



**Associazione Culturale
"RAFFADALI E BIOETICA"**

Sede legale: Piano Calvario, 65
Sede operativa: Piazza Modena, 41
92015 Raffadali (AG)
C.F. 93046540840

 raffadaliebioetica@gmail.com

 raffadaliebioetica@pec.it

 Raffadali e Bioetica

 @R_eBioetica

**CARTA
DEI SERVIZI
SERVIZIO DI ASSISTENZA
ALL'AUTONOMIA E
COMUNICAZIONE
E SERVIZIO
IGIENICO PERSONALE**



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. FINALITA' DEL SERVIZIO

III. PRESTAZIONI

IV. MODALITA' DI EROGAZIONE

V. PROFILI PROFESSIONALI DEGLI OPERATORI COINVOLTI

VI. DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI MINIME ASSICURATE NELL'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

VII. DESCRIZIONE DEGLI EVENTUALI SERVIZI MIGLIORATIVI ED AGGIUNTIVI OFFERTI

VIII. QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTE

IX. SEGNALAZIONE RECLAMO



I. PREMESSA

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.

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 e amministrativa è sita nel Comune di Raffadali, in Piano Calvario n. 65. La sede operativa si trova nello stesso Comune in Piazza Modena n. 41.

L'Associazione è titolare di conto di deposito a risparmio presso la Banca Popolare S. Angelo, filiale di Raffadali, numero conto: DR0850010012, cod. CIN: M, cod. ABI: 05772, cod. CAB: 83060.

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 3802858222 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. 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.

III. 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. 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 equipe 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.

Alle famiglie saranno sottoposte comunicazioni scritte secondo il seguente calendario:

All'inizio dell'anno scolastico

- presentazione del servizio con indicazione dei referenti con i rispettivi recapiti, modalità di raccordo;
- stesura e sottoscrizione dei programmi individuali, condivisi dalla famiglia in oggetto.

Nel corso dell'anno scolastico

- eventuali comunicazioni relative a iniziative seminariali o ricreative organizzate dall'Associazione Culturale "Raffadali e Bioetica";
- eventuali modifiche della programmazione.

Alla fine dell'anno scolastico

- questionario di soddisfazione per le famiglie, con indicazioni sulle modalità di compilazione e inoltro alla scrivente;
- modulo di richiesta di modifica/conferma dell'intervento per l'anno scolastico successivo.

V. PROFILI PROFESSIONALI DEGLI OPERATORI COINVOLTI

Per lo svolgimento del Servizio di Assistenza alla Comunicazione i profili professionali impiegati comprendono:

- Assistenti alla Comunicazione ;
- Interprete L.I.S.;
- Assistente Sociale;
- Pedagogista;
- Psicologa;
- Laureato in scienze motorie per attività fisiche assistite.

Il personale impiegato è in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- Laurea;
- Diploma di istruzione secondaria di secondo grado;
- Possesso di titolo professionale di Assistente alla comunicazione;
- Comprovata esperienza nel settore.

Gli **operatori** sono formati affinché il servizio prenda totalmente in carico l'utente e pertanto gli Assistenti alla Comunicazione devono:

- essere in grado di creare una relazione costruttiva tra gli utenti, i genitori, e le altre figure operanti nelle Istituzioni;
- saper individuare le modalità comunicative idonee ai diversi soggetti e ai diversi contesti comunicativi;
- saper padroneggiare il linguaggio segnico in tutte le sue varianti (LIS, IS, ISE).

L'Assistente alla Comunicazione deve tradurre i contenuti didattici e tutto ciò che avviene durante lo svolgimento delle attività, utilizzando la metodologia comunicativa più adeguata. inoltre deve:

- saper mediare tra i diversi linguaggi e le differenti discipline;
- utilizzare metodi e strategie per rendere accessibili al bambino/ragazzo sordo i contenuti scolastici;
- "dare voce" alle risposte del bambino/ragazzo;
- ampliare il lessico del bambino/ragazzo;
- aver padronanza di "modi/mezzi" comunicativi quali la dattilologia, l'articolazione labiale;
- capacità di lavorare in rete, con le professionalità che collaborano nella crescita, nell'educazione e nella cura del bambino/ragazzo sordo;

- avere consapevolezza delle proprie competenze, delle proprie responsabilità e di quelle di ogni singolo attore coinvolto;
- valorizzare le risorse della famiglia e del territorio fornendo informazioni e ausili, anche tecnologici, utili al bambino/ragazzo;
- conoscere i principi fondamentali della Pedagogia e di Metodologia didattica.

Il **Referente Amministrativo** attenziona gli aspetti organizzativi-amministrativi del servizio, si occupa della gestione contabile e del personale impiegato.

La figura del **Coordinatore** rappresenta il punto di riferimento e di collegamento tra i vari attori del servizio; nello specifico, garantisce alle famiglie e alle scuole, la qualità e la professionalità dettata dall'esperienza e dalla competenza che caratterizza gli operatori dell'Associazione Culturale "Raffadali e Bioetica". Il Coordinatore svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli assistenti alla comunicazione, anche in rapporto alla loro formazione permanente, di promozione e di valutazione della qualità del servizio, di raccordo tra i servizi educativi e sociali, nonché di monitoraggio e documentazione delle esperienze.

