



**Associazione Culturale  
“RAFFADALI E BIOETICA”**

Via Modena n. 52  
92015 Raffadali (AG)  
C.F. 93046540840  
P. IVA 02933080844



raffadaliebioetica@gmail.com



raffadaliebioetica@pec.it



Raffadali e Bioetica



@R\_eBioetica



<https://raffadaliebioetica.business.site>

# CARTA DEI SERVIZI

## **I. PREMESSA**

- I.1 PRESENTAZIONE
- I.2 PRINCIPI ISPIRATORI
- I.3 DIRITTI DELL' UTENTE
- I.4 DOVERI DELL' UTENTE
- I.5 CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI E MODALITA'

## **II. AREA ANZIANI**

### ***“ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI ED ASSISTENZA INTEGRATA”***

- II.1 UTENZA, FINALITA' DEL SERVIZIO E TARIFFE PER L'ACCESSO
- II.2 PRESTAZIONI E SERVIZI AGGIUNTIVI
- II.3 MODALITA', MATERIALE E STRUMENTI DI EROGAZIONE, MEZZI DI TRASPORTO E DURATA DEL SERVIZIO
- II.4 PERSONALE OPERATIVO E TRATTAMENTO ECONOMICO

## **III. AREA DISABILI**

### ***“PROGETTI INDIVIDUALIZZATI PER DISABILI GRAVI AI SENSI DELLA L. 104/92 ART. COMMA 3 E TRASPORTO DISABILI”***

- III.1 FINALITA' DEL SERVIZIO
- III.2 PRESTAZIONI
- III.3 MODALITA', MATERIALE E STRUMENTI DI EROGAZIONE, MEZZI DI TRASPORTO E DURATA DEL SERVIZIO
- III.4 PERSONALE OPERATIVO

## **IV. “ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE ED ASSISTENZA PER L'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE AGLI ALUNNI PORTASTORI DI HANDICAP”**

- IV.1 FINALITA' DEL SERVIZIO
- IV.2 PRESTAZIONI
- IV.3 MODALITA' DI EROGAZIONE
- IV.4 PERSONALE OPERATIVO

## **V. DISPOSIZIONI GENERALI**

- V.1 TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL' UTENTE E DEI FAMILIARI  
GESTIONE RECLAMI
- V.2 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE
- V.3 STANDARD DI QUALITÀ E INNOVATIVITA' DELLE PRESTAZIONI EROGATE
- V.4 STRUMENTI DI VERIFICA DELLA QUALITA'
- V.5 GESTIONE DELLA PRIVACY DELL' UTENTE
- V.6 RESPONSABILE DEL SERVIZIO, RESPONSABILE DELLA SICUREZZA E DELLA PRIVACY

## **VI. INTERVENTI PER IL CONTENIMENTO DEL TURN-OVER**

## **VII. QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTE**

## **VIII. SEGNALAZIONE RECLAMO**

## **IX. ACCREDITAMENTO PRESSO ENTI PUBBLICI**

Questa Carta descrive il Servizio offerto dall'Associazione Culturale "Raffadali e Bioetica" e le garanzie offerte a coloro che tale Servizio utilizzano. La nostra Carta è conforme alla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, che dispone i "principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta del Servizio è lo strumento in grado di offrire ai cittadini un'informazione chiara e completa su quali sono le attività e gli obiettivi dell'Associazione Culturale "Raffadali e Bioetica". La presente Carta esplicita le finalità, gli obiettivi, le metodologie d'intervento, gli strumenti, stabilisce i compiti e le responsabilità degli operatori, descrive il servizio, offrendo informazioni su come accedervi e sui livelli minimi di qualità, efficacia ed efficienza garantiti, e rendere dunque trasparente e accessibile la gestione della stessa.

**ESPERIENZA MATURATA:** l'Associazione ha maturato un'esperienza nell'ambito dell'assistenza agli anziani in quanto dal 2009 ad oggi, attraverso l'apporto dei propri soci (in maniera volontaria e gratuita), ha gestito attività di accompagnamento e disbrigo pratiche presso la Parrocchia del Rosario di Raffadali, dal 2009 al 2011 ha prestato attività di animazione presso il Centro di Aggregazione del Comune di Raffadali in occasione di particolari ricorrenze.

Ha inoltre svolto attività in favore di utenti inabili (centro di aggregazione giovanile, servizio di trasporto scolastico, assistenza all'autonomia e comunicazione scolastica e igienico personale).

Ha curato la formazione dei propri volontari con convegni e momenti di studio e di approfondimento.

SERVIZI ESPLETATI:

### **AREA DISABILI**

- ✚ **SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO IN FAVORE DI ALUNNI CON HANDICAP GRAVE CHE FREQUENTANO ISTITUTI SUPERIORI DI COMPETENZA PROVINCIALE.** L'Associazione, da novembre 2014 a marzo 2020, ha espletato servizio di trasporto scolastico in favore di alunni con handicap grave che frequentano istituti superiori di competenza provinciale.
- ✚ **CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE.** "Raffadali e Bioetica" ha creato un centro di aggregazione, rivolto a n. 6 utenti con varie patologie e tipi di disabilità psichica e/o fisica, presso la Chiesa S. Gemma di Raffadali, in collaborazione con la Confederazione di Azione Popolare Italiana – C.A.P.IT. / Comitato Provinciale di Agrigento (Ente riconosciuto con Decreto del Ministro dell'Interno n. 1027850/12000.A(68) ed iscritto al n.3 del registro nazionale delle associazioni di promozione sociale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali secondo il D.M. 14 Novembre 2001, n. 471 in attuazione della legge n. 382/2000), di cui l'Associazione è affiliata dall'anno 2008. I volontari del centro, dal mese di Gennaio al mese di Maggio 2014, hanno svolto attività ludico-ricreative e d'integrazione nel tessuto sociale di appartenenza dell'utente stesso, rappresentando un valido sostegno sia per gli utenti stessi, i quali si sono dedicati alla realizzazione di piccoli lavori manuali e alla socializzazione interna tra i partecipanti ed esterna alla struttura, cittadini in generale, operatori, famiglie di altri utenti, sia per le famiglie dei suddetti soggetti, costrette spesso a dover far fronte da sole ai bisogni vissuti dai loro cari.
- ✚ **SERVIZIO TRASPORTO VOLONTARIO.** Compatibilmente ai bisogni delle persone portatrici di disabilità e delle loro famiglie, i volontari dell'Associazione hanno prestato

servizio di trasporto, da e per il Centro di Aggregazione Giovanile succitato, uffici pubblici e strutture sanitarie. Il servizio è stato erogato nei vari anni di attività dell'Associazione e a titolo esclusivamente volontario, al fine di dare delle risposte concrete alle famiglie che vivono la disabilità quotidianamente e che necessitano di aiuti concreti anche nel disbrigo delle pratiche più semplici. (Anno 2015: da gennaio a dicembre).

