentazione dell'Associazione CIF "Don Minzoni"

L'Associazione **CIF "Don Minzoni"** è nata nel dicembre 1986 è un'associazione di donne, senza fini di lucro, costituita ai sensi degli artt.36 e ss. del codice civile. Opera in campo civile, sociale e culturale per contribuire alla costruzione di una democrazia solidale e di una convivenza fondata sul rispetto dei diritti umani e della dignità della persona secondo lo spirito e i principi cristiani, la Costituzione e le leggi italiane, le norme del diritto comunitario ed internazionale.

È soggetto autonomo rispetto ai partiti politici e a qualsiasi altro movimento, e assume i valori della democrazia nelle strutture e nell'azione.

Il **CIF "Don Minzoni"** svolge azione di presenza e di partecipazione in ogni ambito sociale e istituzionale e stabilisce rapporti di collaborazione con istituzioni, enti e associazioni, sia pubblici sia privati, per il perseguimento delle finalità associative. (Statuto, art. 1)

Promuoviamo incontri, dibattiti, cicli di conferenze per informare e sensibilizzare l'opinione pubblica su questioni rilevanti, approfondiamo tematiche legislative, seguendo il dibattito politico ed elaborando pareri e proposte, affrontiamo i problemi del lavoro e della formazione professionale, organizzando corsi, diffondendo conoscenze, elaborando strumenti di informazione. Organizziamo servizi di sostegno alla famiglia, ai disabili, agli anziani e ai minori.

Nello specifico l'Associazione **CIF "Don Minzoni"** vuole perseguire le seguenti finalità:

- Realizzare il benessere psico-fisico di persone con disabilità psicofisica e sensoriale, anziani, minori;
- promuoverne l'integrazione sociale e l'autonomia nella gestione della vita quotidiana;
- favorirne l'inserimento socio-lavorativo;
- migliorare la qualità di vita di tutto il sistema famiglia;
- collaborare con le risorse istituzionali, culturali e professionali;

- sensibilizzare la società ai temi della salute mentale per abbattere le barriere culturali dell'ignoranza, dei pregiudizi e delle stigmatizzazioni rispetto a tali problematiche.

La **mission** trasversale ad ogni iniziativa è quella di apportare, attraverso il lavoro quotidiano svolto prettamente all'interno del tessuto sociale e in contesti non-sanitari, un cambiamento culturale contro la stigmatizzazione e i pregiudizi verso il disagio.

L'Associazione, come verrà illustrato di seguito, dispone di risorse umane altamente qualificate che hanno maturato le loro competenze professionali sia attraverso percorsi di formazione svolti individualmente sia durante gli anni di sperimentazione di buone prassi all'interno del gruppo di lavoro presso l'ente.

L'Associazione **CIF "Don Minzoni"** in questi anni ha promosso e continua a promuovere numerose iniziative nei territori di Cattolica Eraclea e Montallegro come soggetto capofila o partner, cercando di rispondere a tutti programmi a disposizione (Fondo Sociale Europeo, Servizi Socio- Assistenziali distrettuali, APQ Giovani, Gioventù in Azione, etc.).

2.2. Composizione dell'Associazione Cif "Don Minzoni"

Il Consiglio di Presidenza dell'Associazione **CIF "Don Minzoni"** è costituito dalla Presidente (Ins. Sciarabba Maria), la Vicepresidente (Sig.ra Carmelina Sciortino), la Tesoriere (Sig.ra Liboria Fucale), la segretaria (dott.ssa Maria Rosa Nuccio) e da una consigliera (Sig.ra Antonina Messina).

L'Assemblea delle socie è composta da tutte le aderenti.

2.3. Politica della Qualità

Il CIF attua le proprie finalità:

- a) promuovendo ed attuando opportuni interventi per diffondere una cultura attenta alla dignità della donna e allo sviluppo delle sue capacità;
- b) collaborando con organismi pubblici e privati per contribuire alla soluzione di ogni questione che riguardi la realizzazione di una convivenza solidale e democratica fondata sul riconoscimento del valore della persona e della vita umana;
- c) promuovendo, anche attraverso il contributo del Magistero sociale della Chiesa e delle scienze umane, l'approfondimento e la diffusione di tematiche di interesse generale sul piano sociale, etico, culturale e politico nell'intento di operare, nelle concrete situazioni storiche, la necessaria mediazione in vista del bene comune;
- d) svolgendo ogni attività ritenuta idonea al raggiungimento degli scopi e delle finalità statutarie nella dovuta considerazione e attuazione dei principi di sussidiarietà, di cui all'art.118 della Costituzione, e di solidarietà.

Mediante:

- 1) iniziative di formazione, di studio e di ricerca;
- 2) servizi sociali, culturali e attività di volontariato;
- 3) convenzioni con istituzioni pubbliche e private.

A tale fine il CIF si propone di:

- realizzare servizi nel rispetto della soggettività dell'Utente e dei suoi bisogni;
- ottenere la soddisfazione dell'Utente monitorando le attività svolte tramite appositi moduli di valutazione;
- garantire la massima trasparenza nei confronti di tutti gli interlocutori;
- operare in modo efficiente ed efficace e ottimizzare il binomio costi-benefici.

Attraverso:

- la razionalizzazione delle modalità di erogazione del servizio e del flusso delle informazioni;

- il miglioramento del processo di progettazione, di pianificazione delle attività e del reperimento delle risorse;
- la motivazione e sensibilizzazione del personale e dei collaboratori circa gli obiettivi per la Qualità. L'impegno dell'Associazione è favorire lo sviluppo delle competenze professionali e la partecipazione alla vita associativa di tutti, personale e collaboratori, al fine di assicurare il raggiungimento degli obiettivi pianificati.

Il CIF "Don Minzoni" è regolarmente iscritto, ai sensi della legge Regionale 22/86, all'albo regionale per l'assistenza domiciliare disabili, anziani e minori; è accreditato alla Regione Sicilia per il Servizio Civile; è iscritto al Registro Regionale delle Associazioni di Solidarietà Sociale. A livello nazionale è accreditato presso il Ministero della Pubblica Istruzione, il Ministero del Lavoro e le attività del CIF relative alla Formazione Professionale, all'Ufficio Adesioni, all'Editoria e al Presidio Legale hanno conseguito la certificazione di Qualità a norma ISO 9001:2008.