Il Coordinatore garantisce le prestazioni previste in collaborazione con i servizi socio-sanitari e scolastici del territorio competenti, fatte salve le competenze specifiche istituzionali: in particolare, dovrà incontrare i referenti scolastici dell'alunno in occasione dell'inizio dell'anno scolastico, delle risultanze del primo quadrimestre e al termine dell'anno scolastico per il monitoraggio finale, favorirà la collaborazione fra le assistenti alla comunicazione, garantirà, se richiesta, la partecipazione alle riunioni di verifica periodica del programma, del tavolo di confronto operativo, ecc. Inoltre, il coordinatore, si occuperà della gestione dell'orario di servizio di ogni assistente alla comunicazione, provvedendo ad eventuali sostituzioni e/o nuove assegnazioni, avrà cura di raccogliere, alla fine di ogni mese, i fogli presenze recanti le ore ed i giorni in cui l'assistente alla comunicazione ha svolto il suo servizio, stilerà il calendario delle attività formative, previo accordo con i docenti coinvolti nell'attività di aggiornamento e le associazioni presenti sul territorio. Dovrà predisporre quanto necessario allo svolgimento delle attività di aggiornamento; segnalerà ogni richiesta ricevuta per un eventuale sostegno psicologico e/o socio-educativo, qual ora ne venisse fatta richiesta da parte di un assistente alla comunicazione o da parte di una famiglia e manterrà i contatti con il Comune per gli aspetti tecnici generali.

VI. DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI MINIME ASSICURATE NELL'ESLETAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio prevede:

- l'affiancamento operatore/studente;
- la partecipazione alle riunioni periodiche di programmazione, presentazione, discussione e verifica operativa dei casi, concordata di volta in volta con il Dirigente scolastico;
- attività di formazione, aggiornamento e supervisione degli operatori.

Il nostro processo di intervento in ambito scolastico, in una logica di ricerca continua di **qualità**, si sviluppa nelle seguenti fasi:

- formazione degli assistenti alla comunicazione;
- selezione e avviamento al lavoro degli operatori;
- monitoraggio del servizio reso agli studenti;
- raccolta e analisi dei dati e informazioni sugli studenti e le loro necessità e difficoltà reali;
- consulenza e coinvolgimento del territorio e delle famiglie.

Nello specifico la prassi di presa in carico dell'utente facente richiesta prevede, dopo un colloquio preliminare per l'acquisizione delle informazioni necessarie sullo studente:

- **CONTATTO CON LA FAMIGLIA;**
- **CONTATTO CON I DIRIGENTI SCOLASTICI E DOCENTI** (curricolari e di sostegno);
- **ELABORAZIONE DEL PIANO INDIVIDUALE DELL'INTERVENTO ;**
- **COLLABORAZIONE ALLA STESURA DEI PIANI EDUCATIVI;**
- **EROGAZIONE DEL SERVIZIO;**
- **MONITORAGGIO DEL SERVIZIO.**

La logica d'intervento è quella di collaborazione, creazione di rete a sostegno dei bisogni dell'utente finale.

L'Associazione Culturale "Raffadali e Bioetica" collaborerà con la struttura scolastica frequentata dall'assistito, in modo da realizzare le necessarie sinergie per una migliore attuazione del progetto educativo.

VII. DESCRIZIONE DEGLI EVENTUALI SERVIZI MIGLIORATIVI ED AGGIUNTIVI OFFERTI

Obiettivo prioritario nella presa in carico dello studente è quello di rendere l'individuo autonomo e consapevole delle proprie capacità e possibilità; tali obiettivi possono essere raggiunti attraverso il supporto scolastico, post-scolastico ed ancor di più favorendo l'integrazione del ragazzo nel gruppo dei pari. Tale gruppo è di fondamentale importanza per lo sviluppo dell'identità individuale e di quella di gruppo che necessitano al giovane per integrarsi nella società e non rimanerne emarginato. L'integrazione reale avviene attraverso la condivisione di momenti didattici, ludici, teatrali che consentano il confronto con se stessi e con gli altri.

Per tali motivi si ritiene fondamentale offrire ai giovani diversamente abili un ventaglio di proposte migliorative che consentano non solo lo studio individuale ma anche la promozione di vissuti di gruppo che stimolino la crescita personale.

L'Associazione Culturale "Raffadali e Bioetica" al fine di prendere in carico i bisogni dell'utenza e della sua famiglia, per rendere concreto il sostegno sociale di cui ha diritto l'utente per raggiungere livelli qualitativi adeguati alla tipologia di servizio offerto, si impegna a realizzare servizi migliorativi ed aggiuntivi come di seguito riportati:

a) Organizzazione di incontri di informazione, formazione e sensibilizzazione sulla disabilità.