- ✚ **STARE INSIEME.** Tale servizio è stato erogato, dal mese di gennaio al mese di agosto 2014, in favore delle famiglie che hanno all'interno del loro nucleo membri che per le loro specifiche patologie non possono uscire da casa. I volontari per qualche ora a settimana si recano all'interno di queste famiglie e permettono ai parenti conviventi di dedicarsi alle proprie faccende. Il servizio è stato riproposto dal mese di giugno al mese di agosto 2017.
- ✚ **PROGETTO ARCOBALENO – GREST PER RAGAZZI DIVERSABILI.** Il progetto organizzato e realizzato dal Comune di Raffadali e finanziato dalla C.A.P.IT. prevedeva l'affiancamento dei volontari della nostra Associazione e delle altre associazioni affiliate alla C.A.P.IT. agli operatori del Centro di aggregazione minori e disabili del Comune di Raffadali, a supporto delle attività ludico ricreative e laboratoriali. A conclusione delle attività è stato organizzato il "Grest per ragazzi diversabili", momento di incontro e ricreativo per gli utenti e le loro famiglie, negli anni 2010 (periodo di svolgimento: dal lunedì al sabato dei mesi di giugno – luglio - agosto), 2011 (periodo di svolgimento: dal lunedì al sabato dei mesi di giugno – luglio - agosto) e 2012 (periodo di svolgimento: dal lunedì al sabato dei mesi di giugno – luglio - agosto).
- ✚ **SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA IN FAVORE DI ALUNNI CON HANDICAP GRAVE CHE FREQUENTANO ISTITUTI SUPERIORI DI COMPETENZA PROVINCIALE.** L'Associazione, da settembre 2016 ad oggi, ha espletato, in regime di accreditamento con il Libero Consorzio Comunale di Agrigento (ex Provincia Regionale di Agrigento), servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione scolastica.
- ✚ **SERVIZIO DI ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE IN FAVORE DI ALUNNI CON HANDICAP GRAVE CHE FREQUENTANO ISTITUTI SUPERIORI DI COMPETENZA PROVINCIALE.** L'Associazione, da settembre 2019 a marzo 2020, ha espletato, in regime di accreditamento con il Libero Consorzio Comunale di Agrigento (ex Provincia Regionale di Agrigento), servizio di assistenza igienico personale.
- ✚ **SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA IN FAVORE DI ALUNNI CON HANDICAP GRAVE CHE FREQUENTANO ISTITUTI SUPERIORI DI COMPETENZA COMUNALE.** L'Associazione, da settembre 2016 ad oggi, ha espletato, in regime di accreditamento con il Comune di Raffadali, servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione scolastica.
- ✚ **SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE SCOLASTICA IN FAVORE DI ALUNNI CON HANDICAP GRAVE CHE FREQUENTANO ISTITUTI SUPERIORI DI COMPETENZA COMUNALE.** L'Associazione, nell'anno scolastico 2018/2019, ha espletato, in regime di accreditamento con il Comune di Favara, servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione scolastica.
- ✚ **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE – FNA 2013 e 2014.** Servizio di assistenza domiciliare ad utenti disabili in convenzione con il Distretto Socio-Sanitario D1.
- ✚ **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE – ASSEGNO DI CURA.** Servizio di assistenza domiciliare ad un bambino disabile in convenzione con il Distretto Socio-Sanitario D1. Da novembre 2019 ad oggi.
- ✚ **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI – PROGETTO HOME CARE PREMIUM 2017 e 2019.** Servizio di assistenza domiciliare disabili in convenzione

con il Distretto Socio-Sanitario D1, nell'ambito del progetto "Home Car Premium 2017 e 2019" promosso dall'INPS, da agosto 2017 ad oggi.

## **AREA ANZIANI**

- ✚ **ACCOMPAGNAMENTO E DISBRIGO PRATICHE.** Gli anziani che si sono rivolti alla nostra Associazione hanno trovato un valido aiuto nell'accompagnamento del disbrigo pratiche e di piccoli compiti quotidiani per i quali essi necessitano di un sostegno valido. Gli anziani della comunità sono venuti a conoscenza del servizio da noi erogato grazie al passaparola e alla pubblicizzazione all'interno delle Parrocchie e dei luoghi di aggregazione. La filosofia alla quale è sottoposto il nostro operato è quella di coadiuvare le persone a condurre uno stile di vita il più autonomo possibile, rimanendo all'interno del proprio nucleo familiare, mirando all'autodeterminazione.
- ✚ **CENTRO DI AGGREGAZIONE ANZIANI.** I volontari hanno organizzato, presso il Centro di aggregazione per anziani del Comune di Raffadali, momenti di intrattenimento durante i periodi di festività, quali Natale e carnevale, negli anni 2009, 2010 e 2011.
- ✚ **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI.** Servizio di assistenza domiciliare anziani in convenzione con il Distretto Socio-Sanitario D1, nello specifico con il Comune di Raffadali, da giugno 2016 a febbraio 2017.

## **AREA MINORI**

- ✚ Nei confronti dei minori sono state realizzate attività di animazione socio-culturale presso le parrocchie ed attività di doposcuola, recupero e potenziamento delle abilità scolastiche, prestando particolarmente attenzione ai nuclei familiari più disagiati dal punto di vista sociale, culturale e/o economico negli anni 2010, 2011, 2012, 2013 e 2014.
- ✚ **SERVIZIO EDUCATIVO EXTRA SCOLASTICO.** Servizio di sostegno educativo extra scolastico in convenzione con il Distretto Socio Sanitario D1 – AOD 2 rivolto a nr. 35 bambini frequentanti la scuola primaria.

## **AREA GIOVANI**

- ✚ **SETTIMANA DELLO STUDENTE – I Edizione.** Collaborazione alla realizzazione del convegno "*Ambiente, legalità, formazione e sviluppo sostenibile in un'epoca di emigrazione e migrazione. Qual è il ruolo della scuola?*" e coordinamento delle manifestazioni teatrali e musicali degli alunni delle scuole di: Raffadali, Agrigento, Siculiana, Favara, Santa Elisabetta e Alessandria della Rocca.
- ✚ **PROGETTO SULL'INTERCULTURALITÀ E L'EDUCAZIONE ALLA LEGALITÀ.** Progetto realizzato negli anni 2011-2012-2013, in collaborazione con C.A.P.I.T., ha previsto un percorso formativo volto all'educazione dei giovani alla legalità, al rispetto reciproco e alla convivenza pacifica tra varie etnie e culture differenti.
- ✚ **CONVEGNO "SICILIA: GIOVANI E FUTURO".** Convegno realizzato il 27 Giugno 2013 ha trattato temi quali il lavoro, la formazione continua, la disoccupazione.
- ✚ **CONVEGNO "COSTRUIAMO IL FUTURO: INSIEME DIVERSABILMENTE".** Convegno realizzato nel mese di Marzo del 2014, nel quale sono stati affrontati temi riguardanti la disabilità, la progettazione e l'inclusione sociale.
- ✚ **CONVEGNO "SVILUPPO ECONOMICO E SOLUZIONI DA ATTUARE PER L'IMPRENDITORIA GIOVANILE".** Convegno realizzato il 16 Gennaio 2016 ha trattato temi quali il lavoro, la disoccupazione e le proposte da attuare per lo sviluppo e la creazione di nuove opportunità lavorative per i giovani.

