

CARTA DEI SERVIZI GENERALE



Micronido Raggio di Sole



Sede Legale: Via Giuseppe Giusti, 84 Tel./Fax (0925) 31.618
92018 SANTA MARGHERITA DI BELICE (AG)
Partita I.V.A. 0169434 0843
E.mail c.quadrifoglio@tiscali.it
PEC cooperativasociale.quadrifoglio@pec.it

UNI EN ISO 9001:2015



INDICE

I Presentazione

1. Politica aziendale
2. La “mission” e l’organizzazione

II Principi fondamentali cui si attiene la cooperativa per l’erogazione dei servizi

1. Principi fondamentali cui si attiene la Cooperativa per l’erogazione dei servizi
2. Chi siamo
3. A chi ci rivolgiamo

III Le aree di intervento

1. Area Servizi esterni:

- Servizio di Assistenza domiciliare adulti e minori
- Servizio trasporto disabili presso le scuole dell’obbligo e centri riabilitativi
- Servizio assistenza igienico – personale presso le scuole e assistenza all'autonomia e comunicazione

2. Area servizi residenziali:

Area Disabili

3. Area servizi residenziali:

- Area Minori
- Area Minori Stranieri Non Accompagnati

4. Area servizi residenziali:

Area donne vittime di violenza

5. Area servizi residenziali:

Sistema Accoglienza Integrata – SAI -

6. Santa Margherita di Belice

7. Area servizi semi residenziali:

Micronido

IV Standard di qualità dei servizi erogati

V Misure a tutela dei cittadini e rispetto della privacy.

VI Gestione dei reclami

I Presentazione

1. Politica aziendale Rev.: 04 Data: 04/03/2019

La Società Cooperativa sociale Quadrifoglio opera da 30 anni nel territorio del Belice erogando servizi rivolti alla persona e coniugando gli aspetti fondanti della sua natura sociale con percorsi di innovazione e di sostenibilità relazionale ed economica, al fine di rispondere ai bisogni emergenti del territorio e di soddisfazione degli stakeholders.

La nostra cooperativa, nella sua logistica, vuole individuare e definire, attraverso la politica della qualità, nuove strategie e nuovi impegni per continuare a portare avanti la propria mission volta al **miglioramento continuo per la massima efficacia ed efficienza dei processi operativi**, nel rispetto del solido equilibrio economico-gestionale.

Tra i fattori che hanno contribuito a favorire negli anni la crescita della cooperativa fondamentale è stato il **coinvolgimento dei soci cooperatori e del personale** nella mission della cooperativa, insieme all'adozione di un sistema gestionale rispondente ai requisiti della norma internazionale ISO 9001. Infatti tutti i soci e i dipendenti hanno contribuito, a vario titolo, allo sviluppo della qualità del servizio condividendone obiettivi e modalità di intervento; allo stesso modo, fondamentale è stato il confronto continuo con gli stakeholder e la comunità locale, nonché garantire sempre la flessibilità e condividere soluzioni che possono nascere dall'analisi dell'operatività quotidiana: punto di forza della cooperativa.

Per il mantenimento/miglioramento di tali obiettivi l'Alta direzione stabilisce i principi generali e si impegna a:

- **Definire** annualmente un programma di miglioramento della Qualità della gestione della società e dei servizi offerti con la conseguente generazione di risultati positivi sia di natura economica sia in termini di eccellenza verso l'esterno rilevando puntualmente la soddisfazione di clienti e partner;
- **Garantire** la disponibilità di professionalità sempre adeguate alle esigenze degli stakeholder e comunque del mercato di riferimento;
- **Consolidare** la sua posizione nel mercato tra le principali organizzazioni a livello locale operanti nel settore dei servizi rivolti alla persona;
- **Favorire** e alimentare la COMUNICAZIONE POSITIVA e lo scambio all'interno e all'esterno, con le parti interessate e con tutta la rete territoriale, valorizzando le buone prassi e le esperienze di successo per creare sinergie nella gestione degli interventi socio-educativi;
- **Curare** con costanza l'attività di CONTROLLO E VERIFICA dei servizi, al fine di individuare

Revisione 03 del 12/01/2022

eventuali problematiche in essere e saperle gestire e risolvere per tempo attraverso procedure attive e partecipate;

- **Sviluppare** un'organizzazione sempre più funzionale, attraverso la chiarificazione dei ruoli e delle responsabilità, lo sviluppo di crescenti sinergie fra le diverse funzioni della cooperativa, a garanzia del pieno rispetto dell'identità personale e professionale;
- **Assegnare** le risorse adeguate per la piena applicazione del sistema di gestione al fine di rispettare la politica, i programmi, gli obiettivi e formare il personale in maniera adeguata e continua garantendo una costante azione di valorizzazione, motivazione e crescita professionale delle persone;
- **Verificare** periodicamente e revisionare la presente Politica ed il sistema di gestione affinché siano compresi, attuati e mantenuti aggiornati a tutti i livelli dell'organizzazione, valutando il grado di efficienza ed efficacia raggiunta ed avviando le opportune azioni preventive e correttive.

Il Consiglio di Amministrazione, in collaborazione con i coordinatori di area, s'impegnano affinché questa Politica sia compresa, condivisa e attuata da tutti i propri dipendenti e collaboratori ed allo stesso tempo si impegna a condividerla con tutti gli stakeholder. Sulla base dei principi generali esposti, sono stati definiti obiettivi misurabili che vengono monitorati in occasione dei riesami annuali da parte del Consiglio di Amministrazione e dai diversi coordinatori di area, al fine di migliorare continuamente l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

2. La Mission e l'organizzazione

La Mission della Cooperativa sociale Quadrifoglio è di garantire "l'assistenza sociale con professionalità e cura". In essa sono dichiarati i valori, le finalità e i principi guida della cooperativa che negli anni hanno trovato una dettagliata declinazione in specifici obiettivi strategici e in comportamenti che rappresentano i pilastri su cui si fonda l'intera organizzazione. Fin dalla sua costituzione, la cooperativa Quadrifoglio ha ritenuto prioritario esplicitare e condividere la propria Mission aziendale. Essa rappresenta la bussola che quotidianamente orienta l'agire sociale di ogni singolo membro dell'organizzazione e che permette a ciascuno di ricostruire il senso del proprio lavoro inserendolo in una cornice più ampia. All'esterno, invece, la Mission consente un'esplicitazione chiara e trasparente delle finalità per le quali la cooperativa esiste, consentendo così a chiunque entra in relazione con essa di condividerne lo scopo sociale.

Nel corso del tempo la cooperativa ha saputo coniugare questi aspetti fondanti ed irremovibili della sua natura sociale ad un percorso di innovazione volto a rendere la cooperativa più aperta ed efficace rispetto ai bisogni emergenti. Ha avuto e continua ad avere l'obiettivo di soddisfare il bisogno del territorio e ai numerosi bisogni sociali emergenti erogando servizi che superano il concetto di assistenzialismo per generare percorsi di sostenibilità personale, relazionale, economica ed ecologica; dall'altro di soddisfare gli stakeholders attraverso il miglioramento continuo dei processi operativi garantendo il raggiungimento degli obiettivi per ottenere la soddisfazione del committente e garantire la continuità del servizio. Il rifiuto della competizione esasperata e la valorizzazione dell'unicità e della ricchezza di ogni essere umano senza distinzioni sono i valori che accompagnano le azioni della cooperazione tenuta. La cooperativa Quadrifoglio riconosce il valore superiore delle azioni sociali viste come “ INSIEME”, insieme nell'affrontare ogni vulnerabilità sociale. L'accoglienza nei servizi della Cooperativa è ispirata ai principi di uguaglianza e imparzialità verso gli utenti, di continuità negli interventi, di riservatezza sui dati e sulle informazioni ricevute.

La nostra cooperativa tende ad incrementare il lavoro di rete ossia ad essere coordinati e orientati verso un obiettivo comune e condiviso, a diffondere e confrontare la propria esperienza e le pratiche migliori, anche attraverso il supporto dell'intera organizzazione e soprattutto tra cooperative stesse.

II Principi fondamentali

1. Principi fondamentali cui si attiene la cooperativa per l'erogazione dei servizi

UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree d'intervento.

IMPARZIALITA'

Il comportamento della cooperativa “Quadrifoglio” nei confronti degli utenti dei servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA'

L'erogazione del servizio sarà svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, la cooperativa "quadrifoglio" provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.



Revisione 03 del 12/01/2022

RISERVATEZZA

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta.

Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni D.Lgs. 196/2003 e ss.mm. (Codice Privacy), ed europea, tra cui il Regolamento (UE) 2016/679.

DIRITTO DI SCELTA

La cooperativa Quadrifoglio garantisce ai cittadini l'informazione preventiva ed il diritto di scelta, ove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

La cooperativa Quadrifoglio garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione, secondo quanto disposto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazione agli utenti.

Gli strumenti ad oggi utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- accesso telefonico;
- il sito internet www.cooperativaquadrifoglio.it
- pubblicazioni specifiche;
- Carta dei Servizi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Cooperativa assicura che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

CHI SIAMO

La Società Cooperativa Sociale “ QUADRIFOGLIO “ è stata costituita con atto pubblico in data 14-06-1988 reg.to al n. 606. E' iscritta presso:

- C.C.I.A.A. al n° 120.970 del R.E.A. (Repertorio Economico Amministrativo), in data 12-09-1988, della Camera di Commercio di Agrigento.
- TRIBUNALE al n° 2.164 del Registro Società presso il Tribunale di Sciacca.
- PREFETTURA Iscritta al Registro Prefettizio di Agrigento n° 1830 del 22.11.88 – Sezione Cooperative Sociali.