2.3. I servizi offerti dall'Associazione Cif "Don Minzoni"

-  **Centro CIF "Don Minzoni"**, spazio di incontro e di socializzazione per disabili, anziani e minori;
-  Servizio Domiciliare e scolastico mediante **"Operatori specializzati" (OSA, Educatori, psicologa, assistente sociale, OSS, Infermiere, Assistente alla comunicazione e all'autonomia, fisioterapista)** attraverso progetti individualizzati;
-  Servizio di Sostegno Psicologico e Psico-educativo a persone con disagio psichico e socio-economico ed ai loro familiari, sia individuale sia di gruppo;
-  Servizio di **Sportello Informativo** con funzioni di prima accoglienza e orientamento ai servizi socio-sanitari, formativi, professionali, presenti nel territorio;
-  **Segretariato Sociale;**
-  Realizzazione di Corsi di Formazione, aggiornamento e approfondimento, per operatori, che a tutti i livelli, prestano servizio nel settore dei servizi sociali;
-  Formazione Professionale, programmi di Inserimento Lavorativo, sostegno allo start-up d'impresa rivolto agli utenti;
-  Promozione di convegni, seminari, stage, giornate di studio, work-shop, work experience, ecc. aperti ad operatori provenienti dall'ambito sociale, alla comunità nel senso più ampio e agli utenti;
-  **TeleCare.** Servizio di TeleAssistenza

2.4. Descrizione dei Servizi

Centro CIF "Don Minzoni"

Il Centro **CIF "Don Minzoni"** è nato per a) combattere l'emarginazione e il ritiro sociale dei disabili psicofisici/sensoriali e degli anziani; b) fronteggiare i problemi legati al disagio minorile e la devianza giovanile. Offrendo loro un punto di riferimento stabile sul territorio in una fascia oraria, antimeridiana e pomeridiana, in cui "non esistono" altri Enti, sia pubblici che privati, che erogino servizi psicosociali a favore di queste persone.

Per ciò che concerne l'innovatività dell'intervento, ci si avvale dei risultati, delle linee guida e delle buone prassi sperimentate. La peculiarità di tali metodologie sperimentali è sintetizzabile nell'utilizzo, da parte dell'èquipe professionale, impegnata nell'intervento, di modalità relazionali di tipo **orizzontale** e **circolare**, in cui utenti, operatori e familiari parteciperanno in egual misura a tutte quelle scelte che consentono agli utenti di vivere pienamente la propria vita, piuttosto che le classiche relazioni di tipo **verticale**, ovvero medico-paziente, che rimandano costantemente l'utenza ad una immagine di sé stessi. Tale metodologia, quindi, rappresenta contemporaneamente una importante innovazione e il mezzo privilegiato per perseguire i fini descritti sopra.

All'interno del Centro, attraverso un'azione trasversale, si tiene conto anche dell'importanza del sostegno ai familiari nonché al empowerment delle relazioni affettive tra i vari membri del nucleo familiare dei soggetti presi in carico. Questa azione, spesso sottovalutata da molti interventi in tale ambito, è stata un altro dei punti di ricerca perseguiti in questi anni di attività autogestita. Infatti, anche per i familiari, il **CIF "Don Minzoni"** ha rappresentato un punto di riferimento in cui incontrare altri familiari, condividere le proprie esperienze, partecipare a gruppi di sostegno psicologico ed educativo e diminuire il carico assistenziale quotidiano.

L'azione integrata proposta all'interno del Centro **CIF "Don Minzoni"** mira ad aiutare l'individuo a recuperare il precedente livello di funzionamento, ove è possibile, o ad acquisire nuove strategie per raggiungere il suo livello ottimale di indipendenza psichica, sociale, fisica ed economica, in relazione all'entità di partenza del suo disagio, alle condizioni sociali ed economiche di provenienza, mirando in ogni caso ad ampliare quanto più possibile la sua rete sociale.

Attività del Centro CIF "Don Minzoni"

All'interno delle attività laboratoriali si svolgono essenzialmente tre tipi di interventi: riabilitazione cognitiva, terapia occupazionale ed attività educative. Inoltre, sono programmati incontri periodici comunitari con i familiari, sostegno psicopedagogico e attività di tempo libero.

Attività per la gestione della vita quotidiana

- *Laboratori sugli elementi base del computer*: l'attività, spesso trasversale alla maggior parte dei laboratori implica l'utilizzo da parte degli utenti del computer e dei supporti informatici attraverso una modalità di apprendimento non-formale, ovvero attraverso una metodologia di **learning by doing**.
- *Uscite pomeridiane e serali di gruppo*: prevede l'organizzazione di uscite finalizzate alla visione di film al cinema, visione di opere a teatro, partecipazione a manifestazioni culturali, cene in pizzeria, ecc.
- *Laboratori di attività manuali e bricolage*: anche questa attività spesso è trasversale ad molti laboratori e prevede la partecipazione degli utenti alla costruzione di semplici oggetti o cartelloni etc.

Attività ludico-ricreative

- *Animazione e giochi*: questa attività prevede il coinvolgimento degli utenti nell'animazione di feste di compleanno, di ricorrenze varie (carnevale, halloween, natale, etc.) o nella gestione di attività ludico-ricreative quali karaoke, giochi di società, etc.
- *Laboratori teatrali*: questa attività coinvolge gli utenti nella scelta di un soggetto esistente da interpretare, collaborando a riadattarne il copione al gruppo o alla strutturazione di un

copione ex novo. A questa seguono le prove finalizzate alla messa in atto della sceneggiatura.

- *Cineforum*: vengono scelti dei film, dei documentari, o dei cartoni animati a tema a cui segue un piccolo dibattito finale da parte degli spettatori.
- *Feste di compleanno e di ricorrenza*;

Attività espressive e educative

- *Laboratorio di lettura e scrittura creativa*: l'attività implica la lettura di testi scelti; la produzione di elaborati individuali o di gruppo su temi scelti e la condivisione con il gruppo allargato del materiale prodotto.
- Gruppi di discussione, sostegno e problem solving per gli utenti;
- Gruppi di discussione e sostegno e problem solving per i familiari;
- Gruppi di auto mutuo aiuto.