- ✚ **CONVEGNO “RIFORMA DEGLI ENTI DEL TERZO SETTORE EX D.L. 117/2017”.** Convegno realizzato l’8 settembre 2018 ha trattato la Riforma degli Enti del Terzo Settore.

## **I.1 PRESENTAZIONE**

L’Associazione Culturale “Raffadali e Bioetica” è stata costituita in data 14 aprile 2007 e registrata con scrittura privata registrata presso l’Agenzia delle Entrate di Agrigento al n. 1350 il 16 aprile 2007. La natura giuridica dell’Associazione è di Associazione non riconosciuta. L’Associazione è composta da n. 10 soci con un tipo di struttura aperta a soci volontari.

Il sistema di amministrazione prevede la figura del Presidente, che ha la rappresentanza legale dell’Associazione, e del Comitato Direttivo, composto da 5 membri.

La sede legale, amministrativa e operativa è sita nel Comune di Raffadali, in via Modena n. 52. L’altra sede operativa è sita nel Comune di Agrigento in via Giovanni XXIII n. 84.

L’Associazione è titolare di conto corrente presso la Banca Intesa San Paolo, numero conto: IT53U0306909606100000141574.

L’Associazione nasce da un’attenta analisi del territorio e pone particolare attenzione alle condizioni e ai bisogni emersi nel territorio dai soggetti in condizione di svantaggio sociale, dai soggetti diversamente abili, persone anziane, minori e svantaggiati in genere.

Uno dei caratteri di questa Associazione è la solidarietà sociale e uno degli scopi è quello di perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini.

Non è quindi un’azione che individua una fascia d’età o dei soggetti specifici come “oggetti” dell’intervento: parte, invece, dal presupposto che la sofferenza non appartiene solo al soggetto che la manifesta ma anche alla sua famiglia e al suo contesto allargato.

L’Associazione opera in ambito comunale e persegue gli scopi statutari anche in collaborazione con enti pubblici e privati.

## **I.2 PRINCIPI ISPIRATORI**

Il Principio primo sulla quale si basa la politica dell’Ente, è quello di Assistenza verso tutti coloro i quali necessitano di aiuto sia psicologico che medico-sanitario. I criteri gestionali dell’Associazione Culturale “Raffadali e Bioetica” tengono fermamente conto dei seguenti inderogabili principi ispiratori:

**Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti; in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti (ad es. per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche, ecc.), non dimenticando, però che i servizi devono essere progettati in modo personale, tenendo conto delle esigenze di ogni singolo.

**Imparzialità:** gli operatori mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e di imparzialità tali da non indurre in stato di soggezione l’utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall’età e dalle disponibilità economiche; a tutti gli utenti vengono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti secondo una regola di imparzialità ed obiettività.

**Continuità:** l’Associazione assicura l’erogazione dei propri servizi con costanza, continuità e regolarità nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro dei propri dipendenti. L’intera struttura è impegnata ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo eventuali disagi che dovesse subire l’utente in situazioni di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore.

**Diritto di scelta:** l'utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi dell'Associazione dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.

**Partecipazione:** viene favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali dell'Associazione che lo riguardano; per questa ragione, sin dal suo primo contatto con la struttura, l'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami; d'altronde, con questa stessa Carta dei Servizi, l'Associazione Culturale "Raffadali e Bioetica" non vuole valorizzare la propria immagine mettendo a disposizione dell'utente un documento formale contenente generiche garanzie riconducibili agli obblighi derivanti dalla legislazione vigente, ma intende offrire al fruitore dei propri servizi un vero e proprio strumento per il controllo della qualità erogata.

**Efficienza ed efficacia:** l'Associazione ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse.

**Garanzia della privacy:** tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti e, soprattutto, della correttezza e della riservatezza.

Sulla base di tali principi, del tutto coerenti ad essi, si definiscono i diritti e i doveri degli utenti.

### **I.3 DIRITTI DELL' UTENTE**

"Raffadali e Bioetica" mira ad assicurare il benessere dell'utente nel rispetto di alcuni elementi fondamentali che contribuiscono a determinare un clima sereno e familiare.

A) Ogni utente ha il diritto di essere accolto ed assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni: d'altronde, condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra l'utente e gli operatori addetti ai vari servizi è che l'utente sia protetto da qualsiasi pressione sulle proprie convinzioni morali, politiche, culturali e religiose.

B) L'utente ed i suoi familiari hanno il diritto di ottenere dall'Associazione informazioni relative alle caratteristiche della prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Inoltre, hanno il diritto di essere informati sul Piano di Assistenza Individualizzato, alla cui stesura, realizzazione e verifica partecipano tutte le figure che compongono lo Staff multi-professionale.

C) L'utente in età matura ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale che è tenuto a rivolgersi in modo cortese e rispettoso, individuandolo con il suo nome e cognome (senza utilizzare appellativi confidenziali né, tanto meno, epiteti riferiti ad eventuali patologie dalle quali è affetto) ed interpellandolo con la particella pronominale "Lei". Per i minori il personale è autorizzato a rivolgersi con il nome di battesimo.

D) L'utente ha diritto alla riservatezza, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali: tutti i dati e le informazioni devono perciò rimanere segreti.

E) L'utente ha diritto ad essere informato con parole semplici su tutto ciò che riguarda l'intervento di assistenza che lo riguarda, affinché ne sia pienamente consapevole e partecipe.

F) L'utente ha il diritto di esprimere eventuali reclami su disservizi; ha diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta.

G) L'utente ha diritto di essere sostenuto nella vita di relazione, evitando nei suoi confronti ogni forma di ghettizzazione, favorendo i rapporti familiari, il contatto con amici o conoscenti o vicinato.

H) L'utente ha il diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

### **I.4 DOVERI DELL' UTENTE**

A) Nell'eventualità in cui l'utente intendesse rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni programmate, deve informare tempestivamente la struttura.

B) L'utente deve sempre comunicare agli operatori professionali tutte le informazioni relative a improvvisi cambiamenti alle sue condizioni di salute ed a farmaci di cui fa uso.

C) L'utente ha il diritto di essere trattato sempre con rispetto ed educazione ed il dovere di rispettare ed essere educato nei confronti dell'operatore assegnato.

### **I.5 CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI E MODALITA'**

Il sistema integrato di interventi e servizi sociali ha carattere di universalità.

Hanno diritto ad usufruire delle prestazioni con accesso prioritario ai servizi e alle prestazioni erogati dal sistema integrato di interventi e servizi sociali:

- i soggetti in condizioni di povertà o con limitato reddito o con incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze per inabilità di ordine fisico e psichico, con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro;

- i soggetti sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria che rendono necessari interventi assistenziali.

Hanno diritto dunque di usufruire delle prestazioni e dei servizi del sistema integrato di interventi e servizi sociali i cittadini italiani e, nel rispetto degli accordi internazionali, con le modalità e nei limiti definiti dalle leggi regionali, anche i cittadini di Stati appartenenti all'Unione europea ed i loro familiari, nonché gli stranieri, individuati ai sensi dell'articolo 41 del testo unico di cui al decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286.