Nasce nel 1988, in un momento storico particolare, al culmine di un decennio ricco di sollecitazioni al cambiamento sia sul piano sociale che politico e culturale. La costituzione della Cooperativa senza fini di

Revisione 03 del 12/01/2022

lucro “Quadrifoglio” ha rappresentato l’espressione della “cittadinanza attiva” di un gruppo di giovani DONNE con competenze professionali in ambito sociale, motivati a progettare e realizzare un’opportunità di lavoro nei servizi alla persona. Tale opportunità si è voluta realizzare sul territorio della provincia di Agrigento e non solo, partendo proprio dalla scelta condivisa di stringere un “patto sociale cooperativo”, per svolgere il proprio lavoro a sostegno dei più deboli e ad impegnarsi in prima persona per far crescere la qualità della vita sociale.

I primi 10 anni della nostra storia ci vedono impegnati a realizzare nel territorio di Santa Margherita di Belice attività di assistenza all’infanzia e agli anziani. Si tratta di servizi sperimentali che avvicinano concretamente la funzione istituzionale di servizio sociale alle esigenze dei cittadini in stato di necessità, nei quali l’intervento capillare degli operatori delle Cooperative punta a prevenire l’istituzionalizzazione delle persone più “fragili”, a sostenerle nella gestione del quotidiano, a promuoverne l’autonomia e l’integrazione sociale.

Le aree di intervento e le attività della Cooperativa si sono estese e differenziate nel tempo, sono cresciuti il corpo sociale e le competenze operative e progettuali. Si è consolidata la nostra identità di “Impresa Sociale”– che produce benessere in una logica di bene comune, di interesse diffuso e non particolaristico – e la consapevolezza di avere un ruolo attivo e propositivo nella costruzione partecipata di un “welfare” condiviso e responsabile.

La Cooperativa ha ottenuto l’iscrizione all’Albo Regionale ai sensi della normativa vigente in materia di disabili, minori ed anziani ed ha avviato l’attività in convenzione con gli Enti Pubblici, rispettando standard e linee guida dettate dalle stesse.

In particolare, grazie all’impegno del consiglio di amministrazione, soci e lavoratori ha gestito i seguenti servizi:

- Assistenza domiciliare per anziani e disabili;
- Servizi socio-ricreativi a favore dei minori;
- Servizi di trasporto disabili presso le scuole e i centri di riabilitazione;
- Gestione di Comunità Alloggio Minori;
- Gestione di Case ad indirizzo segreto per donne sole o con minori vittime di violenza di intra familiare e maltrattamento;
- Gestione della Comunità Alloggio per Disabili Psicici “Rosa di Jericho”;
- Progetto di prevenzione nelle scuole del disagio adolescenziale.
- Progetti prima infanzia (micro nido)
- progetti di accoglienza migranti e gestione dei servizi SPRAR

- collaborazione con associazioni di volontariato nel territorio per sostegno alle famiglie indigenti del territorio.

3. A CHI CI RIVOLGIAMO

Bambine e bambini, adolescenti, giovani e adulti in stato di marginalità sono al centro dell'organizzazione, dell'operare quotidiano e progettuale. I loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti, interni ed esterni alla Cooperativa. Soci lavoratori, volontari e sovventori apportano risorse e sensibilità differenti, legati al contributo specifico (professionale, di servizio volontario, finanziario) di ognuno. Collaboriamo insieme a committenti pubblici e privati per costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali si valuta gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà.

Le istituzioni in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono interlocutori con cui la Cooperativa "Quadrifoglio" si confronta per elaborare progetti e azioni atti a migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera. Associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, sono partner con cui la Cooperativa "Quadrifoglio" progetta e realizza interventi e servizi

III Le aree di intervento

1. Area servizi esterni

Referente Gagliano Maria/Amministrativo

Servizio di Assistenza domiciliare adulti e minori

Obiettivi

- Favorire la permanenza presso il proprio domicilio, evitando le ospedalizzazioni improprie o l'istituzionalizzazione
- Sostenere la persona anziana nello svolgimento delle attività quotidiane e promuoverne la socialità
- Fornire un riferimento affidabile e facilitante

Destinatari

Donne dai 60 anni e uomini dai 65 anni. Sono ammesse persone parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.

Modalità di accesso

Presentazione della domanda al Distretto Socio Sanitario di Sciacca, tramite l'Ufficio del Servizio Sociale del Comune di residenza, su modulistica predisposta, recando la documentazione indicata nel

modello.

Tipologia delle prestazioni erogabili

La Cooperativa, con i suoi operatori specializzati, è in grado di erogare le seguenti prestazioni:

- levata assistita con passaggio dell'utente letto carrozzina e viceversa;
- vestizione/svestizione assistita;
- spostamento nell'ambito domestico per soddisfacimento bisogni fisiologici fondamentali;
- igiene personale sia ordinaria che straordinaria;
- frizioni cutanee e mobilizzazione passiva su indicazione sanitaria,
- accompagnamento fuori della propria abitazione ai fini della risocializzazione e della riattivazione motoria;
- disbrigo pratiche e collegamento con altri servizi;
- igiene dell'ambiente domestico;
- igiene cambio della biancheria– igiene del vestiario,
- stiratura e piccoli lavori di cucito;
- approvvigionamento generi di prima necessità;
- preparazione e somministrazione del pasto a domicilio
- fruizione di momenti ludico-ricreativi e di socializzazione in ambiente esterno all'abitazione del cliente, compreso di trasporto e l'assistenza in loco.

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio si svolge presso il domicilio del cliente. Le modalità d'intervento vengono indicate nel Piano Individualizzato per ogni cliente, tenendo conto delle condizioni di salute e dei bisogni specifici dello stesso. Tale piano viene redatto dall'assistente sociale della cooperativa d'intesa con il beneficiario stesso (o suo familiare). Il P.I. dovrà contenere: a) finalità, obiettivi e azioni concrete, b) il parametro costo/ore delle singole prestazioni (comprensivo di IVA e di eventuali oneri di gestione) con riferimento ai vigenti C.C.N.L. di comparto, c) il costo a carico dell'utente in relazione all'ISEE, e) la durata temporale degli interventi, con una clausola espressa che riconosce a favore dell'utente la più ampia ed autonoma facoltà di risoluzione dell'incarico prima della scadenza di tale durata; dovrà, preliminarmente, essere accettato formalmente dal beneficiario medesimo (o suo familiare) ed essere sottoposto al Servizio Sociale comunale competente per la vidimazione.

Revisione 03 del 12/01/2022

L'assistente sociale della Cooperativa inoltre, programmerà degli incontri trimestrali, con tutte i referenti delle istituzioni che hanno in carico il cliente e che vanno ad integrare le prestazioni offerte, al fine di raccordarsi con esse e scambiarsi informazioni utili a fornire al cliente servizi.

Personale:

- assistente sociale coordinatore
- assistenti domiciliari
- operatore socio assistenziali
- infermiere professionale
- medico

Valutazione del servizio

Al cliente o nel caso di inabilità ad un soggetto che ne rappresenti i diritti, verrà somministrato un itinere ed ex post, dall'assistente sociale che lo consegnerà e lo ritirerà durante le visite domiciliari, un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio.

Servizio di Assistenza domiciliare adulti e minori

Obiettivi

- Sostegno all'autonomia personale ed al nucleo familiare della persona disabile
- Valorizzazione delle risorse e delle diverse abilità personali e relazionali
- Promozione di processi attivi di integrazione sociale e culturale

Destinatari

Persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale che non abbiano superato i 65 anni.

Modalità di accesso

Presentazione della domanda al Distretto Socio Sanitario di Sciacca, tramite l'Ufficio del Servizio Sociale del Comune di residenza, su modulistica predisposta, recando la documentazione indicata nel modello.

Tipologia delle prestazioni erogabili

La cooperativa, con i suoi operatori specializzati, è in grado di erogare le seguenti prestazioni:

- levata assistita con passaggio dell'utente letto carrozzina e viceversa;

Revisione 03 del 12/01/2022

- vestizione/svestizione assistita;
- spostamento nell'ambito domestico per soddisfacimento bisogni fisiologici fondamentali;
- igiene personale sia ordinaria che straordinaria;
- frizioni cutanee e mobilizzazione passiva su indicazione sanitaria,
- accompagnamento fuori della propria abitazione ai fini della risocializzazione e della riattivazione motoria;
- disbrigo pratiche e collegamento con altri servizi;
- igiene dell'ambiente domestico;
- igiene cambio della biancheria;
- igiene del vestiario,
- stiratura e piccoli lavori di cucito;
- approvvigionamento generi di prima necessità;
- preparazione e somministrazione del pasto a domicilio
- fruizione di momenti ludico-ricreativi e di socializzazione in ambiente esterno all'abitazione del cliente, compreso di trasporto e assistenza in loco.
- logopedia

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio si svolge presso il domicilio del cliente.