Svolgimento delle attività

Il **Centro CIF "Don Minzoni"** è aperto tutto l'anno, esclusi i periodi festivi e il mese di agosto, il lunedì-mercoledì- venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,00; il martedì-giovedì dalle ore 16,00 alle 19,00.

Sede del Centro CIF "Don Minzoni"

Via Sant'Antonio Abate - 92011 Cattolica Eraclea (AG)

Via Collegio n.80 - 92011 Cattolica Eraclea (AG)

Cortile n. 21 Menfi



Servizio domiciliare e scolastico mediante Operatori

Il servizio di Assistenza Domiciliare mediante Operatore risponde alle necessità di quelle persone che oltre ad aver bisogno di essere assistiti nello svolgimento delle normali attività di vita quotidiana, incontrano anche difficoltà nella relazione con gli altri.

Compito dell'operatore è quello di lavorare sulle risorse dell'utente e costituire una rete sociale di riferimento piuttosto stabile. Dopo un periodo di osservazione e di conoscenza reciproca, l'operatore insieme all'equipe dell'Associazione **CIF "Don Minzoni"** redigerà un programma individualizzato finalizzato al massimo miglioramento della qualità di vita dell'utente. In particolare si cercherà di intervenire su quelle che secondo il metodo di Spivak sono le "cinque aree di vita": abitazione; lavoro; compagni e/o famiglia; cura personale; spazio sociale e ricreativo.

Contemporaneamente la famiglia riceverà un supporto psicologico e psicoeducativo da parte degli psicologi e assistenti sociali dell'Associazione, al fine di: avere uno spazio di contenimento ed elaborazione emotiva; migliorare le modalità relazionali interne; essere valorizzata come risorsa attiva.

Riassumendo gli obiettivi che si vogliono raggiungere attraverso il servizio di operatore ed il lavoro con i familiari sono:

- Migliorare la qualità della vita della persona con disagio;
- Promuoverne l'integrazione sociale;
- Sostenere ed alleviare i carichi assistenziali delle famiglie;
- Realizzare attività di socializzazione e di aggregazione.

Le modalità di erogazione dei servizi saranno quelli concordati con l'Ente locali in base ai Pai/Pei e alle famiglie.

Rientrano in queste prestazioni anche quelle specifiche del SED

STANDARD DI QUALITA'

ARE DELLA QUALITA'	DIMENSIONE DELLA QUALITA'	INDICATORI DELLA QUALITA'	STANDARD DELLA QUALITA'
QUALITA' DELLE RISORSE UMANE	Professionalità	Titolo di studio ed esperienza professionale in servizi analoghi	Tutti gli operatori hanno il titolo professionale richiesto0i+è
	Formazione	Numero di momenti di formazione per il personale	Almeno 20 ore all'anno per operatore
QUALITA' ORGANIZZATIVA	Tempestività	Tempo trascorso dalla progettazione all'attivazione dell'intervento	Massimo 7 giorni lavorativi
QUALITA' GESTIONALE	Attività di supervisione	Numero di momenti di supervisione	2 ore di supervisione ogni 30 giorni
	Progettazione (PEI)	Condivisione, quando esistono le condizioni, del progetto di intervento con la famiglia	Nel 100% dei casi
	Verifica e valutazione	Numero di momenti di verifica ed aggiornamento con l'operatore di riferimento del Servizio Sociale Compilazione di schede di valutazione sul percorso in atto, condivise con	La frequenza delle verifiche dipende dalla situazione e dal progetto specifico

		l'operatore Momenti di verifica condivisa con la famiglia del progetto attivato	
--	--	---	--

TUTELA E RECLAMI

Agli utenti è in ogni momento garantita la possibilità di sporgere reclamo, indirizzandolo all'Associazione, qualora egli ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pattuito con il soggetto erogatore o da questi pubblicamente dichiarato. La segnalazione può avvenire: per mezzo degli appositi questionari di soddisfazione sistematicamente somministrati agli utenti; tramite l'invio della "scheda segnalazioni" allegata.

Nei seguenti modi e recapiti: per posta all'indirizzo indicato in calce alla Carta dei Servizi; per posta elettronica all'indirizzo: cifdonminzoni@gmail.com; colloquio, previo appuntamento da fissare telefonicamente, al recapito in calce alla Carta dei Servizi; compilazione di apposita scheda presente presso la sede legale dell'Associazione e presso le sedi operative o sul sito internet all'indirizzo www.cifdonminzoni.altervista.org; all'interno della sottosezione reclami. L'Associazione si impegna, a fronte di ogni reclamo non anonimo, a dare risposta circa le modalità di trattamento e/o eventuali azioni correttive intraprese entro 30 giorni.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE L'Associazione si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti tramite la somministrazione di appositi questionari durante ed alla fine del servizio offerto. Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari. Il Responsabile dei Servizi e della Qualità metterà a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'utente. L'informazione viene diffusa sia attraverso avvisi e/o bandi, sia attraverso volantini, manifesti e brochure. Relativamente alle attività socio-assistenziali e socio-sanitarie, le informazioni sono diffuse attraverso il sito dell'Associazione.

IL "PACCHETTO DEI SERVIZI" OFFERTO (PROPOSTE MIGLIORATIVE);