Ai profughi, agli stranieri ed agli apolidi sono garantite le misure di prima assistenza, di cui all'articolo 129, comma 1, lettera h), del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112.

I parametri per la valutazione delle condizioni sono definiti dai Comuni, sulla base dei criteri generali stabiliti dal Piano Nazionale.

Per accedere ai servizi offerti dall'Associazione Culturale "Raffadali e Bioetica" occorre presentare presso l'Associazione formale richiesta, completa della documentazione attestante la reale necessità della domanda di intervento. E' possibile esprimere istanza anche presso gli uffici competenti per territorio: servizi sociali del Comune e della Provincia, Asp, Associazioni di categoria, etc. che avranno cura di inoltrare apposita domanda. Inoltre, gli utenti possono richiedere tutte le informazioni di cui hanno bisogno presso la segreteria telefonica dell'Associazione ai numeri 3510424588 e 3313441210 dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 16:00 alle 18:30 o inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica raffadaliebioetica@gmail.com.

Il coinvolgimento degli utenti e dei familiari ai programmi individualizzati di assistenza e la verifica dei risultati saranno assicurati attraverso la somministrazione di questionari di gradimento, consegnati direttamente ai fruitori dei servizi e mediante riunioni periodiche tra il personale che realizza gli interventi e le famiglie dei destinatari. Le riunioni periodiche ed i questionari di gradimento avranno l'obiettivo di controllare in itinere la validità e l'efficacia dei servizi ed inoltre avranno lo scopo di garantire i diritti ed i reali bisogni degli utenti.

## **II. AREA ANZIANI**

### ***"ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI ED ASSISTENZA INTEGRATA"***

#### **II.1 UTENZA, FINALITA' DEL SERVIZIO E E TARIFFE PER L'ACCESSO**

Il servizio di assistenza domiciliare è rivolto a tutta la popolazione anziana residente nei comuni d'ambito del Distretto Socio Sanitario D4.

Il servizio vuole garantire il pieno rispetto della dignità umana e migliorare le condizioni di autonomia personale.

Obiettivi Generali sono:

- assicurare all'utente, attraverso l'adozione di adeguati strumenti, interventi che gli consentano di conservare la dignità nell'affrontare la vita quotidiana, di mantenere relazioni affettive, familiari e sociali, indispensabili per vivere in maniera autonoma e dunque favorire la permanenza dell'utente nel proprio contesto familiare e sociale;
- supportare le potenzialità di assistenza della famiglia verso i propri cari, sostenendole ed educandole nella gestione assistenziale e nella cura, nella quotidianità e nelle situazioni di emergenza familiare;
- promuovere il pieno sviluppo e la migliore qualità della vita delle persone anziane all'interno della loro comunità di appartenenza dunque prevenire rischi di emarginazione sociale e di condizione di isolamento dell'anziano, cofattore di processi depressivi, ed agire con piani di intervento individualizzati finalizzati al miglioramento della qualità della vita in generale;
- sviluppare processi di supporto agli interventi dei servizi sociali, promuovendo la crescita della cooperazione e del volontariato, attraverso la diffusione dell'informazione circa la fruizione dei servizi e la creazione di una rete di comunicazione e scambio di informazioni e conoscenze.

#### TARIFFE PER L'ACCESSO:

Il Servizio verrà erogato dal Comune del Distretto Socio Sanitario e consisterà nell'assegnazione all'utente di un voucher nominale dell'importo di € 18,50.

L'importo comprende: costo orario del personale, oneri, utili di gestione e IVA.

Sarà a carico dell'associazione il materiale di consumo (guanti monouso, ecc...) e il carburante dei mezzi di trasporto.

### **II.2 PRESTAZIONI E SERVIZI AGGIUNTIVI**

- Aiuto per il governo e l'igiene dell'alloggio, giornaliero o periodico (riordino letto, pulizie ed igiene degli ambienti e dei servizi, cambio biancheria);
- aiuto per l'igiene e cura della persona, per favorirne l'autosufficienza nell'attività giornaliera (pulizia della persona, aiuto per il bagno, vestizione, aiuto nell'assunzione dei pasti, aiuto a deambulare, mobilitazione nei soggetti allettati, aiuto nell'uso di accorgimenti che migliorino l'autosufficienza);
- fornitura dei generi in natura e/o dei pasti caldi a domicilio, favorendo la partecipazione del soggetto nella preparazione;
- ritiro, lavaggio, riconsegna di biancheria ed indumenti;
- disbrigo pratiche varie (ritiro della pensione, richieste certificati, pagamento bollette, acquisto generi alimentari, segretariato sociale);
- accompagnamento con adeguato mezzo di trasporto (presso strutture ricreative e culturali, parenti, amici, uffici, studi medici o specialistici, centri riabilitativi);
- sostegno psicologico volto a favorire i rapporti con la famiglia e con la comunità locale;
- cure sanitarie di tipo infermieristico professionale (controllo delle terapie, dell'assunzione dei farmaci e della situazione clinica in collegamento con il medico di base, effettuazione o cambio di piccole medicazioni, prelievo per esami di laboratorio, prevenzione delle piaghe da decubito, assistenza in fase di malattia, iniezioni ipodermiche, controllo della pressione arteriosa su richiesta del medico curante, ecc);
- rilevazione costante dei bisogni e verifica delle attività e dei Programmi Assistenziali Individuali, al fine di un'attività di programmazione del servizio coordinata con l'ufficio comunale competente.



SERVIZI AGGIUNTIVI: su richiesta dell'utenza verrà attivato, in collaborazione con le parrocchie, un centro di aggregazione dove gli anziani trascorreranno parte del loro tempo in attività ludico-ricreative e di socializzazione.

### **II.3 MODALITA', MATERIALE E STRUMENTI DI EROGAZIONE, MEZZI DI TRASPORTO E DURATA DEL SERVIZIO**

Il servizio di **Assistenza Domiciliare Anziani** è erogato per n. 2 volte a settimana ed ha la durata di n. 2 ore. Totale n.4 ore di servizio settimanale.

Il servizio di **Assistenza Domiciliare Integrata** è erogato per n.2 volte a settimana ed ha la durata di n. 2,5 ore. Totale n.5 ore di servizio settimanale.

Materiale e strumenti a disposizione degli operatori: guanti monouso, camice, mascherina, gel igienizzante.

Mezzi di trasporto: verranno utilizzate le autovetture degli operatori.

### **II.4 PERSONALE OPERATIVO E TRATTAMENTO ECONOMICO**

**Numero degli operatori e relativi profili professionali come da standards del DPRS 158/96:**

- n. 1 Assistente Sociale / Coordinatore;
- n. 4 Operatori Socio Assistenziali;
- n. 3 Operatori Socio Sanitari;
- n. 1 Assistente Domiciliare e dei Servizi Tutelari;
- n. 1 Logopedista;
- n. 1 Fisioterapista;
- n. 1 Psicologo;
- n. 2 Autisti;
- n. 2 Ausiliari;
- n. 2 Infermieri professionali in convenzione;
- n. 1 Terapista della Riabilitazione in convenzione.