Le modalità d'intervento vengono indicate nel Piano Individualizzato per ogni cliente, tenendo conto delle condizioni di salute e dei bisogni specifici dello stesso. Tale piano verrà redatto dall'assistente sociale della cooperativa d'intesa con il beneficiario stesso.

Personale:

Psicologo coordinatore

Assistente sociale

operatori socio assistenziali

ausiliari

Valutazione del servizio

Al cliente o nel caso di inabilità ad un soggetto che ne rappresenti i diritti, viene somministrato in itinere ed ex post, dall'assistente sociale un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio.

Servizio trasporto disabili presso le scuole dell'obbligo e centri riabilitativi

Obiettivi

- consentire l'accesso alle scuole dell'obbligo e alle terapie a tutti coloro che non hanno la possibilità di utilizzare mezzi pubblici: persone in carrozzina o con problemi di deambulazione anche temporanei.
- promuovere la frequenza scolastica dell'alunno disabile;
- prevenire fenomeni di discriminazione in ambito scolastico;
- sostenere la famiglia negli spostamenti casa-scuola e scuola-casa;
- favorire l'integrazione sociale del disabile

Destinatari

Alunni diversamente abili residenti o domiciliati a Santa Margherita Belice e Montevago, frequentanti le scuole primarie e secondarie inferiori urbane e le scuole secondarie superiori extraurbane.

Modalità di accesso

La richiesta, in carta libera, viene inoltrata dal genitore al Servizio Sociale Comunale che, sulla base della diagnosi funzionale e della documentazione presentata, valuta il bisogno e dispone il progetto individualizzato, su modulistica predisposta.

Tipologia delle prestazioni erogabili

Con tale intervento viene fornito un servizio di trasporto ai cittadini disabili, dalla propria abitazione a scuola e ai centri di riabilitazione, e viceversa.

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio consiste nel trasporto personalizzato dei disabili con i mezzi idonei della Cooperativa, con itinerari personalizzati in grado di garantire la puntualità nell'orario di arrivo alle destinazioni.

Personale

Viene impegnato un autista e un assistente OSA.

Valutazione del servizio

Al cliente verrà somministrato in itinere ed ex post dal responsabile del servizio un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare e/o migliorare il servizio.

Servizio assistenza igienico-personale presso le scuole e assistenza all'autonomia e comunicazione

Obiettivi

- Favorire l'inserimento e l'integrazione degli alunni diversamente abili nelle istituzioni scolastici

Revisione 03 del 12/01/2022

- favorire la partecipazione dell'alunno diversamente abile alle attività scolastiche ed extrascolastiche
- prevenire forme di discriminazione all'interno della classe

Destinatari

Possono accedere al servizio di assistenza igienico personale gli alunni residenti in condizioni di handicap, iscritti e frequentanti le scuole pubbliche di ogni ordine e grado, che per la natura e gravità della disabilità medesima subiscono una riduzione dell'autonomia personale con particolare riferimento al soddisfacimento dei bisogni primari e al compimento degli atti elementari della vita.

Modalità di accesso

La richiesta, in carta libera, viene inoltrata dal genitore al Servizio Sociale Comunale che, sulla base della diagnosi funzionale e della documentazione presentata, valuta il bisogno e dispone il progetto individualizzato, su modulistica predisposta.

Tipologia delle prestazioni erogabili

Il servizio offre durante le attività scolastiche:

- vigilanza ed assistenza alla deambulazione
- cura dell'igiene personale in caso di non autonomia
- assistenza durante l'eventuale consumazione dei pasti e, in generale, a tutto quanto attiene l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni.

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio si svolge durante le ore scolastiche e dentro la struttura scolastica. Le modalità di erogazione vengono decise a seconda delle esigenze scolastiche e personali dell'alunno.

Personale

Operatori socio assistenziali

Valutazione del servizio

Periodicamente sono svolti incontri mensili e trimestrali di verifica del servizio con l'assistente sociale del comune e il personale scolastico ove risolvere eventuali criticità e apporre le migliorie necessarie.

2. SERVIZI RESIDENZIALI

AREA DISABILI

COMUNITÀ ALLOGGIO PER DISABILI PSICHICI "ROSA DI JERICHO"



Revisione 03 del 12/01/2022

Coordinatore di area e responsabile struttura dott.ssa Trotta Giovanna

Via Madonna delle Grazie – Montevago – Tel./Fax. 0925.39178 – cell. 350.0067902



Nata nel maggio 2010, iscritta al n° 3213 dell'albo Regionale per le strutture residenziali, si qualifica essenzialmente quale struttura residenziale comunitaria a favore dei disabili psichici che valorizza al massimo la dimensione soggettiva e interpersonale.

Destinatari

La comunità alloggio può accogliere 10 ospiti in situazione di disagio psichico, di ambo i sessi e di età superiore ai 18 anni, in carico ai servizi psichiatrici territoriali.

Obiettivi:

- Far raggiungere agli ospiti livelli maggiori di autonomia in relazione alla riacquisizione di abilità individuali e capacità relazionali ed al recupero delle potenzialità residue.
- Ottenere un miglioramento del quadro psicopatologico.
- Modalità di accesso/dimissioni:

L'invio in Comunità viene fatto Centro di Salute Mentale in accordo con i Servizi Sociali del Comune di residenza dell'utente. L'ingresso in Comunità prevede una fase di accoglienza da parte dell'equipe e dopo un periodo di osservazione (minimo un mese) l'èquipe comunitaria porta avanti il Programma Riabilitativo Individualizzato che viene stilato dal CSM e condiviso con l'utente.

Il monitoraggio del Programma Riabilitativo Individualizzato e le eventuali variazioni vengono fatti nei tempi richiesti dal CSM, essendo il Dipartimento di salute mentale titolare della presa in carico dell'utente.

Le dimissioni avvengono con il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Programma Riabilitativo Individualizzato.

Tuttavia possono avvenire prima su richiesta del cliente o su richiesta della comunità.

• Prestazioni offerte:

• La comunità è una struttura fondamentalmente riabilitativa. Nella comunità si propongono le seguenti attività strutturate:

Revisione 03 del 12/01/2022

- attività di autogestione: gli ospiti con l'aiuto degli operatori curano i propri spazi di vita personali e collettivi (dedicandosi all'igiene personale, preparando i pasti, facendo la spesa, curando la manutenzione, ecc.).
- attività riabilitative: una serie di attività individuali e di gruppo, del e nel quotidiano, integrate da specifici momenti di elaborazione della "situazione mentale" dell'ospite. Si va dai laboratori espressivi (pittura, canto, musica, ecc.) ad attività formative, dalle attività di giardinaggio e cura degli animali domestici alle attività di interesse individuale.
- attività sociali: la comunità non è una struttura chiusa, ma si propone di promuovere attività sociali che coinvolgano il territorio.
- I percorsi di risocializzazione e le attività riabilitative vengono svolte all'interno e all'esterno della struttura.
- Essendo anche un contesto di vita, in comunità molto tempo è dedicato ad attività spontanee e non strutturate (attività ricreative, sportive, uscite di gruppo ed individuali, feste in comunità, ecc.). Naturalmente tenendo sempre conto delle abitudini e delle inclinazioni dell'ospite.

Metodologia di lavoro:

- Riunione d'equipe: a cadenza settimanale il gruppo di lavoro coordinato dalla responsabile si confronta per la programmazione e la verifica delle attività e degli interventi riabilitativi.
- Gruppo di comunità: settimanalmente gli ospiti si confrontano in presenza della responsabile e degli operatori sulle difficoltà rispetto al quotidiano, alle dinamiche relazionali tra gli ospiti, all'organizzazione delle attività, all'andamento e gestione della casa.
- Lavoro di rete: grande importanza viene data al lavoro integrato e all'agire in collaborazione con altri servizi.

La Comunità Alloggio è in costante contatto con tutte le parti afferenti al progetto individuale dell'ospite (CSM, Comune, enti per la formazione professionale, associazioni di volontariato, famiglia, amici, conoscenti, ecc.).

Personale:

- Coordinatore/psicologo
- Assistente sociale
- Infermiere Professionale
- Gruppo di operatori addetti all'assistenza (OSA, ASA)
- Referente delle attività riabilitative (Terapista della riabilitazione psichiatrica o psicologo)
- Tirocinanti di specifici corsi universitari e professionali
- Volontari

•Particolare attenzione viene data alla formazione continua e permanente degli operatori tramite l'organizzazione di corsi di formazione e attività di supervisione.

Valutazione del servizio

Al cliente verrà somministrato in itinere ed ex post dal responsabile del servizio un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare e/o migliorare il servizio.

AREA MINORI

Coordinatore di area Calandra Anna

COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI "QUADRIFOGLIO"

Piazza De Gasperi – 92010 Montevago



D.R. n° 463 del 02/03/2004 rilasciato dall'Assessorato della Famiglia, delle Politiche Sociali e delle Autonomie Locali della Regione Siciliana. – Autorizzazione a funzionare per lo svolgimento dell'attività assistenziale a favore di Minori presso la Comunità Alloggio per una ricettività di n. 10 unità. Svolge la propria attività dal 1998.

