

CARTA DEI SERVIZI

ASSOCIAZIONE “LA GRANDE FAMIGLIA ETS”

Servizi sociali, assistenziali, educativi e di inclusione
Menfi (AG) – Edizione aggiornata al 15 settembre 2026

1. PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE

La presente Carta dei Servizi rappresenta lo strumento attraverso il quale l'Associazione “La Grande Famiglia ETS” informa cittadini, utenti, famiglie, istituzioni e soggetti del territorio sui servizi offerti, sulle modalità di accesso, sui principi di qualità e sugli impegni assunti.

L'Associazione opera con finalità sociali e di solidarietà, promuovendo la tutela della persona, la dignità, l'autonomia, l'inclusione e la partecipazione alla vita della comunità, con particolare attenzione alle persone con disabilità, agli anziani, alle persone fragili, ai minori e alle famiglie.

2. DATI IDENTIFICATIVI

Denominazione	Associazione “La Grande Famiglia ETS”
Sede legale e operativa	Via A. Ognibene n. 166 – 92013 Menfi (AG)
Telefono	0925/72998
Cellulare	346 5042946
E-mail	ass.lagrandefamiglia@libero.it
PEC	lagrandefamiglia@arubapec.it
Legale rappresentante	Marchese Caterina
Orari ufficio	09:00–13:00 / 17:00–19:00, salvo variazioni

3. MISSION, VISION E FINALITÀ

Mission

Offrire servizi alla persona orientati alla cura, all'assistenza, all'autonomia e all'inclusione, favorendo la permanenza nel proprio ambiente di vita quando possibile e sostenendo le famiglie nei percorsi di fragilità.

Vision

Costruire una comunità più inclusiva e solidale, nella quale ogni persona possa essere riconosciuta nella propria dignità, valorizzata nelle proprie capacità e accompagnata nei momenti di maggiore bisogno.

Finalità

- promuovere il benessere e la qualità della vita delle persone fragili;
- favorire autonomia, socializzazione e partecipazione;
- sostenere le famiglie nei compiti assistenziali ed educativi;
- prevenire isolamento, emarginazione e solitudine;
- favorire l'inclusione scolastica, sociale e territoriale;
- collaborare con enti pubblici, scuole, servizi sanitari e realtà del Terzo Settore;
- promuovere volontariato, cittadinanza attiva e solidarietà intergenerazionale;

- valorizzare le competenze, le esperienze e le capacità residue di ogni persona.

4. PRINCIPI E STANDARD DI EROGAZIONE

- Centralità della persona: ogni intervento è orientato ai bisogni e alle caratteristiche individuali.
- Dignità e rispetto: nessuna discriminazione per condizioni personali, sociali, economiche o familiari.
- Personalizzazione: gli interventi sono modulati sulla situazione dell'utente e, ove previsto, sul progetto individuale.
- Continuità: l'Associazione si impegna a garantire continuità organizzativa e assistenziale compatibilmente con le risorse disponibili e con gli accordi di servizio.
- Professionalità: le attività sono svolte da operatori con competenze coerenti con i servizi affidati.
- Riservatezza: i dati personali sono trattati nel rispetto della normativa vigente.
- Trasparenza: vengono fornite informazioni chiare sulle modalità di accesso e di svolgimento dei servizi.
- Partecipazione: utenti e familiari possono formulare osservazioni, suggerimenti e reclami.
- Lavoro di rete: gli interventi sono integrati, quando necessario, con i servizi territoriali e istituzionali.

5. AREE DI INTERVENTO

A. Assistenza alle persone con disabilità

Interventi socio-assistenziali, educativi e di supporto all'autonomia, alla comunicazione e alla partecipazione sociale.

B. Inclusione scolastica

Assistenza all'autonomia e alla comunicazione, supporto durante le attività scolastiche, uscite didattiche e iniziative programmate.

C. Assistenza domiciliare

Interventi di supporto alla persona e alla famiglia, secondo i progetti e le prestazioni autorizzate o concordate.

D. Servizi e attività per anziani e persone fragili

Attività assistenziali, relazionali, ricreative e di socializzazione, anche attraverso iniziative presso strutture e territorio.

E. Sostegno alle famiglie

Orientamento, ascolto, accompagnamento ai servizi e informazioni sulle opportunità sociali e assistenziali.

F. Inclusione sociale e comunitaria

Laboratori, iniziative culturali, ricreative, ambientali e intergenerazionali finalizzate alla partecipazione.

G. Volontariato e cittadinanza attiva

Coinvolgimento dei volontari nelle attività compatibili con le finalità dell'Associazione e con la normativa vigente.