Gli operatori coinvolti godono di esperienza nell'ambito di intervento con riferimento a:

- igiene personale quotidiana;
- governo igiene alloggio occupato dell'anziano;
- preparazione pasti caldi a domicilio;
- servizio lavanderia a domicilio;
- disbrigo pratiche varie quali autorizzazioni per richieste mediche, esenzioni ticket su farmaci ed esami clinici, richiesta contributi, commissioni varie.

Agli operatori verrà applicato il contratto collettivo nazionale di lavoro UNEBA (aspetti giuridici e trattamento economico).

## **III. AREA DISABILI**

***“PROGETTI INDIVIDUALIZZATI PER DISABILI GRAVI AI SENSI DELLA L. 104/92 ART. 3 COMMA 3 E TRASPORTO DISABILI”***

### **III.1 FINALITA' DEL SERVIZIO**

Il servizio vuole garantire il pieno rispetto della dignità umana e migliorare le condizioni di autonomia personale.

Obiettivi Generali sono:

- creare condizioni di pari opportunità;

- favorire un clima che consenta attraverso le attività proposte, l'interazione e l'integrazione, favorendo atteggiamenti cooperativi contribuendo al rafforzamento dell'autostima e alla costruzione di una identità personale nel disabile;
- creare le condizioni affinché la comunicazione tra il disabile e le persone a lui vicine (familiari, insegnanti, compagni di scuola, amici, ecc.) sia realmente efficace, cercando di migliorarne i rapporti;
- sostegno per le attività quotidiane del disabile;
- sostegno alla famiglia nella gestione del rapporto intrafamiliare;
- sviluppare il senso critico del disabile in relazione al suo vissuto, al suo agire quotidiano;
- elaborazione delle esperienze condivise con l'operatore specializzato;
- accompagnamento educativo;
- garantire momenti di socializzazione ed integrazione col mondo esterno;
- fornitura di strumenti tecnologici innovativi non coperte dall'ASP;
- favorire l'inclusione nel mondo del lavoro;
- offrire al disabile terapie specifiche non garantite dai servizi specialistici dell'Asp.

### **III.2 PRESTAZIONI**

I progetti individualizzati per soggetti minori ed adulti riconosciuti disabili ai sensi dell'art. 3 comma 3 della L.n.104/92, in attuazione dei principi di uguaglianza, universalità, non discriminazione, sussidiarietà, libera partecipazione, coerenza, efficienza ed efficacia, vogliono offrire agli stessi pari opportunità, promovendoli ed inserendoli a pieno titolo nell'ambiente in cui vivono. Essi, infatti, nascono dall'esigenza di proseguire l'esperienza già avviata e consolidata in precedenza, consistente in molti casi nell'affiancamento a disabili del territorio di operatori che li supportino nelle loro attività di vita quotidiana e di operatori specializzati che li aiutino a rielaborare le loro esperienze e le relazioni interpersonali, favorendo nuove esperienze ambientali e sociali.

Le azioni specifiche del progetto sono quindi rivolte allo sviluppo e al mantenimento delle aree delle autonomie, del tempo libero per quanto non garantito dai servizi sociali comunali e dal servizio sanitario nazionale o da altri enti normativamente competenti.

### **III.3 MODALITA', MATERIALE E STRUMENTI DI EROGAZIONE, MEZZI DI TRASPORTO E DURATA DEL SERVIZIO**

L'attivazione del servizio avviene su richiesta del disabile al Servizio Sociale Professionale che appronta apposito piano personalizzato in base alle esigenze dello stesso in collaborazione con il Servizio specialistico dell'ASP. Quest'ultimo successivamente redige apposita graduatoria per tutti i nominativi dei progetti personalizzati avanzati dal Servizio Sociale professionale dei comuni del distretto.

#### **I progetti personalizzati verranno attivati seguendo quindi l'iter sopraccitato:**

- richiesta del disabile al Servizio Sociale Comunale;
- nuova presa in carico del disabile e della famiglia;
- lavoro di rete con le reti primarie, i servizi sociali e sanitari;
- scelta dell'utente del Personale Operativo;
- elaborazione del piano personalizzato in collaborazione coi Servizi dell'Asp coinvolti;
- primo periodo di osservazione del piano personalizzato;
- monitoraggio periodico trimestrale del piano personalizzato;
- verifica semestrale del piano personalizzato.

Il servizio di **Assistenza Domiciliare Disabili** è erogato per n. 2 volte a settimana ed ha la durata di n. 2 ore. Totale n.4 ore di servizio settimanale.

Materiale e strumenti a disposizione degli operatori: guanti monouso, camice, mascherina, gel igienizzante.

Mezzi di trasporto: verranno utilizzate le autovetture degli operatori.

#### **III.4 PERSONALE OPERATIVO**

- n. 1 Assistente Sociale / Coordinatore;
- n. 4 Operatori / Accompagnatori Socio Assistenziali;
- n. 3 Operatori Socio Sanitari;
- n. 1 Assistente Domiciliare e dei Servizi Tutelari;
- n. 1 Logopedista;
- n. 1 Fisioterapista;
- n. 1 Psicologo
- n. 2 Autisti;
- n. 2 Ausiliari;
- n. 3 Assistenti all'autonomia e alla comunicazione
- n. 2 Infermieri professionali in convenzione;
- n. 1 Terapista della Riabilitazione in convenzione.

Il ruolo svolto dagli operatori nello specifico prevede il supportare il disabile per l'accompagnamento alle attività quotidiane laddove la famiglia non riesce ad intervenire, o necessita di un supporto integrativo. Gli operatori svolgono un ruolo attivo nella autonomia del portatore di handicap, accompagnandolo, ove richiesto, nell'espletamento dei vari momenti della vita quotidiana (scuola, centri di riabilitazione, attività varie).

Gli operatori professionali specializzati hanno il compito di supportare con tecniche specialistiche l'assistito nella riabilitazione e/o socializzazione.

Gli operatori coinvolti godono di esperienza nell'ambito di intervento con riferimento a:

- igiene personale quotidiana;
- governo igiene alloggio occupato dal soggetto non autosufficiente;
- assistenza infermieristica domiciliare;
- attività di stimolo al mantenimento delle residue capacità psico-fisiche;
- preparazione pasti caldi a domicilio;
- servizio lavanderia a domicilio;
- disbrigo pratiche varie quali autorizzazioni per richieste mediche, esenzioni ticket su farmaci ed esami clinici, richiesta contributi, commissioni varie.

Agli operatori verrà applicato il contratto collettivo nazionale di lavoro UNEBA (aspetti giuridici e trattamento economico).

#### **IV. "ASSISTENZA IGIENICO PERSONALE ED ASSISTENZA PER L'AUTONOMIA ED ALLA COMUNICAZIONE AGLI ALUNNI PORTASTORI DI HANDICAP"**

#### **IV.1 FINALITA' DEL SERVIZIO**

Il servizio di assistenza igienico personale rivolto agli alunni con handicap si prefigge i seguenti obiettivi:

- garantire a ciascun alunno in situazione di handicap la regolare frequenza e la partecipazione all'azione formativa della scuola;
- sostenere le famiglie nel compito educativo e nello svolgimento delle normali attività quotidiane, rese difficili dalle difficoltà insite nell'handicap (spostamenti da casa a scuola e viceversa, assistenza igienica durante l'orario scolastico, somministrazione dei pasti durante la mensa, accompagnamento alle gite ed ai viaggi di istruzione, adeguato sostegno educativo/didattico in classe ed a casa, etc.);
- promuovere il massimo di autonomia, di acquisizione di competenze e di abilità espressive e comunicative in collaborazione con l'equipe scolastica che segue gli alunni con handicap;
- favorire le condizioni che possano assicurare ai ragazzi con handicap non tanto la mera socializzazione in presenza, ma la più ampia promozione delle potenzialità di ciascuno, in modo da ridurre qualsiasi forma di emarginazione e di favorirne la piena integrazione a scuola e nella società.