Destinatari:

Minori privi temporaneamente di un tutelante ambiente familiare età compresa tra 0 e 6 anni mista

Obiettivi:

- l'accoglienza emotiva del bambino
- le cure primarie
- l'acquisizione di elementi di sempre maggiore autonomia relativa
- il potenziamento delle relazioni tra pari
- lo sviluppo di competenze cognitive e relazionali.
- collaborare con i servizi impegnati nella presa in carico del minore al fine di programmare (considerata la tenera età dei minori accolti) gli interventi opportuni per favorire le dimissioni del minore in tempi brevi;

Revisione 03 del 12/01/2022

- sostenere i progetti di affido anche attraverso il reperimento di risorse e le coppie adottive qualora il tribunale lo ritenga necessario.

Modalità di accesso

I minori vengono accolti su richiesta del Servizio Sociale di residenza, dell'autorità giudiziaria o dei servizi sanitari.

A seconda della disponibilità e le urgenze viene dato il via ad un iter che prevede:

- accompagnamento del minore all'ingresso della famiglia d'origine per definire le modalità di accoglienza;
- riunione di équipe della struttura per definire obiettivi bisogni e modalità di intervento più opportune.
- Accoglienza e progettualità educativa.

Prestazioni offerte:

- accoglienza e soggiorno
- Progetto Educativo Individualizzato (condiviso con i servizi impegnati nella presa in carico del minore e, a seconda dell'età con il minore stesso)
- mantenimento dei rapporti con la famiglia d'origine o di destinazione dei minori ospiti;
- assistenza socio – sanitaria (pubblica e privata) e riabilitazione neuromotoria e logopedica;
- attività di socializzazione, ricreative e frequenza del micronido aziendale “Raggio di Sole”
- spazio neutro per gli eventuali incontri protetti
- visite specialistiche pubbliche e private
- laboratori espressivi e creativi sulle emozioni, le favole e attività di manipolazione.

attività informativa e formativa continua con tutti la pediatra e i sevzi sanitari presenti nel territorio.

Metodologia di lavoro.

I minori ospiti delle comunità svolgono la loro vita con impegni il più possibile uguali a quelli di tutti i bambini che vivono in famiglia. Nel periodo scolastico la giornata/tipo dei minori ruota intorno agli impegni scolastici relativa alla frequenza del micro nido e scuola materna. Nei mesi estivi l'équipe comunitaria organizza la frequenza della piscina Termale “Terme Acqua Pia” di Montevago e un periodo i vacanza nella struttura balneare di proprietà della Cooperativa sita nella località balneare di Lido Fiori di Menfi.

Il progetto educativo generale si pone obiettivi diversi a seconda della fascia d'età a cui si riferisce nello specifico

da 0 a 6 anni:

Identità personale– si premura che i bambini acquisiscano atteggiamenti di sicurezza, di stima di sé, di fiducia nelle proprie capacità, di motivazione al passaggio dalla curiosità alla ricerca. Conquista dell'autonomia – fa sì che i bambini mentre riconoscono le dipendenze esistenti ed operanti nella concretezza del loro ambiente naturale e sociale di vita siano capaci di orientarsi e di compiere scelte innovative.

Sviluppo delle competenze– consolidando le capacità sensoriali percettive, motorie sociali e linguistiche ed intellettive del bambino impegna quest' ultimo nelle prime forme di lettura delle esperienze personali di esplorazione e di scoperta intenzionale ed organizzata della realtà della vita. La casa famiglia si propone inoltre di creare un ambiente familiare idoneo e stimolante perché il bambino non soffra la mancanza dell'affetto materno.

La comunità alloggio, quindi oltre a provvedere alla salute fisica con regolari interventi dei pediatri si propone di offrire spazi idonei al gioco dell' imitazione e della ripetizione, giochi adatti ad interagire con l'ambiente al fine della conoscenza spaziale e temporale, giochi sponatei racconti di fiabe, gioco libero disegno attività motoria.

dai 3 – 6 anni saranno favoriti i seguenti processi:

- confronto con il gruppo
- socializzazione
- corresponsabilità
- acquisizione delle fondamentali regole igienico sanitarie
- sviluppo della creatività
- affiancamento nel normale processo di scolarizzazione

Personale

- coordinatore pedagogico
- operatore responsabile
- Gruppo di educatori che aumenta nel numero con la presenza di minori 0 3 anni
- una ausiliaria/ cuoca
- Assistente Sociale
- psicologo
- infermiera professionale con reperibilità

Revisione 03 del 12/01/2022

Con la presenza dei minori neonati si prevede il potenziamento del personale in modo da garantire un rapporto maggiormente individualizzato

Un aspetto centrale e significativo è la Formazione degli operatori che deve essere continua e permanente. A tal proposito l'èquipe organizza incontri di formazione in situazione su argomenti via via necessari nel lavoro educativo utilizzando il proprio personale e specialisti dell'ASP- NPIA e Centro salute mentale.

Valutazione del servizio

Ai committenti verrà somministrato in itinere ed ex post, dall'assistente sociale che lo consegnerà e lo ritirerà durante gli incontri con i servizi sociali, un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio (allegato)

COSTI

La Comunità è Finanziata dalla Regione Sicilia in convenzione con il Comune di Montevago

COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI "GATTOPARDO"

Via Cimabue, n° 31 – 92018 Santa Margherita Belice



Iscritta al n° 1311 dell'albo regionale degli enti assistenziali pubblici e privati, previsto dall'art. 26 della L. R. n. 22/86, per lo svolgimento dell'attività assistenziale a favore di Minori per la tipologia Comunità Alloggio per una ricettività di n. 10 unità. Svolge la propria attività dal 2001 accogliendo minori di età compresa tra gli 8 e 15 anni fratrie mista

Destinatari:

minori privi temporaneamente di un tutelante ambiente familiare dell'età compresa tra i 6 e 14 anni ambo sessi.

Obiettivi:

- Offrire al minore un ambiente di vita in cui sentirsi protetto e accolto, con relazioni significative a livello affettivo, educativo, cognitivo e di promozione delle abilità sociali;

Revisione 03 del 12/01/2022

- essere un luogo neutro dove le dinamiche relazionali che si sviluppano non sono antagoniste a quelle della famiglia d'origine, quanto piuttosto di supporto;
- accogliere in modo globale la soggettività frammentata del minore e favorire la scoperta o la riscoperta dell'affettività, della fiducia e della sicurezza
- Assicurare al minore stimolazioni ed esperienze capaci di favorire la scoperta di affetti, fiducia e sicurezza;
- Creare le condizioni di pari opportunità per eliminare o ridurre ogni forma di svantaggio sociale attraverso un costante dialogo nella rete dei servizi.

Modalità di accesso

I minori vengono accolti su richiesta del Servizio Sociale di residenza o dell'autorità giudiziaria.

A seconda della disponibilità e l'urgenza viene dato il via ad un iter che prevede:

- colloqui con il soggetto ed i familiari e assistente sociale di riferimento al fine di coinvolgerli nella scelta prospettata e definire le modalità di accoglienza;
- riunione di équipe in cui si discute del nuovo inserimento, si decidono le modalità di accoglienza più opportune e si programmano gli interventi di sostegno e si informano gli altri minori ospiti
- Accoglienza e progettualità educativa.

Prestazioni offerte:

- accoglienza e soggiorno
- Progetto Educativo Individualizzato (condiviso con i servizi impegnati nella presa in carico del minore e, a seconda dell'età con il minore stesso)
- mantenimento dei rapporti con la famiglia d'origine o di destinazione dei minori ospiti
- assistenza socio – sanitaria (pubblica e privata)
- attività di socializzazione, ricreative e cura dei rapporti con i servizi locali (palestre, scuola calcio ecc)
- attività di socializzazione, ricreative e cura dei rapporti con i servizi locali (palestre, scuola calcio ecc)
- accompagnamento scolastico e cura dei rapporti con la scuola
- dispon spazio neutro per gli incontri protetti
- sostegno e supporto psicologico
- attivazione di una rete specialistica attorno al minore (NPI, Centri di riabilitazione ecc)

Metodologia di lavoro.

Il programma di accoglienza del minore generalmente si esplica attraverso lo sviluppo di tre fasi naturalmente collegate fra loro.

Prima fase

- Accoglienza Recupero fisico, psicologico;
- Apprendimento e rispetto delle regole comunitarie al fine di far parte integrante ed attiva del gruppo;
- Creazione della relazione con l'operatore;
- Partecipazione alle attività ricreative ed educative interne (gruppi di auto-mutuo-aiuto) e di laboratorio.

Seconda fase:

- Rielaborazione della propria storia personale ed individuale di eventi critici;
- Consolidamento e recupero delle proprie capacità (relazionale, cura di sé e delle proprie cose, recupero scolastico);
- Prosecuzione delle attività della fase precedente;
- Verifica dei rapporti familiari e analisi delle dinamiche personali;
- Verifiche del percorso comunitario.

Terza fase:

Programmazione rientri in famiglia se opportuno

- Tutoraggio degli operatori ai genitori negli interventi educativi;
- Partecipazione alle attività ludico-ricreative nel territorio;
- Programmazione di altri progetti futuri a tutela del minore (affidamento familiare ecc);
- Programmazione con i minori di gestione autonoma del tempo libero (uscite, hobbies, ecc.);
- Creazione e mantenimento di relazioni amicali con l'esterno.