Oltre i servizi delineati nell'accordo di programma con EE.LL, Il Cif si propone di effettuare le seguenti prestazioni a supporto dei minori e famiglia quali: - Supporto pedagogico ed alla gestione delle competenze educative genitoriali, tramite l'osservazione delle dinamiche intra-familiari, la mediazione del rapporto genitori-figli, lo stimolo all'acquisizione di nuovi modelli educativi, il miglioramento dei rapporti tra servizi istituzionali e famiglia; - Rafforzamento dei comportamenti positivi genitoriali tramite il coinvolgimento attivo del contesto familiare; - Affiancamento e sostegno della diade madre-bambino e coinvolgimento della figura paterna, nel caso di minori in età prescolare; - Supporto educativo alla relazione genitori-figli: tutoraggio familiare, affiancamento alle neo-madri, ai genitori nei momenti di rientro del minore in famiglia da comunità e/o affido; - Mediazione scolastica quali supporto alla relazione scuola-famiglia, collaborazione con il corpo docente per la stesura e l'attuazione del Piano Didattico Personalizzato - PDP; - Supporto e sostegno nei contesti di socializzazione in cui il minore vive relazioni tra pari per supportarlo in un'adeguata interazione; - Pronto intervento per affrontare un bisogno improvviso dei minori e delle famiglie e consentire la gestione dell'emergenza; - Sostegno relazionale e sostegno alla quotidianità, nei casi di temporanea impossibilità della famiglia ad assicurare il soddisfacimento dei bisogni quotidiani del minore, in relazione alla sua età (alimentazione, igiene personale, vigilanza, istruzione.); - Accompagnamento, orientamento ed aiuto allo studio e conduzione di attività educative; - Orientamento e accompagnamento all'accesso ai servizi socio-sanitari presenti sul territorio in risposta ai bisogni rilevati; - Partecipazione ad incontri di verifica e monitoraggio con i servizi sociali e socio-sanitari coinvolti sul caso, d'intesa con il servizio sociale professionale referente dell'area minori dei Comuni dell'Ambito; - Progettazione educativa con il nucleo preso in carico dall'equipe in funzione di un percorso che abbia come obiettivo l'autonomia della gestione delle risorse genitoriali e della capacità di interfacciarsi efficacemente con la rete dei servizi

socio-educativi del territorio di riferimento; - Supporto alla coppia genitoriale nelle mansioni di pulizia della casa, pulizia personale, gestione del denaro, problematiche di carattere sanitario etc.; - Prestazioni di cura degli ambienti di vita della persona e di tipo assistenziale, di aiuto nelle attività di cura della persona e di aiuto a favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere; - Attività relative alla creazione di una rete formale e informale di supporto alla famiglia, frutto di collaborazioni ed intese con le associazioni, le organizzazioni di volontariato, la scuola e gli organismi presenti sul territorio ai fini della positiva integrazione dei minori nel contesto sociale e nel gruppo dei pari. - Partecipazione agli incontri d'équipe, con i referenti scolastici e con i referenti dei contesti formativi - educativi di riferimento dei minori; - Monitoraggio dei casi seguiti con l'osservazione periodica e sistematica anche al fine di rilevare l'insorgenza di nuovi bisogni sotto il profilo dello stato fisico, emotivo, psicologico e sociale dei minori così da poter segnalare prontamente l'evento o eventuali modificazioni agli altri operatori sociali e socio-sanitari interessati; - Azioni migliorative del servizio.

LE PROCEDURE DI ASCOLTO E CUSTOMER SATISFACTION DI SEMPLICE COMPrensIONE E DI FACILE UTILIZZO

Somministrazione di questionari per tutti i nuclei familiari, in anonimato, secondo le seguenti modalità:

- n° 1 questionario a nucleo familiare, tranne nelle situazioni di conflittualità di coppia in cui sono stati consegnati due questionari, uno per genitore;
- il questionario è illustrato e consegnato da parte delle Assistenti Sociali, alla quale l'utente lo ha restituito in busta chiusa
- sportello ascolto (come descritto nel cap. dedicato)

LE MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO-UTENTE ALLA DEFINIZIONE, AL MONITORAGGIO E ALLA VERIFICA DEL PEI/PAI

La progettazione individualizzata rappresenta la strutturazione degli interventi assistenziali rivolti al cittadino secondo le modalità ed i tempi più rispondenti al suo particolare bisogno. Il lavoro dell'assistente sociale nel processo di cura è quello di accogliere e comprendere in modo sempre più chiaro la domanda e di maturare nel tempo la risposta più appropriata per la persona da prendere in carico, valorizzando, per quanto possibile, il soggetto stesso e ogni soggetto già presente nel contesto di vita della persona. Nella progettazione un aspetto rilevante è il coinvolgimento della famiglia. La persona è parte del suo nucleo familiare di origine. Occorre, pertanto, tenere presente le dinamiche familiari, gli stili di vita, i vissuti, le condizioni economiche e le tradizioni. Nella fase di elaborazione del progetto, il nucleo familiare di origine, quando ancora esiste, è l'interlocutore privilegiato nel processo di cura per la sua naturale competenza assistenziale e per il carattere affettivo dei legami. In questo contesto, l'assistente sociale di riferimento si configura come case manager dell'intero percorso di aiuto, in un'ottica di lavoro di rete e di integrazione professionale. La centralità del servizio SED è assunta dal Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) di supporto al processo di integrazione sociale e sanitaria in riferimento all'intervento svolto dagli operatori incaricati. Sulla base dei bisogni evidenziati nella FASE B "Valutazione del bisogno" della Cartella Informatizzata, il Coordinatore del SED del CIF dopo una prima osservazione, ed entro 30 giorni dall'attivazione del servizio, elabora il P.A.I./PEI, compilando la FASE C "ELABORAZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALE" della Cartella Informatizzata, condiviso con i Servizi Sociali Comunali e la famiglia dell'utente. Il P.A.I./PEI deve essere sottoscritto, per accettazione degli impegni che comporta, da parte del richiedente o di un suo familiare, dall'Assistente sociale comunale e dal Coordinatore del SED dell'Ente accreditato. Il documento firmato, denominato "PAI/PEI firmato" deve essere caricato nella Cartella nella sezione "Allegati" presente nel cruscotto utente. L'Azienda, tramite la Cartella Sociale Informatizzata, provvede a verificare l'appropriatezza dell'intervento con i bisogni evidenziati, a richiedere all'Assistente Sociale, se necessario, gli opportuni chiarimenti e approfondimenti. Nel caso dal colloquio o dalla visita domiciliare emergano delle problematiche di natura sanitaria, delle problematiche tali da definire la situazione come complessa rispetto alle tipologie sociosanitarie di bisogni si farà ricorso all'attivazione del Centro Multiservizi, quale modalità integrata di valutazione multidimensionale prevista dagli accordi in atto tra Ambito Territoriale. In questi casi la progettazione verrà elaborata in collaborazione con il CMS e comprenderà anche gli altri interventi oltre quello previsto del servizio di assistenza domiciliare. Il piano di

assistenza individualizzato è operativo a seguito di comunicazione formale di avvio da parte dell'Ente Gestore al Comune e all'Azienda. Il Coordinatore del SED (CIF), sulla base del Progetto Individualizzato:

- programma l'intervento, • individua l'ausiliario socio-assistenziale adeguato, • provvede alle sostituzioni degli operatori, 9 • comunica all'Assistente Sociale il nominativo e il piano orario dell'intervento, • comunica all'Assistente Sociale la data effettiva di avvio e di chiusura del P.A.I.