#### **IV.2 PRESTAZIONI**

Nel quadro della normativa nazionale che punta alla integrazione ed alla sistematicità degli interventi in ambito sociale, il servizio di assistenza agli studenti in situazione di handicap si delinea come processo all'interno di un sistema territoriale più ampio in cui agisce un concorso di interventi di varia provenienza (famiglia, scuola, azienda sanitaria, enti istituzionali e non, attivi nel territorio). Nello specifico, il progetto prevede: il trasporto, con mezzi adeguati, degli alunni dal proprio domicilio a scuola e viceversa; la sistemazione in classe; l'assistenza a scuola per l'espletamento di tutti gli atti vitali che lo studente non può compiere da solo; l'accompagnamento ai servizi igienici e la pulizia della persona; l'assistenza durante la mensa; la collaborazione, nel rispetto dei rispettivi compiti educativi, con i docenti di classe, in modo da assicurare agli alunni H la socializzazione attiva con il gruppo dei pari e con i docenti e, nei casi previsti, un valido sostegno nelle attività di didattica differenziata e/o nei processi terapeutici/riabilitativi, che di concerto con gli enti preposti nel territorio la scuola effettua; l'accompagnamento e l'assistenza durante le visite didattiche e le gite scolastiche. La peculiarità dell'intervento consiste nel valore riconosciuto alla necessità di collegare tra loro le azioni dei diversi enti e soprattutto di inserirle all'interno di un quadro di vicinanza e di contatto umano nei confronti delle famiglie interessate. Alle stesse si vuole garantire non tanto un mero servizio di prelievo dall'abitazione e di riconsegna degli studenti dopo lo svolgimento delle lezioni, ma un servizio sentito come punto di riferimento certo, come esperienza di incontro con altre famiglie che vivono lo stesso disagio e di confronto con professionalità solide e competenti nel territorio, che fungono da strutture di contenimento e di sostegno nei casi di disagio dovuto a circostanze legate all'handicap.

#### **IV.3 MODALITA' DI EROGAZIONE**

Se il compito della scuola è quello di rispondere positivamente alle domande complesse che la condizione di handicap o di svantaggio pongono, appare di fondamentale importanza saper correttamente interpretare la problematicità insita in tali domande. A questo proposito ci piace sottolineare come fondamentale diventa l'integrazione e la sistematicità degli interventi e dei servizi, i quali vanno programmati attraverso il concorso e la partecipazione di più soggetti: la famiglia, la scuola, l'equipe medica dell'azienda sanitaria, gli enti locali e le associazioni del territorio. Il presente intervento intende raggiungere il proprio obiettivo (l'assistenza efficace agli studenti con handicap in modo da consentire loro il raggiungimento degli obiettivi educativi e formativi perseguiti dalla scuola) attraverso un valido ed efficace processo di raccordo e di unione sistematica tra tutti gli attori coinvolti. A questo proposito oltre all'utilizzo di personale qualificato

per lo svolgimento del progetto, così come sopra delineato, la scrivente Associazione intende avvalersi di una équipe di pedagogisti e psicologi il cui compito fondamentale è quello di incontrare le famiglie, i dirigenti scolastici, i docenti e i referenti degli enti del territorio (ASP, Comune, Provincia) per programmare insieme a loro interventi individualizzati, almeno per i casi più complessi, e comunque sempre legati alla specifica difficoltà espressa dal singolo caso.

#### **IV.4 PERSONALE OPERATIVO**

- Operatore Responsabile del Progetto
- Operatore OSA
- Operatore Professionale Specializzato (Psicologo – Pedagogista – Educatore Professionale)

### **V. DISPOSIZIONI GENERALI**

#### **V.1 TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL' UTENTE E DEI FAMILIARI GESTIONE RECLAMI**

Gli utenti o i loro familiari, quando lo ritengono opportuno, possono avanzare un reclamo sui disservizi insorti prima, durante o dopo l'avvio del servizio.

Le segnalazioni di reclamo o qualsiasi tipo di richiesta, utilizzate poi per ottenere piani di miglioramento del servizio erogato, possono essere presentate attraverso le seguenti modalità:

1. telefonicamente presso la segreteria dell'Associazione Culturale "Raffadali e Bioetica";
2. inviando una lettera indirizzata al Responsabile dei Servizi e della Qualità;
3. compilando il modulo "Segnalazione reclami" di cui una copia è consegnata all'utente all'avvio del servizio o disponibile presso la segreteria dell'Associazione Culturale "Raffadali e Bioetica".

In qualunque caso, il Responsabile dei Servizi e della Qualità della struttura provvede a dare immediato seguito alla segnalazione dell'utente: entro sette giorni dal ricevimento del reclamo verrà data comunicazione scritta al reclamante in merito alla soluzione attuata.

#### **V.2 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

"Raffadali e Bioetica" 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.

#### **V.3 STANDARD DI QUALITÀ**

"Raffadali e Bioetica" ha provveduto ad analizzare le esigenze e le aspettative dei propri utenti identificando gli elementi che vengono considerati come fattori di qualità del servizio erogato; per ciascuno di questi fattori sui quali l'Associazione è in grado di esercitare un controllo, ha definito degli indicatori di prestazione ed ha fissato uno standard minimo di qualità.

Innovatività delle prestazioni erogate: accanto ai tradizionali metodi di lavoro gli operatori si avvarranno di tecniche innovative quali quelle di rendere protagonista il familiare, coinvolgerlo nell'intervento, in modo tale da non essere un semplice osservatore ma attore protagonista. Il familiare apprenderà dagli operatori tecniche di comunicazione e di stimolazione efficaci per migliorare il rapporto con il proprio caro e recuperare piccole autonomie da spendere nella quotidianità. Si stimoleranno le abilità cognitive residue dell'anziano con tecniche appropriate, utilizzando tecniche espressive quali la musica e l'arte come stimoli educativi che offrono un solido ponte comunicativo: utilizzare la terapia della reminiscenza attraverso il materiale fotografico per favorire l'espressione verbale ed emotiva, insegnamento dell'utilizzo di nuove tecnologie.

#### **V.4 STRUMENTI DI VERIFICA DELLA QUALITA'**

Per offrire un servizio di assistenza qualitativamente valido e rispettoso dei diritti dell'Utente, l'Associazione Culturale “Raffadali e Bioetica” si impegna a sviluppare una progettazione tecnico-organizzativa ampia e flessibile da sperimentare e verificare attraverso strumenti idonei quali:

1. monitoraggio della soddisfazione dell'ospite;
2. monitoraggio dei reclami;
3. monitoraggio della soddisfazione degli operatori;
4. monitoraggio degli standard di qualità e degli indicatori di processo.