• Personale

coordinatore pedagogico

- operatore responsabile
- Gruppo di educatori
- una ausiliaria/cuoca

Revisione 03 del 12/01/2022

- insegnanti per particolari esigenze scolastiche
- Assistente Sociale
- psicologo
- infermiera professionale con reperibilità.
- Tirocinanti della Facoltà di Scienze della Formazione – Università degli Studi di Palermo – laureati e laureandi in psicologia e scienze dell'educazione e servizio civile.

Un aspetto centrale e significativo è la Formazione degli operatori che deve essere continua e permanente. Gli operatori sono stimolati alla partecipazione di seminari, webinar e corsi di formazione anche online.

Valutazione del servizio

Ai committenti verrà somministrato in itinere ed ex post, dall'assistente sociale che lo consegnerà e lo ritirerà durante gli incontri con i servizi sociali, un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio.

COMUNITÀ ALLOGGIO PER MINORI "MARGHERITA"

Via G. Giusti, n° 84 – 92018 Santa Margherita Belice



D.D.G. n° 1689 del 03/08/2001 rilasciato dall'Assessorato degli Enti Locali della Regione Siciliana. Iscritta al n° 1476 dell'albo regionale degli enti assistenziali pubblici e privati, previsto dall'art. 26 della L. R. n. 22/86, per lo svolgimento dell'attività assistenziale a favore di Minori per la tipologia Comunità Alloggio per una ricettività di n. 10 unità di sesso femminile tra 12 e 18 anni.

Destinatari:

minori privi temporaneamente di un tutelante ambiente familiare preadolescenti ed adolescenti

Obiettivi:

- Offrire al minore un ambiente di vita in cui sentirsi protetto e accolto, con relazioni significative a livello affettivo, educativo, cognitivo e di promozione delle abilità sociali;
- essere un luogo neutro dove le dinamiche relazionali che si sviluppano non sono antagoniste a quelle della famiglia d'origine, quanto piuttosto di supporto;

Revisione 03 del 12/01/2022

- accogliere in modo globale la soggettività frammentata del minore e favorire la scoperta o la riscoperta dell'affettività, della fiducia e della sicurezza
- Creare le condizioni di pari opportunità per eliminare o ridurre ogni forma di svantaggio sociale attraverso un costante dialogo nella rete dei servizi.

Modalità di accesso

I minori vengono accolti su richiesta del Servizio Sociale di residenza o dell'autorità giudiziaria.

A seconda della disponibilità e l'urgenza viene dato il via ad un iter che prevede:

- colloqui con il servizio sociale per anamnesi della situazione del minore e obiettivi di accoglienza definendone anche tempi e modalità;
- incontri con il minore e la famiglia al fine di coinvolgerli nella scelta ed avviare un percorso di collaborazione;
- riunione di equipe per condividere la progettualità del nuovo inserimento e decidere le modalità di accoglienza più opportune.
- Accoglienza e progettualità educativa

Prestazioni offerte:

- accoglienza e soggiorno
- Progetto Educativo Individualizzato (condiviso con i servizi impegnati nella presa in carico del minore e, a seconda dell'età con il minore stesso)
- mantenimento dei rapporti con la famiglia d'origine o di destinazione dei minori ospiti
- assistenza socio – sanitaria (pubblica e privata)
- attività di socializzazione, ricreative e cura dei rapporti con i servizi locali
- recupero scolastico e cura dei rapporti con la scuola
- percorsi di autonomia personale e sociale attraverso borse lavoro e inserimenti in percorsi di autonomia economica
- cura dei rapporti con i servizi sociali e giudiziari
- supporto psicologico
- agevolazione nei rientri in famiglia accompagnando e prelevando i minori o sostenere i genitori nel prelevarli nei paesi limitrofi per contatti con autobus

Metodologia di lavoro.

La **METODOLOGIA EDUCATIVA** si fonda essenzialmente sulla **condivisione**, sull'**autogestione**, sulla **valorizzazione piena della persona accolta** e su un **rapporto collaborativo con le risorse educative formali/informali** presenti nel territorio.

In particolare la nostra **metodologia educativa** si fonda su tre parole/chiave:

CLIMA FAMILIARE: clima relazionale caldo in cui l'educatore durante la giornata svolge atti e gesti che comunicano messaggi di affetto, sostegno e protezione (fare insieme, coccolare, ascoltare, ironizzare, giocare, preparare il cibo, scegliere insieme il materiale scolastico e il vestiario ecc.)

TERRITORIO: inteso come ambiente esterno pieno di risorse educative sfruttate dai minori ospiti della comunità; essi infatti utilizzano durante la giornata gli spazi e le offerte per il tempo libero che sono a disposizione di tutti i ragazzi della zona (piazze, bar, sale giochi, associazioni sportive e culturali ecc.);

PERSONALIZZARE: inteso come individualizzazione di ambienti ed interventi educativo/assistenziali. Ogni minore ha a disposizione uno spazio personale dove conservare i propri oggetti personali, dal vestiario ai poster, foto ecc..che deve però autogestirsi tenendolo in ordine e pulito. Per ogni minore, inoltre, si predispose un **progetto educativo individualizzato** in cui si prefiggono gli obiettivi da raggiungere e le attività quotidiane da svolgere.

Seguendo i principi della metodologia educativa la **VITA QUOTIDIANA** viene organizzata tenendo conto delle esigenze e delle attività svolte dai minori.

Generalmente la **giornata-tipo** dei minori corrisponde a quella dei loro coetanei: per un terzo essa è regolata e determinata dalle esigenze della scuola (mattina e pomeriggio tempo obbligatorio da dedicare alle attività didattico/culturali). Particolare importanza viene attribuita ai momenti della colazione, del pranzo e della cena: occasioni quotidiane per stare insieme, comunicare, scherzare, discutere ed organizzare le attività della giornata.

Gli spazi definiti di "tempo libero" vengono occupati da attività svolte sia individualmente che in gruppo: sport, gite, musica, giochi, televisione, lavori di casa, visite di amici o ad amici, commissioni ecc..

I minori vengono coinvolti nei lavori casalinghi (tenere in ordine la propria stanza, cucinare, lavare i piatti, fare le pulizie la domenica mattina) e nelle piccole riparazioni domestiche, ciò è utile per il raggiungimento dell'autonomia personale.

Le **REGOLE** sono considerate uno strumento per garantire la libertà di ciascuno e la possibilità di partecipazione a pieno titolo alla vita comune e non sono intese come strumento di potere degli adulti sui

minori. Esse vengono decise da tutta la comunità compresi quindi i minori ospiti, che sono coinvolti fin dall'inizio nell'individuare e precisare le basi della vita comune.

Strumento principale di decisione è la *riunione settimanale* alla quale partecipano gli educatori, il coordinatore e i minori. In questa sede si discutono le problematiche emergenti della settimana, compresi i rientri a casa ed i nuovi inserimenti. Gruppi di discussione su problematiche specifiche.

Personale

- coordinatore pedagogico
- operatore responsabile
- Gruppo di educatori
- una ausiliaria/ cuoca
- animatori e addetti al sostegno scolastico
- Assistente Sociale
- psicologo
- infermiera professionale con reperibilità.

Un aspetto centrale e significativo è la Formazione degli operatori che deve essere continua e permanente. L'equipe propone attività formative in situazione su problematiche adolescenziali coinvolgendo anche il SERT e il Centro di Salute Mentale.

Valutazione del servizio

Ai committenti verrà somministrato in itinere ed ex post, dall'assistente sociale che lo consegnerà e lo ritirerà durante gli incontri con i servizi sociali, un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio.

AREA MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI

Coordinatore di area Ambrogio Pasquale

COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI (M.S.N.A.)

“QUADRIFOGLIO 2”

Via Meucci, 9 – 92018 Santa Margherita di Belice (AG)

E

“QUADRIFOGLIO 3”

Via Madonna delle Grazie snc – 92010 Montevago (AG)



La struttura di accoglienza di II Livello denominata – **Quadrifoglio2** – è iscritta al n° 5463 dell'albo regionale degli enti assistenziali pubblici e privati, previsto dall'art. 26 della L. R. n. 22/86, per lo svolgimento dell'attività assistenziale a favore di Minori di età 14/18 anni, di genere maschile, presso la struttura di Accoglienza per Minori di II Livello (MSNA) ubicata nel Comune di Santa Margherita di Belice in via Meucci, 9 per una ricettività di 15 minori.

Ha iniziato la propria attività di accoglienza minori stranieri nel 2020.

La struttura di accoglienza di II Livello denominata – **Quadrifoglio3** – è iscritta al n° 357 D.D.G.del 04/05/2021 dell'albo regionale degli enti assistenziali pubblici e privati, previsto dall'art. 26 della L. R. n. 22/86, per lo svolgimento dell'attività assistenziale a favore di Minori di età 14/18 anni, di genere maschile, presso la struttura di Accoglienza per Minori di II Livello (MSNA) ubicata nel Comune di Montevago (AG) Via Madonna delle Grazie snc per una ricettività di 14 minori.

Destinatari:

Minori Stranieri Non Accompagnati privi di legami familiari tutelanti nel territorio italiano fascia di età 14/18 di sesso maschile.

Obiettivi:

Le Strutture di Accoglienza di II livello rappresentano un luogo di tutela e protezione dei minori ospiti.