Il Progetto Educativo individuale e il Progetto Educativo Familiare (di seguito denominato P.E.F.) rappresentano la declinazione degli obiettivi, delle azioni e dei tempi dell'intervento SED, in riferimento al Progetto Quadro e quindi alle esigenze e alle caratteristiche del singolo minore o genitore con figlio. 2. Il P.E.I. e/o il P.E.F. coinvolgono il Servizio Sociale istituzionalmente competente per la gestione dei Progetti Quadro, la famiglia e/o il minore e il Soggetto incaricato di erogare gli interventi SED. 3. Nel P.E.I. e/o nel P.E.F. sono delineati gli obiettivi, le correlate azioni e i tempi in cui realizzarle, oltre agli specifici impegni assunti dai diversi soggetti coinvolti. 4. L'elaborazione del P.E.I. e/o del P.E.F. è effettuata da un educatore del SED, in collaborazione con il Servizio Sociale istituzionalmente competente per la gestione dei Progetti Quadro, il minore e la sua famiglia.



Segretariato Sociale e Servizio di Sportello Informativo

Il Segretariato Sociale rappresenta il raccordo organizzativo che permette l'integrazione dei servizi dell'Associazione **CIF "Don Minzoni"** con le risorse presenti sul territorio, configurandosi quale servizio trasversale a diverse aree quali: politiche, lavorative, sociali e sanitarie.

Il servizio si propone di svolgere attività di informazione e orientamento per facilitare l'accessibilità a leggi o bandi che prevedono agevolazioni economiche assistenziali, sanitarie, lavorative e ricreative rivolte a persone con disagio: disabili ed anziani e dei loro familiari. Sarà cura dell'Associazione procurarsi i moduli di accesso per la partecipazione a tali servizi ed aiutare gli utenti a compilarli correttamente ed indicare loro le procedure di presentazione e partecipazione.

Lo sportello informativo si configura come primo momento di accoglienza e consulenza volto ad offrire all'utente ed ai suoi familiari una corretta informazione circa le modalità di accesso sia ai servizi dell'Associazione e altri presenti nel territorio.

Formazione Professionale e Inserimenti Socio-Lavorativi

L'Associazione **CIF "Don Minzoni"** promuove interventi di Formazione Professionale e Inserimento Lavorativo (Work Experience) con l'obiettivo di:

- favorire l'integrazione socio-lavorativa di soggetti in condizione di disagio;
- aumentare il tasso di occupazione di questa particolare fascia di popolazione;
- attuare il sistema di buone prassi e replicabilità dell'azione;
- applicare il principio di pari opportunità per soggetti discriminati e a rischio di esclusione sociale in quanto disabili o anziani;
- appianare i concetti di pregiudizio nei confronti di soggetti con disabilità e promuovere un collegamento stabile tra gli interventi di natura socio-assistenziale e gli interventi di politica formativa del lavoro.

Per fronteggiare la complessità posta dall'obiettivo, "Integrazione socio-lavorativa di soggetti in condizione di disagio ed esclusione sociale", l'Associazione **CIF "Don Minzoni"** ha individuato come condizione essenziale l'attivazione di un'area che colleghi e medi la diversità tra le esigenze/aspettative della persona svantaggiata e quelle del sistema produttivo, rendendo

l'incontro, oltre che possibile, anche proficuo e stabile: un'area della mediazione (individuata nella funzione del **Job Coaching**) che faciliti il percorso di transizione verso il lavoro, realizzando un legame tra le persone svantaggiate, il sistema formativo ed il sistema produttivo.

Inoltre, l'Associazione **CIF "Don Minzoni"** sostiene l'utenza target nel creare un reale inserimento nel mondo del lavoro prestando particolare attenzione, ove possibile, ad attività di start-up aziendale per la creazione di piccole imprese o cooperative autonome per quegli allievi che dimostrano maggiore attitudine e capacità lungo tutto il percorso progettuale.

L'obiettivo implicito di questa azione sperimentale è quello di permettere ai suoi fruitori di raggiungere in tempi brevi adeguate capacità lavorative, necessarie in vista di maggiori possibilità sul mercato del lavoro. Le azioni progettuali sono calibrate individualmente per innestarsi al progetto di vita di ogni singola persona, con chiarezza di finalità per tutti i protagonisti (persona, azienda, colleghi di lavoro), mirano ad offrire occasioni di crescita, di realizzazione individuale e di assunzione di ruolo sociale.



TeleCare. Il Cif Don Minzoni può realizzare un servizio di TeleAssistenza con personale specializzato dotato di titolo specifico per la gestione di piattaforma Telecare, che rappresenta un nuovo modello di servizio nell'ambito della teleassistenza e del Telecontrollo. Il servizio è capace di gestire collegamenti tra gli utenti e le varie strutture dislocate sul territorio, con la finalità di permettere a persone in età avanzata, o con limitata autonomia fisica e/o sensoriale, di rimanere al proprio domicilio in condizione di indipendenza, sicurezza, serenità. La piattaforma telecare promuove la continuità della cura e la personalizzazione del servizio.