Il raggiungimento degli obiettivi e i valori rilevati per gli indicatori saranno presi in esame nel prossimo aggiornamento della carta dei servizi che sarà effettuato non prima di un anno dall'emissione della presente.

#### **V.5 GESTIONE DELLA PRIVACY DELL' UTENTE**

I dati personali che affluiscono presso l'Associazione Culturale “Raffadali e Bioetica”, sono gestiti in conformità a quanto previsto dall'art. 11 del D. Lgs. 196/2003 e quindi:

1. trattati in modo lecito e secondo correttezza;
2. raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi;
3. esatti e, se necessario, aggiornati;
4. pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
5. conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

In nessun caso, i documenti (cartacei ed informatici) contenenti dati personali vengono lasciati incustoditi sul luogo di lavoro, allorché esista la possibilità che soggetti non incaricati del trattamento possano prenderne visione.

Il personale è opportunamente addestrato sulle modalità del trattamento dei dati; all'interno dell'Associazione Culturale “Raffadali e Bioetica”, sono attuate le necessarie misure di sicurezza e annualmente viene effettuata una specifica valutazione dei rischi connessi con il trattamento dei dati personali, predisponendo l'apposito “Documento Programmatico sulla Sicurezza dei Dati Personali” richiesto dalla legge.

#### **V.6 RESPONSABILE DEL SERVIZIO, RESPONSABILE DELLA SICUREZZA E DELLA PRIVACY**

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Ilaria Spoto – Assistente Sociale

Responsabile della sicurezza e della privacy: Nicola Marro – Presidente

#### **VI. INTERVENTI PER IL CONTENIMENTO DEL TURN-OVER**

Nel linguaggio comune, ma anche in quello degli addetti ai lavori, ci si riferisce molto spesso alle organizzazioni (siano esse fabbriche, supermercati, amministrazioni comunali o...servizi alla persona) come a delle macchine. Si parla di “macchina burocratica”, di “meccanismi organizzativi” da mettere a punto, di strutture da progettare, di organigrammi da rivedere. E' sempre sorprendente constatare come la metafora della macchina sia la più facile e frequente da usare per parlare di organizzazioni, anche da parte di chi ne conosce tutti i limiti.

In realtà le organizzazioni sono in primo luogo persone, relazioni, valori condivisi, modi di pensare, reazioni emotive, affetti ed altro ancora. La metafora della macchina non ci aiuta minimamente a “governare” queste dimensioni, né rende consapevoli del fatto che l'output, il prodotto/servizio che

ciascuna organizzazione eroga o produce non deriva dalla (semplice?) regolazione/messa a punto della “catena” produttiva, ma assai di più dalla condivisione della visione, dalla chiarezza degli obiettivi, dalla qualità delle relazioni, dalla motivazione ed impegno delle persone.

Le organizzazioni quindi sono anche e in primo luogo “sistemi culturali”: la cultura organizzativa, cioè i modi di pensare, la concezione del lavoro, i valori prevalenti, le credenze, le modalità di comportamento ritenute appropriate, i “miti” fondativi condizionano in modo determinante i risultati dell’azione organizzativa.

Il servizio non è una cosa. Il servizio è il risultato di un complesso lavoro di progettazione sociale, che è connesso con l’immagine che si ha del destinatario del servizio stesso, dei suoi bisogni e delle sue possibilità; con la concezione della relazione che si deve instaurare tra operatore e “utente” (il servizio è in primo luogo e fundamentalmente una relazione); e dipende infine dall’ingegnerizzazione delle diverse componenti del servizio (in questo caso, componente “alberghiera”, medica e di cura, di assistenza e cura della persona, di valorizzazione delle capacità, di socializzazione, di comunicazione e rapporto con i familiari ecc.), per consentirne un’erogazione di qualità ed una effettiva fruizione da parte del destinatario.

Una erogazione di servizi di qualità, quindi, non dipende principalmente dalla produzione di regolamenti, dalla definizione di procedure, dalla emanazione di ordini di servizio (pur tenendo presente che anche nei servizi un minimo quadro di regole è certamente necessario). La progettazione e l’ingegnerizzazione del servizio richiede partecipazione e creatività, soluzioni semplici, coinvolgimento personale, comunicazione fluida tra colleghi e con le altre unità organizzative.

Il servizio richiede una grande capacità di ascolto dei bisogni degli utenti, ma anche un’ attenzione alle idee, alle proposte, ai sentimenti che gli operatori esprimono. Un buon servizio è anche il risultato di un buon clima organizzativo e di una accorta mediazione tra i bisogni degli uni e degli altri: mediazione non come aggiustamento al ribasso, ma come soluzione progettuale intelligente.

## **VII. QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTE**





*Gentile Utente, Le chiediamo di dedicarci un pò del suo tempo per compilare il presente questionario, che ci permetterà di migliorare sempre di più i nostri servizi e di adeguarli alle Sue aspettative. La ringraziamo per la sua disponibilità e la invitiamo ad utilizzare lo stesso questionario per comunicarci eventuali suoi suggerimenti.*

*Per esprimere le sue valutazioni Le chiediamo di barrare la casella corrispondente al suo giudizio.*

Utente: \_\_\_\_\_  Uomo  Donna Età \_\_\_\_\_

Servizio di cui usufruisce l’assistito: \_\_\_\_\_

Operatore addetto: \_\_\_\_\_

Legenda simboli	Molto Soddisfatto 	Soddisfatto 	Poco Soddisfatto 	Insoddisfatto 
E’ soddisfatto del lavoro svolto dagli operatori che le hanno assegnato?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gli operatori le hanno mai mancato di rispetto? SE SI CHI _____	SI		NO	
E’ Soddisfatto/a della puntualità degli operatori?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E’ Soddisfatto/a della disponibilità degli operatori? Qualora non sia soddisfatto/a di chi in particolare _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In caso di ritardo o di cambiamento turno è stata/o sempre avvisato?	SI		NO	
Cortesìa dell’assistente sociale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesìa dell’assistente domiciliare assegnata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La soddisfa il lavoro svolto dall’assistente domiciliare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La soddisfano chiarezza della comunicazione e informazione fornita?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Come giudica la qualità globale del servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Eventuali suggerimenti che possano aiutarci ad offrirle un servizio migliore

Data \_\_\_\_\_ Firma dell'assistito o familiare \_\_\_\_\_

**VIII. SEGNALAZIONE RECLAMO**

<i>A cura di chi avanza il reclamo (o di chi lo registra)</i>	
Nome e cognome di chi avanza il reclamo: _____	
Recapito telefonico _____ e-mail _____	
<b>OGGETTO DEL RECLAMO</b>	
Data: _____	Firma: _____
<i>A cura del Coordinatore del Servizio</i>	
RAPPORTO DI RECLAMO n° _____ dell'anno _____	
<b>GESTIONE DEL RECLAMO</b>	
Il Coordinatore _____	Data _____