Gli obiettivi perseguiti sono:

- Offrire al minore un ambiente di vita in cui sentirsi protetto, accolto e ascoltato, con relazioni significative a livello cognitivo, affettivo e relazionale;
- Assicurare al minore stimolazioni ed esperienze capaci di favorire la scoperta di affetti, fiducia e sicurezza, sostenendolo nell'accrescimento sano ed equilibrato;
- Creare le condizioni di pari opportunità per eliminare o ridurre ogni forma di svantaggio sociale attraverso un costante dialogo con la rete dei servizi.
- Garantire attività ricreative e formative e momenti che diano la possibilità di espressione della cultura di origine, professare la propria religione e mantenere le abitudini culturali del proprio paese.

Modalità di accoglienza: accesso / dimissioni

I minori vengono inseriti presso la struttura di accoglienza (**ACCESSO**) tramite segnalazioni da parte delle Questure o delle Autorità Giudiziarie.

Le **DIMISIONI** si attuano quando gli operatori coinvolti giudicano raggiunti gli obiettivi del progetto educativo individuale o per trasferimento presso altra struttura per motivi legati al raggiungimento della maggiore età o formalizzazione della richiesta di Asilo Politico.

Organizzazione della quotidianità

Le giornate nelle strutture sono ritmate da una serie di momenti che si susseguono con regolarità durante la settimana.

Dopo il risveglio e la colazione, i minori avranno cura del proprio posto letto collaborando alla sistemazione della casa; successivamente sarà possibile partecipare a momenti ricreativi/ formativi programmati. A pranzo c'è il rientro e il pasto comune che, insieme alla cena, rappresenta uno dei momenti educativi di maggiore importanza.

Nel pomeriggio si prosegue con l'impegno nello studio presso il centro Territoriale Permanente per l'insegnamento della lingua italiana per stranieri. Gli adolescenti possono prendere parte alle attività offerte dai centri di aggregazione (sport, teatro, musica, attività ludiche), oppure frequentare la palestra, il maneggio, etc. a seconda delle loro esigenze e interessi.

I minori sono coinvolti nelle attività quotidiane della comunità (preparazione della tavola, riordino degli ambienti, spesa alimentare, etc.) per stimolare ed educare alla partecipazione e alla collaborazione. Nel dopo cena si organizzano, volta per volta, varie attività: revisione della giornata su episodi accaduti, visione di un film o di un programma televisivo, giochi di società, uscite, uso del pc, etc.

Il Venerdì, sabato e la domenica si organizzano:

- ✓ partecipazioni ad attività religiose presso luoghi di culto;
- ✓ attività di riposo e svago: uscite in campagna o nella casa al mare, al cinema o allo stadio.

Nell'arco della settimana per i minori preadolescenti e adolescenti si programmano momenti di uscita autonoma, per verificare gradualmente la maturità acquisita.

Le Strutture offrono una serie di importanti servizi a seconda dell'età dei minori accolti:

- ✓ **Attività ludico-aggregative:** interventi di socializzazione che permettono al minore di affinare le abilità personali, anche avvalendosi di realtà e spazi esterni (es. luoghi di culto, campo sportivo, etc.);
- ✓ **Attività artistiche e creative :** musica e canto, disegno e arte terapia, giardinaggio;
- ✓ **Attività fisiche:** attività sportive adeguate al minore sulla base della propria predisposizione e

delle necessità ravvisate (palestra, scuola di danza, calcio, Judo ecc);

- ✓ **Attività espressive per la stimolazione delle funzioni cognitive e rappresentative:** giochi, linguaggio del corpo, linguaggio simbolico, disegno;
- ✓ **Attività di alfabetizzazione e di potenziamento della lingua italiana** all'interno della struttura con docenti della cooperativa.

Personale

- ✓ **Coordinatore di area** mantiene i contatti con i servizi sociali, gli enti invianti, il gruppo di lavoro, gestisce il servizio in un'ottica di miglioramento.
- ✓ **Assistente Sociale** con funzioni di interfaccia tra gli operatori, i minori ospiti, i servizi di riferimento, supervisione e coordinamento attività proposte sia all'interno che all'esterno della struttura.
- ✓ **Psicologo:** conduce, laddove sia necessario, colloqui individuali di sostegno e accompagnamento riguardo la sua identità, sul percorso migratorio e sulla storia familiare, l'andamento con il gruppo dei pari e con gli educatori, le paure e le difficoltà riscontrate nel processo di integrazione.
- ✓ **Operatore responsabile** con compiti di mediazione tra la Comunità ed i sistemi esterni, tra la struttura e gli apparati burocratico amministrativi e mansioni di tipo organizzativo e gestionale dell'équipe.
- ✓ **Operatore legale** monitora, laddove sia necessario, iter giuridico dei singoli beneficiari.
- ✓ **Educatori** Affiancano e supportano gli Utenti nel percorso che li porterà al raggiungimento degli obiettivi inseriti nel Progetto Educativo Individualizzato, attraverso attività e percorsi progettati ad hoc secondo le esigenze e i bisogni che rivelano i minori. Attraverso colloqui educativi individuali, i minori hanno modo di far emergere i propri bisogni e ad aprirsi in spazi simbolici in cui potersi raccontare ed esprimere aspirazioni e desideri. Rilevano bisogni e monitorano le esigenze dell'utente, garantiscono una graduale promozione della gestione delle emozioni e nella definizione di una personalità che emerge dal gruppo e al contempo in esso si completa. Partecipano all'equipe multidisciplinare, mediante una formazione e una supervisione continua. L'equipe educativa si completa grazie al supporto di altre figure professionali
- ✓ **Ausiliaria** si occupa dell'organizzazione e della pulizia degli spazi domestici, provvedendo alle procedure di sanificazione degli ambienti.
- ✓ **Infermiera professionale con reperibilità.**
- ✓ **Mediatore culturale** nel rispetto della cultura di provenienza, della sua identità di genere e delle

esigenze culturali, linguistiche e religiose del minore, agisce attraverso un lavoro di équipe utile a stabilire un clima di empatia e fiducia.

Metodologia di lavoro

La metodologia di lavoro si fonda sul gruppo come condivisione aperta minore-operatori sia nella gestione della struttura che nella costruzione dei progetti educativi personalizzati.

L'équipe si avvale dei seguenti strumenti di intervento:

- Riunione settimanale degli educatori con il gruppo di coordinamento per la programmazione settimanale delle attività, verifica e risoluzione di problematiche emerse, interventi educativi e valutazione dei risultati raggiunti;
- Riunione settimanale con i minori per discutere insieme di impegni assunti, eventuali disaccordi intercorsi nei giorni precedenti, modalità e tempi dei programmi scolastici e sportivi intrapresi;
- Riunione mensile dell'équipe socio-psico-pedagogica per stesura delle relazioni, valutazione dei nuovi inserimenti, programmazione degli incontri di formazione, discussione dei casi e attivazione di risorse territoriali.

Valutazione del servizio

Ai committenti verrà somministrato dall'assistente sociale un questionario di soddisfazione anonimo, in itinere ed ex post anonimo, al fine di rimodulare, ove possibile, e/o migliorare il servizio offerto.

Costi

I costi per l'erogazione del servizio sono a carico del Ministero dell'interno a valere sul fondo nazionale per l'accoglienza dei M.S.N.A.

4. AREA VIOLENZA DI GENERE: CASE AD INDIRIZZO SEGRETO PER DONNE VITTIME DI VIOLENZA

Coordinatore di area Gagliano Maria



Tipo di Servizio: Case di accoglienza ove la sicurezza viene garantita dalla segretezza dell'indirizzo

Destinatari

Donne e Minori vittime di violenza intra o extra familiari

Obiettivi

- tutelare e proteggere la donna vittima di violenza di genere;
- promuovere un percorso di elaborazione del trauma e uscita dalla violenza;
- scoperta delle proprie risorse
- promozione di autonomia personale, collettiva e lavorativa;
- empowerment e self – efficacy
- riscoperta della competenza genitoriale

Modalità di accoglienza: accesso/dimissioni

La maggioranza dei casi sono inviati con decreto o ordinanze delle Autorità Giudiziarie che rimane uno degli interlocutori principali dell'intervento. L'èquipe psico-educativa della struttura lavora in sinergia con i servizi sociali e territoriali competenti. Le dimissioni si attuano quando gli operatori coinvolti giudicano raggiunti gli obiettivi o in casi eccezionali, quando la presenza dell'ospite pregiudica gravemente l'equilibrio della comunità, si predispongono l'allontanamento immediato.

Prestazioni Offerte

La Casa offre un progetto concreto di ospitalità, cerca il coinvolgimento dei servizi, Istituzioni ed esperti del problema a partire dalla propria esperienza di accoglienza sperimentata con donne adulte e bambini. Le ospiti accolte nelle nostre strutture e costrette ad allontanarsi da casa sono seguite ed indirizzate da un'èquipe di specialisti durante il lungo e complesso percorso di elaborazione del trauma e di uscita dalla violenza. In questo nuovo spazio le donne potranno costruirsi una nuova e autentica dimensione esistenziale normalizzando e scoprendo l'empowerment individuale e collettivo per un futuro reinserimento sociale attraverso borse lavoro e percorsi di recupero formativo.