2.5. Procedure di primo contatto, ammissione e attuazione dei servizi

Le procedure che regolamentano l'accettazione degli utenti sono presentate dalla segreteria e presenti nel sito dell'Associazione:

- La segreteria dà le prime informazioni telefonicamente, o con contatto personale presso l'ufficio dell'Associazione, dove è prevista una prima accoglienza, previo appuntamento con le figure responsabili della struttura (Presidente e Coordinatore). In tale occasione vengono illustrati i servizi dell'associazione e viene consegnata la Carta dei Servizi.
- Compilazione della domanda con i dati necessari alla presa in carico (data, cognome e nome, età, diagnosi, medico di riferimento, tipo di richiesta, municipio di appartenenza, A.S.P. di riferimento, recapito telefonico, scolarità, trattamenti effettuati e in atto) con relativa autorizzazione al trattamento dei dati sensibili, da presentare di persona.
- Dopo l'ammissione i servizi sopra descritti vengono erogati secondo le seguenti procedure:

1. Accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
2. Esaustiva informazione sul servizio, sui risultati attesi e personalizzazione degli interventi;
3. Valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia al fine di favorire la permanenza della persona con disagio;
4. Rispetto della dignità e della privacy;
5. Rilascio scritto del consenso informato, liberamente espresso;
6. Affidamento a personale qualificato, aggiornato e motivato;

7. Approcci, metodiche e strategie sicure validate ed efficaci;

8. Condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;

2.6. Destinatari, regole di fruizione e di dimissione dai servizi dell'Associazione CIF "Don Minzoni"

Sono da considerarsi destinatari dei servizi dell'Associazione **CIF "Don Minzoni"** tutti i soggetti della polis di riferimento con particolare riguardo a:

- soggetti con patologie psicofisici, disabili sensoriali, che hanno determinato o rischiano di determinare una condizione di esclusione sociale;
- soggetti con patologie legate alla senilità.
- Minori e Minori a rischio con disagio socio-economico e minori
- I familiari dei soggetti suddetti.

Al momento dell'ammissione l'utente viene informato, secondo quanto previsto dalla D.Lgs 196/2003, rispetto al trattamento dei dati personali e viene invitato alla compilazione di una scheda personale, sottoscrivendone il consenso per il trattamento dei dati, necessario a favorire l'espletamento delle pratiche finalizzate al suo progetto individualizzato e per comunicazioni di vario genere.

L'utilizzo dei dati sensibili prevede la gestione di tutte le informazioni con modalità protetta. Tutta la documentazione dei dati personali degli utenti, è conservata nella cartella personale in un luogo protetto in cui l'accesso è riservato a persone identificate come affidabili e investiti di responsabilità formale.

I dati forniti non saranno in alcun caso trasmessi all'esterno e non saranno diffusi ma comunicati, solo se necessario, alle seguenti realtà che operano secondo le stesse finalità dell'Associazione, nel caso queste collaborassero alla definizione del programma riabilitativo dell'utente: aziende ASP, ospedali, medici, servizi sociali, etc., associazioni o cooperative Sociali che gestiscono servizi privati per il disagio psichico.

In relazione al trattamento dei dati personali, è diritto degli ospiti, esercitare quanto il D.Lgs 196/2003 prevede all'art. 13, nei limiti di quanto disposto all'art. 14. In particolare viene dichiarato il diritto di opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, alla raccolta ed al trattamento dei dati, di chiedere la modifica o la cancellazione degli stessi, di rivolgersi al Garante per conoscere l'esistenza di trattamenti di dati personali e per denunciare violazioni dei diritti garantiti dalla Legge in oggetto.

2.7. Risorse umane impegnate nell'attuazione dei servizi

Le risorse umane, impegnate nella realizzazione dei servizi, sono i soci dell'Associazione **CIF "Don Minzoni"** con documentata esperienza e formazione nell'ambito sociale ed in particolare in quello del disagio psichico.

Nello specifico le figure di cui l'Associazione si avvale sono:

- Psicologi;
- Psicoterapeuti;

- OSA;
- OSS;
- Educatori;
- Assistenti all'autonomia e alla comunicazione
- Assistente sociale ;
- Infermiere;
- ausiliare;
- Avvocato per consulenza legale;
- fisioterapista;
- Operatore TeleCare

2.8. Responsabili dei servizi, orario di ricevimento e sede

- Ins. Sciarrabba Maria (presidente)
- Dott.ssa Zabbara Giuseppina (psicologa)
- Prof.ssa Bassi Laila G. (progettista/coordinatore)

Orari di ricevimento : lunedì-mercoledì- venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,00; il martedì-giovedì dalle ore 16,00 alle 19,00, via Collegio n. 80 Cattolica Eraclea (AG). Per informazioni e possibile rivolgersi ai seguenti recapiti telefonici:

Segreteria tel/fax 0922849692 - Rappresentante legale: Ins. Sciarrabba Maria 3284310271 - Resp. Sviluppo e Progettazione: Prof.ssa Laila Bassi 3396954573 - Indirizzi e-mail: cifdonminzoni@gmail.com – e-mail cifdonminzoni@pec.it

3. Standard di qualità del servizio

Organizzazione Interna

L'équipe degli operatori si incontra in media 1/2 volte al mese per aggiornarsi sul buon funzionamento del servizio, condividere informazioni sulle attività e il percorso degli utenti, affrontare le eventuali difficoltà connesse. Gli operatori e i volontari partecipano, al bisogno, ad incontri di supervisione, volti a monitorare e ottimizzare le dinamiche relazionali interne all'équipe e tra equipe degli operatori e utenti.

Integrazione con i servizi presenti sul territorio

Nel caso altri servizi o figure professionali siano coinvolti nella gestione dell'utente, il coordinatore prende contatti ed eventualmente organizza uno o più incontri per condividere/ coordinare gli

interventi o raccogliere informazioni pertinenti (Asp, Distretti Socio-Sanitari, altri servizi educativi, Comune, Regione Sicilia, Ministero, ect.)

Struttura

Tutte le attività di animazione e di aggregazione interne al servizio vengono svolte in gruppo con un rapporto operatore/utenti che può andare da un minimo di 1:5 fino a un massimo di 1:10.

Luoghi

Le attività vengono svolte sia all'interno, che presso il domicilio dell'utente a seconda della tipologia della proposta.

Locali ed attrezzature

La sede operativa del Centro **CIF "Don Minzoni"** comprende i seguenti spazi:

- uno spazio per attività di segreteria ed accoglienza
- due locali per attività di animazione,
- servizi igienici per l'utenza
- Sono a disposizione dell'utenza anche attrezzature idonee alla visione di film di ascolto musicale, di utilizzo di computer con navigazione internet, strumenti musicali, materiale da disegno e pittura.