Tale attività verrà organizzata durante l'anno scolastico (presso la sede o presso le scuole, da concordare), invitando tutti gli addetti ai lavori alla partecipazione.

b) Consulenza psico-pedagogica alle famiglie.

La consulenza è un servizio fondamentale per il sostegno e la promozione dell'*empowerment* individuale e di gruppo, pertanto presso la sede sarà possibile, dietro appuntamento, poter effettuare tale consulenza.

c) Assistenza e disbrigo pratiche burocratiche.

L'Associazione Culturale "Raffadali e Bioetica" insieme all'Associazione Nazionale di Azione Sociale - Presidenza Provinciale di Agrigento, creando una rete capillare sul territorio agrigentino, consentono di avere esperienza e professionalità nell'accompagnamento dell'utente per il disbrigo delle pratiche burocratiche.

e) Corsi : LIS, ASSISTENTE ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE, ASSISTENTE FAMILIARE.

Qualora giungessero richieste da parte dei genitori udenti di figli sordi o con difficoltà comunicative o motorie , avendo preso consapevolezza di tali difficoltà all'interno della famiglia stessa, se si vuole imparare a comunicare meglio ed in maniera più efficace con i propri figli, s'intende attivare,

in funzione dell'utenza richiedente, in collaborazione con l'Associazione Nazionale di Azione Sociale – Presidenza Provinciale di Agrigento, un corso LIS per genitori, e corsi di Assistente all'autonomia alla comunicazione e Assistente familiare aperti a chi ne faccia richiesta.

A garanzia di qualità del servizio offerto l'Associazione Culturale "Raffadali e Bioetica" dedica la dovuta attenzione alla **formazione continua** e costante del personale impiegato, garantita anche dalla proposta progettuale approvata dalla Regione Sicilia in seno al Catalogo Regionale per l'offerta formativa, viene inoltre, garantita una supervisione psico-pedagogica agli operatori.

f) Servizio di animazione presso Centro Socio Educativo "Anas – Arsenal Gym – Raffadali e Bioetica"

Tempi di svolgimento :

- Periodo: dal mese di settembre al mese di maggio
- Frequenza di svolgimento: 2 volte a settimana
- Orari e giorni di svolgimento: Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 19,00

Operatori impiegati:

- Numero e qualifica: nr. = 1 – qualifica = Animatore
- nr. = 1 – qualifica = Laureato in scienze motorie
- nr. = 1 – qualifica = Psicologo
- nr. = 2 – qualifica = Assistente all'autonomia e alla comunicazione
- nr. = 2 – qualifica = Operatori socio-assistenziali

Luogo di svolgimento: Centro Socio Educativo "Anas – Arsenal Gym – Raffadali e Bioetica"
- Raffadali

Eventuali agevolazioni offerte per il raggiungimento della sede di svolgimento delle attività:

Trasporto gratuito degli utenti

g) Fisioterapista (2 volte al mese)

(i servizi saranno resi solo se richiesti dal genitore)

Tempi di svolgimento:

- Periodo (da inizio a fine servizio)
- Frequenza di svolgimento: bimensile
- Orari e giorni di svolgimento: da concordare con le famiglie

Operatori impiegati:

Numero e qualifica: nr. = 1 – qualifica = Fisioterapista

Luogo di svolgimento: domicilio utente

h) Psicologo (2 volte al mese)

(i servizi saranno resi solo se richiesti dal genitore)

Tempi di svolgimento:

- Periodo (da inizio a fine servizio)
- Frequenza di svolgimento: bimensile
- Orari e giorni di svolgimento: da concordare con le famiglie

Operatori impiegati:

Numero e qualifica: nr. = 1 – qualifica = Psicologo

Luogo di svolgimento: domicilio utente

i) Assistente all'autonomia e comunicazione 4 volte al mese per attività di doposcuola

(i servizi saranno resi solo se richiesti dal genitore)

Tempi di svolgimento:

- Periodo (da inizio a fine servizio)
- Frequenza di svolgimento: mensile
- Orari e giorni di svolgimento: da concordare con le famiglie

Operatore impiegato:

Numero e qualifica: nr. = 2 – qualifica = Assistente all'autonomia e comunicazione

Luogo di svolgimento: domicilio utente

l) Operatore socio assistenziale 4 volte al mese per attività di assistenza domiciliare

(i servizi saranno resi solo se richiesti dal genitore)

Tempi di svolgimento:

- Periodo (da inizio a fine servizio)
- Frequenza di svolgimento: mensile
- Orari e giorni di svolgimento: da concordare con le famiglie

Operatore impiegato:

Numero e qualifica: nr. = 2 – qualifica = Operatori socio assistenziali

Luogo di svolgimento: domicilio utente

VIII. 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	
Cortesia dell'assistente sociale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesia 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 _____

IX. 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 _____	
OGGETTO DEL RECLAMO	
Data: _____	Firma: _____
<i>A cura del Coordinatore del Servizio</i>	
RAPPORTO DI RECLAMO n° _____ dell' anno _____	
GESTIONE DEL RECLAMO	
Il Coordinatore _____	Data _____