Metodologia di lavoro

Le attività educative sono svolte per lo più attraverso la figura dell'educatore, il cui ruolo assume una posizione centrale e fondamentale. La duplice azione dell'educatore è sia di tipo normativo sia di tipo curativo e di sostegno affettivo. Le attività che quotidianamente sono svolte, sono, sia azioni di

Revisione 03 del 12/01/2022

accudimento, cura, di sostegno morale, sia interventi che tendono a fare rispettare le regole di civile convivenza. Strumento elettivo di lavoro è il “GRUPPO”, utilizzato nelle varie forme, quali, riunioni settimanali dell’èquipe psico-educativa, verifica delle attività e degli interventi promossi, incontri congiunti con i servizi coinvolti ecc. Il tipo di lavoro privilegiato è il gruppo A.M.A. (Auto-Mutuo-Aiuto) all’interno del quale le donne sono coinvolte in prima persona, comunicano la propria esperienza, si ascoltano attivamente esprimendo liberamente sentimenti ed emozioni. Il clima che sottende all’interno di questo gruppo è quello della ricerca di empatia e solidarietà con i servizi sociali territorialmente competenti, elabora il programma educativo individualizzato (P.E.I.) dell’ospite. Il progetto è periodicamente verificato e rivisto dall’èquipe sempre in collaborazione con i servizi competenti.

Personale

- ✓ **Coordinatore di area** mantiene i contatti con i servizi sociali, gli enti invianti, il gruppo di lavoro, gestisce il servizio in un'ottica di miglioramento.
- ✓ **Assistente Sociale** con funzioni di interfaccia tra gli operatori, i minori ospiti, i servizi di riferimento, supervisione e coordinamento attività proposte sia all’interno che all’esterno della struttura.
- ✓ **Psicologo:** conduce, laddove sia necessario, colloqui individuali di sostegno e accompagnamento riguardo la sua identità, sul percorso migratorio e sulla storia familiare, l’andamento con il gruppo dei pari e con gli educatori, le paure e le difficoltà riscontrate nel processo di integrazione.
- ✓ **Operatore responsabile** con compiti di mediazione tra la Comunità ed i sistemi esterni, tra la struttura e gli apparati burocratico amministrativi e mansioni di tipo organizzativo e gestionale dell’èquipe.
- ✓ **Operatore legale** monitora, laddove sia necessario, l’iter giuridico dei singoli beneficiari.
- ✓ **Educatori** Affiancano e supportano gli Utenti nel percorso che li porterà al raggiungimento degli obiettivi inseriti nel Progetto Educativo Individualizzato, attraverso attività e percorsi progettati ad hoc secondo le esigenze e i bisogni che rivelano i minori. Attraverso colloqui educativi individuali, i minori hanno modo di far emergere i propri bisogni e ad aprirsi in spazi simbolici in cui potersi raccontare ed esprimere aspirazioni e desideri. Rilevano bisogni e monitorano le esigenze dell'utente, garantiscono una graduale promozione della gestione delle emozioni e nella definizione di una personalità che emerge dal gruppo e al contempo in esso si completa.

Partecipano all'equipe multidisciplinare, mediante una formazione e una supervisione continua. L'equipe educativa si completa grazie al supporto di altre figure professionali

- ✓ **Ausiliaria** si occupa dell'organizzazione e della pulizia degli spazi domestici, provvedendo alle procedure di sanificazione degli ambienti.
- ✓ **Infermiera professionale con reperibilità.**
- ✓ **Mediatore culturale** nel rispetto della cultura di provenienza, della sua identità di genere e delle esigenze culturali, linguistiche e religiose del minore, agisce attraverso un lavoro di equipe utile a stabilire un clima di empatia e fiducia.

Valutazione del Servizio

Ai committenti verrà somministrato ex post un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio.

5. AREA SERVIZIO RESIDENZIALE: SISTEMA ACCOGLIENZA INTEGRATA – S.A.I. – Coordinatore di area Ambrogio Pasquale

Tipo di servizio:

Il progetto SAI è costituito dalla **rete degli enti locali** che per la realizzazione di progetti di accoglienza integrata accedono, nei limiti delle risorse disponibili, al Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo. A **livello territoriale gli enti locali**, con il prezioso supporto delle realtà del terzo settore, garantiscono interventi di "**accoglienza integrata**" che superano la sola distribuzione di vitto e alloggio, prevedendo in modo complementare anche misure di informazione, accompagnamento, assistenza e orientamento, attraverso la costruzione di percorsi individuali di inserimento socio-economico. Grazie a questo servizio gli Enti locali, in collaborazione con enti del privato sociale/terzo settore si impegnano ad attivare dei servizi che garantiscono i diritti di cui i beneficiari sono portatori, attraverso un percorso di accoglienza che miri all'integrazione e all'inclusione sociale degli ospiti.

Destinatari:

Destinatari del servizio di accoglienza integrata sono adulti uomini richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria.

Obiettivi:

Il Servizio di Accoglienza integrata ha come obiettivo principale la (ri)conquista dell'autonomia individuale dei richiedenti/titolari di protezione internazionale e umanitaria accolti, intesa come una loro effettiva emancipazione dal bisogno di ricevere assistenza (in questi termini si parla di "accoglienza emancipante"). Diventa, pertanto, essenziale collocare al centro del Sistema di Protezione le persone accolte, le quali non devono essere meri beneficiari passivi di interventi predisposti in loro favore, ma protagonisti attivi del proprio percorso di accoglienza e di inclusione sociale.

Modalità di accoglienza: accesso/dimissioni:

I beneficiari sono segnalati dal Servizio Centrale al Comune di Santa Margherita di Belice, in quanto ente gestore e successivamente vengono presi in carico dalla Cooperativa sociale Quadrifoglio in quanto ente attuatore.

Prestazioni offerte:

- **Accoglienza in luogo sicuro:** viene garantito l'utilizzo di n. 3 appartamenti con un massimo di trenta posti letto.
- **Presenza educativa:** la copertura educativa prevede la presenza di un'equipe multidisciplinare. È previsto un coordinamento dell'equipe per dirimere le questioni interne, per la gestione dei rapporti istituzionali e la creazione di una rete di supporto territoriale.
- **Vitto:** la fornitura di cibo e di tutto ciò che occorre alla gestione della quotidianità.
- **Supporto di mediatori linguistico-culturali** nelle prime fasi di inserimento di ciascun utente e tutte le volte che si presenta la necessità.
- **Assistenza sanitaria e orientamento legale,** intesi come accompagnamento alle strutture competenti e supporto alla regolarizzazione dello status in base delle posizioni individuali.
- **Inserimento nei percorsi scolastici,** a seconda delle attitudini e dei desideri di ogni utente (corsi di alfabetizzazione, scuole professionali...).
- **Sostegno all'integrazione sociale,** sia con azioni educative verso i singoli che rivolte al contesto.
- **Erogazione** di un contributo economico mensile (Pocket money) per piccole spese accessorie.

PERSONALE:

- ✓ **Coordinatore di area** mantiene i contatti con i servizi sociali, gli enti invianti, il gruppo di lavoro, gestisce il servizio in un'ottica di miglioramento.

Revisione 03 del 12/01/2022

- ✓ **Assistente Sociale** con funzioni di interfaccia tra gli operatori, i minori ospiti, i servizi di riferimento, supervisione e coordinamento attività proposte sia all'interno che all'esterno della struttura.
- ✓ **Psicologo:** conduce, laddove sia necessario, colloqui individuali di sostegno e accompagnamento riguardo la sua identità, sul percorso migratorio e sulla storia familiare, l'andamento con il gruppo dei pari e con gli educatori, le paure e le difficoltà riscontrate nel processo di integrazione.
- ✓ **Operatore responsabile** con compiti di mediazione tra la Comunità ed i sistemi esterni, tra la struttura e gli apparati burocratico amministrativi e mansioni di tipo organizzativo e gestionale dell'équipe.
- ✓ **Operatore legale** monitora, laddove sia necessario, l'iter giuridico dei singoli beneficiari.
- ✓ **Educatori** Affiancano e supportano gli Utenti nel percorso che li porterà al raggiungimento degli obiettivi inseriti nel Progetto Educativo Individualizzato, attraverso attività e percorsi progettati ad hoc secondo le esigenze e i bisogni che rivelano i minori. Attraverso colloqui educativi individuali, i minori hanno modo di far emergere i propri bisogni e ad aprirsi in spazi simbolici in cui potersi raccontare ed esprimere aspirazioni e desideri. Rilevano bisogni e monitorano le esigenze dell'utente, garantiscono una graduale promozione della gestione delle emozioni e nella definizione di una personalità che emerge dal gruppo e al contempo in esso si completa. Partecipano all'équipe multidisciplinare, mediante una formazione e una supervisione continua. L'équipe educativa si completa grazie al supporto di altre figure professionali
- ✓ **Ausiliaria** si occupa dell'organizzazione e della pulizia degli spazi domestici, provvedendo alle procedure di sanificazione degli ambienti.
- ✓ **Infermiera professionale con reperibilità.**
- ✓ **Mediatore culturale** nel rispetto della cultura di provenienza, della sua identità di genere e delle esigenze culturali, linguistiche e religiose del minore, agisce attraverso un lavoro di équipe utile a stabilire un clima di empatia e fiducia.