Pulizia dei locali

La pulizia della sede è affidata ad agli operatori ausiliari, che è impegnata due volte alla settimana per la pulizia ordinaria

3.1. Strumenti di verifica di impegni e programmi – Valutazione della soddisfazione dell'utente

L'Associazione **CIF "Don Minzoni"** ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il monitoraggio del livello di soddisfazione dei propri utenti, delle loro famiglie e del livello di soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro, per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità.

Vengono pertanto individuati come indicatori di qualità dei servizi:

- L'indice di soddisfazione percepita dell'utente e della sua famiglia
- L'indice di soddisfazione degli operatori e dei volontari

Annualmente l'Associazione sottopone agli utenti ed alle loro famiglie un questionario per la valutazione dei servizi offerti ed agli operatori un questionario per la rilevazione del clima interno all'organizzazione.

3.2. Gestione dei reclami.

L'Associazione **CIF "Don Minzoni"** garantisce la funzione di tutela ai propri utenti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizi o modalità d'interventi difformi da quanto dichiarato nella presente Carta dei Servizi.

A tal fine l'Associazione **CIF "Don Minzoni"** ha previsto due modalità di sporgere il reclamo: l'interlocuzione diretta, oppure la compilazione dell'apposito modulo standard per la formulazione del reclamo (allegato alla presente Carta dei Servizi).

L'interlocuzione diretta con i responsabili dei servizi è, secondo noi, uno dei canali migliori per la gestione di queste criticità che, per noi, non sono solamente un modo per gestire eventuali conflitti, bensì costituiscono parte integrante del miglioramento continuo dei nostri interventi.

Una volta presentato il reclamo l'Associazione si riserva di analizzare lo stesso per individuarne le cause nel corso dei 20 giorni successivi. Successivamente all'analisi del reclamo verranno attivate, se ritenute necessarie, le misure atte a modificare le criticità rilevate. In ogni caso, gli interventi andranno a integrare il piano di miglioramento previsto. Ci impegniamo a dare comunicazione formale all'utente segnalatore sia del disservizio sia delle azioni che degli esiti.

3.3. Pubblicazione dei risultati

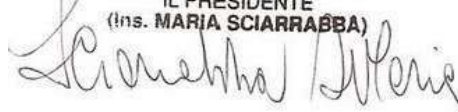
L'Associazione **CIF "Don Minzoni"** elabora annualmente una relazione sui risultati emersi dove vengono parimenti specificati gli interventi e le azioni che si intendono intraprendere per il miglioramento della qualità dei servizi. Tale documento viene portato a conoscenza degli utenti ed delle loro famiglie, degli operatori dell'Associazione, degli interlocutori istituzionali e di chiunque ne faccia richiesta.

4. Verifica della qualità e tutela dell'utenza

L'Associazione **CIF "Don Minzoni"** si impegna a mantenere nel tempo una verifica della qualità dell'organizzazione a tutela dell'utenza mediante l'utilizzo di alcuni strumenti quali:

- colloqui con gli utenti;
- colloqui con le famiglie;
- colloqui di valutazione per operatori e volontari;
- incontri periodici di verifica con i servizi invianti
- somministrazione di questionari, che rilevino il grado di soddisfazione degli interventi e l'efficacia e l'efficienza del servizio nella sua globalità.

Cattolica Eraclea 02/04/2025

C.I.F.
Centro Italiano Femminile
IL PRESIDENTE
(Ins. MARIA SCIARRABBA)


ALLEGATO PROGETTO MIGLIORATIVO E AGGIUNTIVO

PROGETTO MIGLIORATIVO SERVIZI DI

-ASSISTENZA SPECIALISTICA PER L'AUTONOMIA E LA COMUNICAZIONE IN FAVORE DI ALUNNI CON DISABILITA' FREQUENTANTI LA SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI I GRADO NEL TERRITORIO COMUNALE DI SALEMI

-ASSISTENZA AD ALTA INTENSITA' DI CURA IN FAVORE DI ALUNNI CUI E' STATA RICONOSCIUTA LA DISABILITA' GRAVISSIMA DALL'UNITA' DI VALUTAZIONE MULTIDISCIPLINARE OD IN POSSESSO DI ALTRA DOCUMENTAZIONE RILASCIATA DAL MEDICO SPECIALISTA DELL'ASP, TERRITORIALMENTE COMPETENTE, ATTESTANTE L'ALTA INTENSITA' DI CURA, FREQUENTANTI LA SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI I GRADO NEL TERRITORIO COMUNALE DI SALEMI

Prestazioni migliorative ed aggiuntive a quelle previste dall'avviso pubblico, senza alcun onere ulteriore a carico del Comune di Salemi. Il soggetto concorrente dovrà indicare, in forma chiara e sintetica, le prestazioni a carattere accessorio che intende offrire insieme alla prestazione principale segnata in epigrafe oggetto del voucher sociale.

Le prestazioni dovranno essere rivolte a vantaggio dell'utente con indicazione analitica dei tempi, delle modalità di svolgimento e del personale impiegato.

Prestazione prevista dal Patto di Accreditamento	- assistenza specialistica per l'autonomia e la comunicazione in favore di alunni con disabilità frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado nel territorio comunale di Salemi - assistenza ad alta intensità di cura in favore di alunni cui è stata riconosciuta la disabilità gravissima dall'unità di valutazione multidisciplinare od in possesso di altra documentazione rilasciata dal medico specialista dell'ASP, territorialmente competente, attestante l'alta intensità di cura, frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I grado nel territorio comunale di Salemi
Prestazioni migliorative ed aggiuntive (indicazione analitica dei tempi, delle modalità di svolgimento e del personale impiegato) Quali ad esempio: - Psicologi; - Assistenti Sociali; - Operatori Socio Sanitari (OSA) O servizi aggiuntivi quali: - Gite ed escursioni; - Attività sportive/culturali;	Prestazione n.1 Leggasi capitolo Servizio domiciliare e scolastico mediante Operatori
	Prestazione n.2 Leggasi capitolo Servizio domiciliare e scolastico mediante Operatori
	Prestazione n.3 Leggasi capitolo Servizio domiciliare e scolastico mediante Operatori

Prestazioni migliorative ed aggiuntive

L’Ente, nell’ambito del servizio di assistenza all’autonomia e alla comunicazione dei minori con disabilità, intende offrire prestazioni ulteriori e qualificanti, finalizzate a:

- favorire l’inclusione scolastica e sociale;
- potenziare le competenze relazionali, cognitive e comunicative;
- sostenere le famiglie nel percorso educativo.