### **IX. ACCREDITAMENTI PRESSO ENTI PUBBLICI.**

- Iscritta all'Albo Regione Sicilia art. 26 L.R. 09.05.1986 n. 22 per l'assistenza domiciliare agli utenti inabili - D.D. n. 2440 del 06/11/2014 – Nr. iscrizione 4019.
- Iscritta all'Albo Regione Sicilia art. 26 L.R. 09.05.1986 n. 22 per l'assistenza domiciliare agli utenti anziani - D.D. n. 128 del 27/01/2015 – Nr. iscrizione 4085.
- Servizio di trasporto scolastico in favore di alunni con handicap grave che frequentano istituti superiori di competenza provinciale.
- Iscritta all'Albo degli enti accreditati del Comune di Agrigento per il servizio di assistenza igienico-personale e del servizio di assistenza all'autonomia e la comunicazione ai portatori di handicap nelle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado della città.
- Iscritta all'Albo del Distretto Socio-Sanitario D1 (Agrigento – Raffadali – Aragona – Comitini – Favara – Joppolo Giancaxio – Porto Empedocle – Realmonte – Sant'Angelo Muxaro – Santa Elisabetta – Siculiana) delle istituzioni assistenziali iscritte all'Albo Regionale (art. 26 della L.R. 22/86) per l'acquisto di specifiche prestazioni mediante voucher per assistenza domiciliare anziani.
- Iscritta all'Albo del Comune di Agrigento delle istituzioni assistenziali iscritte all'Albo Regionale (art. 26 della L.R. 22/86) per l'erogazione del servizio finalizzato alla permanenza o ritorno in famiglia di anziani ultrasettantacinquenni non autosufficienti.
- Iscritta al Registro del Comune di Raffadali degli enti accreditati per il servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione scolastica nelle scuole materne, elementari e medie in favore di studenti con handicap fisico e/o sensoriale grave.
- Iscritta all'Albo del Distretto Socio-Sanitario D1 (Agrigento – Raffadali – Aragona – Comitini – Favara – Joppolo Giancaxio – Porto Empedocle – Realmonte – Sant'Angelo Muxaro – Santa Elisabetta – Siculiana) delle istituzioni assistenziali iscritte all'Albo Regionale (art. 26 della L.R. 22/86) per l'acquisto di specifiche prestazioni mediante voucher per assistenza domiciliare disabili gravissimi.
- Iscritta al Registro Provinciale del Libero Consorzio Comunale di Agrigento degli Enti del Terzo Settore, già iscritti agli Albi Regionali, autorizzati allo svolgimento dei servizi a favore di portatori di handicap.
- Iscritta al Registro del Distretto Socio-Sanitario D1 (Agrigento – Raffadali – Aragona – Comitini – Favara – Joppolo Giancaxio – Porto Empedocle – Realmonte – Sant'Angelo Muxaro – Santa Elisabetta – Siculiana) – Albo dei soggetti accreditati per l'erogazione delle prestazioni integrative Progetto Home Care Premium 2017 e 2019 mediante voucher.
- Iscritta al Registro comunale del Comune di Aragona per il servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione nelle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado a favore degli alunni diversamente abili.
- Iscritta all'Albo Comunale del Comune di Favara degli enti accreditati per la gestione del servizio di assistenza all'autonomia ed alla comunicazione agli alunni portatori di handicap fisico, psichico e sensoriale presso le scuole dell'obbligo.
- Iscritta all'Albo Distrettuale del Distretto Socio Sanitario D4 (Casteltermeni – San Giovanni Gemini – Cammarata) per l'erogazione di prestazioni socio-assistenziali a carattere domiciliare mediante buoni di servizio (voucher).

- Iscritta all'Albo Distrettuale del Distretto Socio Sanitario n. 7 (Siacca – Santa Margherita Belice – Menfi – Sambuca di Sicilia – Caltabellotta – Montevago) degli enti no profit per l'erogazione, attraverso voucher, di prestazioni domiciliari ad anziani non autosufficienti e adulti disabili.
- Iscritta all'Albo del Distretto Socio Sanitario D1 / AOD 2 (Santa Elisabetta – Comitini – Joppolo Giancaxio – Porto Empedocle – Realmonte – Sant'Angelo Muxaro – Siculiana) delle ditte accreditate per la fornitura di Assistenza Educativa Domiciliare, Assistenza Educativa Territoriale per supporto all'inclusione sociale di giovani e adulti (Azione A1c.2) e per Servizi di Sostegno Educativo scolastico ed extra scolastico (Azione B.1.a) nell'ambito del programma PON INCLUSIONE.
- Iscritta all'Albo Distrettuale del privato sociale del Distretto Socio Sanitario D10 (Mussomeli – Acquaviva Platani – Campofranco – Sutera – Vallelunga Pratameno – Villalba) per il servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione.
- Iscritta all'Albo Distrettuale del Distretto Socio Sanitario D10 (Mussomeli – Acquaviva Platani – Campofranco – Sutera – Vallelunga Pratameno – Villalba) dei soggetti attuatori di prestazioni integrative nell'ambito del progetto Home Care Premium per non autosufficienti.
- Iscritta all'Albo del Distretto Socio-Sanitario D1 (Agrigento – Raffadali – Aragona – Comitini – Favara – Joppolo Giancaxio – Porto Empedocle – Realmonte – Sant'Angelo Muxaro – Santa Elisabetta – Siculiana) degli organismi sociali ed enti no profit per l'acquisto di specifiche prestazioni domiciliari mediante voucher per soggetti con disabilità grave ai sensi dell'art. 3 comma 3 L. 104/92.
- Iscritta all'Albo del Distretto Socio Sanitario D 3 (Canicattì – Campobello di Licata – Castrofilippo – Naro – Racalmuto – Ravanusa – Grotte – Camastra) per l'erogazione dei servizi territoriali in favore di soggetti non autosufficienti disabili gravi (art. 3, comma 3, legge 104/92).
- Iscritta all'Albo del Distretto Socio Sanitario D1 / AOD 2 (Santa Elisabetta – Comitini – Joppolo Giancaxio – Porto Empedocle – Realmonte – Sant'Angelo Muxaro – Siculiana) dei soggetti erogatori di prestazioni assistenziali per il servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione e per il servizio di assistenza igienico-personale agli alunni portatori di handicap delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado dei Comuni facenti parte del Distretto SS AOD 2 mediante buono/voucher – Anno scolastico 2020/2021 e seguenti.
- Iscritta all'Albo del Distretto Socio Sanitario D1 / AOD 2 (Santa Elisabetta – Comitini – Joppolo Giancaxio – Porto Empedocle – Realmonte – Sant'Angelo Muxaro – Siculiana) di gestori territoriali qualificati per l'erogazione di prestazioni di assistenza educativa in ambito extra-scolastico per alunni disabili e disagiati residenti nei Comuni del Distretto AOD 2 (Fornitura di prestazioni di assistenza domiciliare/territoriale educativa a favore di nuclei familiari con minori mediante voucher sociale per il periodo 16.11.2020 – 30.06.2021).



**Il Presidente  
dell'Associazione Culturale  
"RAFFADALI E BIOETICA"**

*Nicola Marro*

**(Nicola MARRO)**