6. SERVIZI OFFERTI

6.1 Assistenza all'autonomia e alla comunicazione scolastica (ASACOM)

Servizio rivolto agli alunni con disabilità per favorire autonomia personale, comunicazione, partecipazione e inclusione nel contesto scolastico.

Attività: supporto nelle routine scolastiche; facilitazione della comunicazione; accompagnamento nelle attività didattiche e laboratoriali per quanto di competenza; supporto nelle uscite e visite programmate; collaborazione con scuola, famiglia e servizi.

6.2 Servizi di pre e post scuola

Assistenza agli alunni le cui famiglie necessitano di accompagnamento prima dell'orario scolastico o di supporto immediatamente dopo la conclusione delle lezioni, secondo modalità concordate e compatibili con l'organizzazione del servizio.

6.3 Assistenza durante visite didattiche, uscite e gite

Supporto agli alunni con disabilità durante attività esterne, visite didattiche e gite annuali, secondo la programmazione scolastica e le autorizzazioni previste.

6.4 Assistenza domiciliare e supporto alla famiglia

Interventi di sostegno alla persona presso il domicilio, orientati al mantenimento dell'autonomia, alla cura della persona, alla socializzazione e al supporto della rete familiare, nei limiti delle prestazioni autorizzate.

6.5 Assistenza socio-assistenziale presso strutture

Attività di assistenza e supporto alla vita quotidiana di persone anziane o fragili ospitate nelle strutture gestite o nei servizi affidati all'Associazione, con attenzione a sicurezza, dignità, relazione e qualità della vita.

6.6 Attività educative e di stimolazione cognitiva

Laboratori e attività finalizzate a mantenere e valorizzare capacità cognitive, relazionali, espressive e manuali: lettura, memoria, musica, arte, attività creative, giochi, racconti autobiografici e attività intergenerazionali.

6.7 Socializzazione e contrasto alla solitudine

Momenti di incontro, feste, attività ricreative, culturali e territoriali finalizzati a mantenere relazioni significative e prevenire isolamento ed emarginazione.

6.8 Accompagnamento e orientamento ai servizi

Informazione e orientamento dell'utente e della famiglia verso i servizi sociali, sanitari, scolastici e del Terzo Settore presenti sul territorio. L'attività non sostituisce le competenze degli enti titolari dei singoli procedimenti.

6.9 Consulenza sociale e orientamento ai diritti

Attività di ascolto, informazione e orientamento sociale; supporto nella comprensione delle procedure e nell'individuazione dei servizi competenti. L'eventuale consulenza legale specialistica viene assicurata attraverso professionisti incaricati, ove prevista.

6.10 Laboratori occupazionali e di manualità

Attività di cucina, giardinaggio, orticoltura, lavori manuali, creatività, cura degli spazi e altre esperienze pratiche finalizzate alla partecipazione e alla valorizzazione delle capacità individuali.

6.11 Attività culturali, ricreative e di comunità

Organizzazione e partecipazione a iniziative culturali, teatrali, musicali, artistiche, ambientali e sociali, anche in collaborazione con associazioni, scuole, enti e realtà del territorio.

6.12 Progetti di inclusione e cittadinanza attiva

Promozione di progetti rivolti a persone fragili e comunità locale: cura del territorio, iniziative ambientali, attività intergenerazionali, percorsi di partecipazione e valorizzazione dei luoghi.

6.13 Supporto ai caregiver

Ascolto, orientamento e informazione per familiari e caregiver, con particolare attenzione alla conoscenza dei servizi disponibili, alla rete territoriale e alla gestione delle esigenze assistenziali quotidiane.

6.14 Volontariato

Accoglienza e valorizzazione dei volontari, secondo le procedure interne e la normativa applicabile, con attività di supporto relazionale, ricreativo, culturale e comunitario.

7. SERVIZI GRATUITI E ATTIVITÀ AGGIUNTIVE

L'Associazione può mettere a disposizione, compatibilmente con le proprie risorse organizzative, attività gratuite o integrative rispetto ai servizi ordinariamente previsti. Tra queste:

- supporto anticipato o posticipato rispetto all'orario scolastico, quando richiesto dalle famiglie e organizzativamente possibile;
- accompagnamento assistenziale nelle uscite e nelle iniziative territoriali previste;
- attività ricreative e di socializzazione;
- laboratori creativi, musicali, teatrali e manuali;
- iniziative intergenerazionali e di comunità;
- attività di sensibilizzazione sui temi della fragilità, della disabilità e dell'inclusione;
- orientamento sociale e informativo di primo livello.

8. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

1. Richiesta diretta dell'interessato o della famiglia, quando prevista.
2. Accesso tramite Comune, ASP, istituzione scolastica o altro ente competente, secondo la tipologia di servizio.
3. Valutazione del bisogno e raccolta delle informazioni necessarie.
4. Definizione delle modalità di intervento e, ove previsto, del progetto individualizzato.
5. Avvio del servizio previa verifica della disponibilità organizzativa e delle autorizzazioni necessarie.

9. PRESA IN CARICO E PROGETTO INDIVIDUALE

Quando la natura del servizio lo richiede, l'intervento viene organizzato sulla base delle esigenze della persona, delle indicazioni dei servizi competenti e della collaborazione con famiglia e rete territoriale. Gli

obiettivi possono riguardare autonomia, comunicazione, relazione, partecipazione, benessere e mantenimento delle capacità.

10. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

L'Associazione impiega personale in possesso delle qualifiche e delle competenze richieste dai singoli servizi. Il numero degli operatori e l'articolazione degli orari sono determinati in relazione alla tipologia del servizio, agli standard applicabili, ai progetti individuali e alle disposizioni degli enti committenti.

- operatori socio-assistenziali e/o figure assistenziali previste dai servizi;
- operatori per l'autonomia e la comunicazione, ove previsti;
- educatori e altre figure professionali in relazione ai progetti;
- assistente sociale e consulenti/professionisti esterni, quando previsti;
- volontari adeguatamente inseriti nelle attività consentite.

11. RAPPORTI CON FAMIGLIA, SCUOLA E SERVIZI TERRITORIALI

La qualità dell'intervento richiede collaborazione tra tutti i soggetti coinvolti. L'Associazione favorisce, nel rispetto dei ruoli e della riservatezza, il raccordo con famiglie, istituzioni scolastiche, Comuni, ASP, servizi sociali, enti del Terzo Settore e altri soggetti della rete.

12. DIRITTI DEGLI UTENTI

- essere accolti con rispetto, cortesia e dignità;
- ricevere informazioni chiare sul servizio e sulle modalità di accesso;
- essere ascoltati e coinvolti, per quanto possibile, nelle decisioni che riguardano il proprio percorso;
- ricevere prestazioni nel rispetto della riservatezza;
- presentare osservazioni, suggerimenti e reclami;
- non subire discriminazioni;
- essere informati sulle eventuali variazioni organizzative che incidono sul servizio.

13. DOVERI DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE

- fornire informazioni corrette e aggiornate utili all'erogazione del servizio;
- rispettare operatori, utenti e spazi della struttura;
- rispettare gli appuntamenti e comunicare tempestivamente eventuali assenze o impedimenti;
- collaborare, per quanto possibile, al progetto assistenziale o educativo;
- rispettare le regole di sicurezza e le disposizioni organizzative.

14. PRIVACY E RISERVATEZZA

I dati personali e le informazioni relative agli utenti sono trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, secondo le finalità connesse all'erogazione dei servizi e agli obblighi di legge.

15. SICUREZZA E QUALITÀ

L'Associazione promuove condizioni di lavoro e di assistenza orientate alla sicurezza degli utenti, degli operatori e dei visitatori, adottando le procedure previste dalla normativa applicabile e dalle specifiche caratteristiche dei servizi.

16. SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

Utenti e familiari possono presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami presso la sede dell'Associazione, anche mediante comunicazione scritta. L'Associazione si impegna a esaminare le segnalazioni e a fornire, nei limiti delle proprie competenze, un riscontro.

17. PARTECIPAZIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUO

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico. L'Associazione verifica periodicamente l'organizzazione dei servizi, raccoglie osservazioni degli utenti e degli operatori e aggiorna le attività in relazione ai bisogni emergenti, alle disposizioni normative e alla programmazione territoriale.

18. COLLABORAZIONE CON IL TERRITORIO

La Grande Famiglia ETS promuove il lavoro di rete con istituzioni, scuole, enti pubblici, associazioni, fondazioni, imprese socialmente responsabili, organizzazioni di volontariato e altre realtà del territorio, allo scopo di costruire opportunità concrete di inclusione e partecipazione.

19. RECAPITI E ORARI

Sede: Via A. Ognibene n. 166 – 92013 Menfi (AG)

Telefono: 0925/72998 – Cellulare: 346 5042946

E-mail: ass.lagrandefamiglia@libero.it

PEC: lagrandefamiglia@arubapec.it

Orari ufficio: 09:00–13:00 / 17:00–19:00, salvo variazioni.

20. VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è adottata dall'Associazione “La Grande Famiglia ETS” quale documento di informazione, trasparenza e impegno nei confronti degli utenti, delle famiglie e della comunità. MENFI, 15/09/2026.

Il Legale Rappresentante
Caterina Marchese