Metodologia di lavoro:

I servizi previsti dal progetto, che compongono un processo di accoglienza integrata in base alle Linee guida SIPROIMI, perseguono tali obiettivi attraverso differenti aree di intervento, dall'accoglienza materiale alla tutela psico-socio-sanitaria, in un'ottica finalizzata all'autonomia di ciascun beneficiario.

I servizi garantiti nei progetti territoriali SAI possono essere raggruppati in nove differenti aree, di pari dignità e importanza nella effettiva attuazione degli interventi di accoglienza:

- mediazione linguistica e interculturale;

- accoglienza materiale;
- orientamento e accesso ai servizi del territorio;
- formazione e riqualificazione professionale;
- orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo;
- orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo;
- orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale;
- orientamento e accompagnamento legale;
- tutela psico-socio-sanitaria.

Nel prevedere tutti questi servizi è necessario che il percorso di accoglienza e di inclusione sociale della singola persona possa tenere conto della sua complessità (in termini di diritti e di doveri, di aspettative, di caratteristiche personali, di storia, di contesto culturale e politico di provenienza, ecc.) e dei suoi bisogni. Ci si riferisce pertanto a un approccio olistico volto a favorire la presa in carico della singola persona nella sua interezza e nelle sue tante sfaccettature, a partire dall'identificazione e valorizzazione delle sue risorse individuali.

Per essere seguito, tale approccio necessita prioritariamente della capacità degli operatori di porsi sempre in una posizione di ascolto, per la lettura di bisogni eterogenei e differenti, spesso taciuti ed espressi in maniera indiretta.

Valutazione servizio:

Ai committenti verrà somministrato ex post un questionario di customer satisfaction anonimo, che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio.

6. Servizio semi residenziale: MICRONIDO

Referente del servizio: Bilello Arianna



D.R.S. N° 419 Serv. 4 del 12/03/2018 rilasciato dall'Assessorato degli Enti Locali della Regione Siciliana.

Iscritta al n° 4826 dell'albo regionale degli enti assistenziali pubblici e privati, previsto dall'art. 26 della L. R. n. 22/86, per la stipula con i Comuni per lo svolgimento di attività assistenziale a favore di Minori

Revisione 03 del 12/01/2022

presso micro-nido sito in Santa Margherita di Belice Via Sen. Traina , n. 27 per una ricettività di n. 18 unità.

Destinatari:

Accoglie fino a 18 bimbi di età non inferiore tra i 3 e 36 mesi. Inoltre garantisce l'inserimento dei bambini disabili anche in collaborazione con i servizi competenti dell'ASP nonché bambini in situazione di disagio relazionale e socio – culturale.

Obiettivi:

- supporto alle famiglie per dare una risposta ai loro bisogni sociali e per aiutarle nei compiti educativi;
- favorire la formazione e lo sviluppo della personalità e dell'identità dei bimbi, valorizzando e rispettando le potenzialità di ognuno;
- favorire la socializzazione considerata come aspetto fondamentale del benessere psicofisico di ogni bimbo e in particolare dello sviluppo di potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali;
- favorire l'autonomia dei bimbi

Modalità di accesso

L'accesso alle prestazioni è subordinato alla presentazione della domanda tramite l'Ufficio del Servizio Sociale del Comune di residenza, su modulistica predisposta, recando la documentazione indicata nel modello. L'accesso può avvenire in modo diretto con il coordinatore e tramite modulistica apposta.

Prestazioni offerte:

Il Micronido opererà per 11 mesi l'anno da settembre a luglio per 6 giorni a settimana dalle 8.00 alle 16.00. Il Micronido, aperto dal lunedì al sabato (fino alle 13), funzionerà dal primo lunedì del mese di settembre all'ultimo giorno del mese di luglio. Durante l'anno chiude solo le giornate festive, ciò per agevolare le famiglie di lavoratori.

Il Micronido dispone di una serie di spazi "a misura" del bambino dove i piccoli sono stimolati a esprimere le loro potenzialità sulla base di un percorso educativo programmato ed attuato insieme da tutte le professionalità presenti nel servizio e condiviso con le famiglie.

Metodologia di lavoro

La giornata sarà scandita dai seguenti momenti: accoglienza attività individuale e/o di gruppo in

Revisione 03 del 12/01/2022

relazione alle esigenze socio-affettive e motorie e cognitive di ciascun bambino pasto riposo risveglio, merenda e attività di gruppo ricongiungimento con la famiglia.

Il percorso educativo si definisce attraverso:

- L'inserimento graduale con la presenza di un familiare e in base alle esigenze dei singoli piccoli
- L'osservazione, finalizzata alla conoscenza dei bisogni per individuare gli obiettivi specifici
- La programmazione mirata all'acquisizione delle competenze per aiutare il bambino a raggiungere la propria autonomia e la socializzazione
- Le verifiche dei risultati ottenuti in relazione agli obiettivi fissati

Il micronido è organizzato in sezioni in cui i bambini sono suddivisi in base all'età.

- Attività per i più piccoli – lattanti dai 3 ai 12/15 mesi

- Con i bambini più piccoli le attività si focalizzano sul gioco di scoperta dell'ambiente e di reciproca
- conoscenza tra bambini e adulti: rappresenta per loro una novità assoluta e il ruolo delle educatrici è quello di adattare continuamente l'ambiente ai loro bisogni. Si cerca di instaurare un rapporto affettivo e di comunicazione che, con bambini così piccoli, è fatto di sguardi, contatto fisico, rassicurazioni e incoraggiamento all'esplorazione dell'ambiente circostante. Le attività di movimento, del tatto, del suono, del colore hanno l'obiettivo di sviluppare le capacità sensorie e psico-sociali. Le attività proposte sono: **giochi nell'angolo morbido, gioco euristico, giochi di manipolazione e travasi, giochi di stimolazione sensoriale.**

- Attività per i più grandi - divezzi e semidivezzi che accoglie bambini dai 12/15 mesi ai 36 mesi.

Le attività proposte ai bambini più grandi sono finalizzate a stimolare nuove capacità sociali e di apprendimento contraddistinte da obiettivi e modalità organizzative adatte alla loro età: attività espressive, psicomotorie, manipolative e creative. Queste attività hanno l'obiettivo di affinare le capacità motorie, favorire la relazione e l'ascolto, arricchire il linguaggio e sviluppare la consapevolezza del sé e degli altri. Le attività proposte sono: **attività di drammatizzazione, attività sensoriali e musicali, attività grafico pittoriche, attività di gioco simbolico e di travestimenti, attività psicomotoria, attività di gioco strutturato/non strutturato (libero).**

La metodologia educativa si fonda sui principi del metodo montessoriano che prevede utilizzo di materiale di riciclo e povero per lo sviluppo di competenze cognitive e sociali.

Personale

- Coordinatore/operatore responsabile
- 3 educatori alla prima infanzia

- una ausiliaria /cuoca

Valutazione del servizio

Ai committenti (famiglie) verrà somministrato, dal responsabile di servizio, un questionario di valutazione ex post che verrà utilizzato per rimodulare ove possibile e migliorare il servizio.

IV. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2015**

Rappresentante del Sistema Gestione Qualità Saladino Filippa



Da gennaio 2012 la Cooperativa ha chiesto ed ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2008, rilasciato dalla CSICERT Organismo di Certificazione che opera con ACCREDIA (ente italiano di accreditamento, unico organismo nazionale autorizzato dallo Stato a svolgere attività di accreditamento), per i servizi residenziali e semi-residenziali gestiti dalla “Quadrifoglio” attraverso l’attuazione e lo sviluppo di un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente alla normativa internazionale.

Attualmente la cooperativa ha adeguato il Sistema Gestionale secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015. Gli standards di qualità vengono definiti annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia e verificati regolarmente.

Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare in tempi brevi (e ri-verificare) gli eventuali correttivi, sia in termini quantitativi che qualitativi.

Per rilevare la soddisfazione, il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.

V. Misure a tutela dei cittadini e rispetto della privacy.

La Società Coop. Sociale Quadrifoglio nell'espletamento del proprio servizio rispetta il trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR - Regolamento (E.U.) n. 2016/679 e del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n.196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, così come modificato con D.Lgs. n.101/2018.

VI. Gestione dei reclami

La cooperativa offre un servizio di accoglienza telefonica, nel rispetto della normativa sulla privacy, attraverso il quale è possibile ricevere chiarimenti e/o informazioni al fine di recapitare comunicazioni, richieste o reclami.

I cittadini fruitori e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al Responsabile di riferimento ed inviata o consegnata alla segreteria della sede di Via Giusti, n. 84 - 92018 Santa Margherita di Belice (AG);
- segnalazione telefonica o via fax allo 0925/31618;
- compilazione ed invio di uno dei moduli (o copia) allegati alla Carta dei Servizi.

Le osservazioni, le denunce ed i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La Cooperativa Quadrifoglio si impegna a rispondere – compatibilmente con le norme del D. L. 196/2003 – immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami che non trovino immediata soluzione, la cooperativa fornirà comunque una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta inviata sia interlocutoria o provvisoria, conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive pianificate.

Santa Margherita di Belice, 12/01/2022



Quadrifoglio
Società Cooperativa Sociale
Via G. Giusti, 84
92018 Santa Margherita di Belice (AG)
Part. IVA 01594340843



Revisione 03 del 12/01/2022