Potenziamento del personale specialistico

- **Psicologi:**
 - Attività di osservazione e supervisione dei percorsi individualizzati.
 - Colloqui periodici con le famiglie e gli insegnanti.
 - Supporto al team degli operatori.
 - *Frequenza:* minimo 1 giornata al mese presso le scuole o in sede di servizio.
- **Assistenti Sociali:**
 - Collegamento con i servizi territoriali e scolastici.
 - Monitoraggio dei Piani Educativi Individualizzati (PEI).
 - Supporto alle famiglie nella gestione delle pratiche e nell’accesso ad altre misure di sostegno.
 - *Frequenza:* incontri programmati ogni 2 mesi, con disponibilità per urgenze.
- **Operatori Socio-Sanitari (OSA/OSS):**
 - Supporto quotidiano per l’autonomia personale (igiene, alimentazione, mobilità).
 - Affiancamento durante le attività didattiche e ricreative.
 - *Distribuzione oraria:* inserimento di unità aggiuntive nelle fasce di maggior bisogno (ingresso scolastico, mensa, uscite didattiche).

Servizi aggiuntivi proposti

- **Laboratori ludico-educativi e culturali:**
 - Attività creative (arte, musica, teatro, lettura animata).
 - *Modalità:* incontri settimanali pomeridiani, individuali o di gruppo, guidati da educatori ed esperti esterni.
- **Attività sportive adattate:**
 - Ginnastica dolce, psicomotricità, attività motorie in palestra o all’aperto.
 - *Frequenza:* 1 volta a settimana, con operatori qualificati in attività inclusive.
- **Gite ed escursioni inclusive:**
 - Uscite sul territorio per favorire socializzazione e autonomia (parchi, musei, eventi culturali).
 - *Modalità:* trasporto dedicato, rapporto 1 operatore ogni 2–3 minori in base ai bisogni.
 - *Frequenza:* almeno 2 uscite nel corso dell’anno scolastico.

Vuoi che te la trasformi in una **tabella comparativa** (prestazione → tempi → modalità → personale) così che sia ancora più leggibile in un capitolato/bando?

Preferisco questa risposta
ChatGPT
Risposta 2

Perfetto, quindi il documento deve riferirsi nello specifico al **servizio di assistenza all’autonomia e comunicazione per minori con disabilità**.
Ti propongo una versione **schematica ma chiara**, adatta a un progetto/relazione tecnica, con attenzione a tempi, modalità e personale.

Prestazioni migliorative ed aggiuntive

Il servizio sarà arricchito da ulteriori interventi qualificati, finalizzati a promuovere il benessere globale dei minori, sostenere i processi di autonomia e potenziare le capacità comunicative e relazionali.

Personale specialistico aggiuntivo

- **Psicologo**
 - *Tempi*: presenza quindicinale (2 ore per gruppo o colloqui individuali).
 - *Modalità*: supporto emotivo ai minori, sportello di ascolto per famiglie e supervisione agli operatori.
 - *Personale impiegato*: psicologo con esperienza in età evolutiva.
- **Assistente Sociale**
 - *Tempi*: accesso mensile programmato.
 - *Modalità*: raccordo con i servizi territoriali, supporto ai nuclei familiari nella gestione di pratiche e percorsi educativi.
 - *Personale impiegato*: assistente sociale con competenze in area minori/disabilità.
- **Operatori Socio-Sanitari (OSA/OSS)**
 - *Tempi*: presenza quotidiana in affiancamento agli educatori.
 - *Modalità*: cura degli aspetti di base, accompagnamento nei trasferimenti, supporto nelle attività didattiche e ludico-ricreative.
 - *Personale impiegato*: OSA/OSS aggiuntivi, distribuiti su turni mattutini e pomeridiani.

Servizi ed attività aggiuntive

- **Laboratori esperienziali** (arte, musica, teatro, cucina educativa, orto didattico)
 - *Frequenza*: almeno 2 volte a settimana.
 - *Finalità*: stimolare espressività, socializzazione e competenze pratiche.
 - *Personale impiegato*: educatori professionali, animatori esperti.
- **Attività sportive adattate** (psicomotricità, nuoto, giochi di squadra inclusivi)
 - *Frequenza*: settimanale.
 - *Modalità*: collaborazione con società sportive specializzate; attività calibrate sui livelli di autonomia dei minori.
 - *Personale impiegato*: istruttori sportivi qualificati, affiancati da OSS/educatori.
- **Uscite didattiche ed escursioni**
 - *Frequenza*: mensile.
 - *Modalità*: visite a parchi, musei, fattorie didattiche, eventi culturali del territorio.
 - *Finalità*: favorire l'inclusione sociale e la conoscenza del contesto territoriale.
 - *Personale impiegato*: educatori, OSS, volontari di supporto.

Prestazione / Attività	Frequenza / Tempi	Modalità di svolgimento	Personale impiegato
Psicologo	2 ore quindicinali	Colloqui individuali e di gruppo, supporto emotivo ai minori, supervisione agli operatori	Psicologo con esperienza in età evolutiva
Assistente Sociale	1 volta al mese	Incontri con famiglie, coordinamento con servizi territoriali, supporto nelle pratiche	Assistente sociale specializzato area minori/disabilità
Operatori Socio-Sanitari (OSA/OSS)	Quotidiana	Supporto igienico-sanitario, accompagnamento, affiancamento nelle attività educative	OSA/OSS su turni mattutini e pomeridiani
Laboratori esperienziali (arte, musica, teatro, cucina educativa, orto)	2 volte a settimana	Attività di gruppo per stimolare espressività, socializzazione e autonomia	Educatori professionali, animatori esperti
Attività sportive adattate (psicomotricità, nuoto, giochi inclusivi)	1 volta a settimana	Attività calibrate sul livello di autonomia dei minori, collaborazione con società sportive specializzate	Istruttori sportivi qualificati + educatori/OSS
Uscite didattiche ed escursioni	1 volta al mese	Visite a parchi, musei, fattorie didattiche, eventi culturali; trasporto e supporto personalizzato	Educatori, OSS, volontari di supporto